



# MEMORIA ANUAL 2025



 **caixa  
popular**





MEMORIA  
ANUAL  
**2025**

# Índice

<b>01</b>	<b>Introducción</b>	<b>6</b>	<b>04</b>	<b>Gobernanza</b>	<b>32</b>
1.1	Estado de Información no Financiera 2025: Transparencia y Compromiso con la Sostenibilidad.	6	4.1	Órganos de Gobierno: estructura y composición.	32
1.2	Cartas de la Presidencia y la Dirección General.	8	4.2	Riesgos y líneas de defensa del negocio.	36
1.3	Proyectos y hechos más relevantes 2025.	10	4.3	Ética y valores corporativos.	49
<b>02</b>	<b>Caixa Popular</b>	<b>12</b>	<b>05</b>	<b>Cadena de valor</b>	<b>51</b>
2.1	Los cimientos del futuro de Caixa Popular.	12	5.1	Gestión Comercial y Clientes.	51
2.2	Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa	15	5.2	Gestión de Compras y Proveedores.	60
<b>03</b>	<b>RSC y sostenibilidad</b>	<b>21</b>	5.3	Administraciones reguladores y Ayuntamientos.	65
3.1	La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	21	5.4	Cooperativismo y Asociacionismo.	66
3.2	Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.	24	5.5	Aliados y Socios.	68
			<b>06</b>	<b>Modelo de gestión</b>	<b>70</b>
			6.1	Gestión de la calidad.	70
			6.2	Gestión de la innovación.	72
			6.3	Gestión de la Tecnología y la Información.	82

**07 Huella económica 90**

7.1 Huella Económica y del Negocio. 90

7.2 Gestión económico-financiera-fiscal. 91

**08 Huella laboral 95**

8.1 Huella laboral 95

8.2 Proceso y resultado del area de personas y cultura cooperativa 102

**09 Huella social 121**

9.1 Ingresos para Acción Social. 121

9.2 Modelo de Acción Social y Participación. 123

9.3 Proyectos e iniciativas de Acción Social+Voluntariado y cooperación internacional. 125

**10 Huella medioambiental 127**

10.1 Modelo de Huella Ambiental. 127

10.2. Gestión Ambiental. 130

**11 Anexos 135**

11.1 Datos de la empresa 135

1. Identificación. 135

2. Activos territoriales. 135

3. Comisión y comités internos de gestión. 137

4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular. 138

5. Datos financieros. 138

6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos. 144

7. Cooperativas socias. 145

8. Asociaciones. 146

11.2 Información relevante sobre el informe. 147

# 1 Introducción

## 1.1 Estado de Información no Financiera 2025: Transparencia y Compromiso con la Sostenibilidad

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera, Caixa Popular tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

Este EINF forma parte del informe de Gestión 2025 de Caixa Popular pero se presenta como anexo al mismo.

Caixa Popular presenta su EINF-Estado de Información No Financiera, un ejercicio de transparencia, cumplimiento legal y siguiendo la normativa mercantil vigente para



rendir cuentas a la sociedad y a sus distintos grupos de interés.

El EINF se elabora tomando como guía los indicadores de los estándares internacionales de *Global Reporting Initiative (GRI)* seleccionados y la normativa legal en materia de información no financiera y diversidad. A través de ella, Caixa Popular expone su enfoque en la transparencia, la ética empresarial, el gobierno corporativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

En sus páginas se detallan:

- **La estrategia y el enfoque de Caixa Popular en materia de sostenibilidad, incluyendo los procesos de participación de grupos de interés y la identificación de aspectos materiales.**
- **La cadena de valor y las relaciones con clientes, proveedores, aliados y asociados.**
- **El sistema de gestión de la entidad, que asegura la integración de la sostenibilidad en todos los niveles de la organización.**
- **Las huellas económica, financiera, laboral, social y ambiental de Caixa Popular.**

El objetivo principal del EINF es contribuir a la medición y comunicación del desempeño sostenible de la entidad. De esta forma, se facilita la evaluación por parte de los grupos de interés y se asegura el ajuste a sus necesidades y expectativas.

**En Caixa Popular nos comprometemos a seguir avanzando en la definición, desarrollo y comunicación de estrategias, políticas y acciones que generen impactos positivos en la sociedad.** El EINF es una muestra de este compromiso y un instrumento clave para la construcción de un futuro más sostenible.

Aspectos relevantes del EINF:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** El EINF ofrece información detallada sobre el desempeño de Caixa Popular en todas sus dimensiones.

- **Enfoque en la sostenibilidad:** Se destaca el compromiso de la entidad con la generación de valor compartido y la gestión responsable.

- **Participación de grupos de interés:** Se describe el proceso de identificación y participación de los grupos de interés en la definición de la estrategia de sostenibilidad.

- **Medición del impacto:** El EINF incluye indicadores que permiten evaluar el desempeño de Caixa Popular en términos económicos, sociales y ambientales.

Desde Caixa Popular os invitamos a leer El EINF y a conocer en profundidad nuestro compromiso con la sociedad.

Este documento es una herramienta fundamental para la transparencia, la rendición de cuentas y la construcción de un futuro más justo y sostenible.

## 1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General



### Carta de la Presidencia

Una cooperativa es, ante todo, un proyecto compartido. Y si hoy Caixa Popular puede presentar unos resultados sólidos y un futuro con recorrido, es gracias al trabajo constante, al compromiso y a la responsabilidad de todas las personas que la integran. Los avances nunca son fruto de la casualidad: lo son del esfuerzo diario de quienes sostienen el proyecto con profesionalidad y vocación de servicio.

Por eso, mis primeras palabras en esta memoria quieren ser de agradecimiento. Gracias a todas las personas de Caixa Popular: a quienes atendéis a nuestros clientes en las oficinas, a quienes dais soporte desde los servicios centrales y a quienes, desde responsabilidades muy diversas, contribuís cada día a que esta cooperativa cumpla su función social y económica. Vuestro trabajo es la base sobre la que se construyen los resultados, la confianza y la reputación de nuestra entidad.

El ejercicio 2025 no ha sido un año sencillo. El impacto de la DANA de octubre de 2024 supuso una situación excepcional que exigió una respuesta rápida, coordinada y solidaria. La forma en que la organización supo reaccionar, mantenerse operativa y acompañar a las personas y territorios afectados fue una respuesta colectiva ejemplar, coherente con los valores cooperativos que nos definen.

Los resultados alcanzados este año, especialmente positivos, son consecuencia directa de ese esfuerzo compartido. No son solo cifras: reflejan una entidad bien gestionada, comprometida y capaz de afrontar contextos complejos sin perder el rumbo. Desde el Consejo Rector hemos acompañado este proceso con una visión de largo plazo, velando siempre por la solidez, la sostenibilidad y la coherencia del proyecto.

Nuestro modelo de banca de proximidad, de persona a persona, donde los clientes, antes que clientes, son personas, tiene un gran presente y un extraordinario futuro.

Quiero agradecer la dedicación del Consejo Rector y reiterar, de manera muy especial, mi reconocimiento a todas las personas trabajadoras de Caixa Popular. Vuestro compromiso diario es el principal activo de esta entidad y la base sobre la que se construye la confianza de quienes depositan en nosotros su ahorro y sus proyectos.

Miramos al futuro con serenidad y confianza, sabiendo que contamos con una organización sólida y con personas que creen en este proyecto colectivo. Esa es, sin duda, nuestra mayor fortaleza.

Gracias por hacerlo posible.

**Rosendo Ortí López**  
*Presidente*



## Carta de la Dirección General

El 2025 ha sido, para Caixa Popular, un ejercicio que ha puesto en valor la fortaleza de nuestro modelo y de las personas que lo hacen posible, y que para mí ha supuesto también el inicio de una nueva etapa, al asumir la Dirección General con el privilegio de formar parte de un proyecto cooperativo sólido, con historia y con futuro, desde la humildad de quien sabe que liderar es servir y con la firme voluntad de cumplir la responsabilidad asumida.

He crecido profesionalmente en esta entidad, lo que me permite afirmar que Caixa Popular sabe de dónde viene y tiene claro hacia dónde quiere ir: una organización con valores profundamente arraigados, que aportan sentido y estabilidad, y con la determinación necesaria para evolucionar, innovar y crecer sin perder su identidad.

Quiero empezar agradeciendo la confianza, la acogida, el compromiso y el esfuerzo de todas las personas que forman parte de Caixa Popular. En cada oficina, en cada equipo y en cada responsabilidad existe implicación, profesionalidad y un profundo orgullo de pertenencia a este proyecto cooperativo. Ese compromiso se refleja cada día en la relación con nuestros clientes y en la forma en que entendemos nuestro negocio: desde la cercanía, la escucha y la voluntad de ofrecer un servicio excelente, con la convicción de ser una entidad verdaderamente orientada al cliente.

El ejercicio se inició marcado por el impacto de la DANA de octubre de 2024, que nos afectó de forma directa. Como entidad, estuvimos vigilantes, cerca de nuestros clientes y volcados en las personas y en la reconstrucción de las once oficinas dañadas. Fue un momento exigente que supuso un reto colectivo, pero también una oportunidad para florir del fango: para reforzar la proximidad, la agilidad, el compromiso y el cuidado que definen nuestra manera de hacer. Porque es en los momentos más difíciles cuando un modelo

cooperativo demuestra, de verdad, su fortaleza. Desde esa misma coherencia con la cercanía y el territorio, abrimos nuevas oficinas en Buñol y Benetússer, municipios especialmente afectados por la catástrofe, reafirmando nuestra voluntad de estar cerca allí donde más se nos necesita.

Incluso en un año especialmente complejo, los resultados económico financieros han sido históricos. Fruto de una gestión prudente y responsable, orientada a garantizar la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo. Este crecimiento refuerza nuestra convicción de seguir impulsando la actividad comercial desde la relación, la confianza y la vinculación con nuestros clientes, pilares que siempre han definido nuestra manera de hacer y que hoy cobran aún más valor.

Nos encontramos en un momento de profunda transformación del sector financiero. Un entorno marcado por la tecnología, la inteligencia artificial, nuevos comportamientos de clientes y mayores exigencias regulatorias, que nos obliga a evolucionar de forma constante. Lo afrontamos desde la cooperación y la innovación, apoyándonos en personas formadas, comprometidas y alineadas con un proyecto que tiene propósito y sentido.

Este primer año del Plan Estratégico Cuidar 2027 consolida que avanzamos hacia un modelo de organización más humanista, en el que las personas ocupan un lugar central en nuestra empresa cooperativa, ética y social. Una forma de trabajar basada en la responsabilidad, la autonomía, la confianza y la innovación, que nos permite generar riqueza y un impacto positivo —económico, social y medioambiental— en la Comunitat Valenciana.

Nuestra apuesta por el Servicio 5 Estrellas es una expresión clara de este modelo. Garantiza la mejor experiencia financiera posible, combinando trato excelente y libertad para elegir cómo relacionarse con la entidad, de forma presencial o digital. Y lo hacemos, además, a contracorriente del sector, apostando por la proximidad y poniendo a las personas en el centro.

Esta memoria recoge los hechos más relevantes del ejercicio, pero, sobre todo, refleja el esfuerzo, la dedicación y la capacidad de adaptación de todas las personas que forman Caixa Popular. Como Directora General, y en nombre del Equipo de Dirección, quiero agradecerles profundamente su compromiso con este proyecto cooperativo.

Afrontamos el futuro con confianza porque lo que estamos construyendo no es un plan más, sino una ruta compartida, extraordinaria, que solo tiene sentido si la recorremos juntas y juntos.

**Alicia Soler Belenguer**  
*Directora General*



Oberts  
a tu.

## 1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2025

El año 2025 marca el inicio de nuestro plan estratégico Cuidar 2027, diseñado para fortalecer áreas clave como la relación con los clientes, el desarrollo de los equipos, el crecimiento del negocio, el impacto social y la gestión de riesgos. Además, este ejercicio ha estado marcado por la transición en la Dirección General debido a la jubilación, así como por el nombramiento de un nuevo Presidente en la cooperativa. Ha sido, por tanto, un año de cambios importantes, en el que, tras el episodio de la DANA, la aplicación de medidas de cautela y una gestión prudente han sido fundamentales para alcanzar resultados extraordinarios, impulsados por la actividad del negocio y el compromiso de todo el equipo que forma Caixa Popular.

La entidad ha obtenido unos resultados muy relevantes en términos económico-financieros superando los objetivos previstos en la planificación.

- Margen de intereses:

**96,277 millones de euros.**

- Margen bruto:

**131,626 millones de euros.**

- Beneficio bruto:

**52,332 millones de euros.**

- Ratio de eficiencia:

**43,00%.**



En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2025 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:

## Proyectos o logros significativos de 2025 por cada una de las siguientes categorías:

### Estrategia:

- Inicio del nuevo plan estratégico *Cuidar 2027*.
- Apertura de 1 nueva oficina.
- Creación de nuevas secciones.

### Negocio:

- Lanzamiento de la estrategia de segmento del mes.
- Lanzamiento nuevo segmento de Banca Personal.
- Lanzamiento del plan familia.

### Tecnología, Digitalización e Innovación:

- Refuerzo de la ciberseguridad.
- Mejoras en la analítica y seguimiento comercial.
- Lanzamiento del programa exclusivo «Creatividad transformadora para personas y organizaciones que innovan».

### Huella económica:

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

- Los resultados brutos han mejorado un 43,13% con respecto a 2024.
- El Activo total ha crecido 21,65% con respecto a 2024.
- La morosidad financiera ha descendido -11,83% situándose en el 2,46%.

### Huella Laboral:

- La plantilla a final de año se ha situado en 453 personas.
- La media de horas de formación por persona en 2025 se ha situado en 105.
- Creación de las Escuelas de Bienestar.

### Huella Social:

- Hemos colaborado con cerca de 1.500 organizaciones sociales en 2225 iniciativas e invertido 3.417.070,42 €.
- Creación del «Diari de l'Animador Social» para apoyar la figura del Animador Social de oficinas con el objetivo de desarrollar el Ecosistema Social.
- Incremento del Importe de les «Ajudes a la Igualtat» y «Sense Barreres».

### Huella Medioambiental:

- El 96,30% de nuestro consumo eléctrico procede de fuentes renovables.
- Reducción del consumo de agua en un 1,52% consolidando la tendencia decreciente del año anterior.
- Crecimiento de un 20,55% de la autoproducción eléctrica.

# 2 Caixa Popular

## 2.1 Los cimientos del futuro de Caixa Popular

### Los primeros pasos de Caixa Popular

El nacimiento de Caixa Popular, hace más de cuatro décadas, fue impulsado por un grupo de cooperativistas valencianos, socios de COVIPO (Cooperativa de Viviendas Populares), tras una visita inspiradora al Grupo Cooperativo Mondragón en el País Vasco. Eran jóvenes que, aunque carecían de experiencia financiera, albergaban una gran ilusión por hacer realidad su sueño.

### La senda del éxito

Lo que en su día fue un sueño ilusionante se ha transformado en una sólida y exitosa realidad económica. ¿Por qué afirmamos que nuestro proyecto es un modelo de éxito?

- Nuestra entidad financiera lleva 47 años en el mercado, mientras que otras entidades, incluso muy conocidas, han desaparecido a raíz de fusiones, adquisiciones, y otros procesos.
- Durante todo este tiempo no hemos dejado de crear empleo ni de abrir nuevas oficinas, a diferencia de otras entidades.
- Nunca hemos necesitado ayudas del Estado.
- Nuestro modelo de gestión ha sido objeto de estudio en varias universidades.

Y, lo más importante, cada día más de 250.000 clientes depositan su confianza en nosotros, utilizando nuestros productos y servicios.

### ¿Cuáles han sido las claves del éxito?

#### 1 El modelo de propiedad

Las personas que formamos parte de Caixa Popular somos, a la vez, propietarias de la entidad. Esto implica una motivación especial, un fuerte sentimiento de pertenencia al proyecto y la satisfacción de disfrutar con nuestro trabajo diario. Al ser propietarios, asumimos la responsabilidad de nuestro propio futuro.

#### 2 Nuestra cultura de empresa

La mayoría de las personas que trabajamos en Caixa Popular somos universitarios, lo que implica una actitud de aprendizaje constante y curiosidad por la vida. En Caixa Popular no pueden trabajar familiares directos de las personas socias de trabajo. Las bandas salariales están muy equilibradas. Además, se apuesta firmemente por la promoción



interna como mecanismo fundamental para el desarrollo directivo, siendo el desempeño profesional y el liderazgo los aspectos clave. Nuestra cultura de gestión fomenta la creatividad y la innovación, y se fundamenta en la tolerancia al error como vía de aprendizaje. Asimismo, el sistema de gestión es transparente y participativo: todas las personas socias reciben mensualmente el mismo informe de gestión que reciben los miembros del Consejo Rector.

### 3 La estrategia de diferenciación

Nuestra estrategia competitiva se fundamenta en la diferenciación, evitando competir por precio o tamaño. El aspecto más visible de esta diferenciación es nuestro horario: Caixa Popular es la entidad que ofrece más horas de atención presencial a sus clientes, abriendo tanto por las mañanas como por las tardes.

Gracias a nuestras políticas de localismo y asociacionismo, aspiramos a ser la entidad financiera de referencia en cada pueblo o barrio en el que estamos presentes, involucrándonos activamente en el tejido social más cercano.

El apoyo a todo tipo de asociaciones –sociales, culturales, deportivas, de comerciantes, de empresarios, entre otras– constituye uno de los pilares de nuestro ADN fundacional. Igualmente, destacamos por nuestro firme compromiso con el valenciano: Caixa Popular es la banca que habla valenciano, empleando la lengua en todas sus formas de comunicación. Además, colaboramos con entidades que promueven su uso y contamos con iniciativas diferenciadoras como la Targeta Compromís pel Valencià.

### 4 Las Alianzas

Caixa Popular apuesta de manera constante por la cooperación. En la actualidad, la principal alianza estratégica es nuestra pertenencia a la AEER (Asociación Española de Cajas Rurales), integrada por 29 cooperativas de crédito –Cajas Rurales– que compartimos la misma filosofía: ser los protagonistas y dueños de nuestro propio

destino. Nos regimos por un modelo federado de relación y somos copropietarios de:



Un banco:  
Banco Cooperativo.



Una compañía de seguros:  
Seguros RGA.



Una empresa de tecnología:  
RSI.

Además, compartimos un Fondo de Solidaridad dotado con 300 millones de euros, destinado a prestar apoyo a cualquier entidad del grupo que, en algún momento, pueda atravesar dificultades. Esta alianza nos permite ofrecer a nuestros clientes una gama completa de productos y servicios de calidad, estando a la altura de cualquier otra entidad de la competencia.

### 5 Profesionalidad del Consejo Rector

El Consejo Rector está formado por 12 miembros: representantes de cooperativas, socios de trabajo e independientes. Sus funciones incluyen controlar la dirección con profesionalidad; todos cuentan con la formación y solvencia exigidas por el regulador.



## 6 Compromiso Social

Este elemento es fundamental dentro de nuestro modelo de Banca Cooperativa Valenciana, caracterizado por sus valores, responsabilidad social y diferenciación. Nuestra vocación social está plenamente definida, orientada a generar valor para la sociedad valenciana.

Respaldamos numerosas asociaciones de ámbito social, cultural y deportivo, como las Fallas, Hermandades de Semana Santa, Filas de Moros y Cristianos, Escuelas de Adultos, AMPAS de centros educativos y Asociaciones de Comerciantes y Empresarios, entre otras.

A través de iniciativas como la línea de Ahorro Solidario y nuestras Tarjetas Solidarias, colaboramos con estas organizaciones destinando una parte de los ingresos generados por estos productos al cumplimiento de sus objetivos sociales.

Promovemos la igualdad mediante programas específicos tales como Caixa Popular «Sense Barreres», dirigido a facilitar la integración de personas con discapacidad, y Caixa Popular Dona, que fomenta la igualdad de género mediante productos innovadores como la «Targeta Dona».

Entre nuestras actividades sociales más relevantes destaca la **Campaña Un día de Salario**, en la cual los socios colaboradores aportan voluntariamente un día de su salario para apoyar proyectos solidarios y de cooperación al desarrollo.

Mantenemos colaboración con destacadas fundaciones de la Comunidad Valenciana, como la Fundación Horta Sud, que impulsa el tejido asociativo, y la Fundación Novaterra, centrada en fomentar el empleo entre personas en riesgo de exclusión social.

Asimismo, contamos con alianzas estratégicas con entidades de referencia como Cáritas y Cruz Roja, orientadas a brindar apoyo a colectivos vulnerables.

Los cimientos para el éxito futuro. La continuidad de Caixa Popular depende de reforzar nuestras bases y añadir elementos que nos diferencien y aumenten nuestro valor:

### 1 Modelo de gestión por liderazgo

Modelo en el que cada persona desarrolla su potencial en base a la autonomía, responsabilidad, influencia y liderazgo. El centro en la persona su capacidad para influir de manera positiva y contribuir al bien común.

### 2 La organización Líquida

Apostamos por una estructura ágil y cercana que rompe jerarquías tradicionales; las personas contribuyen voluntariamente según sus conocimientos y compromiso. Las Especialidades, Sectores, Equipos de Pilotaje, Equipos de Facilitadores, Tutores Comerciales, Gestores son algunos de los ejemplos donde las personas aportan de manera voluntaria todo su saber y compromiso.

### 3 El servicio 5 estrellas

El servicio excelente, tanto interno como externo, es clave para generar valor. Ponemos a las personas en el centro y ofrecemos un servicio personalizado donde pueden elegir modalidad (presencial u online), horario y acceder sin cita previa. Toda la organización se orienta hacia este Servicio 5 Estrellas.

### 4 La innovación

La innovación centrada en aportar valor al cliente es fundamental para el futuro de Caixa Popular, involucrando a toda la organización y apoyada por una cultura que aprende de los errores para seguir mejorando.





## 2.2 Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa

### 1 Introducción

Debido a la volatilidad y complejidad del entorno que nos acompaña en los últimos años, Caixa Popular diseña sus planes estratégicos cada tres años, lo que nos permite ser flexibles y ágiles a la hora de adaptarnos, tanto al elevado nivel de incertidumbre del negocio, como a la situación económica y social existente. Además, anualmente, al final del primer semestre de cada año se realizan las «Jornadas anuales de reflexión estratégica» en las que el equipo de dirección revisa y actualiza las políticas y palancas para asegurar el valor, la coherencia y la utilidad de las estrategias, y son precisamente estos procesos de revisión de la estrategia los que nos confieren una flexibilidad y una operatividad, esenciales en el éxito de la organización y en la eficiencia para gestionar el cambio.

Así, nuestra estrategia es un ejercicio deliberado de definición de acciones que nos ayudan a alcanzar una serie de objetivos que se establecen sobre la estimación que hacemos de lo que podría suceder en el futuro pero que, por otro lado, también tiene características de estrategia emergente o adaptativa ya que nos ayuda a anticipar y/o reaccionar para definir un conjunto de acciones que inicialmente no fueron previstas.

Esta característica, dota a Caixa Popular de una capacidad estratégica distintiva que nos permite explotar las capacidades actuales sin dejar de explorar nuevas oportunidades para el desarrollo futuro, lo que a su vez facilita la definición de nuestras estrategias de diferenciación y crecimiento sostenido.

Este ha sido el primer año del plan estratégico, Cuidar 2027, previsto a 3 años.

### 2 Misión, Visión y Valores

Estos tres elementos marcan el comportamiento de las entidades pues dan respuesta a dos preguntas que toda empresa debe hacerse: ¿para qué está la empresa? ¿Cómo va a conseguir sus objetivos?, en definitiva, establecen un propósito que va más allá de lo meramente económico.

#### Nuestra Misión

---

«Conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente».

#### Nuestra Visión

---

«Queremos ser la entidad financiera valenciana con más implicación e impacto social».

#### Nuestros Valores

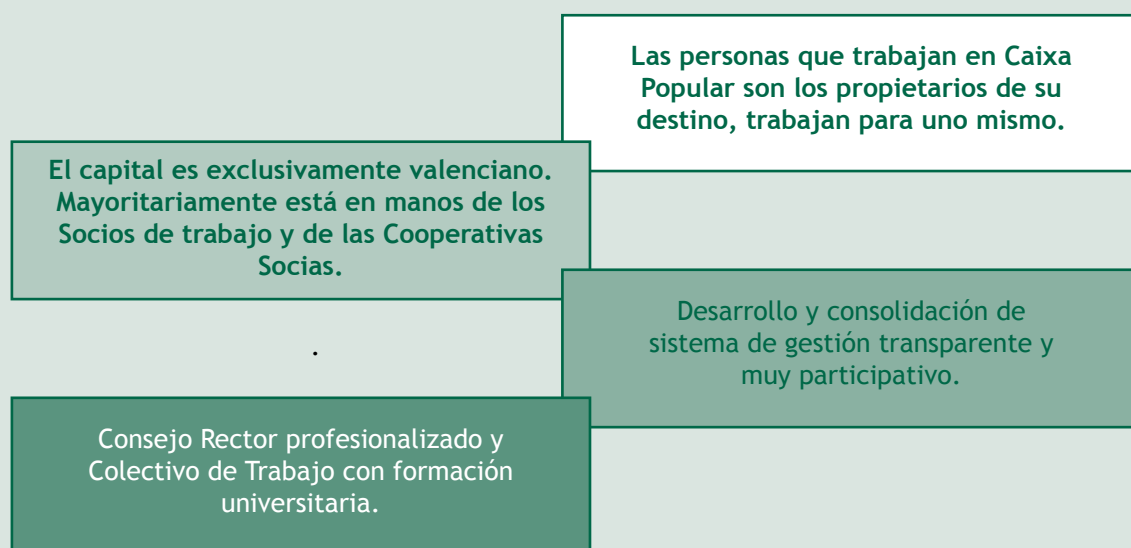
---

- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Estamos implicados en la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- Cuidamos el medioambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.

### 3 Propuesta de Valor

Estos son los pilares de nuestra **Propuesta de Valor**, es decir, aquella propuesta basada en nuestro **Modelo Cultural** y en nuestro **Modelo de relación con el Cliente** que aportan lo más posible a las personas.

La **propuesta de valor**, basada en el modelo cultural de Caixa Popular, se fundamenta en las siguientes ideas, tal y como vemos en la siguiente imagen:



Para establecer y mantener la **propuesta de valor basada en este modelo cultural**, se plantean las siguientes acciones:

- Apostar por la «cantera» como medio de desarrollo profesional.
- Desarrollar políticas higiénicas de gestión que mejoren la productividad, entre otras.
- Proporcionar bandas salariales muy equilibradas que se perciban como equitativas.
- Trabajar y fomentar la implicación, motivación y compromiso del colectivo de trabajo.
- Ser coherentes con nuestros valores.
- Fomentar de la innovación y creatividad.
- Desarrollar la resiliencia como organización y como personas, para aprender a afrontar las situaciones adversas, superarlas y salir fortalecido.
- Ser amables y humildes.
- Desarrollo del liderazgo de todas las personas.

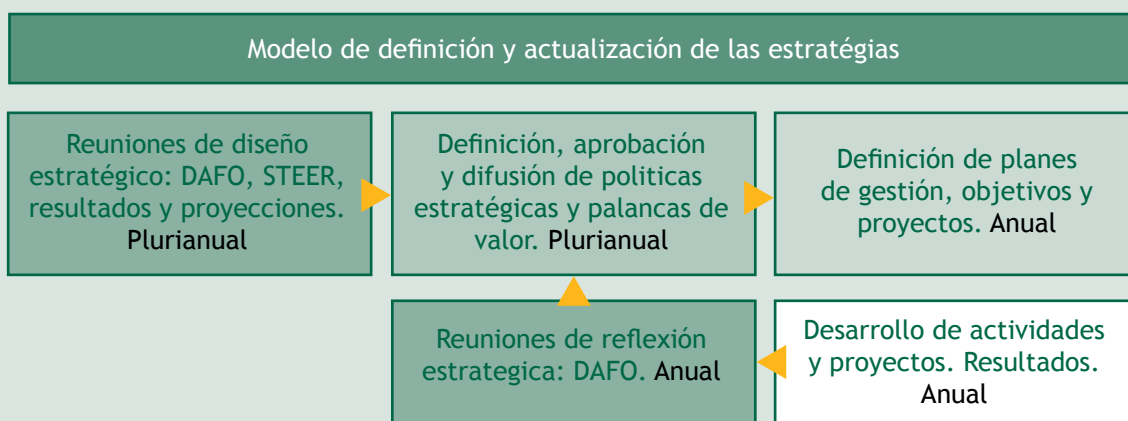
El fortalecimiento de la propuesta de valor basada en nuestro modelo de relación con el cliente, se fundamenta en el desarrollo de competencias como:

- la escucha activa,
- la proximidad,
- la empatía,
- la vocación de servicio y trato personal,
- la gestión ética y profesional,
- la búsqueda del beneficio mutuo,
- en ofrecer y asesorar,
- ofrecer el horario presencial de atención al cliente más amplio del mercado.

A través de esta propuesta de valor, y de acuerdo con nuestro modelo de banca cooperativa valenciana y de proximidad, trabajamos nuestras principales líneas de negocio como son Pymes, Comercios y autónomo, particulares, cooperativas, organizaciones sociales...

## 4 Proceso de diseño, definición y revisión de la estrategia de Caixa Popular

El proceso estratégico a través del cual se diseñan y definen los Planes Estratégicos es el mostrado en la imagen.



En las reuniones de diseño estratégico del equipo de dirección se dibujan y establecen las políticas estratégicas y las palancas necesarias para su gestión, políticas y palancas que se enriquecen con las aportaciones de todo el colectivo de trabajo. Finalmente, estos planes plurianuales se revisan y aprueban por el Consejo Rector y se difunden en la organización.

El plan estratégico «*Cuidar 2027*», establecido para el periodo 2025-2027, se basaba en un diagnóstico estratégico previo que contemplaba un análisis externo, tanto del entorno general como específico o competitivo de nuestra empresa, así como un análisis interno de nuestros recursos y capacidades, que se plasmó a través de la validación de la matriz DAFO profundizando en algunas fortalezas y afrontando las debilidades entre otras herramientas de diagnóstico estratégico. Los aspectos más significativos de la DAFO:

<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Modelo Cultural y de Personas.</li> <li>2 Modelo de Relación con el Cliente.</li> <li>3 Pertenencia al Grupo Caja Rural (Asociación Española de CC.RR.).</li> <li>4 Posicionamiento como entidad valenciana de referencia; en el mundo Cooperativo y el Asociacionismo.</li> <li>5 Toma de decisiones ágil.</li> <li>6 Banca de proximidad y localismo.</li> <li>7 Cultura de innovación como agente de cambio.</li> <li>8 Horario.</li> <li>9 Cultura de transparencia y participación.</li> <li>10 Cultura meritocracia y adaptación al cambio.</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pérdida del espíritu de Caixa Popular.</li> <li>2 Necesidad de incrementar el talento.</li> <li>3 Negocio Fuera de Balance.</li> <li>4 Productividad.</li> <li>5 Eficiencia.</li> <li>6 Solvencia.</li> <li>7 Posicionamiento.</li> <li>8 Activos dañados.</li> <li>9 Pérdida de elementos de diferenciación.</li> <li>10 Baja penetración cliente digital.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Especialización en segmentos de valor.</li> <li>2 Atracción de Clientes por el modelo de banca Cooperativa, Valenciana, con Valores, Social y Diferente.</li> <li>3 Captación del talento.</li> <li>4 Expansión geográfica.</li> <li>5 Gestionar los datos de los clientes para crecer en negocio.</li> <li>6 Sensibilidad medioambiental.</li> <li>7 Nuevos usos y modelos de oficina.</li> <li>8 Evolución del mundo empresarial y potenciación de los sectores emergentes.</li> <li>9 Potencialidad de los «viejenials».</li> <li>10 Auge de la cultura colaborativa.</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Competencia: nuevos competidores.</li> <li>2 Cambios reguladores, inseguridad jurídica.</li> <li>3 Cambios sociales, demográficos y de comportamiento de los clientes.</li> <li>4 Estrategia: adaptar el modelo de negocio.</li> <li>5 Personas: Cultura &amp; Talento.</li> <li>6 Incertidumbre en la evolución de los mercados.</li> <li>7 Reputación.</li> <li>8 Tecnología.</li> <li>9 Ciberseguridad.</li> <li>10 Contingencias jurídicas.</li> </ol>

A partir del resultado de nuestro diagnóstico estratégico, Caixa Popular formuló el plan estratégico «Cuidar 2027» basado en las siguientes 6 políticas estratégicas.

La apuesta por la profundización del modelo de gestión basado en la persona, en el servicio 5 estrellas, en el liderazgo entendido como influencia positiva, la autonomía, la responsabilidad y la organización líquida, sin renunciar a nuestro ADN social, son los cimientos de la revolución en Caixa Popular.

Las políticas establecidas son:

Pol. Estratégicas 2023	Pol. Estratégicas 2024	Pol. Estratégicas 2025
Mejorar el Servicio 5 Estrellas	Potenciar el Servicio 5 Estrellas	Cuidar al Cliente
Mejorar la Eficiencia	Potenciar la Productividad	Cuidar el Negocio
Mejorar la Morosidad	Controlar la Morosidad	Cuidar la Eficiencia
Mejorar la Felicidad	Potenciar el Ecosistema de la Felicidad	Cuidar los Riesgos
		Cuidar el Impacto Social
		Cuidar los Equipos

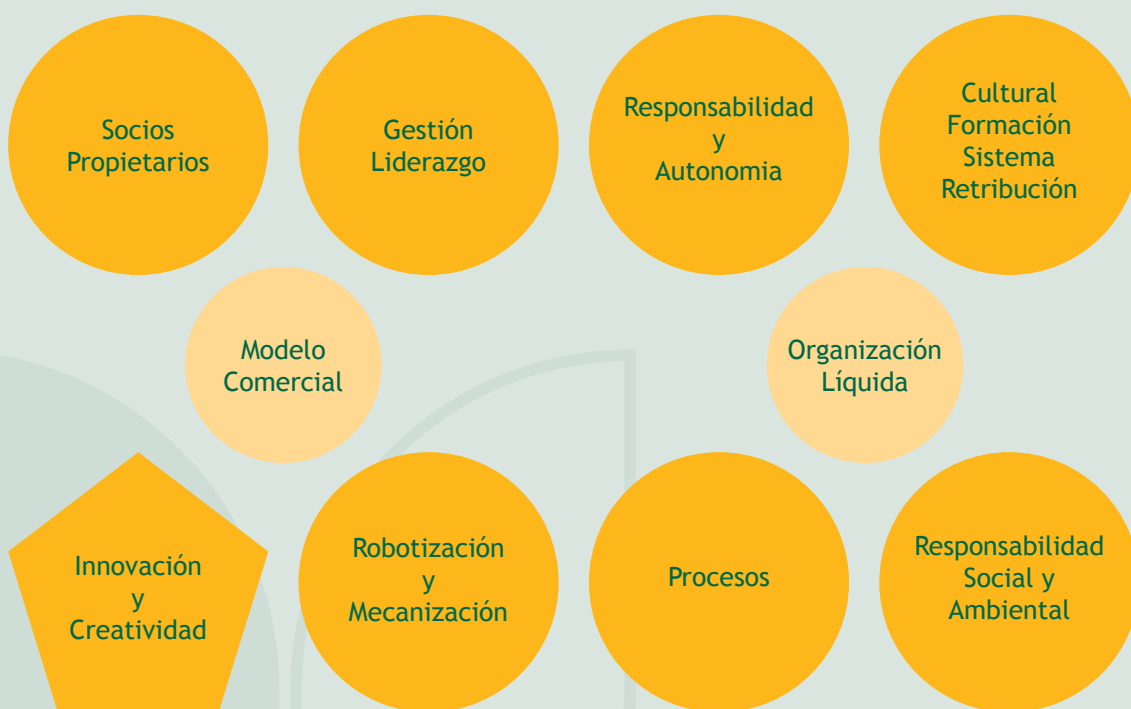
Este Plan Estratégico refuerza nuestra apuesta por la diferenciación como elemento de competitividad, con una atención, servicio y productos que queremos sean percibidos por nuestros grupos de interés como únicos, originales y difícilmente imitables, donde la responsabilidad social, la sostenibilidad y las personas juegan un papel fundamental para añadir valor.

**El crecimiento a través del desarrollo de mercados**, continúa siendo uno de los pilares de la entidad, en 2025 Caixa Popular terminó con 80 puntos de venta, 79 oficinas y un agente financiero en la localidad de Cheste, a lo largo de territorio de la Comunidad Valenciana.



## 5 El modelo para alcanzar nuestra estrategia.

Para poder conseguir los objetivos marcados, Caixa Popular ha establecido el siguiente marco de actuación.



El desarrollo de la organización líquida implica la incorporación de nuevos agentes y el impulso de actitudes clave tales como generosidad, humildad, visión estratégica, sentido común, personalidad, capacidad de decisión, liderazgo por influencia, orientación al beneficio global de Caixa Popular, consenso y trabajo en equipo.

En este modelo, las responsabilidades de gestión se distribuyen de modo diferente respecto a una estructura jerárquica tradicional. Coexisten diversas estructuras de poder y toma de decisiones que deben llegar a acuerdos colectivos. La autoridad se fundamenta en la capacidad de influir y no únicamente en la posición orgánica. Los roles permiten asumir distintas responsabilidades según su función específica, optimizando así la estructura organizacional, reduciendo costes y favoreciendo la agilidad, flexibilidad y adaptabilidad competitiva.

La relación y el conocimiento del cliente adquieren un papel central. Además de los agentes ya consolidados —como Especialidades, responsables de segmento, de producto y Sectores Empresariales—, se incorporan figuras como Equipos de Facilitadores, Equipos de Pilotaje o Tutores Comerciales. Estos contribuyen al fortalecimiento del conocimiento comercial y la excelencia operativa, consolidando la diferenciación y la generación de negocio de la entidad.

El marco de actuación contempla también la continuación de procesos de robotización, mecanización y digitalización, así como la apuesta decidida por una organización creativa e innovadora que potencie y refuerce el modelo de gestión comercial revisando, mejorando o eliminando procedimientos, fomentando la responsabilidad social y la sostenibilidad como elementos clave de valor añadido.

Se persigue influir positivamente en todas las personas vinculadas directa o indirectamente

con Caixa Popular, promoviendo un entorno laboral desafiante que facilite la captación, desarrollo, compensación y retención del mejor talento, tanto interno como externo. El objetivo es garantizar que cada cliente, en su interacción con la entidad, perciba un servicio excelente, sintiéndose satisfecho y orgulloso del trato recibido.

Finalmente, todo el marco se articula en torno a las personas, promoviendo la participación activa de la plantilla como socios, lo que genera un fuerte compromiso e implicación. Este enfoque permite un modelo de gestión donde la felicidad y el bienestar de los empleados son factores determinantes para atraer y mantener el talento necesario para asegurar el éxito futuro de la entidad.



# 3 RSC y sostenibilidad

## 3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular

Desde el año 1977 y tras cumplir en el ejercicio 2025, 48 años de actividad, nuestra entidad ha desarrollado sus estrategias de crecimiento y diferenciación, incluyendo en las mismas los conceptos de empresa responsable y sostenible. Sin lugar a dudas, nuestro carácter de empresa de economía social, desarrollada a partir de unos principios cooperativos sólidos, nos ha ayudado a que, de una manera natural, hayamos podido convertirnos a día de hoy en una banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Para Caixa Popular, nuestro enfoque o perspectiva estratégica incorpora la RSC y la Sostenibilidad de una forma holística, incluyéndola en nuestra planificación estratégica y en nuestras operaciones centrales para, de esta manera, poder gestionar las necesidades y expectativas de un amplio conjunto de grupos de interés, lo que nos llevará a maximizar el valor económico y social, tanto a medio como a largo plazo.

Para Caixa Popular, incluir la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad en nuestra estrategia supone dar respuesta a aspectos como:

- Cumplir con nuestras obligaciones a largo plazo para con la sociedad, obligaciones que van más allá de los requisitos legales y los deberes de la empresa para con la propiedad de nuestra empresa. El cumplimiento de estas obligaciones tiene como objetivo minimizar cualquier daño y maximizar el impacto beneficioso a largo plazo de Caixa Popular en la sociedad.
- Crear Valor Compartido a partir de políticas y prácticas que mejoran la competitividad de nuestra empresa

mientras se impacta positivamente en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que operamos.

- Llevar a cabo una gestión de impactos, oportunidades y riesgos, desde la perspectiva de la triple cuenta de resultados, donde prestamos atención y gestionamos los posibles impactos económicos, medioambientales y sociales que nuestra entidad puede generar.
- Demostrar que nuestra gestión económica es coherente y responsable, que la ética y el respeto son esenciales para una entidad enmarcada en el sector financiero.
- Demostrar un apoyo incondicional al entorno más cercano, a su cultura, al desarrollo de sus mercados y a los valores de la sociedad de la Comunidad Valenciana como plataforma para nuestro éxito.

Este enfoque estratégico de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, inherente a nuestra estrategia y operaciones, se ha visto reforzado en los últimos tiempos por diversas iniciativas internacionales y nacionales de carácter institucional que han provocado un impulso a nivel global del desarrollo de ambos conceptos, directivas europeas, Leyes estatales y autonómicas que se van promulgando, así lo muestran.

Así, especialmente desde el año 2018, la responsabilidad social y la sostenibilidad se han incorporado como una palanca clave de nuestra competitividad a los procesos de diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y control estratégico, donde la sostenibilidad y la responsabilidad se convierten en uno de los principales generadores de valor de nuestra entidad.

Fruto de este enfoque estratégico y para garantizar el despliegue del mismo, Caixa Popular dispone y desarrolla su **Política de Sostenibilidad**, aprobada en Consejo Rector en Julio de 2020, política que establece el **enfoque de gestión y los compromisos** que en esta materia adquiere Caixa Popular. Somos conscientes de que el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático es responsabilidad de todos, en este sentido las entidades financieras tenemos un papel fundamental por nuestra capacidad de influir en el entorno, por ello tenemos una **Política Medioambiental desde 2020** que desarrolla nuestro **compromiso con la mejora ambiental** de nuestro entorno. Ambas políticas son un compromiso público de comportamiento accesible fácilmente en nuestra web.

La Visión que persiguen estas políticas de sostenibilidad y Medioambiente es, «*ser la entidad financiera valenciana con mayor implicación e impacto social*» a través de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Consciente de la repercusión que su impacto directo e indirecto ejerce sobre el entorno a través de su cadena de valor, **la política de sostenibilidad establece los principios sobre los que nuestra entidad basa su actuación a todos los niveles**, entendiendo la sostenibilidad como un concepto en el que deben estar presentes aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), buscando el equilibrio justo con la viabilidad económica, necesaria para su continuidad futura como empresa y así conseguir acercarse a su visión, aportando valor a sus grupos de interés y a la sociedad valenciana en general.

Esta política **se basa en los valores del cooperativismo y los propios de la entidad**, y tiene por objeto inspirar los comportamientos, acciones de todas las personas que forman parte de la entidad, así como de otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de la actividad de Caixa Popular.

Para ello, en esta política se fijan los siguientes **principios de actuación**:

- Caixa Popular se rige por un modelo de gobernanza basado en la integridad, la ética, la transparencia y la democracia interna, el respeto a la persona y los derechos humanos.
- Cumplir con la normativa fiscal, social, económica y medioambiental vigente dónde opere, así como, los compromisos que en estas materias adoptase de manera voluntaria.

- Fomentar la gestión activa del desarrollo de las personas, su bienestar y el de sus familias, a través de la igualdad de oportunidades, la conciliación de su vida familiar, personal y profesional, el desarrollo personal y profesional, en un ambiente de trabajo seguro y saludable en el que el clima laboral sea propicio.

- Apoyar y diseñar, dentro de sus posibilidades, iniciativas sociales que tengan por objetivo mejorar el bienestar de las personas, sus familias el entorno social, cultural y económico de los pueblos y barrios dónde Caixa Popular opere.

- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan las necesidades de nuestra sociedad.

- Establecer una gestión de riesgos integral en la entidad que recoja gradualmente los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza.

- Promover las finanzas inclusivas y la educación financiera de sus grupos de interés, básicas para unas finanzas sostenibles.

- Perseguir un impacto en el medio ambiente neutro o positivo a través de sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomentar aquellos cuyo impacto sea positivo.

- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y actuando, a través de acciones formativas y de sensibilización.

- Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.

- Propiciar el diálogo constante con todos sus grupos de interés.

- Reportar periódicamente información económica, social y ambiental, de un modo integrado.

La Política Medioambiental, como concreción de los apartados de la de sostenibilidad referidos a este aspecto, **se basa en los principios de preocupación por el entorno del cooperativismo y los propios de la entidad**, inspirando comportamientos, acciones, otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de Caixa Popular.

El **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Entidad**, es el encargado de promover estos principios y compromisos en la organización, siendo el Consejo Rector de La Entidad quien tiene facultades para **modificar y aprobar estas políticas**.

**Caixa Popular**, basa toda su actividad en la relación con las personas y asume sus derechos inalienables reconocidos a nivel internacional, suponiendo estos una inspiración sobre la que basar la relación de la entidad, y todas las personas que en ella trabajan, con todos sus Grupos de Interés y con cualquier otra persona con la que se relacione.

La Entidad asume los compromisos de respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- La Carta Internacional de los Derechos Humanos;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- Los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas;
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención Internacional de los Derechos del Niño
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- La Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares

Para ello, adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto y promoción de los Derechos Humanos estableciendo las siguientes líneas de actuación:

- Basar las relaciones con todas las personas sobre la no discriminación por cualquier circunstancia, la igualdad, el respeto, la ética, la transparencia y la profesionalidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto en los derechos fundamentales de las personas, así como fomentar aquellos aspectos cuyo impacto sea positivo.
- Promover el desarrollo profesional y personal del colectivo de trabajo, sobre la base de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por cualquier motivo, respeto a la diversidad, y la meritocracia.
- Facilitar la inclusión de personas con diversidad funcional o intelectual.
- Propiciar el diálogo y participación constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre los derechos fundamentales de las personas.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan a la mejora sociedad, así como al favorecimiento de la inclusión financiera.
- Apoyar, dentro de las posibilidades, las iniciativas que estén acordes con los valores y principios de la Entidad que favorezcan la difusión y protección de los derechos humanos.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar los derechos humanos, exigiéndoles un estricto respeto a los derechos humanos y laborales en sus actuaciones y comportamientos.
- Establecer una relación de actividades restringidas para la actuación comercial de la Entidad, entre ellas la producción, comercialización y venta de armas, las actividades que encubran explotación de las personas incluyendo la pornografía o el juego online, así como otras que en su momento se determinaran.
- Reportar periódicamente información sobre el comportamiento en materia de derecho de las personas, de un modo integrado a la social y económica.



## 3.2 Modelo de gestión sostenible, ética y responsable

Para poder desplegar nuestra estrategia y nuestra política de sostenibilidad, en Caixa Popular contamos con el siguiente modelo de Gestión Responsable, Ético y Sostenible del Negocio, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, donde a partir de,

- la gestión de nuestro **Gobierno Corporativo**, donde identificamos riesgos, establecemos diversas líneas de defensa para garantizar el comportamiento ético y responsable y, donde, identificamos los distintos aspectos relevantes o materiales que debemos abordar a través de la gestión, por los efectos que genera nuestra actividad,
- definimos nuestra **estrategia** que desplegamos a través de planes y programas, donde generamos los impactos finales de nuestro desempeño corporativo, provocando,
- nuestra **huella de negocio** sobre los distintos **grupos de interés de nuestra entidad**, en términos de gestión de la **cadena de valor** y en términos de generación de las huellas, económica, social, laboral y medioambiental.



La meta es avanzar sistemáticamente en la mejora de los enfoques de gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad. Con el desarrollo de este modelo de gestión sostenible, ético y responsable del negocio, Caixa Popular pretende en los próximos años convertir estos elementos en:

- Una nueva fuente de diferenciación en el sector financiero.
- Una imagen de marca más poderosa y responsable.
- Un marco de relaciones con los grupos de interés, completo, ético y de valor compartido.
- La consolidación de la mejor reputación.
- Un mejor clima laboral y un mayor orgullo de pertenencia.

### La gestión de impactos en nuestros grupos de interés

Para dar cobertura a todas las materias que de alguna manera conducen a una gestión sostenible, ética y responsable y a los requerimientos de prescriptores y reguladores, Caixa Popular, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, ha definido los ámbitos de actuación desde la perspectiva de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y de los impactos que generamos sobre los mismos.



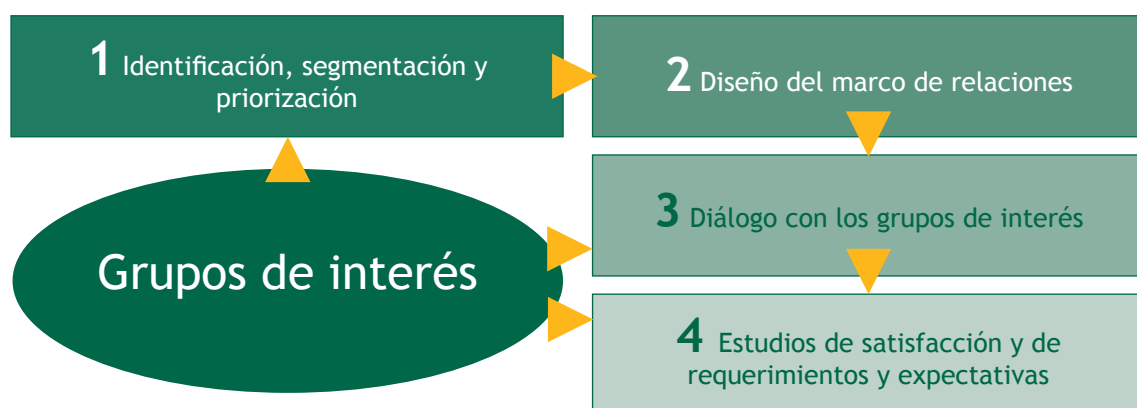
### La Gestión de Grupos de Interés en Caixa Popular

El sistema de gestión de los grupos de interés establecido en 2018, revisado y actualizado en el 2025, basado en las directrices de la organización *AccountAbility* y en su estándar *AA1000SES Stakeholder Engagement Standard*, da respuesta a la necesidad de escuchar la «voz de los grupos de interés» en aspectos tan importantes como las estrategias, la identificación de proyectos y mejoras en la gestión, la detección de requerimientos, necesidades y expectativas, y, por último, la definición y priorización de sus asuntos relevantes.

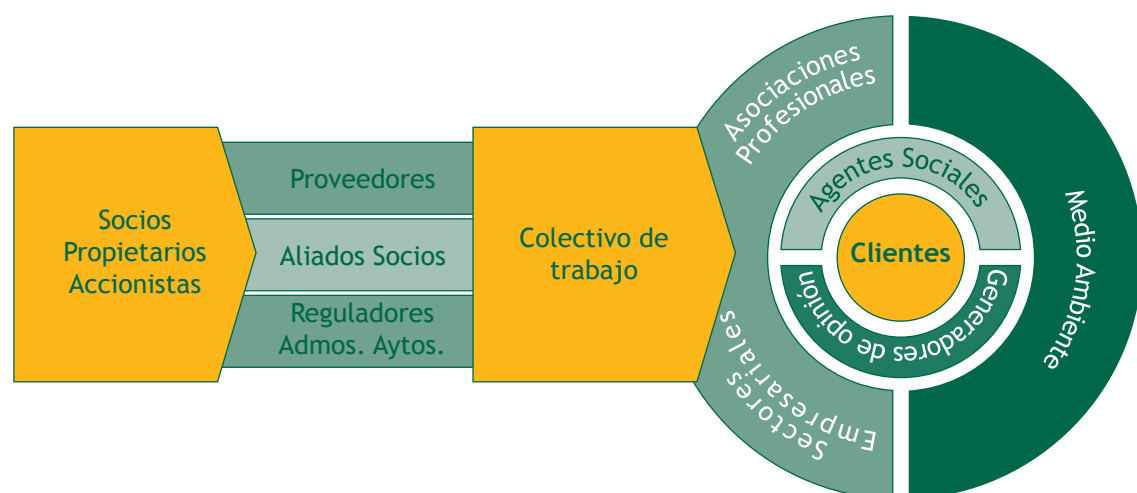




El sistema seguido para llevar a cabo este proceso de vinculación y participación de grupos de interés se resume en la siguiente imagen, donde tras una primera etapa de identificación, clasificación y priorización de los mismos, se diseña el marco relacional para propiciar el diálogo con estos grupos de interés a través de distintas metodologías, entre las que desarrollamos diversos estudios, no sólo de satisfacción, sino que también identificamos diversos requerimientos y expectativas que estos grupos tienen sobre Caixa Popular.



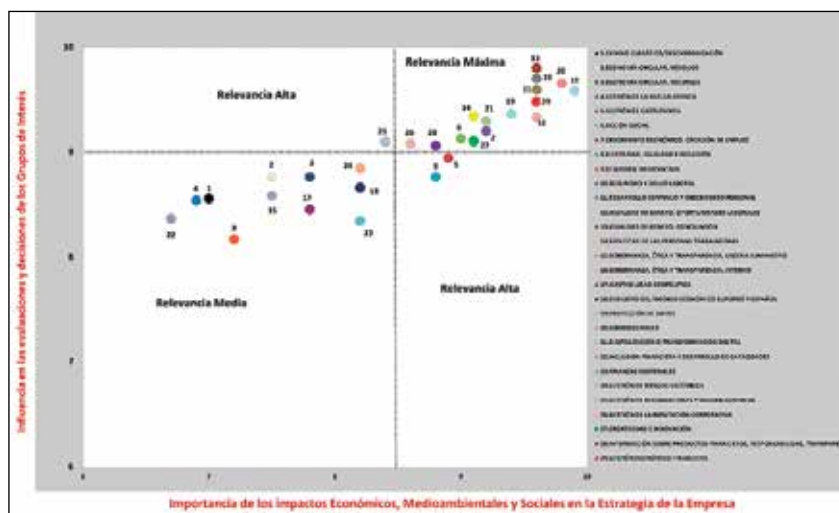
Con el sistema establecido Caixa Popular definimos y desarrollamos el Mapa de Grupos de Interés, tal y como vemos a continuación en la siguiente imagen.



Desde una perspectiva de Cadena de Valor, se ha procedido a **priorizar** los grupos de interés según la **capacidad de influencia e impacto** que tienen sobre la entidad, lo que nos permite **focalizar los esfuerzos** de nuestra empresa sobre los grupos de mayor impacto estratégico. Los grupos seleccionados como prioritarios para la atención responsable y sostenible, son:

- Ayuntamientos y barrios.
- Cooperativas.
- Tejido asociativo empresarial y comercial.
- Sociedad concreta, en el caso de desastres o catástrofes.
- Personas con discapacidad y diversidad.
- Personas con riesgo de exclusión.
- Empoderamiento de la mujer.
- Personas mayores.

la **relevancia** que para los grupos de interés consultados tienen los temas o aspectos propuestos y, por otro, el **impacto** que dichos aspectos tienen en términos de estrategia y negocio para Caixa Popular. Vemos a continuación la Matriz de Materialidad, fruto de este ejercicio.



### La identificación de aspectos relevantes o materiales. El proceso de Materialidad

La Materialidad es la identificación de los aspectos de la gestión que tienen suficiente relevancia para ser analizados, gestionados y difundidos por su importancia y criticidad en su capacidad para crear valor, para asegurar el desarrollo sostenible y para fortalecer su permanencia en el mercado en el medio y en el largo plazo de la empresa. Estos asuntos relevantes, tanto individual como de forma agregada, son la mejor representación del valor de la posición financiera y operacional de cualquier organización.

Durante este 2025 hemos realizado la materialidad, para ver los retos y estrategias de la organización, los temas materiales de mayor valor para las empresas del sector y las propuestas concretas de las entidades GRI y SASB para el sector financiero y expertos internacionales en sostenibilidad y responsabilidad.

De acuerdo con las metodologías establecidas por entidades internacionales como *Global Reporting Initiative (GRI)*, *International Integrated Reporting Council*, *AccountAbility* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, el paso siguiente fue priorizar los asuntos relevantes previamente identificados a través de la participación de distintos grupos de interés, tanto internos como externos, de Caixa Popular.

Este ejercicio de priorización quedó plasmado en la siguiente **Matriz de Materialidad**, donde se valora, por un lado,

Como resultados de este ejercicio de materialidad, los asuntos relevantes estratégicos y de mayor impacto en la gestión responsable y sostenible de Caixa Popular que se identificaron, fueron los siguientes:

## I Gestión del negocio

- I.29 Gestión económico-financiera
- I.19 Protección de datos
- I.20 Ciberseguridad
- I.7 Crecimiento Económico y creación de Empleo
- I.21 Digitalización y transformación digital
- I.27 Creatividad e innovación

## II Ética y buen gobierno

- II.16 Gobernanza, Ética y Transparencia
- II.28 Información sobre productos financieros, responsable y transparente
- II.03 Gestión de la reputación corporativa

## III Huella laboral

- III.10 Seguridad y salud laboral
- III.11 Desarrollo continuo y crecimiento personal
- III.12 Igualdad de género oportunidades laborales
- III.13 Igualdad de género Conciliación de la vida profesional y laboral
- III.14 Bienestar de las personas trabajadoras

## V Huella social

- V.06 Acción social

Adicionalmente, y en relación con los asuntos relevantes, se decidió:

- Incorporar y reportar como asuntos relevantes a los asuntos correspondientes a la huella ambiental, a la integración de factores de riesgo ESG en análisis de créditos.
- Monitorizar y reportar en su justa medida al resto de los asuntos relevantes no seleccionados como posicionamiento de excelencia en la gestión y prevención de riesgos y amenazas.

## El enfoque de Desarrollo Sostenible de Caixa Popular

Caixa Popular es consciente de la importancia y el valor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Como hemos comentado anteriormente, nuestra política de sostenibilidad, incluye un compromiso en este sentido, en concreto, «Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU».

Fruto de este compromiso, y de las acciones llevadas a cabo desde el año 2019. Caixa Popular en 2019 realizó un análisis pormenorizado, que sigue vigente, de los 17 ODS y de las 169 metas que los desarrollan, identificando aquellos sobre los que podría impactar más.

A continuación, en la siguiente imagen, vemos nuestro enfoque de desarrollo sostenible con la identificación de los ODS donde pretendemos generar impactos positivos.



En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas realizados en 2025 a través de alianzas como.

ODS Prioritario	Programas, Iniciativas O Proyectos	Otros ODS donde impactan
ODS 3 y 10	<b>Fundación Levante UD.</b> Impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social granota contribuyendo al progreso de las personas y de su calidad de vida, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.	ODS 5 y 17
ODS 3	<b>Pelota valenciana.</b> Potenciamos el deporte que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base con la Federació de Pilota Valenciana y las ligas profesionales junto con la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 y 17
ODS 4	<b>Escuela de Emprendedores Sostenibles de Natura y Cultura.</b> Fomentar el espíritu innovador y emprendedor de los más jóvenes basado en la sostenibilidad y el cooperativismo.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	<b>Proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización.</b> Convocatoria de ayudas junto con la Coordinadora Valenciana de ONGD destinadas a favorecer la educación para el desarrollo y la sensibilización para promover una ciudadanía crítica, global y consciente de las desigualdades mundiales.	ODS 10, 11 y 17
ODS 4	<b>Florida Universitaria.</b> A través de nuestra alianza, promovemos la educación, la cultura y el cooperativismo, acercando la formación a todos los niveles.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	<b>Colaboraciones con universidades y centros educativos.</b> Fomentamos la formación, junto con las universidades y los centros educativos valencianos, participando en diferentes iniciativas educativas que facilitan la innovación y la difusión del conocimiento en la sociedad valenciana.	ODS 17
ODS 4	<b>Ayudas a Proyectos Interasociativos.</b> Con estas ayudas, junto con la Fundación Horta Sud y el Grupo Ugarte, impulsamos la creación de proyectos de desarrollo cultural, social o educativo que promueven la colaboración entre asociaciones de la comarca de l’Horta. Este 2025 focalizado en el apoyo a las actividades en favor de los afectados por la DANA.	ODS 11 y 17
ODS 5	<b>Proyecto Dona Emprén.</b> A través de este proyecto, junto con Novaterra, fomentamos el autotrabajo y la igualdad de oportunidades para mujeres con acceso difícil al crédito.	ODS 8, 9, 11 y 17
ODS 5	<b>Valencia Basket.</b> Mantenemos una relación consolidada con el equipo taronja, con quien compartimos valores, apostando por la igualdad apoyando tanto al equipo masculino y como al femenino.	ODS 11 y 17
ODS 8	<b>Colaboración con COCEMFE.</b> Participamos en diferentes acciones impulsadas por esta organización que trabaja el desarrollo integral de las personas con discapacidad, para favorecer su inclusión laboral y social como miembros activos de la sociedad.	ODS 10 y 17
ODS 8	<b>Operación Consolida con AJEV.</b> Patrocinamos este programa formativo en el que líderes de empresas referentes cuentan sus experiencias a empresas en fase de consolidación.	ODS 9 y 17
ODS 10	<b>Alianza con Cruz Roja.</b> Caixa Popular y Cruz Roja somos entidades con un objetivo común: hacer una sociedad más justa. Con nuestra aportación se desarrollan proyectos de intervención social, servicios preventivos y operaciones de emergencia en la provincia de Valencia.	ODS 5, 11 y 17
ODS 10	<b>Colaboración con Cáritas.</b> Trabajamos con la ONG para apoyar el desarrollo de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos, y promovemos iniciativas como la Tarjeta Solidaria de prepago.	ODS 5, 11 y 17
ODS 11	<b>Clubes locales de deporte.</b> Apostamos por la práctica del deporte de base como generadora de valores, apoyando a los clubes y las escuelas de deportes locales de diferentes disciplinas.	ODS 3 y 17
ODS 11	<b>Fiestas y tradiciones.</b> Participamos en las fiestas de nuestros pueblos colaborando en tradiciones populares como los Moros y Cristianos, las Fallas, cofradías, bandas de música...	ODS 17

ODS 12	<b>Fundació Sant Jordi.</b> Junto con la fundación por el escultismo Sant Jordi, fomentamos la relación con la naturaleza de los más jóvenes a través del centro ambiental de la Calderona enclavado en el corazón de este parque natural.	ODS 4, 13 y 17
ODS 12	<b>Horta Neta.</b> Colaboramos con los municipios de xarxa Joves.net en la realización de actividades que tienen como objetivo la mejora y el conocimiento del medio ambiente de la comarca de l’Horta a través de la participación activa.	ODS 4, 11, 13 y 17
ODS 15	<b>Acció Ecologista Agró.</b> El objetivo de esta alianza es la protección y sensibilización sobre espacios naturales como el Tancat de la Pipa en la Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehículo conductor de la tortuga d’estany.	ODS 11 y 17
ODS 15	<b>Fundación Bioparc.</b> A través de esta alianza se pretende concienciar a la sociedad valenciana, de la importancia de preservar el medio ambiente y en especial la protección de los murciélagos.	ODS 11 y 17

En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, a través de iniciativas y proyectos propios, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas realizadas en el 2025.

ODS 3 y 8	<b>Programas propios de voluntariado de Caixa Popular.</b> Proyecto de voluntariado internacional dirigido a los trabajadores de la entidad para el fomento del cooperativismo en países en desarrollo. Además, los compañeros de la entidad participan activamente en voluntariados locales como Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 y 17
ODS 4	<b>Educación financiera.</b> Organizamos actividades de formación especializada en el ámbito financiero dirigida a la sociedad (empresarios, estudiantes, personas mayores, amas de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	<b>Tarjeta Dona.</b> La primera tarjeta bancaria que promueve la igualdad de género y que destina una parte de los ingresos obtenidos a proyectos sociales que fomentan la igualdad entre las personas.	ODS 12
ODS 5	<b>Ayudas Proyectos Dona.</b> Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos de igualdad de género en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 8	<b>Inclusión laboral</b> en Caixa Popular. Incorporamos personas con discapacidad intelectual a nuestro equipo de trabajo y los ofrecemos estabilidad, responsabilidad y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.	ODS 10 y 17
ODS 10	<b>Campaña Un Día de Salari.</b> Con esta iniciativa nuestro equipo humano dona voluntariamente un día de su salario y la entidad aporta el doble de la cantidad recaudada para financiar proyectos de solidaridad y cooperación al desarrollo.	ODS 3, 5, 8, 11 y 17
ODS 10	<b>Ayudas Sense Barreres.</b> Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos que tengan como fin la integración de personas con diversidad y/o discapacidad en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 10	<b>Tarjetas Solidarias.</b> Todas las tarjetas de Caixa Popular, que no tienen una finalidad concreta, como la tarjeta Dona o Compromís pel Valencià, destinan una parte de los ingresos que generan a una ONG valenciana en 2025 ha sido Cruz Roja.	ODS 3
ODS 11	<b>Tarjeta Compromís pel Valencià.</b> La única tarjeta bancaria que beneficia nuestra lengua destinando el 0,7% de las compras a Escola Valenciana-Federació d’Associacions per la Llengua.	ODS 12 y 17

ODS 12	<b>Tarjetas biodegradables.</b> Nuestras tarjetas, en todas las modalidades, están hechas de un material biodegradable, reduciendo así el impacto ambiental que causan	
ODS 12 y 13	<b>Inversión sostenible.</b> Productos de inversión o ahorro, como por ejemplo fondos de inversión o planes de pensiones gestionados con criterios sociales y ambientales ODS 13	
ODS 13	<b>Energías renovables y reducción de consumo eléctrico.</b> La mejora de la eficiencia energética a través de la concienciación, el uso de equipos y sistemas eficientes, aprovechamiento de la luz natural acompañado del uso de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables como de autoproducción es una apuesta para reducir la huella de carbono de la entidad.	ODS 12
ODS 13	<b>Financiación verde.</b> Préstamos y créditos destinados a la financiación de empresas comercios, autónomos y familias que quieran hacer inversiones para la mejora de la eficiencia energética o en movilidad sostenible, tanto en el ámbito empresarial como particular, con ventajas económicas en las condiciones.	ODS 9 y 12



# 4 Gobernanza

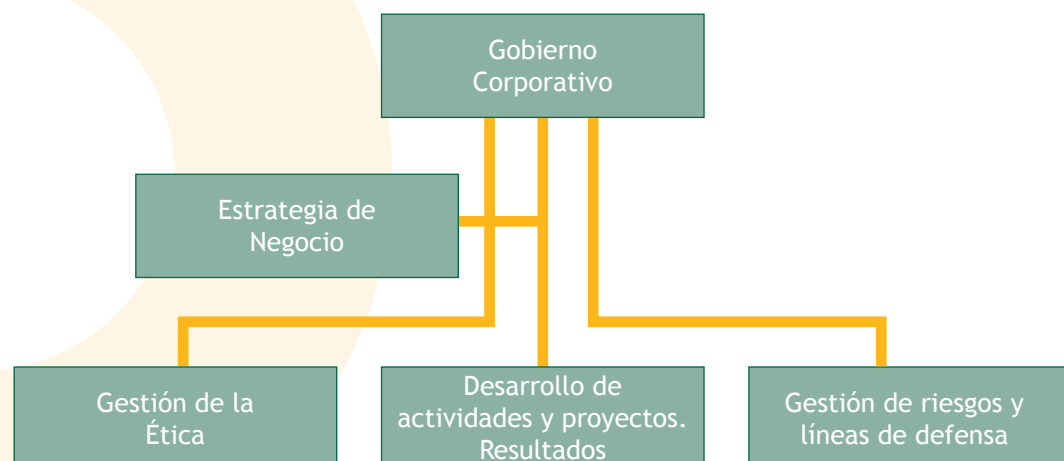
## 4.1 Órganos de Gobierno: estructura y composición

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, en el caso de nuestra cooperativa establece las relaciones entre la Asamblea, el Consejo Rector, el Comité de Dirección y el resto de partes interesadas, llegando a establecer las bases por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

### ¿Qué articulan las normas del gobierno corporativo?

- La toma de decisiones que tienen que ver con la dirección estratégica general de la empresa y sus políticas corporativas.
- Los mecanismos de control sobre el correcto desempeño de la dirección ejecutiva y la implementación del plan estratégico aprobado.
- El cumplimiento normativo o el establecimiento de las políticas y procedimientos adecuados para garantizar que tanto la empresa, como sus directivos, empleados y terceros cumplen con el marco normativo aplicable.
- Las relaciones entre los principales órganos de gobiernos de la compañía, así como los derechos y deberes de cada uno de ellos: asamblea, consejo rector y comité de dirección.

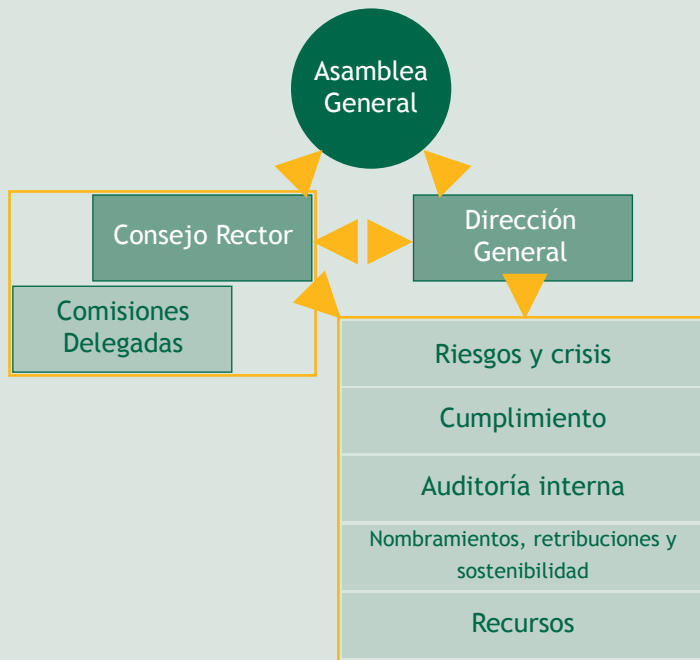
El diseño y estructura del gobierno corporativo de Caixa Popular se ha configurado en base a las directrices sobre gobierno interno del Banco de España (Eurosistema), los principios de buen gobierno para empresas no cotizadas del Instituto de Consejeros-Administradores, el código de buen gobierno de las sociedades cotizadas y las mejores prácticas en gestión del gobierno corporativo de entidades financieras, consideradas como benchmark para la organización.



En la actualidad el gobierno y la estrategia de Caixa Popular se establece mediante los siguientes campos de actuación: estrategia del negocio, gobierno corporativo, gestión de riesgos y líneas de defensa y gestión de la ética.

### Modelo de gobierno corporativo

El modelo de gobierno diseñado da respuesta a los requerimientos legales e introduce estructuras y métodos que faciliten el gobierno y control de las operaciones y estrategias de la entidad. Su concepción estructural se representa a través del siguiente esquema:



En la actualidad la administración, gestión y control del gobierno corporativo están sustentados en los siguientes órganos:

- **Asamblea General**
- **Consejo Rector y comisiones delegadas:**
  - Comisión de recursos
  - Comisión de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad
  - Comité mixto de auditoría y riesgos
- **Comisiones y comités complementarios de interés operativo:**
  - Consell Social
  - Comité de igualdad
  - Comité de seguridad e higiene
  - Comisión de promoción cooperativa
  - Comité de ética
  - Órgano de control interno
  - Unidad de prevención del blanqueo de capitales
  - Unidad de gestión integral del riesgo
  - Unidad de cumplimiento normativo

En este punto el Comité de Ética tiene un papel relevante

como encargado de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento de la Normativa del Código Ético de la Entidad, realizar una supervisión completa del Modelo de Gestión de Cumplimiento Penal, así como la gestión del Canal Ético.

Para la gestión del gobierno corporativo, la entidad cuenta con los siguientes activos y elementos de regulación:

- **Estatutos sociales**
- **Reglamentos y normas internas de los órganos de gobierno**
  - Reglamento del Consejo Rector
  - Reglamento del Comité mixto de auditoría y riesgos y director de la unidad de riesgos
  - Reglamento del Comité de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad
- **Estructura organizativa: líneas de responsabilidad, funciones y prevención de conflictos de interés**
  - Organigrama
  - Líneas de responsabilidad y funciones
  - Política de Conflictos de Interés
- **Procedimientos internos en relación con los riesgos**
- **Colectivo identificado y política de remuneraciones**
- **Evaluación de la idoneidad**
- **Políticas de DD.HH., Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Medioambiental, Compras y Relación Proveedores, Relación con Clientes y Política Anticorrupción**
- **Código Ético y Canal Ético**

El Código ético se basa en la misión y los valores de Caixa Popular, y recoge los criterios, las pautas y las conductas a seguir por todas las personas que trabajan en la entidad, tanto a título individual como colegiadamente, en los órganos de decisión o grupos de trabajo de que puedan formar parte, en sus decisiones y actuaciones como profesionales de la cooperativa, y en su relación con los grupos de interés. Los principios que incluye el Código ético son:

- Actuamos con ética y profesionalidad
- Somos una cooperativa de trabajo asociado
- Creemos en la Igualdad entre las personas
- Somos solidarios
- Vivimos arraigados en nuestros pueblos y barrios
- Apoyamos el asociacionismo

- Estamos implicados con la sociedad valenciana
- Potenciamos la educación y la formación
- Cuidamos el medio ambiente
- Estamos al servicio de nuestros clientes

La Política de Conflictos de Interés establece los medios para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos reales y potenciales entre los intereses de la Entidad y los intereses privados del personal, incluidos los miembros del órgano de administración, lo que podría influir adversamente en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

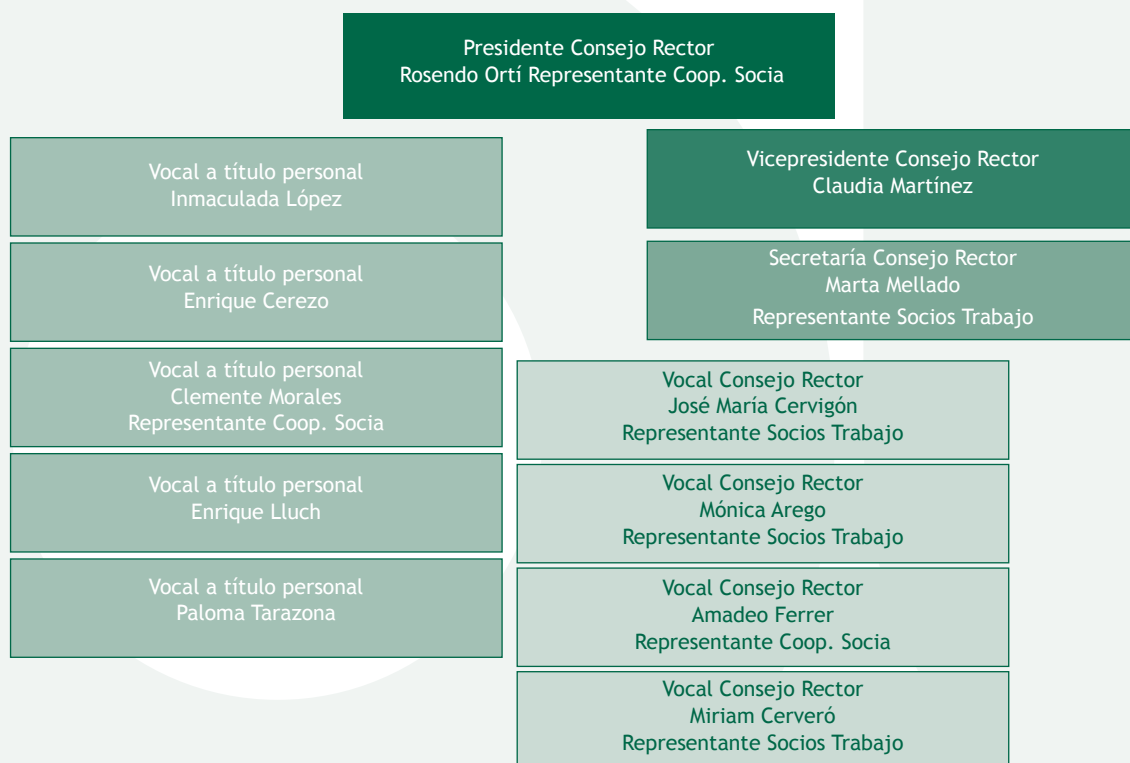
Esta política incluye, al menos, las siguientes situaciones o relaciones en las que pueden surgir conflictos de interés:

- intereses económicos (p. ej., acciones, otros derechos de propiedad y pertenencia a asociaciones, participaciones financieras y otros intereses económicos en clientes comerciales, derechos de propiedad intelectual, préstamos otorgados por la entidad a una empresa propiedad del personal, pertenencia a un órgano o propiedad de un órgano o una entidad con intereses enfrentados);
- relaciones personales o profesionales con los propietarios de participaciones significativas en la entidad;
- relaciones personales o profesionales con personal de la entidad o de entidades incluidas en el ámbito de consolidación prudencial (p. ej., relaciones familiares);
- otros empleos y empleos anteriores en el pasado reciente (p. ej., los últimos cinco años);
- relaciones personales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la entidad (p. ej., asociaciones con proveedores, consultores u otros proveedores de servicios esenciales), e
- influencia política o relaciones políticas.

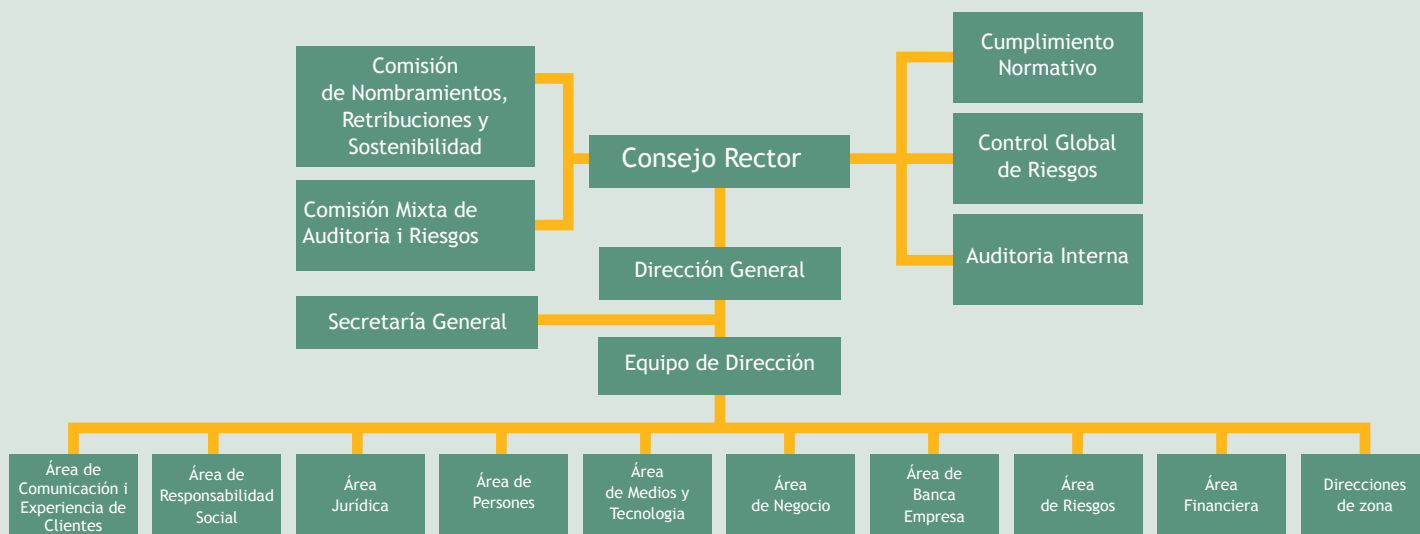
En la página web de la entidad se detallan tanto los documentos antes indicados como la información acerca de: la Asamblea General, los integrantes del Consejo Rector y de las comisiones delegadas, los criterios de nombramiento, selección y evaluación de competencias de estos, las funciones y responsabilidades de los órganos de gestión y el resto de los puntos de orientación y posicionamiento arriba enunciados.

## Nuestro Consejo Rector

A continuación, en la siguiente imagen, para dar respuesta al principio de transparencia se informa de los integrantes, cargos y tipos de consejeros del Consejo Rector.



Podemos ver en la siguiente imagen, nuestra estructura de Gobierno Corporativo que recoge las relaciones entre la propiedad, las distintas comisiones y los órganos ejecutivos.



Como requerimiento de prescriptores de responsabilidad social y reguladores se informa de la composición por rangos de edad y sexo del citado consejo y del equipo de dirección, tal y como podemos ver en la siguiente tabla.

### Composición desglosada por edad y sexo del consejo rector y del equipo de dirección 2025

Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consejo Rector	2	17%	0	0%	4	33%	6	50%	6	50%	6	50%
Equipo de Dirección	3	21%	3	21%	2	14%	6	43%	5	36%	9	64%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>19%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>6</b>	<b>23%</b>	<b>12</b>	<b>46%</b>	<b>11</b>	<b>42%</b>	<b>15</b>	<b>58%</b>

La presencia de la mujer en los órganos máximos de decisión está muy cerca de la paridad, ocupando el 42% de los puestos siendo el 50% en el caso del Consejo Rector de la cooperativa.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

Los datos más representativos de la gestión del gobierno corporativo durante el año 2025 fueron:

#### Gobierno corporativo

VARIABLE	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2023	Var	Var	Var
				25/24	24/23	23/22
Consejeros mujeres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	4	4	4	0%	0%	0%
Consejeros hombres del colectivo de trabajo en Consejo Rector*	1	2	2	-50%	0%	0%
Reuniones del Consejo Rector	13	11	12	9%	0%	-8,33%
Reuniones comisión mixta de auditoría	5	4	3	20%	25%	33%
Reuniones comité de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad	5	4	3	20%	25%	0%

\*durante este 2025 se ha procedido a reducir la presencia de una persona representante del colectivo de trabajo en el consejo rector incrementándose la presencia de consejeros independientes.

La gestión del gobierno corporativo se ha realizado de acuerdo con el modelo establecido.

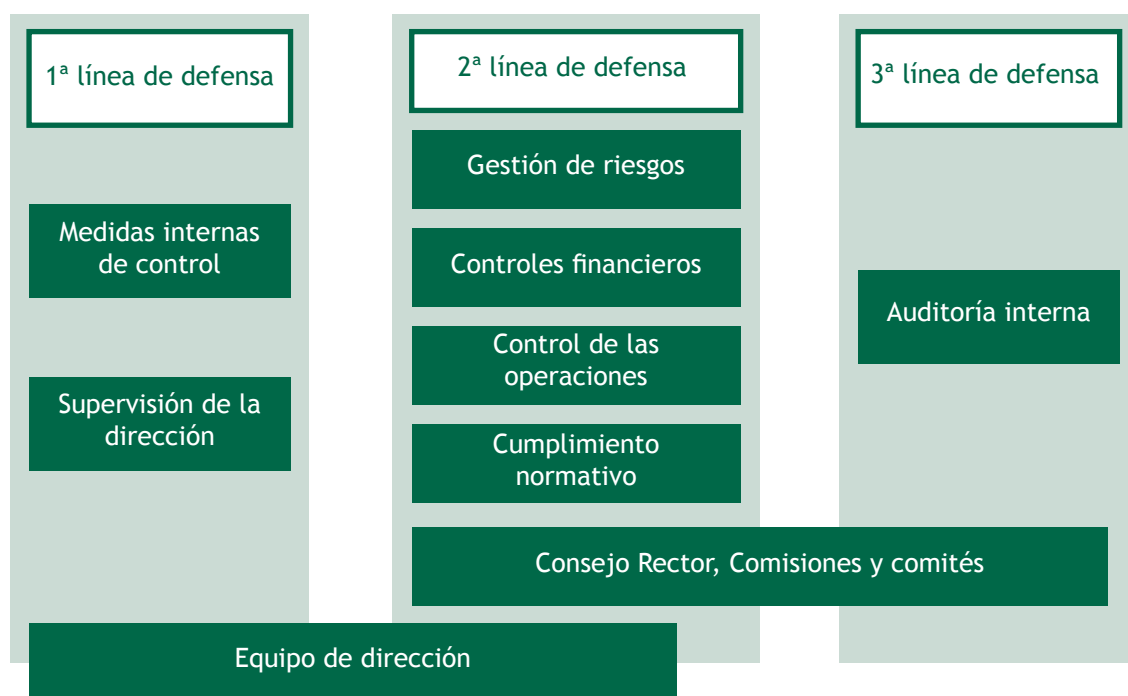


## 4.2 Riesgos y líneas de defensa del negocio

Caixa Popular diseña y mantiene sistemáticamente un sistema para la gestión del control interno, basado en una metodología propia, cuya responsabilidad es del Comité Mixto de Auditoría y Riesgos, que reporta directamente a la presidencia, máximo responsable del Consejo Rector.

### Modelo de control interno y defensa

El modelo se ha diseñado para cumplir con las guías y recomendaciones de los reguladores y supervisores, a nivel nacional y europeo, y recoge las mejores prácticas de empresas *benchmark* del sector identificadas por la alta dirección. El método se basa en tres niveles diferenciados de control, conocido como «modelo de tres líneas de defensa». Este modelo realza el entendimiento del manejo de los riesgos y controles mediante la asignación o clarificación de roles y responsabilidades a través de toda la organización. Es un sistema recomendado por el informe COSO, por el Instituto de Auditores Internos, por el Comité de Basilea y por las instituciones de supervisión y regulación del sistema financiero a nivel internacional. Su objetivo es el de identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de las actividades de la entidad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.



La primera línea de defensa está constituida por las unidades de negocio y las áreas de soporte, que, como parte de su actividad, originan la exposición al riesgo de la empresa. Estas unidades son las responsables de gestionar, hacer el seguimiento e informar regularmente sobre el riesgo generado. Para atender a su función, la primera línea de defensa dispone de los medios para identificar, medir, gestionar y reportar los riesgos asumidos.

La segunda línea de defensa está constituida por los equipos de control y supervisión de riesgos, incluyendo la función de cumplimiento. Esta segunda línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que estos se gestionan de acuerdo con el nivel de apetito al riesgo definido.

La tercera línea de defensa, última capa de control, es la correspondiente a la auditoría interna y tiene el objetivo de evaluar periódicamente la implantación y el cumplimiento de las políticas, las metodologías, los procedimientos y el desarrollo esperado de los procesos de toda la organización.

Las tres líneas de defensa cuentan con un nivel de responsabilidad e independencia suficiente para no comprometer la efectividad del esquema general, aunque actúan coordinadamente con el fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

## Gestión integral de riesgos

Caixa Popular tiene implantado, y en continua mejora, un sistema avanzado de gestión integral de riesgos, responsabilidad del Departamento «*Gestión Integral de los Riesgos*», que colabora en el cumplimiento de las estrategias y objetivos establecidos, asegurando que los riesgos que pudieran afectar a estos objetivos sean identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro del nivel de riesgo aceptable aprobado por el Consejo Rector.

## Modelo de gestión de riesgos, continuidad y crisis

El modelo de gestión y control de riesgos se apoya en un conjunto de principios comunes, una cultura de riesgos integrada en toda la entidad, una sólida estructura de gobierno, y procesos y herramientas de gestión de riesgos avanzados.

La calidad en la gestión del riesgo constituye para la entidad un eje prioritario de actuación.

La política de riesgos de Caixa Popular está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos.

Sus principios fundamentales son:

- *Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la entidad.*
- *Cultura de riesgos integrada en toda la organización.*
- *Independencia de la función de riesgos.*
- *Selección de metodologías de medición de los riesgos.*
- *Evaluación, análisis y seguimiento de los riesgos asumidos.*

El gobierno de los riesgos es responsabilidad de una robusta estructura de dispositivos de enlace y se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa.

## 1 El Consejo Rector

Máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando, a propuesta de la alta dirección o del comité designado al respecto, las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

Con carácter adicional al Consejo Rector, en el marco de la gestión de riesgos, la entidad dispone de un sistema de delegación de facultades en diferentes órganos que, bajo el mandato del Consejo Rector, instrumentan la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de estos con la estrategia de la cooperativa. Asimismo, analizan y, si procede, aprueban las operaciones de riesgo dentro de sus respectivos niveles de atribuciones, elevando al órgano superior aquellas que exceden su nivel de delegación.

Los comités y comisiones delegadas son:

- *Comité Mixto de Auditoría y Riesgos.*
- *Comité de Nombramientos, Remuneraciones y Sostenibilidad.*
- *Comisión de Riesgos.*

De forma complementaria, otras comisiones y comités complementarios de interés operativo son:

- *Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).*
- *Órgano de Control Interno (OCI).*
- *Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.*
- *Comité de Ética*
- *Comité de Productos*
- *Comité Riesgos Tecnológicos*
- *Comité Externalización de funciones esenciales*
- *Comité Continuidad de Negocio*



## 2 El Departamento de Gestión Integral de los Riesgos

Organización cuyo fin estratégico es la gestión eficiente y adecuada de todos los riesgos de la organización. Sus funciones básicas son:

- Identificar, medir y valorar, desde una perspectiva global, los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en el ejercicio de su actividad.
- Diseñar, implementar y mantener los sistemas de identificación, medición, información y control de estos riesgos.
- Definir los procedimientos y mecanismos de control de los diferentes riesgos.
- Evaluar y valorar las técnicas de mitigación de riesgos empleadas y aquellas susceptibles de utilización.
- Vigilar y, en su caso, proponer cambios en la estructura de límites y alertas internas que refuercen el control de los riesgos y su consistencia con el nivel de tolerancia definido por el Consejo Rector.
- Revisar el nivel de riesgo asumido y su adecuación al perfil establecido por el Consejo Rector, así como la distribución interna del capital.

Esta función está dirigida por un directivo independiente, dedicado únicamente a la función de gestión de riesgos, responsable de un área de control y no de negocio, que no desempeña funciones operativas y tiene acceso directo en sus funciones al Consejo Rector.

La independencia sobre las áreas generadoras de los riesgos garantiza la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en ellos provocadas por consideraciones comerciales.

Los procesos y herramientas para la gestión efectiva de los riesgos son:

- El apetito de riesgo.
- El análisis de los escenarios de riesgo.
- Los planes de viabilidad (contingencias) y el sistema de gestión de crisis.

El primero estudia y define las medidas que la entidad tendría que diseñar y preparar para salir por sí sola de situaciones severas. El segundo, recogido en un manual de crisis, contiene:

- El comité de crisis con sus integrantes y roles. Este comité se encargará de identificar y seleccionar a las personas encargadas de la gestión de la crisis y al portavoz.
- El plan de contingencia o direccionamiento al mismo.
- El protocolo a seguir para la gestión completa de la crisis.
- Las herramientas y medios a utilizar (sistemas de información, plantillas preestablecidas, etc.).
- Dark site o web preparada con antelación para que los afectados por la crisis (socios, clientes y resto de grupos de interés) puedan disponer de información sobre la crisis y reconocer la profesionalidad de la compañía y el rigor en la gestión.
- El plan de comunicación.

- Los informes marco de información con la visión consolidada de todos los riesgos, base para la toma de decisiones por el Consejo Rector y el equipo de dirección de Caixa Popular.
- El marco de control interno apoyado por las auditorías internas que actúan como tercera línea de defensa.
- El plan de comunicación, tanto interna como externa, relacionada con la gestión de riesgos.

El catálogo de riesgos en los que se centra la actividad de la unidad es:

- **Riesgos financieros**

**Riesgo de crédito:** Pérdida de valor de los activos de Caixa Popular a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* Corresponde al riesgo más significativo del balance y se deriva de la actividad bancaria y de la operativa de tesorería, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- > Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- > Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- > Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

**Riesgo de mercado:** Posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de que se produzcan hipotéticos hechos adversos (internos o externos) que afecten negativamente a la capacidad de la Entidad de lograr sus objetivos y como consecuencia de ello a sus beneficios (cuenta de resultados) y a su solvencia

*Gestión del Riesgo:* Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza mensualmente.

**Riesgo de liquidez:** Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión está basada en un sistema que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.

**Riesgo de solvencia:** Riesgo de que la entidad no cuente con la cantidad y/o calidad de recursos propios suficientes para cumplir los requerimientos regulatorios mínimos fijados para operar.

*Gestión del Riesgo:* La gestión del capital se centra en mantener internamente unos objetivos de solvencia mínimos CET1 superiores a los exigidos normativamente, siendo este margen adicional («buffer») de al menos el 1%, el cual está destinado a absorber cualquier eventualidad u otros impactos regulatorios.



**Riesgo de tipo de interés:** Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Entidad.

*Gestión del Riesgo:* La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes

**Riesgo de apalancamiento excesivo:** Probabilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la caída de precios de los activos derivada de la necesidad de reducir el apalancamiento de la Caja o de los desfases entre sus activos y sus obligaciones.

*Gestión del Riesgo:* La gestión se centra en evitar un excesivo apalancamiento, manteniendo unos niveles de inversión (activos y compromisos contingentes) acordes a una estructura estable de financiación dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

- **Riesgos no financieros**

**Riesgo operacional:** Riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o el fallo de los procedimientos, las personas y los sistemas internos, o a acontecimientos externos.

*Gestión del Riesgo:* La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en la Entidad, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a stakeholders relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

**Riesgo de cumplimiento:** riesgo debido al incumplimiento del marco legal, las normas internas o los requerimientos de reguladores y supervisores, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas

*Gestión del Riesgo:* La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica de la Entidad y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales.

**Riesgo tecnológico:** Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

- **Riesgos transversales**

**Riesgo de reputación:** Riesgo derivado de una percepción negativa por parte de los clientes, socios cooperativistas, contrapartes, inversores y reguladores pudiendo afectar a la capacidad para mantener o establecer, relaciones de negocio y continuar con el acceso a las fuentes de financiación.

*Gestión del Riesgo:* Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de reputación y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.

**Riesgo ambiental y social.** Teniendo en cuenta un enfoque de doble materialidad: el impacto de la entidad en el medioambiente y la sociedad (materialidad no financiera) y el impacto de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental, así como los riesgos sociales en el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias de la entidad (materialidad financiera).

*Gestión del Riesgo:* A través del Comité de Sostenibilidad la entidad adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto del medio ambiente, midiendo la producción con impacto social o ambiental positivo e incorporar criterios ASG en el negocio y medir producción con impacto social o ambiental positivo y avanzando en la medición y gestión del riesgo medioambiental y Climático.

La entidad dispone de un marco para el desarrollo de una gestión integral de apetito al riesgo.

La elaboración del Marco de Apetito al Riesgo (en adelante MAR) se convierte en fundamental a partir de la necesidad de monitorizar los riesgos vinculados al modelo de negocio y fijar así un apetito u objetivo de riesgo. Este se entiende como la cantidad y calidad de cada tipo de riesgo que la Caja está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad máxima, para alcanzar sus objetivos estratégicos.

El MAR es la herramienta vertebradora de la gestión de riesgos y constituye la declaración estratégica de mayor rango en materia de gestión de riesgos de la Caja. Incluye la formalización de los mecanismos de supervisión y vigilancia de los riesgos más relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad; de esta manera se asegura el cumplimiento del apetito al riesgo auto establecido, se refuerzan distintos procedimientos internos asociados y, por último, se afianza la cultura de riesgos dentro de la organización.

El MAR es, por tanto, un pilar crucial en la estrategia de la Caja que se encuentra completamente alineado con el plan de negocio y la planificación del capital e integrado en el proceso de toma de decisiones.

Una de las características del MAR es que proporcione un rango suficiente de zonas de seguimiento de los indicadores de riesgo, de forma que pueda identificarse con facilidad la evolución del perfil de riesgo y activar si fuese necesario distintos protocolos con el propósito de que la Caja mantenga en la medida de lo posible su rango objetivo.

La Declaración de Apetito al Riesgo de la Caja recoge las categorías y niveles de riesgo que la Entidad está dispuesta a aceptar para conseguir sus objetivos de negocio. Para ello, la Caja se sirve de indicadores cuantitativos que monitorizan el comportamiento de los diferentes riesgos a los que está expuesta, consiguiendo así una medición objetiva de su perfil de riesgo.

La importancia de los riesgos y su ponderación, sujetos a una diferente valoración, hacen que el perfil de la Caja se sitúe en el nivel Medio-Bajo. Esto se considera atendiendo a los siguientes criterios:

- Principios, políticas y estrategia de gestión del riesgo, que se caracterizan por su prudencia y rigor en la identificación, medición y control de los riesgos asumidos.
- Procedimientos y sistemas de gestión y control de riesgos adecuados y en evolución continúa.
- Calidad media-alta de las exposiciones y utilización de medidas mitigantes de eficacia contrastada.
- Política contable prudente, con elevados niveles de cobertura de las exposiciones problemáticas.
- Holgado nivel de capitalización, considerablemente superior a los mínimos regulatorios vigentes y de una elevada calidad.
- Impacto en el negocio del proceso de reestructuración del sector financiero español.

La batería de indicadores escogidos monitoriza los riesgos más relevantes para la Entidad. A la hora de elegir dichos indicadores, se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Se utilizan de manera recurrente por la Caja en su ejercicio normal de gestión, en el sentido de que se adaptan a su modelo y estrategia de negocio a corto y largo plazo y a su planificación financiera y de capital.
- Están alineados con los indicadores de recuperación recomendados por la EBA<sup>1</sup>.
- Dan una visión precisa y resumida de los riesgos que caracterizan.
- Son calculados empleando metodologías objetivas, comparables y estables en el tiempo, empleando información trazable.
- Identifican con facilidad la evolución del grado de cumplimiento de cada uno de los umbrales asociados.
- Monitorizan el perfil de riesgo global de la Entidad a través del seguimiento individual de los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta.

Adicionalmente, Caixa Popular lleva a cabo anualmente un proceso de autoevaluación de capital (PAC) y un proceso de autoevaluación de la liquidez (PAL). En ellos se analizan los aspectos cuantitativos y cualitativos referidos a:

- a) La medición de los riesgos al capital a los que están expuestos.
- b) La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos.
- c) La medición del nivel de liquidez.
- d) Gobierno corporativo interno.
- e) Identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos.
- f) Mecanismos de control interno.

## Control interno y cumplimiento normativo

Las actividades de control interno y cumplimiento han adquirido en los últimos años un creciente protagonismo en las entidades financieras europeas como consecuencia del incremento de la presión regulatoria.

Para hacer frente a este importante volumen de cambios normativos, Caixa Popular cuenta con una unidad organizativa específica para su gestión, el Departamento de *Cumplimiento Normativo*, y con los sistemas de control interno y de riesgos. Ambos, para asegurar el cumplimiento de las normas y la identificación de buenas prácticas.

Esta unidad organizativa, integrada en la segunda línea de defensa e independiente frente al resto de áreas, tiene encomendada, por el Consejo Rector, la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que se actúa con integridad y rigor.

Particularmente, en ámbitos tan relevantes como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta ética con clientes y en el mercado de valores, la prevención de la corrupción y en otros que puedan representar un riesgo de reputación para la entidad.

<sup>1</sup> EBA-GL-2015-02 "Guidelines on the minimum list of qualitative and quantitative recovery plan indicators", 2015.



El objetivo de esta unidad es la mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, por pérdidas financieras o materiales o la generación de mala reputación, por posibles incumplimientos con los estándares que se le exigen.

Para ello promueve internamente una cultura de cumplimiento y facilita el conocimiento en las personas implicadas de las normas y regulaciones aplicables, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación. Además, define e impulsa la implantación y total adscripción de la organización en los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con el cumplimiento.

Las competencias principales de la Unidad de Cumplimiento Normativo son:

- Velar porque tanto el riesgo regulatorio como el de reputación, derivado de un incumplimiento normativo, se gestionen de forma efectiva.
- Velar porque la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.
- Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

El gobierno y la organización en la gestión del riesgo de incumplimiento es responsabilidad del Consejo Rector. Sus responsabilidades son:

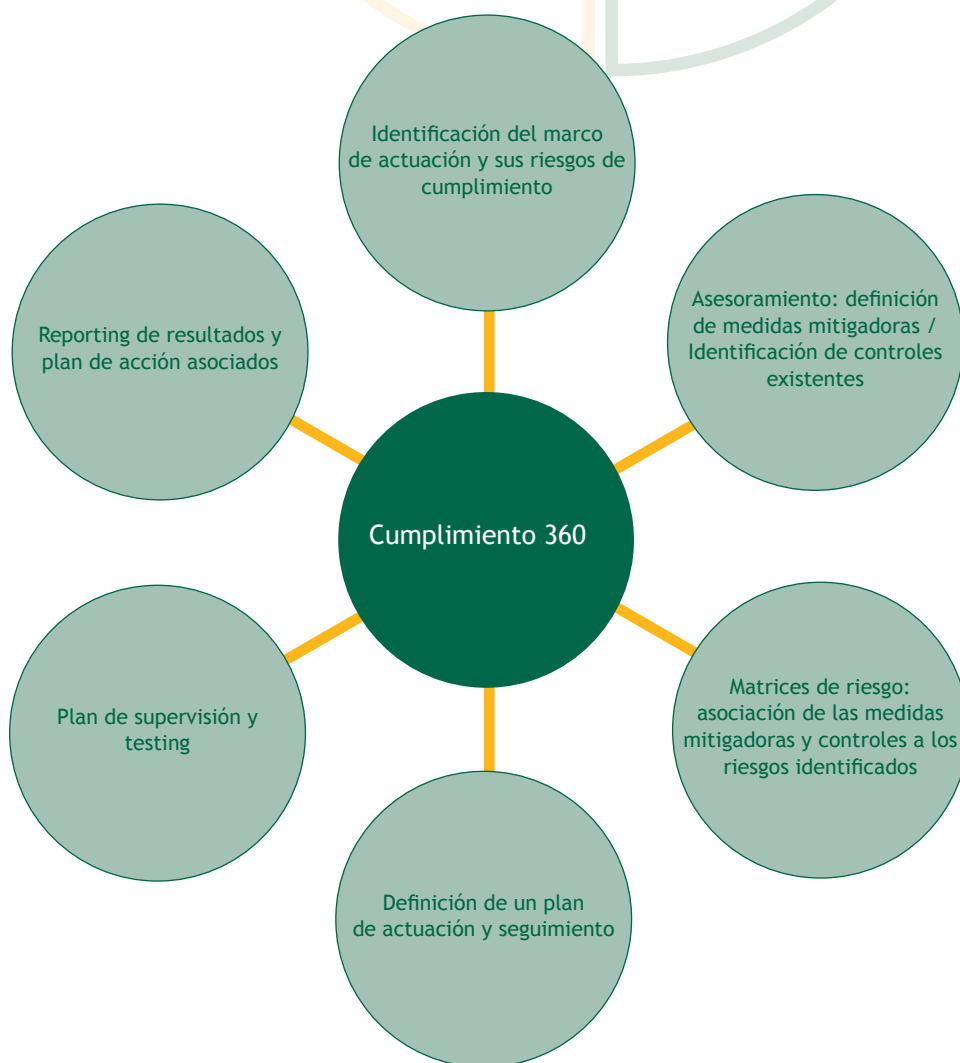
- Aprobar la política de cumplimiento de la entidad y supervisar su correcta implantación.
- Supervisar la gestión del riesgo de cumplimiento, delegada en el Comité de Auditoría.
- Promover la honestidad y la integridad como valores clave a lo largo de la entidad.
- Asegurar que la dotación de medios y recursos a la Unidad de Cumplimiento Normativo es adecuada para la realización de sus funciones.

Los distintos órganos de Caixa Popular que participan en la gestión del riesgo de cumplimiento son:

- **Comité Mixto de Auditoría y Riesgos**
- **Jefe de cumplimiento normativo (compliance officer)**. Este directivo tiene la suficiente formación e independencia y es responsable directo de la supervisión de las actividades realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad.
- **Departamento de Cumplimiento Normativo**. Tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y las actividades que controla. Las responsabilidades y metodologías de la Unidad de Cumplimiento son asesorar, identificar el marco de actuación, evaluar los riesgos, trazar un plan de monitorización y *testing* e informar.

- **Servicio de Apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo.** La Unidad de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español presta el servicio de apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo de las cajas rurales adheridas al él, así como a cualquier empresa del grupo Banco Cooperativo Español que, por normativa, hubiese de disponer de una unidad de cumplimiento normativo, y su finalidad es el asesoramiento en diversos aspectos asociados al cumplimiento.

En cuanto a la metodología que se implementa para llevar a cabo la gestión del cumplimiento normativo, denominada «cumplimiento 360», persigue participar en el proceso completo de negocio de la entidad, desde el desarrollo del producto, política o procedimiento, hasta la verificación de que se están llevando a cabo los controles definidos y que estos funcionan como están previstos. Vemos a continuación su representación gráfica.



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

La determinación del perímetro de actuación de la Unidad se establece en los siguientes bloques normativos:

- Protección de datos de carácter personal.
- Supervisión de la prevención del riesgo penal.
- Supervisión del gobierno corporativo.
- Normativa sobre transparencia y protección al consumidor.
- Normas de conducta en los mercados de valores:
  - Protección de la clientela en productos y servicios de inversión (MiFID).
  - Reglamento interno de conducta (RIC) en los mercados de valores: conflictos de interés y abuso de mercado.
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

La determinación del marco de control de cumplimiento de la Unidad se establece identificando los marcos normativos que serán objeto de su revisión durante el ejercicio, así como las actividades necesarias para su cumplimiento y los responsables de su ejecución.

Una vez definido el ámbito de actuación, se ha identificado el siguiente marco de actuación de la Unidad de Cumplimiento Normativo:

Marco de Control de Cumplimiento					
A	B	C	D	E	F
Gestión del Cliente	Gestión de la información	Gestión de controles internos	Gestión de conductas y conflictos de interés	Mercados y Reguladores	Gestión del Cumplimiento Penal
A1 Adopción y Clasificación de Clientes	B2 Protección de Datos y Privacidad	C1 Gobernanza de la Organización	D1 Operaciones personales	E2 Reporting a reguladores	F1 Compliance Penal
A2 Asesoramiento, Idoneidad y Conveniencia	B4 Record de Retención	C3 Gobernanza de Productos y Servicios	D2 Código de Conducta	E3 Gestión de la Información de Mercados (Abuso de Mercado y Barreras de la Información)	
A3 Gestión de órdenes y mejor ejecución		C4 Formación de empleados	D4 Reumeraciones		
A4 Protección al Consumidor		C5 Gestión de Reclamaciones	D5 Gestión de conflictos de Interés		
A5 Incentivos		C6 Prevención de Blanqueo de Capitales			
A7 Comunicación y Marketing					
A9 Segregación y uso de Activos					

El marco de actuación que define las actividades de la Unidad de Cumplimiento consta de seis apartados o «áreas de cumplimiento»:

- A. Gestión del cliente.
- B. Gestión de la información.
- C. Gestión de controles internos.
- D. Gestión de conductas y conflictos de interés.
- E. Mercados y reguladores.
- F. Gestión de cumplimiento penal.

- **Procesos de Gestión del Cliente (A):** Abarca aquellos procesos que tienen por objeto la iteración con el cliente, tales como la venta (ya sea de productos de activo como de pasivo, y por tanto afectados tanto por MiFID como por Protección al Consumidor), operativa con clientes (Incentivos, costes, Gestión de órdenes,...). En definitiva las tareas relacionadas con la gestión de los clientes y sus operaciones.



- **Gestión de la Información (B):** Esta área de cumplimiento define cómo gestionamos la información dentro de la Organización, tanto la que nos dan los clientes (Protección de Datos), si guardamos todo lo requerido (MiFID), como la que genera la Entidad (informes de análisis (Research), barreras de información,...).
- **Gestión de Controles Internos (C):** Cubre la supervisión y revisión de diversas áreas de control existentes en la Organización, como por ejemplo la gobernanza de productos y la gestión de los registros de información, adicionalmente a otros requerimientos oficinas como la formación. Adicionalmente, incluye la supervisión del trabajo realizado por el equipo de PBC.
- **Gestión de Conductas y Conflictos de Interés (D):** Incluye todo lo relacionado con la gestión de conductas de nuestro personal en su labor diaria dentro de la Organización, así como la gestión de posibles conflictos de interés.
- **Mercados y Reguladores (E):** Funciones relacionadas con la revisión del cumplimiento de las reglas de mercado (tanto de operativa realizada por la Organización, como el cumplimiento del reporte a los reguladores).
- **Prevención del Riesgo Penal (F):** Dada la importancia de este apartado, se ha decidido crear un área de cumplimiento específica, incluyendo en ella todas las tareas asociadas a la revisión del cumplimiento penal.

A su vez, cada área se descompone en secciones de control, relacionadas con las actividades comerciales que lleva a cabo Caixa Popular.

## Cumplimiento normativo con relación a la gestión de los clientes

Con relación a la regulación general y específica para el sector y en coherencia con las líneas de defensa, Caixa Popular establece planes de formación (para todas las personas relacionadas con la gestión de clientes) y análisis de cumplimiento sistemáticos para las siguientes materias:

- Privacidad y protección de datos.
- Prevención de riesgos penales.
- Certificación MiFID I.
- Certificación MiFID II.
- Certificación de seguros.
- Certificación de contratos inmobiliarios.
- Transparencia y Protección de Clientes de Servicios Bancarios
- Abuso de Mercado
- Prevención del Blanqueo de Capitales
- Circularización de efectivo
- Sostenibilidad

## Auditoría interna

La tercera línea de defensa, la auditoría interna, supervisa y evalúa la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, los de gestión del riesgo, los de control interno y los de gestión de sistemas de información, además de verificar el cumplimiento de la normativa interna y externa.

El ámbito de actuación de la Unidad de Auditoría Interna abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en la entidad, y dispone de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

La política de auditoría interna, aprobada por el Consejo Rector, tiene como objeto determinar y definir la misión, facultades y obligaciones de la Unidad de Auditoría Interna, y establece las reglas generales para su funcionamiento.

La Unidad de Auditoría Interna establece su gestión a través de siete procesos: elaboración del plan de auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría; informes y comunicación de auditoría interna; y colaboración y coordinación de auditorías externas.

Auditoría Interna informa periódicamente de manera trimestral al Comité de Auditoría y a la alta dirección de la entidad sobre el desarrollo y los resultados del plan anual de auditoría, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación. Esta obligación de información se concreta trimestralmente en la presentación del informe de seguimiento al Comité de Auditoría.

Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de medición para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna. De este modo, el ámbito de actuación de Auditoría Interna es el siguiente:

- Examen y evaluación de la adecuada efectividad de los sistemas de control interno.
- Revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos y de los métodos de evaluación del riesgo.
- Revisión de los sistemas de información financiera y a la dirección.
- Revisión de la precisión y fiabilidad de los registros contables.
- Revisión de los medios para la protección de los activos.
- Revisión del sistema de la entidad para evaluar sus necesidades de capital en relación con su cálculo de riesgo.
- Prueba de la fiabilidad y entrega a tiempo de la información regulatoria.
- Participación sobre nuevos desarrollos, iniciativas, productos y cambios procedimentales o de sistemas, a efectos de obtener información que ayude a identificar los riesgos asociados al comienzo de nuevas operaciones.
- Prueba de transacciones y del funcionamiento de los controles establecidos con respecto a la depositaria de instituciones de inversión colectiva.
- Pruebas de cumplimiento con respecto a la transparencia con los clientes.
- Ejecución de investigaciones especiales.
- Revisión de los sistemas establecidos por cumplimiento normativo con el fin de asegurar que cumplen adecuadamente con su función de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios de la Ley de prevención de blanqueo de capitales, de la Ley orgánica de protección de datos, de la Ley de los mercados de valores, de la normativa sobre transparencia y, en general, de la normativa de los supervisores a las que está sometida la entidad.

La Auditoría Interna no es un órgano ejecutivo y no tiene autoridad sobre las áreas operativas de la entidad, pero en el ejercicio de sus funciones actúa por delegación del Comité Mixto de Auditoría. Entre sus atribuciones cabe destacar:



- Actuar con independencia de criterio y de acción respecto a las demás unidades de la entidad en el desempeño de su contenido y en la elaboración de sus informes.
- Acceder libremente y en cualquier momento a cualquier registro, archivo, fichero o dato de la entidad, sin excepción, así como a las actas de todos los órganos consultivos y de toma de decisiones que existan en la organización.
- Solicitar la colaboración de cualquier empleado de la organización, con el fin de llevar a cabo de la mejor manera posible las funciones que tiene asignadas.
- Solicitar a los directivos observaciones y sugerencias para la elaboración del programa anual de auditoría, sin que por ello hayan de ser incluidas en este.

La organización a largo plazo de actividades y proyectos queda enmarcada en el plan estratégico, diseñado como herramienta administrativa para el cumplimiento de los objetivos de auditoría de forma trienal. En este plan se asegura que en el periodo se «analizan» las áreas más críticas y relevantes para el éxito de la gestión y la minimización de las debilidades existentes a corto-medio plazo.

Para mantener su continuidad y vigencia, el plan es revisado y ajustado de forma previa a cada plan de gestión (anual) incorporando los cambios institucionales, regulatorios, así como los nuevos riesgos detectados y los aportes del personal de esta área.

Adicionalmente, Auditoría Interna redacta con periodicidad anual un programa de auditoría que comprende el examen y evaluación de todas las informaciones disponibles. Dicho programa es establecido por el director del área y sometido al Consejo Rector para su aprobación, poniendo a disposición de la auditoría interna los recursos apropiados para llevarlo a cabo.

El Comité Mixto de Auditoría debe asegurarse de que se atienden adecuadamente las preocupaciones expresadas por el Departamento de Auditoría Interna. Ello requiere la definición de un procedimiento por dicho departamento a fin de asegurar el estudio y, si es apropiado, la ejecución a tiempo de las recomendaciones emitidas. El Departamento de Auditoría Interna mantiene un seguimiento de sus recomendaciones para comprobar si han sido llevadas a efecto, informándose al Comité Mixto de Auditoría del estado en que se encuentra cada recomendación.

En el ámbito de riesgos, las principales tareas realizadas son la revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos, con especial atención al cumplimiento de la política de atribuciones en el estudio y admisión de operaciones de riesgo y de la estructura de límites; la revisión de los métodos y sistemas de evaluación de cada uno de los riesgos; y la revisión del sistema de cálculo de los requerimientos de capital.



## 4.3 Ética y valores corporativos

### Ética y valores corporativos

Caixa Popular establece como un principio básico el que las personas que conforman el colectivo de trabajo demuestren un comportamiento ético y ejemplar en las relaciones que mantengan con cualquier grupo de interés y en las decisiones que tomen en su participación en el desarrollo de los procesos o en la prestación de servicios.

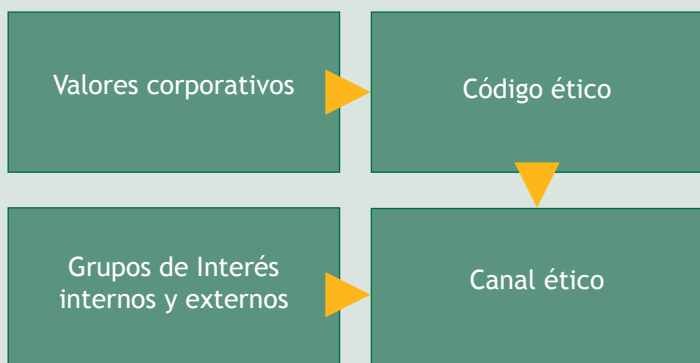
Para ello, establece 12 categorías de posibles incumplimientos que resumen los aspectos principales en los que podrían presentar mala praxis.

- 1 Corrupción o fraude.
- 2 Blanqueo de capitales.
- 3 Hacienda y seguridad social
- 4 Medio ambiente y seguridad colectiva.
- 5 Propiedad intelectual e industrial.
- 6 Derechos de los trabajadores.
- 7 Urbanístico.
- 8 Mercado y consumidores.
- 9 Salud y seguridad en el trabajo.
- 10 Igualdad y discriminación.
- 11 Intimidad.
- 12 Otros.

La actividad de Caixa Popular se realiza íntegramente en España, en concreto en la Comunitat Valenciana, es por ello que aspectos como la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación no se consideran como materiales.

## Modelo de gestión de la ética

Caixa Popular establece un sistema simple para la gestión de la ética, que se resume en la siguiente imagen:



Los valores corporativos que sustentan la ética de la entidad son:

- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Estamos implicados con la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- Cuidamos el medio ambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.

El canal ético se encuentra accesible a todos los grupos de interés a través de nuestra página web, con la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima.

Para asegurar la confidencialidad de los datos y el objeto de la denuncia, solo tiene acceso a esta información el Comité de Ética a través del responsable del Servicio de Atención al Cliente que forma parte del mismo. Además, dicha documentación será incluida en un fichero especial, de acuerdo con la normativa de protección de datos y las pertinentes medidas para la seguridad de la información, y solo podrán ser facilitados por orden judicial.

En el caso de disponer de documentación complementaria que pueda ayudar a aclarar la incidencia o denuncia, el grupo de interés la puede enviar a una dirección de correo electrónico, bajo las mismas condiciones antes indicadas.

## Resultados de la gestión del ejercicio 2025

En 2025 no tuvimos ninguna incidencia o evento significativo en relación a la gestión de la ética a través del canal ético. La Entidad tampoco registró ninguna incidencia a través del canal ético en los dos ejercicios anteriores (2024 y 2023 respectivamente). En lo relativo a la vulneración de los Derechos Humanos, Caixa Popular no ha recibido ninguna denuncia en este sentido durante el año 2025 al igual que tampoco recibió ninguna en el 2024.

En relación a la competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, la cooperativa no recibió ninguna demanda, ni proceso judicial.

Durante el 2025, al igual que en el año 2024, en la entidad no ha recibido ninguna demanda ni proceso judicial relativos a casos de soborno y/o corrupción.

En cuanto a la prevención del fraude y blanqueo de capitales a continuación se muestra información sobre la gestión realizada:

Número de alertas, denuncias, expedientes y comunicaciones relativos a la prevención de blanqueo de capital			
	2025	2024	2023
Alertas	729	732	429
Denuncias	13	18	17
Alertas Origen OCI	39	49	33
Expedientes generados	80	95	17
Comunicaciones al SEPBLAC	51	33	16

Durante este año se han publicado 3 infografías (Cumplimiento penal, Seguridad de la información en el puesto de trabajo, uso responsable de las redes sociales), que junto con la de años anteriores, conforman un repositorio accesibles a todo el colectivo de trabajo, con contenido formativo sobre: Canal Ético, Conflicto de intereses, relación con clientes y riesgos penales.

# 5 Cadena de valor

## 5.1 Gestión Comercial y Clientes

El Plan estratégico 2025-2027, Cuidar 2027, desarrolla el Modelo Comercial establecido en el plan anterior basado en la Propuesta de Valor, y en un Modelo de Relación con el Cliente basado en los siguientes aspectos:

- Escucha Activa.
- Proximidad.
- Vocación de Servicio y trato Personal.
- Empatía.
- Gestión Ética y Profesional.
- Beneficio mutuo.
- Horario presencial más amplio del mercado.
- Ofrecer y asesorar.

Este enfoque establece un Modelo Comercial basado en el concepto de organización líquida, en todos sus ámbitos, apoyado en un elemento diferencial estratégico como es la excelencia en el servicio al cliente que fue una de las líneas estratégicas de 2025 “Cuidar al cliente” que tenía como objetivo, desarrollar los aspectos indicados anteriormente como base del Modelo de Relación con el Cliente al comportamiento de toda la organización.



Los principales aspectos de este modelo comercial, son los siguientes,

**1** Se mantiene la estructura de gestores comerciales, reforzando la estructura de seguros.

Gestores	2025	2024	2023
Banca Empresa	9	10	10
Banca Privada	4	4	4
Banca Seguros	5	4	4
<b>Finanzas</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

La importancia de la generación de ingresos a través de la venta de productos hace que reforzemos la estructura de Banca Seguros.

**2** En este 2025, el modelo de las Especialidades que son responsables y referentes en la organización de segmentos o líneas de negocio, han desarrollado su gran potencial consiguiendo crecimientos importantes en negocio, posicionamiento e innovaciones en servicios y productos.

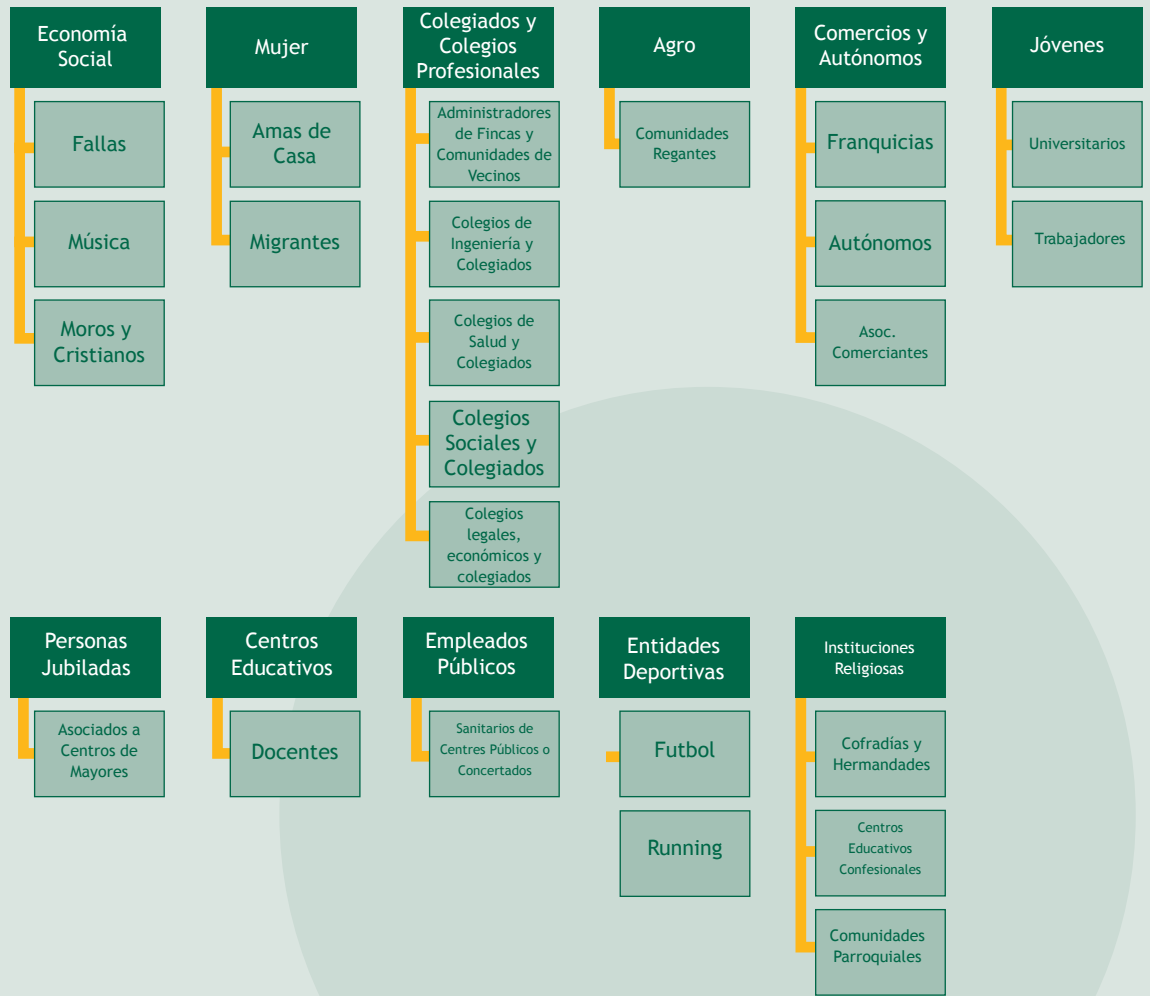
Entre las principales responsabilidades de las Especialidades, se encuentran:

- Deben ser la referencia de ese segmento de clientes en la organización.
- Deben relacionarse con los clientes y agentes relevantes de su especialidad y segmento.
- Deben detectar las necesidades y tendencias del segmento y trasladarlas a toda la organización.
- Hacer que las Oficinas hagan negocio de los clientes de su especialidad / segmento.

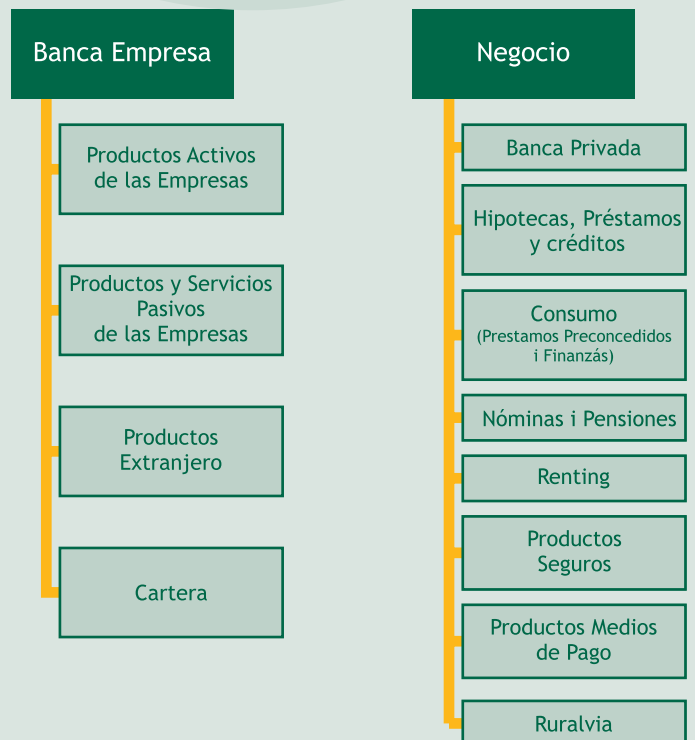
El Mapa de Marco de Actuación de los distintos Responsables Especialistas establecido se ha llevado a cabo a partir de la identificación en las áreas: Banca Empresa, Banca Particulares, RSC y Comunicación y Experiencia de Cliente.



**3** Durante este 2025, para continuar con la política de proximidad al cliente, se ha potenciado la figura de la Sección de Especialidades, que supone un subsegmento con un líder y un equipo que tienen por misión profundizar en ese colectivo, en este 2025 se han creado 11 Secciones de Especialidades nuevas quedando de la siguiente manera:



4 Otra figura importante en este Modelo de Gestión Comercial y de Clientes es la de **Responsable de Producto** que se enmarcan en 2 áreas con un objetivo comercial: **Banca Empresa y Banca Particulares**, y cuyas principales responsabilidades son investigar, seleccionar, e impulsar el desarrollo de productos en Caixa Popular. Vemos a continuación el Mapa de actuación de los Responsables de Producto.





5 La segunda gran pata comercial descansa en la figura de los Gestores de Sectores Empresariales dentro del Área de Banca Empresa, convirtiéndose en una pieza fundamental de la organización que permite estar más próximos a la realidad específica de las empresas desde una perspectiva de sector o industria para potenciar nuestro negocio en esta área del mismo. Los 17 sectores establecidos son:

- 1 Químico.
- 2 Tecnología de Comunicación e Información.
- 3 Emprendimiento / Startups.
- 4 Transporte / Logística.
- 5 Construcción / Promoción.
- 6 Energético / Renovables.
- 7 Industria metalúrgica.
- 8 Hostelería.
- 9 Cartón.
- 10 Plásticos.
- 11 Sociosanitario.
- 12 Muebles / Lámparas.
- 13 Industria Textil y Calzado.
- 14 Farmacia y Biotecnología.
- 15 Alimentación.
- 16 Servicios.
- 17 Automoción

Para dar la mejor y más profesionalizada gestión comercial, la entidad pone al servicio de sus clientes los 82 puntos de venta, 81 oficinas comerciales y un agente financiero, las áreas y departamentos especializados de los servicios centrales a través de las cuales desplegamos nuestro modelo de relación comercial que hemos visto anteriormente y que básicamente consiste en un modelo de relación para los productos, canales y procesos establecidos, basado en un excelente trato (personal, respetuoso, centrado en las necesidades y empático), en la venta ética consultiva y en la mejor experiencia y emociones de los clientes en las operaciones y relaciones mantenidas.

Durante este 2025 hemos abierto dos nuevas oficinas, en Buñol y Benetússer.

La Unidad Servicio 5 Estrellas es una unidad de apoyo que tiene como objetivo mejorar la atención telefónica al cliente, atender el canal de WhatsApp como canal atención al Cliente y dar soporte a las oficinas en momentos de necesidades puntuales de personas para poder mantener el estándar de calidad de servicio.

### Modelo relacional con el cliente

Dar una respuesta estructurada a este nuevo modelo de relación con el cliente es una actividad clave para Caixa Popular ya que es a través de este modelo donde escuchamos activamente su voz tratando de generar empatía y de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. En el año 2025, nuestro modelo de relación con el cliente ha quedado reflejado en la siguiente imagen.



Caixa Popular, con el objetivo de implantar el mejor modelo de relación que le sirva para obtener la más valiosa información de la voz del cliente diseña e implanta el siguiente marco de relaciones:

		Información	Prospecciones Análisis	Acciones Comerciales	Actividades Post Comerciales	Acciones Desarrollo	Actuación avanzada															
		Memorias / Informes / Web / Intranet	Información específica / RRSS / publicidad / promociones	Presentaciones / jornadas	Estudios de mercado y técnicos	Requerimientos, expectativas / diálogo	Intercambios de experiencias	Estudios comparativos	Ofertas / contratos	Solicitudes / adquisiciones	Licencias / autorizaciones	Prestación de servicios	Patrocinios / colaboraciones	Peticiones / consultas / sugerencias	Servicios de atención al GI	Gestión de reclamaciones de GI	Encuestas y métodos cuantitativos	Equipos de trabajo	Proyectos conjuntos	Proyectos de mejora	Benchmarking y mejores prácticas	Alianzas estratégicas / convenios
Clientes	Particulares																					
	Empresas																					

● Relación clave

○ Relación de valor

La despersonalización del trato al cliente, a nivel general en el sector financiero, se nos muestra como una oportunidad de diferenciación esto hace que Caixa Popular apueste por el “Servicio 5 Estrellas” como un elemento de diferenciación que se ha profundizado como estrategia en 2025, desarrollando la línea iniciada en años anteriores.

La aprobación de la *Política de Relación con el Cliente* (disponible en la página web) por los órganos competentes en 2021 fueron los cimientos sobre el que se ha desarrollado la política estratégica “Servicio 5 Estrellas”. La política contempla el comportamiento de la entidad sobre la base de:

- Fundamentar las relaciones con los clientes en el respeto, la honestidad, la ética, y la profesionalidad, con el objetivo de generar un beneficio mutuo.
- Garantizar la no discriminación por razones de raza, sexo, religión...
- Actuar con transparencia informativa y con un modelo de comunicación responsable, cercano, basado en la escucha activa y la empatía, que pongan en valor nuestra vocación de servicio y nuestro trato personalizado.
- Adaptarse al idioma utilizado por del cliente y, en cualquier caso, entendiéndolo en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Establecer mecanismos para que la entidad conozca las preferencias e inquietudes de los clientes, reciba *feedback* y valore la calidad de los servicios que les ofrece.
- Ofrecer y asesorar sobre aquellos productos y servicios que se adapten a sus necesidades y cumplan, en su caso, los requisitos de idoneidad y conveniencia, garantizando que la información se transmite de forma clara y completa.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.

- Garantizar que no se revele información confidencial sobre clientes y clientes potenciales y sus negocios en aquellos ámbitos que no procedan, salvo que sea requerido por ley.
- Prohibir la aceptación de regalos individuales, de acuerdo a lo establecido en el Código Ético y de Conducta y los Principios y Criterios de Actuación.
- Poner a disposición de los clientes los canales de comunicación oportunos para que puedan trasladar sus reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Impulsar y favorecer la educación financiera de nuestros clientes.

Esta política se concreta en un Compromiso público con el Cliente de 11 puntos que garantiza el mejor servicio, estableciendo vías de reclamación a disposición del cliente para el caso de que no se cumplan. Los compromisos son:

- 1 En Caixa Popular atendemos a personas, con toda amabilidad y mostrando siempre nuestra mejor sonrisa.
- 2 Tratamos a cada persona como a todos nos gusta que nos traten. La proximidad, la amabilidad y la vocación de servicio marcan la diferencia en nuestra atención al cliente.
- 3 Con las personas mayores la atención debe ser exquisita en todo momento, como si de nuestros padres se tratase.
- 4 Es cada cliente quien elige el canal y la manera de relacionarse con Caixa Popular.
- 5 Dentro del horario de atención al público, un cliente puede realizar cualquier tipo de operación, sin ningún límite.
- 6 Caixa Popular nunca “coloca” un producto o un servicio a un cliente. Siempre le escucha activamente, le asesora y le ofrece soluciones adecuadas. Siempre estamos de parte del cliente dispuestos a darle soluciones.
- 7 Caixa Popular cumple todos sus compromisos en las condiciones y los plazos pactados. Y si, por alguna razón, no lo hiciera, tiene la humildad necesaria para reconocer sus errores y pedir disculpas.
- 8 Cuando un cliente manifiesta una queja o una reclamación, lo atendemos siempre poniéndonos en su lugar.
- 9 Las llamadas telefónicas de clientes son sagradas. Les atendemos siempre.
- 10 Actuamos con ética, honestidad y sinceridad.
- 11 Nuestra actitud siempre es positiva.

## Atención al cliente

Caixa Popular asegura un servicio de atención a clientes adecuado y el profesional a través de las siguientes vías:

- Oficinas.
- Departamentos y áreas con responsabilidades en la gestión de clientes en los servicios centrales.
- Servicio de Atención al Cliente para la banca digital (Ruralvía) y tarjetas, externalizado con el Banco Cooperativo.

En el caso de quejas o reclamaciones, la atención se realiza a través del departamento de Atención al Cliente de Caixa Popular o del Defensor del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, cumpliéndose la legislación específica\*, según sea en soporte papel o por medios electrónicos. En lo que respecta a las reclamaciones de clientes en los últimos años podemos ver los resultados en la siguiente tabla.

(\*) En las oficinas de la entidad están disponibles los reglamentos que regulan estos servicios (Departamento de Atención al Cliente, Defensor del Cliente UNACC y transparencia y protección al cliente) y la documentación para poder ejercer el derecho de reclamación o queja. También, puede formularse a través de la página web corporativa

Los resultados obtenidos y presentados, que se incluyen en este punto, responden a lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

Reclamaciones						
Variables	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Reclamaciones entradas (S AC)	340	906	427	-62%	112%	79,41%
Reclamaciones admitidas a trámite (SAC)	337	904	427	-63%	111%	79,41%
Reclamaciones a favor del reclamante (SAC)	188	258	235	-27%	8%	39,88%
Reclamaciones a favor de la entidad (SAC)	149	608	192	-75%	217%	na
Reclamaciones entradas (Defensor del Cliente)	7	19	32	-63%	-41%	14,29%
Reclamaciones admitidas a trámite (DC)	7	19	15	-63%	27%	36,36%
Reclamaciones a favor del reclamante (DC)	2	15	11	-87%	36%	57,14%
Reclamaciones a favor de la Entidad (DC)	5	4	4	25%	0%	n/a
Reclamaciones entradas (Banco de España)	20	34	19	-41%	79%	-17,39%
Reclamaciones admitidas a trámite (BE)	20	34	19	-41%	79%	-17,39%
Reclamaciones a favor del reclamante (BE)	8	17	15	-53%	13%	-16,67%
Reclamaciones a favor de la entidad (BE)	12	17	4	-29%	325%	n/a
N.º de reclamaciones por protección de datos entradas	1	1	1	0%	0%	0,00%
N.º de reclamaciones por protección de datos reales	1	1	0	0%	n/a	n/a
N.º de reclamaciones por protección datos, razón interesada	0	0	1	n/a	-100%	0,00%
<b>Coste total de las reclamaciones</b>	<b>179.018,01</b>	<b>231.351,68</b>	<b>165.730,26</b>	<b>-23%</b>	<b>40%</b>	<b>-25,31%</b>

Durante este 2025 ha habido un descenso significativo de las reclamaciones así como del coste total de las mismas.

## Gestión responsable y sostenible de clientes

Para Caixa Popular, la gestión sostenible de nuestra cadena de valor no sólo se aplica a las relaciones que tenemos con nuestros proveedores o relaciones aguas arriba (*upstream*), sino que también es importante para nosotros el comportamiento responsable y sostenible de nuestros clientes o relaciones aguas abajo (*downstream*).

En cuanto a estas últimas, para Caixa Popular el mejor cliente es el que cumple con sus obligaciones financieras a la vez que se comporta como un ciudadano implicado en colaborar, en proteger y en mejorar la sociedad y el medio ambiente.

Socialmente hablando, en el caso de que nuestros clientes sean empresas u organizaciones, éstas deberían ser propietarias de negocios enmarcados dentro de la legislación y gestionados bajo la ética y el cumplimiento, a la vez que generan valor para el entorno social en el cual desempeña sus actividades y decisiones. Medioambientalmente, estas empresas u organizaciones deben ejercer el principio de prevención para evitar la aplicación de vías sancionadoras y penalizaciones por incumplimientos o daños al entorno por sus actividades y decisiones, además de definir un posicionamiento claro de cara a minimizar sus impactos medioambientales negativos.

Nuestra comprensión de la responsabilidad social se basa en propugnar y alentar que las personas, empresas y organizaciones con las que trabajamos sean también agentes activos en la exigencia que estos pueden llegar a tener con sus cadenas de valor, animando a los agentes que integran las mismas a que tengan un posicionamiento y compromiso claro hacia la responsabilidad social y medioambiental y, por tanto, hacia el desarrollo sostenible.

Caixa Popular contempla varios factores relevantes antes de establecer una relación comercial con sus clientes, que se sustentará en la evaluación del origen de sus ingresos a través de la solicitud de información justificativa, del cumplimiento de los derechos humanos, de su gestión y comportamiento ambiental y del valor de su compromiso con la sociedad. No obstante no realiza auditorias a sus proveedores más allá de los controles realizados en cumplimiento del reglamento europeo DORA.

Con relación a la gestión responsable y sostenible de su cartera de productos y servicios, Caixa Popular pone al servicio de sus clientes, desde un punto de vista social y ambiental, las siguientes iniciativas:

- La Tarjeta de Compra Local, para fomentar y hacer competitivo el comercio local frente a las grandes superficies.
- La iniciativa de Tarjetas Solidarias (crédito o débito) de las que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se destinan a un proyecto social que se selecciona anualmente.
- La tarjeta «Compromís pel Valencià» de la que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se utilizan para subvencionar a Escola Valenciana-Federació d'Escoles per la Llengua.
- Línea «Emprén», producto creado para la concesión de préstamos a emprendedores, con discriminación positiva a mujeres.
- Líneas de financiación verde para la mejora de la eficiencia energética, viviendas con niveles de eficiencia energética A y B y para la compra de vehículos eléctricos.
- La tarjeta «**Caixa Popular Dona**» iniciativa que tiene como objetivo de apoyar el movimiento que abandera la igualdad entre mujeres y hombres, y que permite donar una parte de los ingresos que genera a financiar proyectos que trabajan por la igualdad entre las personas.
- La tarjeta «**Coopera**» tarjeta de crédito que por sus características y funcionamiento está pensada para el uso exclusivo de asociaciones y fundaciones.
- Líneas de financiación en condiciones ventajosas para la instalación de placas fotovoltaicas

- **Servicio Asociación**, línea de productos y servicios pensada para la gestión financiera de las organizaciones con precios ajustados y sin comisión de mantenimiento en la cuenta.
- Horario de atención presencial de mañana y tarde con todas las funcionalidades operativas.

## Estudios y análisis de clientes

Con respecto al análisis de nuestros clientes en términos de satisfacción de sus necesidades y expectativas, durante el año 2025 desarrollamos los siguientes aspectos:

- Estudio de calidad transaccionales a clientes que contratan un producto/servicio
- Estudio de calidad relacional a clientes que llevan uno, 5 y 10 años como clientes de la entidad
- Estudio calidad en la atención en la oficina con la metodología de la compra ficticia
- Estudios cualitativos sobre tipologías de clientes concretos, como los comerciantes
- Estudio conocimiento y valoración de las acciones sociales por parte de los Clientes particulares
- Estudio de valoración del apoyo y la relación por parte de las Asociaciones clientes.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

El ejercicio 2025 ha sido un año importante para Caixa Popular y para todos sus Grupos de Interés después del impacto de la DANA del 29 de octubre de 2024, a pesar del esfuerzo en la reconstrucción de la sociedad valenciana así como las personas que componemos Caixa Popular, los resultados de la gestión han sido muy positivos.

### Comercial y clientes

Variables	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
N.º de clientes a fecha 1 de enero	238.324	226.647	250.882	5,15%	-9,66%	7,44%
N.º de clientes a fecha 31 de diciembre	246.344	238.324	226.647	3,37%	5,15%	-9,66%
Volumen de negocio fuera de balance (Millones euros)	945	793	657	19,17%	20,70%	31,93%
Negocio Total (Millones euros)	7.314	6.231	5.536	17,35%	12,55%	13,40%

La estrategia de apoyo a las personas y empresas, así como la apuesta por los segmentos de valor, ha permitido a la entidad superar este 2025 la cifra de 7.300 millones de euros de negocio total lo que supone un 17,35% un crecimiento muy significativo que muestra el dinamismo comercial de la entidad.

Durante el año 2023 se realizó un cambio de criterio en la consideración de clientes dejando de considerarse como tales aquellos que no sean titulares de un acuerdo operativo y por lo tanto no tengan algún producto o servicio con Caixa Popular. Eso hizo que las cifras de principio de año de 2024 fueran inferiores a las del 2023.

En diciembre de 2025 la entidad tenía cerca de 250.000 clientes con un incremento respecto a 1 de enero del 3,37%.

## 5.2 Gestión de Compras y Proveedores

Caixa Popular gestiona sus compras, sus proveedores y su cadena de suministro, es decir su cadena de valor aguas arriba o upstream, a través de su **Política de Compras y Contratación de Proveedores** que fue aprobada en 2020 a disposición de cualquier interesado en [caixapopular.es](http://caixapopular.es). Esta política tiene como finalidad, facilitar la consecución de los objetivos definidos por Caixa Popular, que se concretan en el Plan de Gestión anual.

Esta política, establece el marco de colaboración entre Caixa Popular y sus Proveedores, que promueva relaciones comerciales estables y que proporcione sinergias a ambas partes, en coherencia con los Valores de Caixa Popular. Es por todo ello que además de aplicar criterios de carácter técnico y económico, se definen criterios con el fin implantar buenas prácticas en los proveedores aportando valor a la sociedad y minimizando el impacto ambiental de la entidad, estos criterios de carácter medioambiental, social y éticos forman parte intrínseca de la política de compras y contratación de proveedores, concretándose en cada uno de los pliegos de condiciones adaptándose a las necesidades de cada una de las licitaciones.

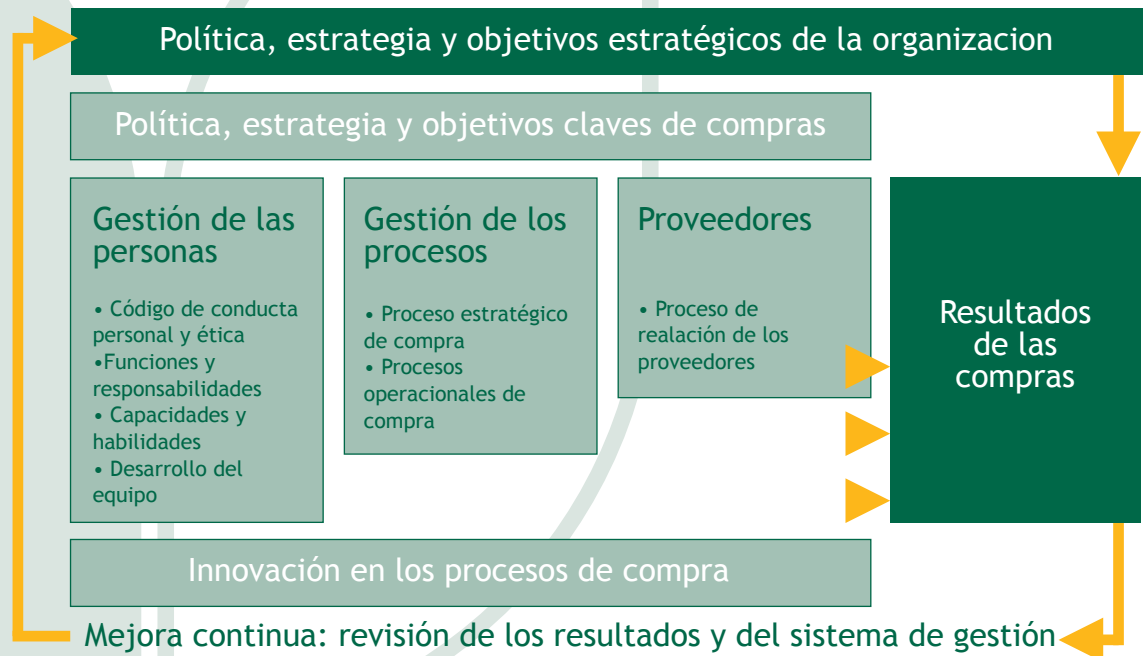
Los principales objetivos de nuestra política de compras y contratación de proveedores son:

- **Misión:** adquirir y contratar bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad los productos y servicios necesarios para Caixa Popular, anticipándose a las necesidades de compra, identificando sinergias y oportunidades de ahorros de costes que mejoren los servicios y procesos de Caixa Popular y que ello tenga un impacto directo en la cuenta de resultados.
- **Visión:** adquisición del compromiso de proporcionar de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo y cantidad requerida al menos coste total y con el menor riesgo para Caixa popular.



## Modelo de Gestión de Compras y Contratación de Proveedores

Este modelo de gestión se basa en la norma UNE - CWA 15896 Gestión de Compras, cuyo objetivo es unificar los procedimientos de trabajo y otorgar criterios de actuación en la responsabilidad de compras o contrataciones. Podemos ver dicho modelo a continuación, en la siguiente imagen:



Nuestros compromisos en materia de compras y contratación de proveedores, siguiendo nuestros Código Ético son los siguientes:

- Colaboramos con los proveedores para la consecución del beneficio mutuo, cumplimos la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad
- Actuamos con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismos o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, de vinculación personal o económica y cumpliendo la política «Política i normativa de compras»
- Actuar con ética profesional, honradez, transparencia y coherencia en el ejercicio de nuestras responsabilidades.
- Buscar relaciones comerciales cercanas y duraderas, basadas en un interés sincero y trato respetuoso, mediante un diálogo permanente que permita el conocimiento mutuo y la confianza en la calidad de los productos y servicios contratados.
- Trasladar a la cadena de suministro la importancia de trabajar por una sociedad más sostenible social, económica y medioambientalmente.
- Mantener una actitud responsable y visión global, en la que primen los intereses de Caixa Popular por encima de los individuales.
- Valorar las necesidades concretas, oportunidades de ahorro o sinergias que ayuden a conseguir los objetivos marcados por el Plan de Gestión, minimizando costes tanto en compras como en contratación de nuevos servicios.
- Generar beneficios mutuos junto a nuestros proveedores, basando nuestra relación en criterios comerciales y la búsqueda de la eficiencia, con el compromiso de evitar oportunismos desleales y del escrupuloso cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Intentar crear riqueza en nuestro entorno, primando la condición valenciana de nuestros proveedores.



- Practicar la intercooperación, fomentando las relaciones profesionales y comerciales con otras cooperativas, en especial aquellas socias de Caixa Popular, de modo que, ante similitud de ofertas, estas condiciones sean decisivas y podamos contribuir a generar valor a nuestros socios.
- Cumplir rigurosamente toda la normativa y, como Entidad comprometida que somos, sólo trabajamos con quienes acrediten un nivel de compromiso adecuado con las prácticas socialmente responsables y sostenibles.

Esta política y las actuaciones que de ella se derivan se gestionan a través del **Departamento de Compras, Contratación y Gastos** y del dispositivo de enlace «Comité de Costes».

Las principales funciones del **Comité de Costes** son el diseño y seguimiento de la aplicación de la política y de los procedimientos, el establecimiento de los marcos de relación con proveedores, la correcta gestión de la cadena de suministro (supply chain) y de asegurar que los gastos de explotación responden a las prioridades del negocio.

Por el tamaño de la entidad y por el tipo de sector, no existe una dependencia crítica, ni de proveedores ni de suministradores. Tampoco el volumen económico de inversión es elevado, por lo que **las compras no plantean riesgos de importancia y no son parte de los asuntos materiales** de Caixa Popular.

La empresa establece **dos segmentos de proveedores**. Por un lado, los de **provisión de capital**, que generan gastos por intereses y comisiones financieras. Por otro, los de **bienes y servicios**, que generan los denominados gastos generales de administración (inmuebles, informática, comunicaciones, publicidad, servicios de gestión empresarial, como la formación, las asesorías, los informes y auditorías, o la participación en asociaciones u otros organismos).

En cuanto al **proceso a partir del cual se despliega nuestra política y este modelo de gestión de compras**, se basa en las siguientes etapas:

- El análisis, calificación y selección de los proveedores.
- El proceso de solicitud de ofertas, con un mínimo de tres proveedores, y en la compra de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los proyectos y actividades de cada ejercicio.
- El establecimiento de alianzas a largo plazo con aquellos que se consideran estratégicos y, por lo tanto, fundamentales en la continuidad de la entidad.

- Con el ejercicio de la debida vigilancia de la cadena de suministro.

Con carácter general, los procesos de selección de proveedores se deben adecuar a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección. Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores se ponderará la concurrencia en los mismos de las cualidades que vienen impuestas por los principios establecidos por Caixa Popular para garantizar unos altos estándares éticos de los terceros con los que se contrata la prestación de servicios y/o la adquisición de suministros. Estos principios son:

- Principio de honorabilidad.
- Principio de moralidad y ética laboral.
- Principio de reconocida experiencia y calidad.
- Principio de sostenibilidad ambiental.

Podrá ser excluido de la participación de selección todo proveedor en el que se den alguna de las siguientes circunstancias:

- Sus políticas y actuaciones vayan en contra de los principios y valores de Caixa Popular, así como de su honorabilidad y reputación.
- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.
- Sean propietarias de sociedades financieras radicadas en paraísos fiscales.
- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.

No se realizan auditorías de proveedores.

## Gestión sostenible y responsable de la cadena de suministro

Como hemos comentado anteriormente, Caixa Popular no presenta un riesgo relevante de su cadena de suministro, ya que por los bienes y servicios demandados y por la ubicación geográfica de sus proveedores no existen circunstancias relevantes de comportamientos o prácticas que puedan causar o contribuir a generar grandes impactos negativos significativos. A pesar del mínimo riesgo existente en la cadena de suministro, se establecen las siguientes cuatro estrategias en la evidencia de una gestión responsable y sostenible:

- Comercio justo para aquellos productos de consumo en los cuales se pueda aplicar este concepto.
- Maximizar las compras a proveedores locales.
- Constituir alianzas de continuidad para suministros y servicios estratégicos, fortaleciendo a proveedores clave por su generación de valor.
- Asegurar la gestión responsable de la cadena de suministro constituida por los proveedores y las posibles contratadas asociadas.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

En el ejercicio 2025 se comprueba el cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad en las compras por los resultados obtenidos en la ratio de adquisiciones a proveedores locales manteniéndose en torno al 50%.

### Compras y proveedores

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Compras de bienes y servicios (euros)	22.090	22.107	19.705	-0,08%	12,19%	23,04%
Ratio de adquisiciones a proveedores locales (%)*	45	58	54	-15,52%	1,20%	-11,86%
Indice de adquisiciones bajo alianza (continuidad LP)(%)	240	228	199	5,26%	14,57%	68,64%

\* En 2024 se ha revisado el concepto de proveedor local aplicando este nuevo criterio a los años anteriores para que la comparación sea homogénea.

Los gastos incurridos fueron los previstos según las necesidades y estrategias de la entidad.





## 5.3 Administraciones-reguladores y Ayuntamientos

Caixa Popular sabe de la importancia crítica que tiene colaborar, participar o asumir los retos, regulaciones y necesidades de los organismos ARA (administraciones, reguladores y ayuntamientos) y, para ello, diseña y despliega modelos sistemáticos de relación y participación.

Los responsables principales de la participación y relaciones son el Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales, el Departamento de Asesoría Jurídica, el Área Financiera y el Área de Auditoría para las administraciones y reguladores; la especialidad, las oficinas comerciales y las direcciones de zona para los ayuntamientos y un elevado número de unidades organizativas para las relaciones con los órganos concretos de las administraciones que les corresponden.

### Modelo de relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos



En base a los requerimientos, necesidades y expectativas de los organismos ARA, Caixa Popular diseña principios y modelos de atención para dar respuesta a los requerimientos, legislación, solicitudes, necesidades o participación en eventos, jornadas, congresos, comentarios o informes provenientes de administraciones; y respuesta a requerimientos, contribuciones, propuestas y colaboraciones en proyectos, reuniones o aspectos sociales, ambientales o económicos de los ayuntamientos.

La responsabilidad en cuanto a la gestión de estos grupos de interés recae sobre el **Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales** que recoge y gestiona toda la información que llega de los mismos.

La gestión comercial de estos grupos de interés corresponde a las Direcciones de Zona apoyadas por las oficinas comerciales y la especialidad de Empleados y Administraciones Públicas.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

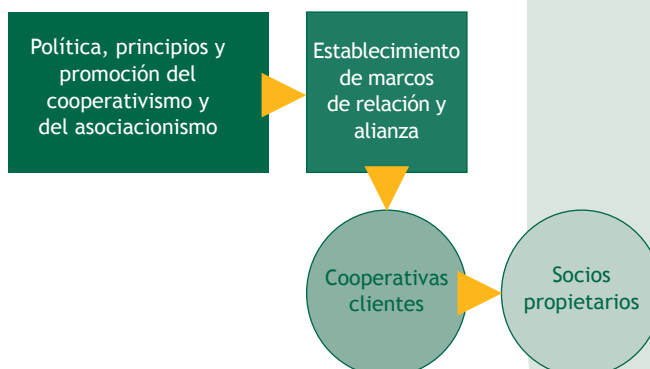
En 2025, se ha fortalecido la relación con los ayuntamientos, ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades, como herramientas de cobro, apoyo a ayudas al comercio local y emergencias sociales, financiación para proyectos emprendedores y soluciones de gestión municipal. No existen indicadores definidos para este grupo de interés. Gracias al sistema de gestión, Caixa Popular ha colaborado con casi todos los ayuntamientos donde tiene oficinas, incluyendo ciudades relevantes como València, Torrent, Alzira, Gandia, Paterna, Sagunt, Alcoi, Riba Roja, Sueca y Llíria, así como la Diputación de Valencia.

## 5.4 Cooperativismo y Asociacionismo

Caixa Popular, como entidad cooperativa convencida del impacto global de la generación de valor compartido, inherente al modelo de economía social, establece en sus estrategias y principios el desarrollo, el apoyo y la consolidación del cooperativismo y el asociacionismo en la Comunitat Valenciana.

### Modelo de gestión

La gestión estratégica de estos dos grupos de interés clave para la entidad se gestiona de forma compartida por las áreas de negocio, las oficinas y otras unidades organizativas de Caixa Popular, destacando la de responsabilidad social. Su modelo de gestión se resume en el siguiente cuadro:



Este modelo fomenta la creación y el fortalecimiento de organizaciones capaces de generar impactos sociales y medioambientales positivos, así como de aportar valor en la Comunitat Valenciana.

El proceso comienza estableciendo marcos de relación y alianzas, cuyo fin es construir una red de colaboración que puede incluir socios propietarios, clientes o aliados estratégicos.

La **Especialidad de Economía Social** gestiona estos grupos de interés desde una perspectiva comercial dentro del segmento de ha dado un impulso a la labor que tradicionalmente se realizaba en la entidad.

### Cooperativismo

Caixa Popular impulsa y promueve modelos de cooperativismo que favorecen el desarrollo sostenible y el apoyo económico y social en su territorio.

El nivel de más alta colaboración se establece a través de la participación de cooperativas socias en los órganos de gestión estratégica de Caixa Popular.

Los principios de la gestión cooperativa que guían nuestras actuaciones son:

- El respeto y la democracia en la toma de decisiones, diseño de estrategias y gestión del negocio.

- Responsabilidad y profesionalidad individual y compartida de los cooperativistas.
- Distribución racional y simétrica de la riqueza.
- Educación y formación continua de sus integrantes.
- Apoyo mutuo e igualdad.
- Solidaridad con la sociedad y preocupación por el entorno.

En el **Anexo 8**, se puede consultar el listado de Cooperativas socias de Caixa Popular.

## Asociacionismo

Caixa Popular considera el asociacionismo una plataforma clave para que personas o entidades colaboren voluntariamente en la resolución de necesidades y metas comunes.

Nuestra entidad colabora con asociaciones económicas, sociales, culturales, educativas y deportivas, reconociendo su valor en fomentar la cohesión ciudadana, apoyar negocios y profesionales, y promover la ayuda social y ambiental.

Las asociaciones son un vehículo de gran valor para:

- Representar y canalizar los intereses de un determinado colectivo a través de la creación de opiniones y criterios fundados.
- Alcanzar y facilitar el aprendizaje conjunto y la formación de sus miembros.
- Crear un espacio de encuentro, diálogo y oportunidades entre sus participantes.
- Fomentar la participación, la colaboración y el consenso ante diferentes problemas o situaciones.
- Facilitar la atención y la escucha activa de determinados estamentos.
- Generar cohesión y relación entre las personas de pueblos, barrios y ciudades.
- Dar solución a determinadas necesidades de tipo social, empresarial, cultural, deportivo, etc.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

Los resultados numéricos obtenidos de la gestión de las cooperativas y las asociaciones en los últimos ejercicios, son los siguientes:

Cooperativismo y asociacionismo						
Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
N.º cooperativas socias de Caixa Popular	157	156	156	0,64%	0,00%	-4,29%
N.º cooperativas clientes de Caixa Popular	540	512	487	5,47%	5,13%	-0,20%
N.º cooperativas participando en la gestión estratégica	6	10	10	-40,00%	0,00%	0,00%
N.º asociaciones clientes de Caixa Popular	8497	7884	7113	7,78%	10,84%	7,27%

El número de cooperativa socias continúa manteniéndose de manera estable en los últimos años entorno a las 160.

El número de cooperativas clientes ha crecido un 5,47% cifra muy similar a la del pasado año. El número de cooperativas socias participando en la gestión estratégica de Caixa Popular, ha pasado de 10 a 6 provocado por la sugerencia de los reguladores de incrementar el número de consejeros independientes en el Consejo Rector.

En la misma línea de crecimiento, destacar que el número de asociaciones clientes de Caixa Popular, se han incrementado en cerca de un 8% con respecto a 2024, situándose cerca de las 8.500 asociaciones clientes, esto es una muestra la clara de la apuesta de la entidad, por estas organizaciones que vertebran la sociedad civil valenciana generando valor compartido.



## 5.5 Aliados y Socios

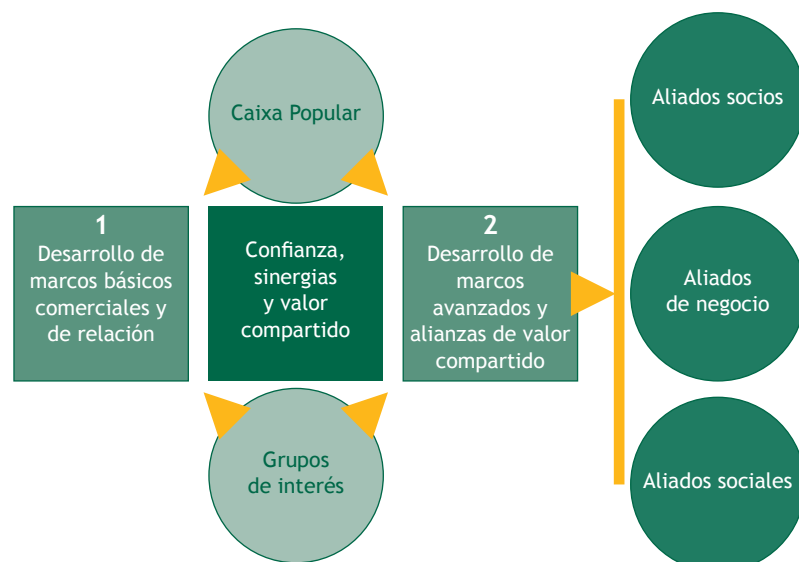
Caixa Popular, como entidad plural y cooperativa, considera la gestión de alianzas clave para su consolidación y crecimiento, ya que permite establecer colaboraciones estratégicas de alto valor basadas en compromiso y confianza con organizaciones e individuos.

Caixa Popular, clasifica sus alianzas estratégicas en tres tipos o categorías, son las siguientes:

- **Aliados socios.** Son entidades de apoyo al negocio, proveedoras de productos y servicios compartidos, para las 29 cooperativas de crédito que se integran en el Grupo Caja Rural. Forman parte de este tipo: la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la Sociedad Rural de Servicios Informáticos y la compañía Seguros RGA.
- **Aliados de cadena de valor.** Los conforman entidades (empresas, proveedores, colegios profesionales, etc.) y prescriptores (abogados, economistas profesionales que asesoran a empresas y generan patrimonios) con los que se establecen lazos de valor y sinergias compartidas para el negocio.
- **Aliados sociales.** Son organismos, sin ánimo de lucro, con los que se trabajan objetivos sociales (fomento del asociacionismo y la participación, apoyo en la dignidad de todas las personas, igualdad, acción social, divulgación de la responsabilidad social, etc.) dentro de la Comunitat Valenciana.

En todos los casos se asegura que los valores corporativos de Caixa Popular son compatibles con los de las organizaciones y profesionales con los que se establecen las alianzas.

El modelo de gestión estratégica de alianzas se explica a través de la siguiente imagen:



En la primera actividad se establecen y desarrollan las relaciones básicas para el conjunto de grupos de interés. En la segunda se establecen acciones con aquellos que presentan mayor valor añadido, confianza y generación de valor.

### Aliados socios

Los aliados socios de Caixa Popular son la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la Sociedad Rural de Servicios Informáticos y la compañía Seguros RGA. Básicamente, las alianzas con estas entidades se establecen por las siguientes razones:

- Establecimiento, coordinación y representación ante reguladores y otras entidades de las cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
- Diseño de productos y servicios comunes.
- Servicios de central bancaria a las cajas accionistas.
- Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información.

Una entidad relevante y complementaria a este grupo es la Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit, que agrupa a las cajas rurales y cooperativas de crédito socias del grupo en la Comunitat Valenciana y las representa ante la Generalitat Valenciana.

### Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

El ejercicio 2025, nuestras alianzas han seguido muy presentes en nuestra estrategia y gestión. A continuación, podemos ver los principales resultados de dicha gestión.

Relaciones con aliados socios						
Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
N.º aliados socios	4	4	4	0%	0%	0%
N.º equipos estratégicos en los aliados socios	17	25	25	-32%	0%	0%
N.º aliados estratégicos de la cadena de valor*	240	228	199	5,26%	14,57%	68,64%
N.º aliados estratégicos sociales	21	23	23	-8,70%	0,00%	4,55%

\*Se entiende como aliado estratégico de la cadena de valor, aquel que lleva 3 o más años colaborando con la entidad.

Durante este 2025 se han reorganizado los equipos estratégicos en los aliados socios para mejorar la gestión y la productividad pasando de 76 en 2024 a 48 en 2025, por ello aunque ha descendido la presencia en los grupos esta se mantiene porcentualmente aportando nuestro conocimiento y trabajo para un mejor futuro en común. El número de aliados estratégicos sociales se ha situado en 21, reduciéndose en 2 durante el 2025. En cuanto a los aliados estratégicos de la cadena de valor se han situado en 240 lo que representa un 5,26% más que en 2024.



# 6 Modelo de gestión

## 6.1 Gestión de la calidad

La calidad en Caixa Popular es nuestro vehículo para diseñar, desarrollar y poner en el mercado productos y servicios que cumplan o superen las expectativas de los clientes. El sector financiero es, sin duda, uno de los que más importancia debe dar al gobierno de las operaciones por la enorme competencia existente y por el valor que aporta a los resultados económicos de la organización y a la generación de confianza y lealtad en los clientes.

### Modelo de calidad

Caixa Popular establece su modelo de gestión de la calidad a través de tres fases interrelacionadas.

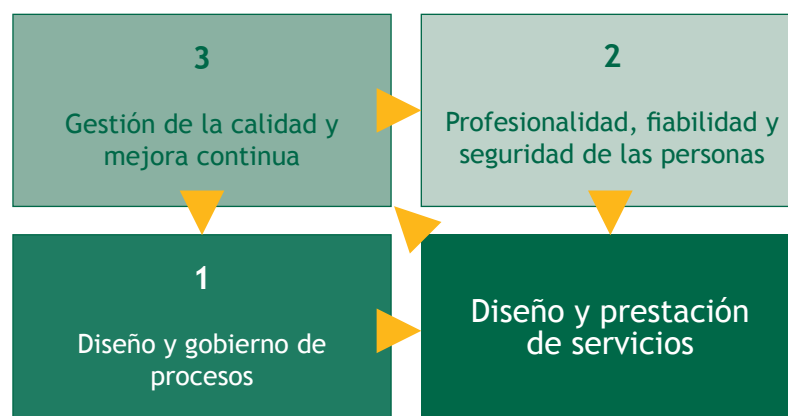
La primera de ellas es el control de todas las operaciones de la organización. Esta fase contiene el diseño y gestión de los procesos y la puesta en el mercado, en los menores plazos posibles, de los más adecuados, atractivos e innovadores productos y servicios para generar las más valiosas emociones y satisfacción en los clientes.

La segunda, cuyo objetivo principal es el aseguramiento de la buena praxis en el desarrollo de los servicios, proviene de la profesionalidad, de la fiabilidad y de la seguridad en la prestación de estos por parte de las personas responsables de esa gestión.

La tercera etapa, de avance, consolidación y eficiencia, se establece a través de la mejora continua y sistemática de procesos y servicios, y de la potenciación de la cualificación y valor de las personas.

La debida coordinación y funcionamiento de las tres etapas aseguran la mejora continua, el control de los costes y el avance sistemático en el grado de utilidad, valor e impacto de las operaciones realizadas y del valor de los gastos incurridos en la gestión, a corto y largo plazo.

En la siguiente imagen, vemos nuestro modelo de gestión de Procesos y de Calidad.



La responsabilidad de la gestión de la calidad recae en el **Departamento de Organización y Seguridad**, que fundamentalmente pone su foco en:

- Formar al colectivo de trabajo en gestión de procesos y proyectos.
- Formar a los líderes designados en la dirección de proyectos
- Analizar y seguir las actividades y resultados de los procesos y proyectos de la compañía.
- Diseñar y desarrollar sistemáticamente procesos y métodos de análisis y de mejora de la calidad de los procesos y servicios en oficinas comerciales y en servicios centrales (consultoría organizativa).
- Poner en marcha proyectos de mejora a través del análisis y la validación del Comité de Organización.
- Gestionar las incidencias recibidas y cuantificar el fallo interno.
- Fomentar y fortalecer la mejora continua a través de las aportaciones de todas las personas y clientes de la entidad.
- Trabajar en la mejora continua de la satisfacción de los clientes en relación con las instalaciones, atención y servicios prestados, y tratamiento de las reclamaciones de estos.

Durante este 2025 el Departamento de Organización y Seguridad, ha estado incorporando al **servicio de BackOffice** nuevas funcionalidades que a través de la robotización, automatización, incorporación de la Inteligencia Artificial y la dotación de personas ha permitido mejoras en procesos repetitivos, evitando el factor humano en determinados procesos, centralizando actividades con la mejora del conocimiento de los procesos que supone, la reducción de errores y de mejora de plazos, además de liberar tiempo para tareas comerciales en oficinas.

Durante este 2025, se ha mantenido el Equipo de Mejora Permanente, surgido del proyecto RevoluciONA, continuando su tarea de seguimiento y apoyo para la implantación de mejoras surgidas de las revisiones de procesos realizadas a las oficinas, esto nos ha permitido estandarizar las mejores prácticas de funcionamiento de las oficinas a toda la organización mejorando la eficiencia y la capacidad comercial.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

Durante el ejercicio de 2025, se desarrollaron y profundizó en los canales anteriormente comentados y en especial el desarrollo del Back office que ha supuesto la centralización, robotización, automatización y mejora de procesos.

Vemos a continuación los principales **resultados de gestión de la calidad en 2025** con respecto a años anteriores.

Gestión y procesos de calidad						
Variable	2025	2024	2023	VAR. VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Botiquín (incidencias): entradas	39.712	38.724	49.120	2,55%	-21,16%	9,33%
Botiquín (incidencias): en curso	74	125	78	-40,80%	60,26%	-66,52%
Botiquín (incidencias): cerradas	39.231	38.331	48.806	2,35%	-21,46%	9,82%
Botiquín (incidencias): pendientes	407	268	236	51,87%	13,56%	-7,45%
Solicitudes BackOffice gestionadas	45.854	40.524	31.775	-100,00%	27,53%	-1,24%
Incidencias resueltas por el SAO	10.258	9.943	13.015	3,17%	-23,60%	1,08%

Durante este 2025 han aumentado ligeramente los indicadores de incidencias, recibidas a través del canal Botiquín (2,55%), con nivel de resolución del 98,79%. El incremento del 2,55% en el volumen de incidencias registrado durante el ejercicio 2025 se explica principalmente por la implementación de cambios tecnológicos estratégicos en la entidad. Entre las actuaciones más relevantes destacan la renovación de equipos informáticos y periféricos

—incluyendo bases “dock”—, la actualización de sistemas operativos y la migración de los sistemas de comunicaciones al estándar del Grupo Caja Rural. Estas transformaciones, necesarias para garantizar la modernización y la alineación tecnológica, han implicado ajustes y adaptaciones que, de forma temporal, han generado un mayor número de incidencias en comparación con el ejercicio anterior.

Las peticiones realizadas al Backoffice se han situado en 45.854 lo que supone un crecimiento del 13,15% respecto a las del año pasado. Este incremento se ha debido a un aumento en el uso de los servicios de Backoffice disponibles, y a la puesta en marcha de nuevos servicios, lo que redonda en una mejora de eficiencia para las Oficinas y Departamentos de Servicios Centrales.

## 6.2 Gestión de la innovación

En Caixa Popular, la innovación nace de las personas, del modelo cooperativo y de la conexión con el territorio. Es una actitud que impregna el día a día y un sistema que convierte la escucha, la creatividad y la colaboración en mejoras tangibles para los clientes, los equipos y la sociedad.

### Principios rectores de la innovación en Caixa Popular:

- **Humanismo cooperativo.** La innovación está al servicio del bien común, del desarrollo de las personas y del fortalecimiento de la cooperativa.
- **Escucha y co-creación.** La voz del cliente y de los grupos de interés se integra de forma estructural en los procesos creativos, impulsando propuestas que nacen de la realidad y de las necesidades compartidas.
- **Transversalidad y hábitos.** Innovar no es una acción puntual, sino un hábito organizativo que implica a todas las personas que forman parte de Caixa Popular.
- **Aprendizaje continuo.** Experimentar, medir, compartir y mejorar, reduciendo al máximo el tiempo entre la idea, la prueba y la generación de valor.
- **Integridad y foco.** Nos centramos en aquello que depende de nosotros, priorizando las acciones que podemos influir y ejecutar directamente.

### Roles, unidades y aliados

La innovación en Caixa Popular se articula a través de una estructura distribuida, colaborativa y conectada con todas las oficinas y áreas de la organización. Este modelo permite activar talento, dar coherencia a los procesos creativos y garantizar que las ideas puedan transformarse en mejoras reales y sostenibles.

### Área de Comunicación y Experiencia de Clientes: motor y coordinador de la innovación

El Área de Comunicación y Experiencia de Clientes es la unidad responsable de estimular la innovación y dinamizar los procesos creativos en la entidad. Su labor va más allá de impulsar proyectos: actúa como **catalizador transversal**, conectando personas, equipos e iniciativas para que la creatividad fluya y se traduzca en valor para los clientes y para la organización.

La innovación se concibe como una **competencia distribuida**, por lo que distintos perfiles del área asumen funciones complementarias: identificación de oportunidades, acompañamiento metodológico, coordinación de buenas prácticas, dinamización interna, difusión de resultados y apoyo directo a oficinas y áreas en sus procesos creativos. Esta estructura flexible favorece una cultura innovadora compartida y viva.

## El Animador Creativo: figura clave en el hábito innovador de Caixa Popular

El **Animador Creativo** es uno de los pilares centrales del modelo de innovación de Caixa Popular. Desde su creación en 2020, y en el marco de la organización líquida, esta figura se ha consolidado como un agente esencial para activar, mantener y expandir el hábito innovador en oficinas y áreas. Su impacto es especialmente relevante porque trabaja allí donde la innovación cobra sentido real: el día a día de los equipos y la relación directa con los clientes.

El Animador Creativo es un **rol rotativo**, que permite que distintas personas de cada unidad desarrollen competencias creativas, aporten nuevas perspectivas y mantengan viva la motivación innovadora.

Cada año, la dirección de cada oficina o área selecciona a la persona que asumirá esta función, atendiendo a su capacidad para dinamizar, inspirar y movilizar al equipo. Habitualmente, también las especialidades y los sectores empresariales cuentan con personas que ejercen este rol. Este sistema anual de designación garantiza:

- Renovación continua de enfoques y energías.
- Desarrollo progresivo de talento innovador en toda la organización.
- Adecuación del rol al contexto y necesidades de cada equipo.
- Mayor coherencia entre liderazgo, cultura y práctica innovadora.

Para que cada persona pueda ejercer el rol con garantías, Caixa Popular facilita una **formación específica**, centrada en técnicas de creatividad, metodologías de ideación, dinamización de equipos, gestión del cambio y herramientas de innovación y escucha al cliente propias de la entidad.

Además, el rol cuenta con un **acompañamiento** del Área de Comunicación y Experiencia de Clientes, que actúa como unidad coordinadora y mantiene un contacto periódico con todos los Animadores Creativos para ofrecer soporte metodológico, resolver dudas, compartir recursos y buenas prácticas, reforzar el calendario de iniciativas y asegurar que las personas que ejercen el rol se sientan acompañadas y capacitadas.

El Animador Creativo impulsa la innovación en su unidad a través de funciones esenciales:

- **Fomentar la mentalidad innovadora** dentro de su unidad de negocio, sensibilizando al equipo y promoviendo la creatividad como hábito.
- **Detectar oportunidades de mejora** en productos, procesos, servicios y experiencia cliente, conectándolas con los objetivos estratégicos de la entidad.
- **Dinamizar acciones creativas**, coordinando iniciativas como los *Días de la Innovación*, las **Maratones de ideas**, las **Sentadas Creativas** con clientes y dinámicas de participación interna.
- **Canalizar iniciativas y buenas prácticas** a través de los mecanismos corporativos (Encertem, Portal de Innovación, concursos internos), asegurando que las propuestas se registren, compartan y evalúen adecuadamente.
- **Acompañar la implantación** de mejoras, prototipos o soluciones que surgen desde su unidad o desde otras áreas, garantizando su contextualización y aceptación.
- **Visibilizar los logros** y avances en innovación de su equipo, reforzando la cultura de reconocimiento y motivación.



Para reforzar la motivación y visibilizar el impacto del rol, Caixa Popular estable un sistema anual de premios, que distingue a: los cuatro mejores Animadores Creativos de oficinas y al mejor Animador Creativo de Servicios Centrales.

Este reconocimiento evalúa criterios como el nivel de dinamización, la participación y las aportaciones registradas en los canales de innovación y el impacto en el equipo. Además, se ha convertido en un estímulo para mantener el entusiasmo, mejorar la calidad de las iniciativas y consolidar una cultura de reconocimiento que valora el esfuerzo, la creatividad y la dedicación.

El Animador Creativo actúa como **punto de conexión entre la estrategia y la práctica**, llevando la innovación al día a día de los equipos. Su motivación y liderazgo hacen que la innovación sea una **competencia distribuida** y coherente con la identidad cooperativa de Caixa Popular. La **designación anual, la formación, el acompañamiento continuo y el reconocimiento a su labor** fortalecen un modelo que impulsa talento, participación y mejora continua en toda la organización.

### **Comité de Innovación: órgano dinamizador, estratégico y abierto**

El Comité de Innovación es el espacio donde se alinean propuestas, se analizan prioridades y se impulsa la ejecución de proyectos innovadores. En 2025 estuvo formado por perfiles directivos de distintas áreas, para garantizar una mirada plural y transversal. Además, evolucionó hacia un **modelo más abierto y participativo**, integrando en sus sesiones a **invitados externos** cuando el tema lo requiere, aportando perspectivas especializadas o complementarias que enriquecen el proceso de toma de decisiones. Su función fue doble:

- 1 Evaluar, orientar y priorizar ideas y proyectos que surgen de toda la organización.**
- 2 Actuar como órgano de conexión entre la innovación y la estrategia corporativa, asegurando alineamiento, enfoque e impacto.**

## Alianzas estratégicas que amplían capacidades

La innovación en Caixa Popular se apoya también en un ecosistema de alianzas externas que complementan las capacidades internas y permiten anticipar tendencias, incorporar metodologías especializadas y reforzar la ejecución de proyectos.

- **RSI:** socio tecnológico clave para la innovación digital, la modernización de procesos y la integración eficiente de mejoras técnicas en los sistemas corporativos.
- **Foro de Innovación del Grupo Caja Rural:** espacio de observación y colaboración que permite seguir tendencias de mercado, compartir aprendizajes y explorar mejoras comunes para el conjunto del grupo.
- **Otros aliados externos:** expertos y organizaciones especializadas en creatividad, facilitación e innovación transformacional que aportan metodologías y acompañamiento para enriquecer los procesos internos y fortalecer la cultura innovadora.

Este modelo de innovación (con una unidad coordinadora, roles tractores, un comité estratégico y alianzas especializadas) permite a Caixa Popular avanzar hacia una innovación **más distribuida, más viva y profundamente arraigada en la cultura cooperativa**, donde cada persona puede aportar y cada equipo puede transformar su día a día.

## Canales, herramientas y cultura

La innovación en Caixa Popular se apoya en un conjunto de **canales, herramientas y prácticas culturales** que permiten que cualquier persona de la organización pueda proponer, compartir, probar y acelerar ideas. Este ecosistema facilita que la innovación fluya de manera natural, conectando la creatividad individual con la capacidad colectiva de transformar la organización.

### Portal de la Innovación

La entidad cuenta con un **Portal de la Innovación ubicado en la Intranet**. Dicho espacio es el principal canal interno para **canalizar ideas, retos y propuestas**. Desde allí, **las personas pueden registrar iniciativas de mejora, responder a desafíos** planteados por la organización y acceder a recursos metodológicos. Su función es doble: ordenar el flujo de propuestas y ofrecer contenido creativo a toda la entidad.

En concreto las ideas creativas que se han recibido a través de este portal durante 2025 han sido: 220.

### Concurso «Tu idea me suena bien»

El concurso «**Tu idea me suena bien**» es uno de los principales motores de participación creativa dentro de Caixa Popular. Se celebra **una vez al año** y promueve que las personas y equipos de la organización presenten **propuestas innovadoras** alineadas con la estrategia y los valores de la entidad.

Las ideas recibidas pasan por una primera fase de revisión para verificar su alineamiento con los criterios establecidos: aplicabilidad, valor para la cooperativa, coherencia estratégica y novedad. Aquellas que cumplen los requisitos avanzan a la fase de presentación y evaluación, donde participa un **jurado formado por personas del Comité de Innovación y expertos externos**. Esta combinación aporta rigor, diversidad de miradas y criterios profesionales especializados en creatividad.

Las propuestas mejor valoradas reciben el premio que incluye un incentivo de 1.500 euros. En la edición de 2025, el concurso recibió un total de **55 ideas**. Tras la valoración del jurado, **5 iniciativas** fueron seleccionadas como ganadoras:

- **«Legado Solidario»:** que consiste en crear un servicio y protocolo que asesore legal y socialmente a los clientes para canalizar parte de su herencia hacia entidades sociales vinculadas a Caixa Popular, respondiendo así a su interés en colaborar con causas solidarias.
- **«Índice de prescripción activa»:** se basa en establecer un índice que mida la prescripción de los clientes de la entidad y vincularlo a operaciones de activo, ofreciendo beneficios o condiciones preferentes a quienes generen nuevas oportunidades para Caixa Popular.
- **«Cuidamos Juntos. Las asociaciones que cuidan, crecen con nosotros»:** se trata de implementar un programa de recomendación con retorno social que permita a las asociaciones que ya son clientes recomendar Caixa Popular a personas y empresas. Con cada recomendación se sumarían puntos solidarios para la asociación. Estos puntos se transformarán en acciones concretas como aportaciones económicas extra.
- **«Por cada siniestro una nueva venta»:** busca crear un sistema automatizado que notifique la resolución favorable de un siniestro de hogar, para así conseguir una oportunidad comercial que refuerce la vinculación con el cliente y promover tanto la contratación del Plan Disfruta Tu Seguro como de nuevos seguros.
- **«Cuidemos a todas las nacionalidades»:** basada en implementar en las tablets de las oficinas una aplicación que facilite la comunicación con clientes que hablen idiomas extranjeros mediante traducción instantánea. Esta herramienta permitiría ofrecer una atención más inclusiva y personalizada, eliminando barreras lingüísticas.

El concurso, tras unos años desde su puesta en marcha, se ha consolidado como un espacio inspirador y motivador desde el que nacen nuevas ideas.

## Maratones de ideas

Las **Maratones de ideas** son dinámicas ágiles y de alta participación en las que se plantea un reto concreto, generalmente vinculado a un segmento, proceso o servicio. Durante un periodo breve, cualquier persona puede contribuir con ideas. Este formato permite recoger gran cantidad de aportaciones en poco tiempo y suele ser especialmente útil para identificar oportunidades rápidas de mejora.

A través de los Maratones de ideas en 2025 se han recibido un total de 213 ideas.

El reto planteado este año giró en torno a la domiciliación de nóminas de los actuales clientes.

## Sentadas Creativas con clientes

Las **Sentadas Creativas** con clientes son espacios de diálogo y co-creación en los que se escucha de forma estructurada a clientes de un determinado segmento sobre temas clave. Estas sesiones permiten comprender necesidades reales, identificar puntos de dolor y cocrear soluciones directamente con quienes viven la experiencia, garantizando propuestas más humanas y ajustadas a la realidad del territorio.

A lo largo del ejercicio, más de 700 clientes han participado en casi 150 dinámicas. Los segmentos en los que más se ha puesto el foco han sido **Asociaciones, Comercios y Autónomos, Personas jubiladas y Jóvenes**.

La valoración ha sido **muy positiva**, tanto por parte de los clientes como de las oficinas, con valoraciones por encima de 4,5 sobre 5, que reconocen su impacto para mejorar la experiencia, reforzar la vinculación y orientar mejor su actividad comercial y relacional.

## Contenido y formación interna: Junts Innovem, Itinerarios de formación interna, Diario de los Animadores Creativos y Encertem

La cultura innovadora se refuerza mediante herramientas y contenidos que ayudan a las personas a aprender nuevas técnicas, inspirarse y desarrollar competencias creativas. Entre ellos destacan:

- **Junts Innovem**, publicación de contenido atractivo y accesible sobre creatividad, metodologías y tendencias.
- **Itinerarios de formación interna**, con vídeos, guías y materiales que explican técnicas de ideación, pensamiento creativo, prototipado o dinamización de equipos. Los Animadores Creativos han recibido una formación en técnicas de innovación, creatividad e influencia positiva, con el fin de ofrecerles herramientas que faciliten su labor. En el 2025 se ha diferenciado dos niveles formativos (básico y avanzado) en función de que la persona ya hubiera recibido formación al respecto en ediciones anteriores. En total, asistieron a esta formación 70 personas. Además, se han incorporado dos nuevos vídeos formativos en el portal, con el fin de ofrecer a toda la organización formación sobre las diversas técnicas. Durante el ejercicio, también se han incorporado recursos audiovisuales sobre la organización de las sentadas creativas con clientes y el proceso de valoración y puesta en práctica de ideas innovadoras.
- **Diario de los Animadores Creativos**, se trata de una publicación mensual, que reciben tanto los Animadores Creativos como sus responsables directivos, con información y formación específica para desempeñar su función con garantías.
- **Encertem**, es el espacio dedicado, en el apartado de noticias diarias en la Intranet, a la **difusión de experiencias innovadoras**, buenas prácticas y aprendizajes relevantes. A través de esta publicación, viva, dinámica y accesible a toda la organización, se reconoce el trabajo de los equipos, se comparten logros y se alimenta una cultura de transparencia, inspiración y participación. A lo largo de 2025 se han compartido un total de 150 experiencias, reflejo del compromiso constante del equipo humano por mejorar, aprender y contribuir al avance de la innovación en Caixa Popular.

## Sesiones y programas realizados

Durante 2025, Caixa Popular ha impulsado diversas sesiones, talleres y programas de innovación que han permitido explorar nuevos enfoques, desarrollar capacidades, generar propuestas de valor y fortalecer la cultura creativa y cooperativa que caracteriza a la entidad.

Estas iniciativas han servido para:

- promover nuevas miradas y formas de trabajar,
- reforzar la participación activa de los equipos,
- avanzar en proyectos estratégicos con orientación práctica,
- conectar la innovación con los retos reales del territorio y de los clientes,
- y consolidar una cultura interna que entiende la creatividad como un motor de transformación.

Los más destacados han sido:

### Talleres de Innovación 360 para directivos y especialistas de innovación de empresas de organizaciones sectoriales

Estas jornadas se han realizado a través de sesiones de trabajo, tanto con equipos internos de Caixa Popular como con clientes (actuales y potenciales), de la mano de especialistas en innovación.

Con el equipo interno de **Banca Empresa**, y en colaboración con responsables de oficinas, se hizo un trabajo para analizar y reformular la colaboración entre ambas estructuras para contribuir a incrementar la captación y relación de los clientes de este ámbito.

Con la Especialidad de **Comercios** se trabajó el panorama del comercio local valenciano para buscar nuevas fórmulas de colaboración, así como revisar y rediseñar la propuesta de valor de la entidad para este tipo de negocios. En dicha sesión participaron tanto responsables del segmento de la entidad como los propios comerciales.

También, se realizó un taller con el equipo responsable de las empresas del sector químico, mediante una sesión interna se profundizó en cómo este equipo puede ayudar a las oficinas en su desarrollo comercial en las empresas de este grupo, analizando las relaciones y buscando nueva fórmulas que las optimicen.

### Programa de «Creatividad transformadora para personas y organizaciones que innovan»

El Programa ha sido una de las **principales novedades de 2025** en materia de cultura y competencias innovadoras. Diseñado en exclusiva por y para Caixa Popular, se trata de una formación de alto impacto, conducida por especialistas externos y concebida no como un curso tradicional, sino como una experiencia vivencial orientada a activar el potencial creativo de las personas y a consolidar una mentalidad innovadora en toda la organización.

Se realizaron **dos ediciones del programa**, ambas celebradas de manera presencial en la sede de la entidad. Un elemento especialmente significativo fue la **participación del Equipo de Dirección y de líderes destacados de la organización**, que vivió el programa como colectivo tractor y de referencia. Su implicación buscaba un efecto multiplicador: **impregnar de visión creativa y mentalidad innovadora a los niveles de liderazgo**, para que esta nueva mirada se expandiera hacia abajo y alcanzara a todas las oficinas, áreas y especialidades.

Las claves trabajadas durante las sesiones fueron:

- **Confianza creativa.** Desarrollar la seguridad necesaria para imaginar, proponer y experimentar, generando un entorno seguro para la creatividad.
- **Mentalidad innovadora.** Transformar ideas en mejoras y en decisiones alineadas con el propósito de la cooperativa.
- **Enfoque transversal e integral.** Integrar creatividad, desarrollo personal, trabajo en equipo y visión organizativa para fortalecer una cultura innovadora compartida.

El programa combinó dinámicas diversas para facilitar la interiorización de aprendizajes:

- **Reflexión individual** para activar la conciencia creativa personal.
- **Trabajo colaborativo** para fomentar la co creación y el pensamiento colectivo.
- **Herramientas prácticas** fácilmente aplicables al trabajo diario.

El programa, que fue altamente valorado por los participantes, ha supuesto un impulso significativo para la cultura interna, reforzando un liderazgo innovador, fortaleciendo el aprendizaje colaborativo y acelerando la incorporación de la creatividad en la práctica cotidiana.





## Dinámica de Innovación «Plan Familia» con Direcciones de Oficina

La dinámica, celebrada con directoras y directores de oficina, fue una de las iniciativas destacadas del ejercicio por su enfoque práctico y su estrecha relación con la propuesta de valor de Caixa Popular. Esta sesión se diseñó para explorar nuevas oportunidades de negocio y prescripción en el círculo personal de clientes ya vinculados, poniendo el foco en la familia y los entornos de confianza. La finalidad era reforzar la recomendación activa, uno de los elementos más potentes de la banca de proximidad y del modelo cooperativo.

El objetivo central fue identificar acciones concretas, tácticas diferenciadoras y oportunidades reales para aumentar la vinculación comercial a partir del capital relacional de los clientes satisfechos. Se buscaba entender cómo activar su capacidad prescriptora de manera natural, coherente con los valores de Caixa Popular y orientada a generar beneficio mutuo entre la entidad, la persona cliente y su entorno cercano.

Este enfoque se enmarca en la estrategia comercial “«de dentro hacia fuera», que parte del valor ya existente en la relación con los clientes para proyectarlo hacia nuevos contactos, ampliando la base comercial mediante vínculos genuinos y sostenidos.

La sesión empleó herramientas específicas de creatividad y pensamiento innovador:

- Definición colaborativa del perfil de cliente vinculado, para asegurar que todos los grupos trabajaran sobre un arquetipo claro y compartido.
- Método de ideación y cambio, que permite ordenar ideas, identificar lo que se puede mantener, transformar o eliminar, detectar barreras y proponer soluciones viables.
- Trabajo por grupos, seguido de una puesta en común con relatoría, que sintetizó los aprendizajes y permitió integrar las propuestas en el diseño y desarrollo del Plan Familia.

La dinámica representó un ejercicio de creatividad aplicada al negocio y permitió generar ideas orientadas a mejorar la experiencia del cliente, reforzar la confianza como base de la relación comercial y activar nuevas fórmulas de crecimiento en la base de clientes.

Gracias a esta sesión, se obtuvieron propuestas concretas y accionables que dieron forma al Plan Familia y fortalecieron el rol de la dirección de la oficina en los procesos de co-creación.

### Jornada de Trabajo del Equipo de Dirección: Rumbo al Futuro

Este encuentro puso de relieve el rol del Equipo de Dirección como órgano motor de la innovación, capaz de estimular nuevas formas de pensar, modernizar estructuras internas y garantizar que la innovación se traduzca en avances reales para la entidad.

El Equipo de Dirección actuó como un grupo tractor, liderando el proceso de reflexión y aportando una visión global (estratégica, operativa y cultural) imprescindible para orientar el futuro de los comités. Su implicación fue determinante para que la innovación no se limitara a generar ideas, sino que se integrara en la toma de decisiones, en la gestión del tiempo y en la eficiencia organizativa.

El trabajo realizado durante esta jornada permitirá desplegar en 2026 un modelo de comités: más ágil, más eficiente y alineado con la estrategia.

### Innovación Abierta · Comité de Responsabilidad Social Externo

En noviembre de 2025, Caixa Popular llevó a cabo una sesión de innovación abierta en el marco del Comité de Responsabilidad Social Externo, con el objetivo de diseñar un programa de educación financiera con impacto social dirigido específicamente a niños de 6 a 10 años y a jóvenes de 16 a 18 años. Este reto surgió de la necesidad de ofrecer propuestas formativas que no solo transmitieran conocimientos financieros básicos, sino que también fomentaran valores, pensamiento crítico y actitudes responsables desde edades tempranas.

Para abordar este reto, se empleó la metodología *Value Proposition Canvas*, combinada con un trabajo segmentado por grupos de edad. Esta herramienta permitió analizar con profundidad las motivaciones, aspiraciones, frustraciones y necesidades de cada colectivo, identificar los elementos que generan valor para ellos y diseñar soluciones adaptadas a su realidad.

Gracias a esta metodología, el proceso fue altamente participativo, estructurado y centrado en las personas, integrando tanto la visión técnica como la sensibilidad social de los participantes del comité.

La sesión dio lugar a propuestas, que están en estudio para evaluar su aplicabilidad en 2026, que reflejan enfoques pedagógicos diferenciados y adaptados a las características de cada franja de edad.

### Ciclo de vida de la innovación: de la idea al impacto

El modelo de innovación de Caixa Popular sigue un ciclo estructurado que permite transformar ideas en soluciones, y soluciones en impacto. Este ciclo garantiza orden, rigor, participación y coherencia estratégica, al tiempo que permite mantener la agilidad en cada fase.

#### 1 Exploración y escucha

El proceso comienza con la **exploración de tendencias**, el análisis del mercado, la observación del territorio y la escucha activa de clientes y de los propios equipos. Esta fase alimenta el sistema de innovación con necesidades reales, nuevos retos y oportunidades por descubrir.

#### 2 Ideación y conceptualización

A partir de esos inputs, se activan espacios de creatividad como **talleres específicos, maratones, sentadas creativas** o concursos internos. En estas dinámicas, las personas generan ideas, las conectan entre sí y las transforman en conceptos con mayor nivel de definición.

### 3 Priorización

Posteriormente, las ideas se valoran según criterios claros: **alineamiento estratégico, valor para el cliente, viabilidad operativa, impacto esperado** y adecuación al modelo cooperativo. Esta fase permite seleccionar propuestas que realmente pueden aportar valor y avanzar a la siguiente etapa.

### 4 Prototipado y prueba

Las ideas priorizadas se transforman en **prototipos**, pilotos o pruebas. El objetivo es aprender rápido, validar supuestos, medir respuestas y reducir riesgos antes de una implantación definitiva. Aquí se aplican métricas específicas e indicadores preliminares.

### 5 Implantación y escalado

Una vez validadas, las soluciones se integran con el acompañamiento metodológico, la coordinación de áreas y la formación necesaria. En esta fase se aseguran la coherencia operativa, la alineación estratégica y la adaptación a la realidad de oficinas y servicios centrales.

### 6 Medición, reconocimiento y difusión

Finalmente, se evalúan los resultados a través de **KPIs**, se recogen aprendizajes y se difunden los logros mediante canales como Encertem, reforzando el reconocimiento de los equipos y cerrando el ciclo de manera transparente. Esta fase permite escalar lo que funciona y aprender de lo que no, alimentando la mejora continua.

El conjunto de iniciativas, programas y mecanismos desarrollados en 2025 confirma el avance de Caixa Popular hacia un modelo de innovación profundamente humano, cooperativo y conectado con las necesidades reales de las personas y del territorio. Los aprendizajes y estructuras consolidadas durante el ejercicio sientan una base firme para que 2026 sea un año de mayor impulso, en el que la creatividad compartida, la participación activa y la colaboración interna y externa continúen transformándose en valor para los clientes, para los equipos y para la sociedad valenciana en el marco del Plan Estratégico *Cuidar 2027*.

Caixa Popular reafirma así su compromiso con una innovación que genera progreso, y lo hace desde la cercanía, el propósito y la identidad cooperativa que define a la entidad.

Cuadro de mando innovación*	2025	2024	2023	2022	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22	Var. 22/21
Innovaciones aplicadas Encertem	150	158	143	52	-5,06%	10,49%	10,49%	-75,12%
Pruebas piloto	0	0	0	1	na	na	na	-90,91%
Ideas presentadas para el Concurso «Tú idea me suena bien»	80	52	83	103	53,85%	-37,35%	-37,35%	na
Nº Personas participantes en el concurso	105	84	54	121	25,00%	55,56%	55,56%	63,51%
Oficinas	72	37	30	86	94,59%	23,33%	23,33%	109,76%
Servicios Centrales	33	47	24	35	-29,79%	95,83%	95,83%	9,38%
Terceros	0	1	0	0	na	na	na	-100,00%
Ideas individuales	60	19	64	70	215,79%	-70,31%	-70,31%	159,26%
Ideas en equipo	20	33	19	33	-39,39%	73,68%	73,68%	65,00%
Sentadas Creativas con clientes	146	131	136	110	11,45%	-3,68%	-3,68%	129,17%
Nº Clientes que han participado	746	644	706	511	15,84%	-8,78%	-8,78%	333,05%
Valoración oficina (sobre 5)	4,72	4,56	4,66	4,35	3,51%	-2,15%	-2,15%	-1,81%
Valoración clientes (sobre 5)	4,56	4,57	4,75	4,52	-0,22%	-3,79%	-3,79%	-1,53%
Maratones de ideas	1	2	3	5	-50,00%	-33,33%	-33,33%	-54,55%
Aportaciones recibidas	213	180	397	388	18,33%	-54,66%	-54,66%	-30,71%
Ideas creativas	220	224	283	307	-1,79%	-20,85%	-20,85%	74,43%

## 6.3 Gestión de la Tecnología y la Información

Una de las categorías que se integran dentro del sistema de gestión de grupos de interés de Caixa Popular es “aliados socios”, donde se encuentra la empresa participada RSI (Rural Servicios Informáticos). Para fortalecer el valor de gestión de sus sistemas de información y de su visión estratégica de generar y capitalizar alianzas, utilizamos los servicios informáticos comunes de esta empresa.

RSI es responsable de las actividades de desarrollo o mejora de las aplicaciones clave del negocio, de la ubicación de datos, de la seguridad informática de las mismas, de las páginas web, etc., y establece protocolos para la utilización diferenciada por todas las empresas del Grupo.

RSI posee certificaciones y realiza auditorías independientes que avalan la excelente gestión de la seguridad y ciberseguridad:

- ISO 27001 Sistema de gestión de la seguridad informática.
- ISO 38500 Gobernanza de la tecnología de la información.
- ISO 22301 Sistema de gestión para la continuidad del negocio.
- LEET Security con el nivel AAA en 2022.
- Certificados específicos de seguridad:
  - Certificación PCI/DSS: certificado del estándar de seguridad de datos en tarjetas.
  - Certificación PCI PIN: certificado de los requisitos y procedimientos de seguridad con respecto a “Payment Card Industry PIN”.
  - Certificación CSP de Swift: certificación de seguridad para pagos por Swift.
- Auditorías de aseguramiento del marco de control interno europeas:
  - ISAE 3402 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos generales de TI.
  - SOC 2 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos de seguridad y ciberseguridad de TI.

De forma complementaria, también posee otras certificaciones de gran valor para incrementar la confianza y el valor de su gestión:

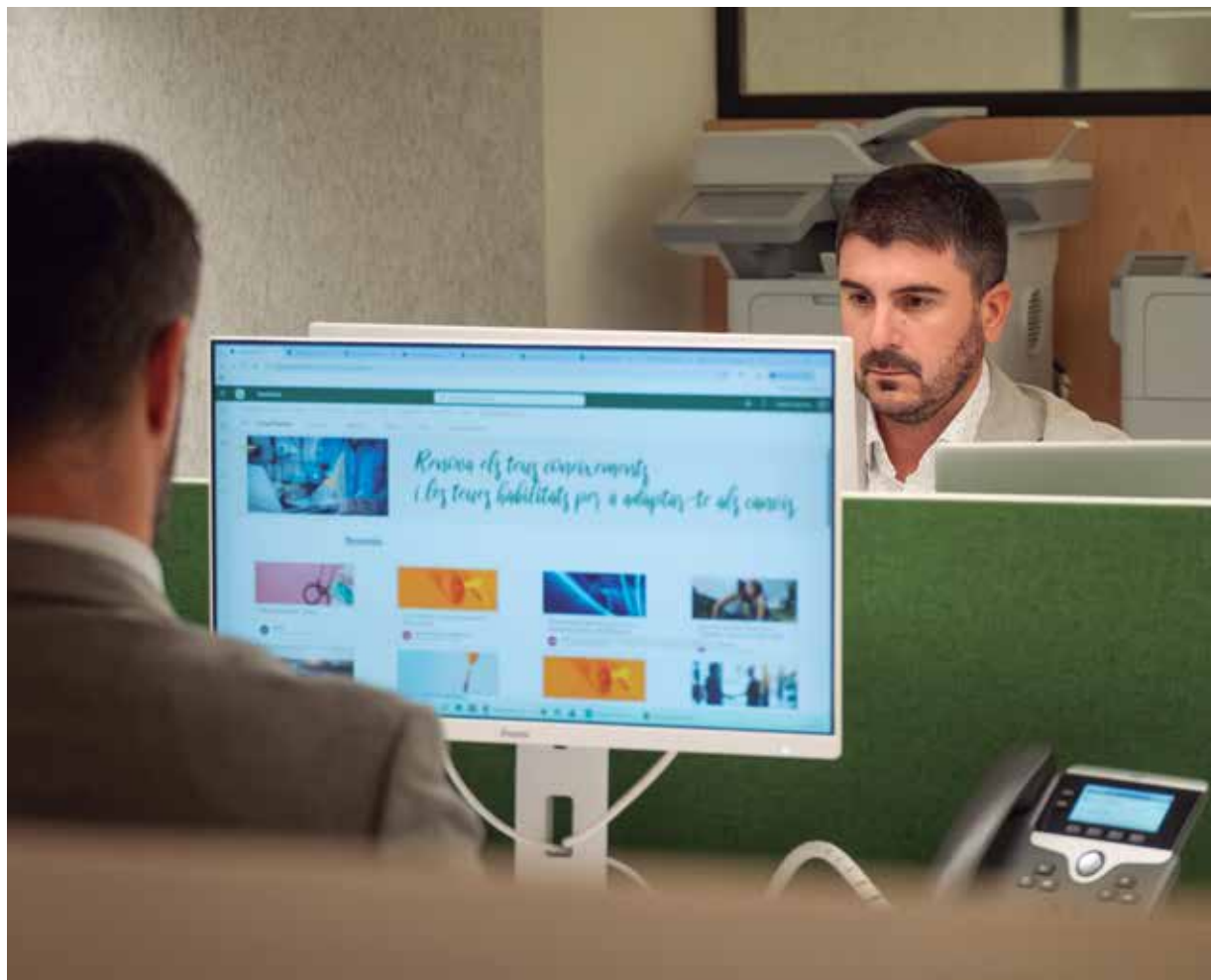
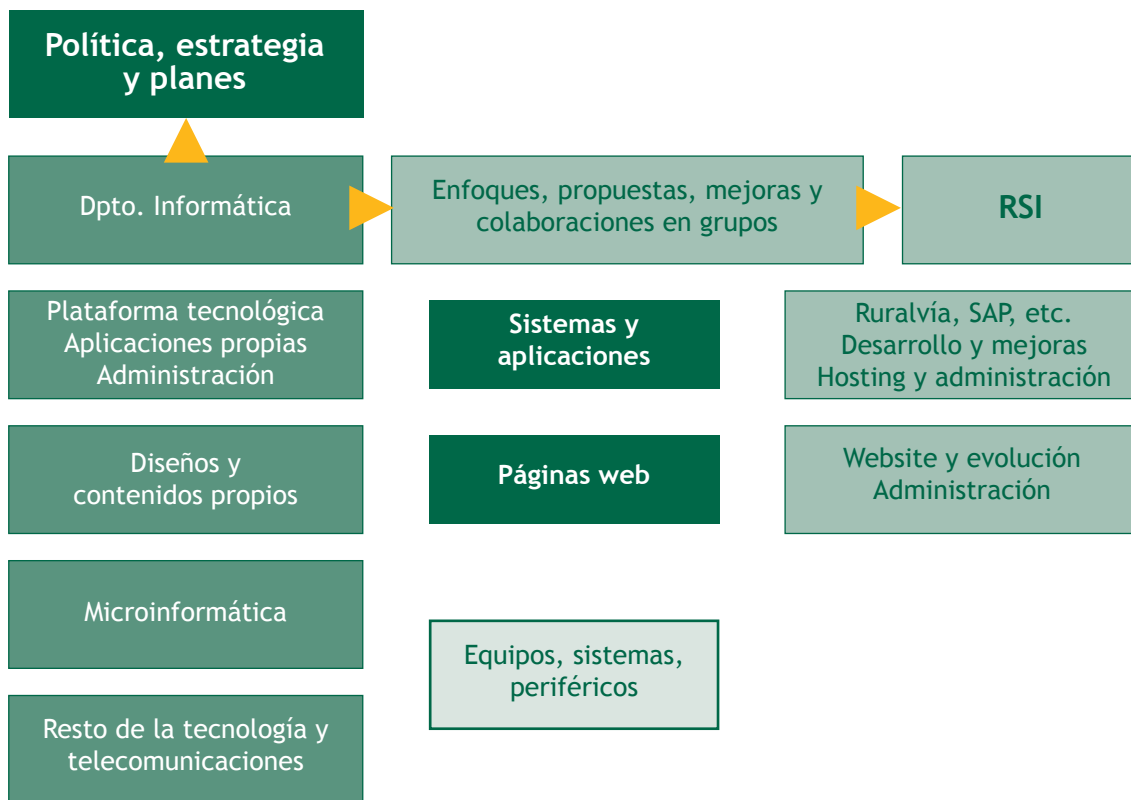
- UNE 19601 Sistema de gestión de *compliance* penal.
- ISO 37001 Sistema de gestión antisoborno.

El **Departamento de Informática de Caixa Popular**, que forma parte del Área de Medios y Tecnología, es responsable de la planificación de proyectos y actuaciones relativas a los sistemas y medios informáticos de la organización, la definición de la plataforma informática, la seguridad de procesos y sistemas, la gestión y operatividad de equipos informáticos (servidores, ordenadores...), redes, dispositivos de apoyo (impresoras, etc.), software, soluciones de telecomunicación, telefonía, la microinformática y desarrollos locales, y la gestión del resto de la tecnología del negocio, con la investigación y pruebas asociadas.

## Modelo de tecnología y de sistemas de información y telecomunicación

El modelo de tecnología y sistemas tiene una responsabilidad compartida entre RSI y el departamento de sistemas que participa en todos los grupos de trabajo de RSI (especialmente el de informática y el de organización) para aportar mejoras, innovaciones e influir en las decisiones técnicas y en la definición y priorización de proyectos.

Podemos ver a continuación en la siguiente imagen la representación gráfica del mismo:



## Aplicaciones (principales y locales), nuevos desarrollos y mejoras

Las principales aplicaciones utilizadas por las empresas del Grupo son la de «Banca online (Ruralvía)», la de «Gestión de personas (SAP)» y las de «Gestión del negocio (IRIS NTF)», que residen en RSI y son de su completa responsabilidad.

En 2025 se ha trabajado en cuatro grandes macroproyectos plurianuales de valor en la gestión de las tecnologías de la información:

- **Plan director de Prevención y Blanqueo de Capitales (PBC):** desarrollo de un nuevo modelo de gestión de la actividad de PBC para fortalecer la operativa del Grupo.
- **Plan de Ahorro e Inversión:** potenciación de los segmentos de Banca Privada, Banca Personal y Banca Retail.
- **Plan de Mejora Antifraude y Seguridad:** protección contra las estafas y fraudes a Clientes (operaciones con tarjetas, Bizum y transferencias bancarias).
- **Plan director de Seguridad:** protección contra el crimen cibernético (sabotajes, piratería, cajeros y tarjetas, y robos de identidad).

Algunos de los proyectos más relevantes de Negocio que se han lanzado en 2025 son los siguientes:

- Se ha desarrollado una solución de **OCR Online para la lectura de DNI´s** y tarjetas de residencia, mediante el uso de Inteligencia Artificial, mejorando el alta de clientes en oficina.
- Se han llevado a cabo diversas iniciativas para dar continuidad a la **evolución de Ruralvía** (p.ej.: visualizar plusvalía en compraventa de fondos, actualizar look and feel de otras alertas, actualización del nuevo buzón informativo a cliente, etc.).
- Se han realizado 7 desarrollos para mejorar la **eficiencia en las Oficinas** (p.ej.: optimización del buscador del Terminal Financiero, documento a emitir en cancelación de determinados acuerdos, etc.).
- Se ha desarrollado la opción de **contratación de préstamos preconcedidos para personas físicas no consumidores (autónomos)**.
- Se han realizado varias mejoras en el **Cuadro de Mando de Negocio Internacional**, incrementando la información disponible en el mismo.
- Se han desarrollado un **perfil de Ruralvía específico para menores** y el **Bizum para menores**.

## Plan Ciberseguridad RSI (Rural Servicios Informáticos)

### 1 Panorama del Entorno

El sector financiero está viviendo un aumento muy significativo de amenazas digitales, tanto a nivel nacional como internacional. Estas amenazas incluyen intentos de fraude a clientes, robos de información y ataques que buscan interrumpir la operativa de las entidades.

RSI refuerza de manera prioritaria sus capacidades para proteger a las entidades del Grupo Caja Rural, garantizando la continuidad de los servicios y la confianza de los clientes.

## 2 Requerimientos del Supervisor

El Banco de España ha señalado dos aspectos clave para reforzar:

- **Protección de la reputación:** evitar incidentes que puedan afectar la confianza de los clientes.
- **Refuerzo de las defensas internas:** mejorar los mecanismos de prevención y respuesta ante posibles incidentes.

## 3 Actuaciones Principales

### 3.1 Fortalecimiento de la Seguridad Tecnológica

Se han ampliado los equipos y capacidades dedicados a identificar riesgos, prevenir incidentes y asegurar la continuidad de los servicios financieros, incluso en situaciones adversas.

### 3.2 Mejora de la Infraestructura

Para proteger los sistemas centrales sobre los que operan las entidades:

- Se han reforzado los mecanismos de control de accesos internos.
- Se ha actualizado y asegurado la infraestructura de servidores.
- Se ha fortalecido la red para reducir la exposición frente a amenazas externas.

### 3.3 Refuerzo del Servicio Antifraude

RSI ha ampliado su servicio antifraude a un modelo 24 horas los 7 días de la semana, permitiendo:

- Detectar intentos de fraude en tiempo real.
- Activar una respuesta inmediata para proteger a clientes y entidades.

### 3.4 Mejora de los Sistemas de Control

Se han reforzado las principales líneas de defensa, incluyendo:

- Supervisión del centro de seguridad (SOC).
- Detección temprana de vulnerabilidades.
- Controles de acceso a información sensible.
- Seguridad aplicada a proveedores y clientes.

### 3.5 Incorporación de Nuevas Herramientas

Para reforzar la protección del negocio se han implantado soluciones avanzadas como:

- **Safer Payments:** reduce el riesgo de fraudes en operaciones de pago.
- **Cleafy:** protege los canales digitales frente a ataques.
- Sistemas específicos de prevención de suplantación de identidad (spoofing).

## 4 Recursos e Inversión

La inversión total del plan asciende a 11,18 millones de euros, distribuida de forma equilibrada entre recursos internos y externos.

El enfoque prioriza retener el conocimiento dentro de RSI y limitar la dependencia de terceros.



## Actuaciones Ciberseguridad

Durante 2025, la entidad fortaleció de manera significativa su capacidad de protección digital y resiliencia operativa. La ciberseguridad se consolidó como una prioridad estratégica para garantizar la continuidad del negocio, la protección de la información y la confianza de clientes, socios y empleados.

### 1 Fortalecimiento del Control de Accesos

Se avanzó en un programa corporativo para modernizar y asegurar los accesos a los sistemas internos, mejorando la calidad de los datos, reforzando la supervisión de las cuentas privilegiadas y unificando criterios de acceso.

### 2 Monitorización y Respuesta ante Amenazas

Mejora de herramientas de vigilancia y detección temprana, incorporación de nuevas plataformas y personal especializado, con mayor capacidad para actuar ante incidentes.

### 3 Reducción de Vulnerabilidades y Obsolescencia Tecnológica

Revisión intensiva de sistemas, aplicación de medidas correctoras y seguimiento de la antigüedad tecnológica para minimizar riesgos derivados de equipos obsoletos.

### 4 Cultura y Formación en Ciberseguridad

Campañas periódicas de concienciación, simulaciones de fraude, formación a nuevas incorporaciones y refuerzo de hábitos seguros en toda la plantilla.

### 5 Adecuación Normativa al Reglamento DORA

Alineación con el nuevo Reglamento Europeo DORA, incluyendo la actualización de políticas internas, refuerzo del control sobre proveedores críticos y mejora de los procesos de respuesta frente a incidentes.

### 6 Coordinación y Mejora Continua

Colaboración con otros departamentos y proveedores, informes periódicos y mejora constante del nivel de protección.

## Conclusión

2025 marcó un avance decisivo en la madurez de la ciberseguridad de la entidad, reforzando su resiliencia y preparación ante los retos digitales futuros.

Caixa Popular cuenta con un Comité de Sistemas de Información que permite coordinar a todas las áreas afectadas, establecer protocolos de actuación, valorar riesgos y difundir entre el colectivo de trabajo una cultura de seguridad informática a través de la concienciación y la formación.

Este Comité define los criterios de seguridad y protección de los activos TIC y gestionar las soluciones de cifrado y clasificación de la Información.

Dentro de sus funciones de Ciberseguridad se encuentran:

- Definir los criterios de seguridad y protección de los activos TIC de la Entidad.
- Definir las etiquetas y los criterios de etiquetado de la información.
- Supervisar la actualización del listado de vulnerabilidades técnicas detectadas.
- Apoyar al resto de áreas en la implantación de medidas de seguridad incluidas en esta norma.
- Mantener un inventario actualizado de los métodos y algoritmos de cifrado utilizados en la Entidad.
- Asegurar que las soluciones de cifrado cumplen con los criterios definidos.
- Velar por el correcto cumplimiento de los procesos de gestión de claves.
- Validar que las autoridades certificadoras utilizadas son de confianza.
- Solicitar los certificados asociados a los sistemas bajo su propiedad, siendo los responsables últimos tanto de la protección de los mismos como de las claves privadas asociadas.
- Supervisar el grado de cumplimiento de los planes de concienciación y formación internos.

Durante este 2025, desde el Departamento de Gestión del Dato se ha continuado fortaleciendo el sistema de gobierno y explotación de la información iniciado en ejercicios anteriores. El objetivo sigue siendo dotar a la organización de datos fiables, accesibles y orientados al negocio, que impulsen la toma de decisiones, mejoren el conocimiento del cliente, aumenten la eficiencia operativa y consoliden una cultura de organización líquida basada en la información.

En este marco, a lo largo del 2025 se han desarrollado e implantado numerosos proyectos y mejoras, entre los que destacan:

## Mejoras en Procesos y Automatización

Automatización de procesos internos de ETL, optimizando la carga, transformación y verificación de datos para acelerar tiempos de procesamiento y reducir errores manuales.

Informe automático de morosidad para el área de recuperaciones, quitando labor repetitiva y manual.



## Mejoras en la Calidad de los Datos

Con la colaboración de RSI y publicaciones internas, se han logrado mejoras en la calidad de los datos:

- Mejoras y homogeneización en teléfonos de contacto de clientes, garantizando un formato único y validado.
- Optimización de los datos de correo electrónico, con un sistema de validación automática y marca de «incorrecto».
- Ampliación de información disponible sobre empresas, incorporando nuevos campos como:
  - Código LEI y fecha de renovación
  - Porcentajes de importación y exportación

## Acceso a la Información y nuevos Cuadros de Mando

- Nuevo Dashboard Digital, que centraliza indicadores clave y facilita una visión global de la actividad digital de nuestros clientes.
- Cuadro de mando del área de Negocio, diseñado para mejorar el seguimiento comercial y operativo, además de servir como herramienta de gestión integral del área.
- Nuevo cuadro de mando de Riesgo de Crédito, con métricas y alertas avanzadas.
- Cuadro de mando de Circulante para Empresas, aportando mayor visibilidad sobre operaciones y comportamientos financieros. En este caso, además, tuvimos un gran aporte en el producto final, que se ha extrapolado a todo el grupo de entidades del grupo de cajas rurales.
- Implantación de nueva segmentación NFB en los informes internos de la entidad.

## Analítica Avanzada

Se han impulsado nuevas iniciativas que aportan mayor capacidad predictiva al negocio:

- *Estudio de tendencias y comportamiento de clientes, enfocado en anticipar necesidades y cambios en la sociedad.*
- *Nuevos modelos de propensión provistos por RSI, entre ellos:*
  - Propensión a préstamos de consumo
  - Propensión a planes de pensiones
- *Integración de los modelos con campañas comerciales ya vigentes, optimizando su eficacia.*
- *Mejoras en la segmentación interna de clientes, mejorando la precisión en el análisis y en la personalización comercial.*



## Informes y Seguimiento Comercial

- Informe semanal de actividad comercial, con datos de la semana anterior para monitorizar evolución, tendencias y oportunidades.
- Nuevos informes del Plan Familia, ampliando la capacidad de análisis y seguimiento del programa.

## Autoconsumo

Se ha mantenido el uso del autoconsumo por parte de las áreas, potenciando en

- Modelos de datos más detallados y mejor documentados.
- Herramientas de soporte y búsqueda de conceptos de negocio, palabras clave, etc.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la gestión de la tecnología y sistemas de información:

Durante el ejercicio 2025 el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la disponibilidad de aplicaciones y sistemas fueron razonables. Como vemos a continuación en la siguiente tabla, en el año 2025 hemos conseguido mantener unos altos niveles o estándares de cumplimiento, mejorándolo con respecto al año anterior.

Gestión tecnológica e información						
Variable	2025*	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Cumplimiento ANS plataforma bancaria	99,96%	99,95%	99,85%	0,01%	0,10%	0,00%
Cumplimiento ANS medios de pago	99,99%	99,95%	99,94%	0,04%	0,01%	-0,04%
Cumplimiento ANS centro de información	99,70%	99,47%	99,83%	0,23%	-0,36%	1,32%
Cumplimiento ANS intercambio	100,00%	100,00%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Cumplimiento ANS banca a distancia	99,95%	99,75%	99,73%	0,20%	0,02%	-0,09%
Cumplimiento ANS atención a usuarios	96,97%	94,22%	86,72%	2,92%	8,65%	-11,20%

En lo que respecta a la atención a clientes y posibles incidencias, como vemos a continuación, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la atención prestada, tanto a cajas como a clientes finales en los dos ejercicios, son muy satisfactorias. Se ha mejorado notablemente en las llamadas, donde el tiempo de espera del cliente es inferior a los 30 segundos, mostrando la eficacia de las medidas tomadas durante 2024 y 2025 para mejorar el deterioro producido en 2023. También han mejorado considerablemente la atención a llamadas de clientes finales, la atención de llamadas al CAU y la resolución de incidencias.

Atención a clientes e incidencias						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Atención a llamadas de clientes finales	100,00%	99,87%	97,42%	0,13%	2,51%	-2,41%
Atención de llamadas al CAU	99,75%	99,23%	96,92%	0,52%	2,38%	-2,95%
Resolución incidencias	88,13%	86,92%	90,24%	1,39%	-3,68%	-5,83%
Tiempo de espera llamadas clientes finales inferiores a 30 seg*	100,00%	90,87%	62,48%	10,05%	45,44%	-34,30%

\*El acuerdo suscrito es atender las llamadas en menos de 30 segundos (en 2025 el tiempo medio ha sido de 20 segundos).

# 7 Huella económica

## 7.1 Huella Económica y del Negocio

La huella económica de una organización se refleja en los resultados tangibles e intangibles de sus actividades, ingresos y uso de recursos. Hoy, este concepto abarca no solo los impactos económicos y financieros, sino también su contribución a ecosistemas sociales y ambientales junto a los grupos de interés.

Caixa Popular establece su huella económica sobre el principio de autofinanciación y el crecimiento progresivo y sostenible, asegurando así la capacidad y continuidad del negocio, al tiempo que minimiza el riesgo asumido.

Partiendo de esta base, desarrolla acciones, proyectos y productos en el mercado de manera ética y sostenible, involucrando a todos los grupos de interés y generando un mercado económico y social de gran valor en la Comunitat Valenciana.

Caixa Popular establece como principios básicos para generar valor económico sus estrategias, políticas y elementos de gestión.

- el respeto, la asunción y el cumplimiento de las declaraciones de derechos humanos en toda su cadena de valor;
- la legislación y obligaciones de la organización por su condición de cooperativa y por la ubicación geográfica de sus operaciones e instalaciones;
- la construcción de marcos de relación, participación y trato exquisito con todos los grupos de interés, de alto valor y transparencia;
- la eficiencia, productividad y retorno esperados, por el desempeño de los procesos corporativos y por el interés y valor de los productos y servicios puestos en el mercado y, por la autonomía, empoderamiento, capacitación, responsabilidad y profesionalidad del colectivo de trabajo.

En síntesis, para Caixa Popular, la huella económica y del negocio es básicamente el resultado de cómo esta entidad realiza:

- La gestión económica, financiera y fiscal.
- La gestión comercial y de clientes.
- La gestión de compras y proveedores.
- El desarrollo del cooperativismo y del asociacionismo.
- Las relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.
- Las relaciones con aliados socios.
- La gestión de la calidad.
- La gestión de la innovación.

La estrategia y el gobierno del negocio son los dos ejercicios de responsabilidad y coherencia necesarios para definir y alcanzar el mejor posicionamiento competitivo, definir proyectos y actividades para asegurar la continuidad y el crecimiento razonable de la cooperativa en el corto, medio y largo plazos.

La máxima responsabilidad sobre estos grandes objetivos recae sobre el Consejo Rector y la Asamblea General, con la colaboración del equipo de dirección y de todas las áreas, departamentos y personas de estas.

En el Anexo 11.1, apartado 5 se puede consultar los resultados económicos y financieros del ejercicio 2025, en concreto el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias de Caixa Popular.

## 7.2 Gestión económico-financiera-fiscal

La gestión económica, financiera y fiscal de Caixa Popular se realiza de acuerdo con el estricto cumplimiento del plan general de contabilidad y del resto de regulaciones y compromisos de obligada asunción por las entidades del sector financiero y, en su caso, por su condición de organización cooperativa, enmarcada en la Comunitat Valenciana.

El nuevo plan estratégico iniciado este 2025 Cuidar 2027. La estrategia en 2025 relacionada con el desempeño económico y financiero de Caixa Popular:

Políticas estratégicas relacionadas con desempeño económico y financiero	
2025	2024
Cuidar al cliente	Potenciar la productividad
Cuidar el Negocio	Controlar la Morosidad
Cuidar la eficiencia	Potenciar el Servicio 5 Estrellas
Cuidar los riesgos	

### Modelo de gestión económica, financiera y fiscal

Las previsiones financieras se realizan de acuerdo con la planificación estratégica vigente y se fijan los hitos a los que se quiere llegar dentro de cada plan estratégico.

A continuación, se valida que los objetivos cuantitativos que se quieren alcanzar están en línea con todas las exigencias normativas del regulador, que los crecimientos del negocio y los resultados son alcanzables, teniendo en cuenta las ratios de solvencia, liquidez y rentabilidad necesarias para cumplir con todos los requisitos normativos y estratégicos.

Anualmente se revisan las previsiones establecidas en los planes estratégicos para ajustarlas a la realidad del mercado.

En la siguiente imagen se refleja cómo la entidad plantea la gestión de dichos procesos.



## Gestión económica, financiera y fiscal

Como consecuencia de la publicación estándar GRI 207: Impuestos en el año 2019, Caixa Popular sigue como guía y elige algunos de los requerimientos propuestos en dicho estándar.

La gestión fiscal de Caixa Popular se basa en una administración prudente, ajustada al cumplimiento normativo en todo momento, con un mecanismo de reporte y control, y contando con el asesoramiento de un despacho externo, especialista en temas fiscales.

En su gestión la entidad en 2025, al igual que en 2024, no recibe de los gobiernos de la Comunitat Valenciana o de España ninguna ayuda, ni subvención de ningún tipo.

La entidad realiza toda su actividad en España y en concreto en la Comunitat Valenciana por lo que todas sus oficinas, sus operaciones, así como los resultados obtenidos y las obligaciones fiscales se circunscriben a este ámbito de actuación.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2025

En cuanto a nuestra capacidad de generar negocio y valor, como vemos a continuación, hemos seguido creciendo en equipo humano, incrementando el número de puntos de venta que incluyen el Agente Financiero de Chestre, de acuerdo con los objetivos establecidos.

Capacidad básica para la generación de negocio y de valor						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Colectivo de trabajo (a 31 de diciembre)	453	449	419	4	30	26
				0,89%	7,16%	6,62%
Oficinas comerciales (n.º)	81	79	78	2	1	2 ud
				2,53%	1,28%	263,00%

Respecto lo datos de ingresos totales, la evolución de los tipos de interés durante este 2025 ha hecho que los ingresos brutos, a pesar del crecimiento del negocio hayan descendido respecto al 2024, como vemos a continuación.

Ingresos totales (datos en miles)						
Variable	2025	2024	2023	Var.25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Ingresos brutos (euros)	131.114	138.124	100.864	-5,08%	36,94%	109,50%
Ingresos netos (euros)	96.277	99.912	84.808	-3,64%	17,81%	85,88%

En cuanto a los gastos totales, el modelo de crecimiento de Caixa Popular, sustentado en la apertura de oficinas, la contratación de personas y la vocación de mejora e innovación en estructuras y gestión, y la responsabilidad social, implica el incremento de gastos proveedores de capital.

Gastos totales (datos en miles de euros)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Operacionales	22.090	20.432	18.142	8,11%	12,62%	23,71%
Salarios y beneficios	31.471	29.559	27.442	6,47%	7,71%	13,72%
Amortización Inmov. Material	3.390	3.198	3.024	6,00%	5,75%	2,86%
Otros gastos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

En lo referente a los Márgenes de la entidad, a pesar de su comportamiento debido a la evolución de los tipos de interés, el resultado del margen de explotación ha tenido un comportamiento muy positivo con un crecimiento respecto al 2024 de un 33,78%.

Márgenes (datos en miles de euros)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
De intereses	96.277	99.913	84.808	-3,64%	17,81%	85,88%
Brutos	31.626	131.322	111.961	0,23%	17,29%	53,46%
Resultado de explotación	58.059	40.775	31.941	42,39%	27,66%	42,71%

Las dotaciones realizadas no han afectado a la generación de beneficios tanto en términos brutos como netos con incrementos del 43% y 36% respectivamente

Beneficios e impuestos (datos en miles)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Beneficios brutos	52.332	36.563	28.619	43,13%	27,76%	43,76%
Beneficios netos, después de impuestos	42.004	30.875	24.071	36,05%	28,27%	43,01%
Impuesto devengado	10.328	5.687	4.547	81,61%	25,07%	47,87%
Impuesto pagado	9.762	11.004	9.550	-11,29%	15,23%	132,70%

A pesar de que el modelo de negocio basado en la proximidad supone unos costes añadidos, como la apertura de oficinas o la contratación de personas, la rentabilidad del ejercicio se ha incrementado en un 13,00% situándose el ROI en el 1,13% estando por encima de la media del sector. Durante este 2025 la bajada de los tipos ha empeorado la eficiencia situándose esta en el 43,00%. La rentabilidad es una de las fortalezas financieras del negocio, mientras que la eficiencia es un área de avance. El modelo de negocio basado en el servicio, la proximidad, la accesibilidad financiera, de cercanía limita la obtención de grandes resultados en este aspecto.

Rentabilidad y eficiencia						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Rentabilidad económica: activo total (ROI)	1,13	1,00	1,00	13,00%	0,00%	36,99%
Rentabilidad financiera: fondos propios (ROE)	24,00	20,41	17,07	17,59%	19,57%	27,29%
Ratio de eficiencia (%)	43,00	41,06	42,83	4,72%	-4,13%	-23,45%

En lo que respecta a los principales indicadores de capacidad financiera e información relevante de las operaciones vemos a continuación los principales resultados en los últimos años.

Capacidad financiera e información relevante de las operaciones						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
<i>Capacidad de pago</i>						
Liquidez LCR (%)	327,55	465	451	-29,56%	3,10%	79,68%
Liquidez NSFR (%)	183,26	192,43	181,9	-4,77%	5,79%	14,89%
Solvencia: ratio de capital CET1 phase in	18,74	15,88	15,63	18,01%	1,60%	2,76%
Solvencia: ratio de capital CET1 fully loaded	18,74	15,88	15,52	18,01%	2,32%	10,15%
<i>Riesgo</i>						
Morosidad financiera (%)	2,46	2,79	3,31	-11,83%	-15,71%	-5,97%
Activos dudosos (millones de euros)	60,03	60,73	66,88	-1,15%	-9,20%	-0,87%
<i>Información del negocio y medidas alternativas de rendimiento (datos en millones)</i>						
Total Activo	4.484	3.686	3.287	21,65%	12,13%	14,93%
Apalancamiento operativo (%)	6,16	6,24	6,09	-1,30%	2,46%	-3,33%
Depósitos	4.035	3.294	2.920	22,50%	12,80%	13,48%
Créditos a clientes brutos	2.334	2.088	1.949	11,78%	7,13%	2,04%
Activo irregular (dudosos + adjudicados netos)	60	64	68	-5,46%	-6,62%	-2,38%
Activos adjudicados brutos	3,2	3,7	1,7	-13,51%	129,41%	-39,72%
Activos adjudicados netos	0	2,8	0,8	-100,00%	250,00%	-68,50%
Cobertura activo irregular	174	150	103	16,00%	45,63%	37,33%

Los indicadores más importantes para la definición de la capacidad financiera de la entidad y su evolución en los ejercicios contemplados, las ratios de liquidez y solvencia son un punto fuerte de la gestión, por encima de los límites marcados por la regulación.

La contención de la morosidad es otro aspecto destacable por su evolución y valores.

Finalmente, podemos ver en la siguiente tabla los resultados de Caixa Popular en términos de generación de riqueza, donde podemos observar el mantenimiento del valor económico generado, así como el incremento del distribuido y el descenso del retenido.

Generación de riqueza (datos en millones)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Valor económico directo generado (euros) ***	133	135	120	-1,48%	12,50%	51,90%
Valor económico distribuido (euros) ****	54	50	46	8,00%	8,70%	17,95%
Valor económico retenido (euros) *****	79	85	74	-7,06%	14,86%	85,00%

(\*\*\*) ventas netas + los ingresos obtenidos de inversiones financieras + ventas de activos.

(\*\*\*\*) gastos operacionales + salarios y beneficios al colectivo de trabajo + pagos proveedores capital + inversiones en la sociedad.

(\*\*\*\*\*) valor económico directo generado menos valor económico distribuido.



# 8 Huella laboral

## 8.1 Huella laboral

### 1 Introducción general

El Plan Estratégico Cuidar 2027 constituye el marco de referencia para la gestión de personas y cultura cooperativa en Caixa Popular. Este plan nace con el objetivo de impulsar el bienestar integral de las personas, fortalecer la cultura cooperativa y contribuir al desarrollo sostenible y al éxito del proyecto empresarial. A través de políticas innovadoras, acciones transversales y una medición rigurosa de resultados, el Plan Cuidar orienta todas las iniciativas del área hacia el equilibrio entre satisfacción, desarrollo profesional y resultados económicos, alineando el cuidado de las personas con la excelencia en el servicio y el impacto positivo en la sociedad valenciana.

### 2 Área de Personas y Cultura Cooperativa: misión, estructura y funciones.

El Área de Personas y Cultura Cooperativa de Caixa Popular tiene como misión:

«Cuidar a las personas fomentando su equilibrio y desarrollo personal y profesional, contribuyendo al éxito de nuestro proyecto cooperativo y enriqueciendo nuestra cultura organizacional».

#### Estructura del Área

Para dar cumplimiento a esta misión, el área se organiza en tres departamentos que actúan de forma complementaria y coordinada.

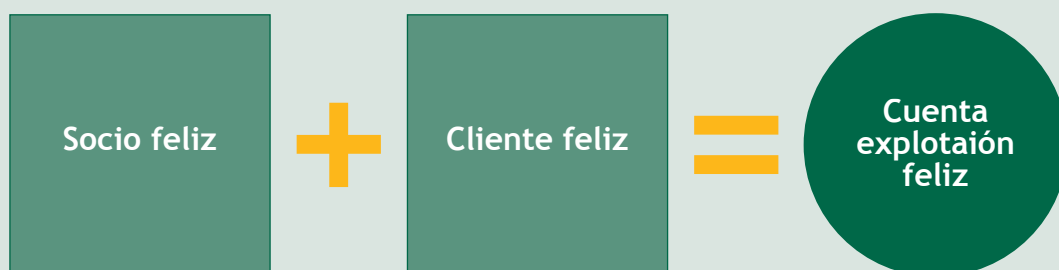
- **«Departament Laboral»:** Su misión es velar por la equidad y transparencia en la política de retribución, procurar la igualdad de oportunidades y contribuir al bienestar del colectivo, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral, fiscal y social.
- **«Departament de Talent»:** Su misión es garantizar que la entidad cuente con profesionales preparados y alineados con los valores cooperativos, seleccionando, desarrollando y evaluando a las personas para contribuir a su crecimiento y a la consecución de los objetivos estratégicos.
- **«Departament Desenvolupament Directiu»:** Su misión es garantizar que los líderes de los equipos desarrollen competencias profesionales alineadas con los valores, la cultura cooperativa y el Modelo de Liderazgo, contribuyendo a los objetivos estratégicos en el marco de una organización líquida y de gestión por liderazgo.

## Funciones principales del Área

- Promover una cultura de cuidado y bienestar integral, abanderando los valores cooperativos de Caixa Popular.
- Desarrollar el ecosistema de la felicidad para el colectivo de trabajo.
- Definir y desplegar políticas de reclutamiento, selección, formación, promoción, desarrollo profesional, evaluación del desempeño, compensación, igualdad, seguridad y salud, prevención de acoso, contratación y desvinculación.
- Gestionar la comunicación y relaciones profesionales con el Consell Social y otros comités clave.
- Velar por la equidad, eficiencia y agilidad en todos los procesos del área, apoyándose en un sistema de información propio.
- Participar activamente en los principales comités de la entidad, liderando el Consell Social y colaborando en la definición de condiciones financieras, acciones sociales y voluntariado, y en la gestión de la cultura y el clima laboral.

Cada departamento desarrolla cometidos específicos alineados con la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, asegurando la profesionalización, el bienestar y el desarrollo de las personas.

## Fórmula de Caixa Popular:



Esta fórmula resume el propósito y la estrategia del área de Personas y Cultura Cooperativa, orientando todas las acciones y políticas hacia el equilibrio entre bienestar, satisfacción y resultados.

## 3 Seguimiento y contribución del Área de Personas y Cultura Cooperativa al Plan Estratégico Cuidar 2025-2027

El Área de Personas y Cultura Cooperativa desempeña un papel clave en el desarrollo y la implantación de las políticas estratégicas del Plan Cuidar 2027, centrando sus esfuerzos especialmente en la política “Cuidar los equipos” y contribuyendo de forma transversal al resto de ejes estratégicos.

Los principales objetivos que se han trabajado en 2025 y su nivel de consecución son los que a continuación se detallan:

### 1 Cubrir necesidades organizativas y planificar el periodo estratégico

- Finalización de planes de sucesión para miembros clave del equipo directivo.
- Seguimiento y apoyo a oficinas afectadas por la DANA, incluyendo medidas de dedicación, renting de vehículos y ayudas al colectivo de trabajo.
- Coordinación mensual con las Direcciones de Zona para la implantación de estrategias y la apertura de nuevas oficinas.

- Impulso y actualización del mapa de la organización líquida, con nuevas figuras y máxima participación.
- Formación específica para nuevos líderes.
- Dar cobertura a las necesidades coyunturales en áreas clave de la organización.
- Selección de los equipos de las futuras oficinas.

## 2 Impulso de la cultura de feedback continuo y el modelo de liderazgo

- Comunicación e implantación del nuevo proceso de evaluación de desempeño y crecimiento profesional.
- Elaboración de mapas de talento en oficinas y servicios centrales para la toma de decisiones en el ámbito de las personas.
- Lanzamiento y seguimiento del Programa de Liderazgo para personas directivas.
- Diseño e implantación de protocolos para evaluar el impacto de la formación y fomento del feedback continuo.

## 3 Diseño del Plan de acción derivado de las encuestas de bienestar y riesgos psicosociales realizadas en 2024

- Lanzamiento de encuestas de escucha al colectivo de trabajo y presentación de resultados.
- Implantación de mejoras en la iniciativa «Arrelats: vincles amb conexió amb Caixa Popular», con la participación del equipo de dirección.
- Contribución al diseño de protocolos de actuación ante situaciones especiales y emergencias.
- Lanzamiento de la encuesta de calidad del servicio a oficinas por parte de las áreas de los servicios centrales.
- Diseño e implementación del plan de conmemoración del aniversario de la DANA: «Florig del fang».



#### 4 Revisión y actualización del sistema retributivo y ventajas sociales

- Seguro de salud para todas las personas socias de trabajo a cargo de Caixa Popular.
- Publicación y actualización de la circular del sistema retributivo.
- Alineación de la retribución variable con la estrategia de negocio y resultados.
- Implantación de nuevos premios de negocio.
- Comunicación e implantación de ventajas sociales y económicas, seguro de salud y créditos especiales.
- Verificación del cumplimiento de la ley de transparencia retributiva.

#### 5 Comunicación e implantación de novedades legislativas.

- Evaluación de riesgos psicosociales y diagnóstico previo para la actualización del Plan de Igualdad.
- Revisión del cumplimiento de las novedades legislativas en el ámbito laboral.
- Creación de las comisiones delegadas del Consell Social en materia de Igualdad y Seguridad y Salud.

#### 6 Captación y selección de talento para nutrir la cantera y cubrir necesidades estructurales y coyunturales

- Implantación de la estrategia de captación y selección de talento joven para nuevas oficinas y necesidades estructurales y coyunturales.
- Cobertura de todas las vacantes en plazo.
- Convenios con universidades y participación en foros de empleo.
- Optimización de procesos de selección y evaluación de candidatos.
- Lanzamiento de la nueva edición de la «Ambaixada Realitza't» y mejora de la propuesta de valor del empleado.

#### 7 Formación y desarrollo profesional

- Diseño e implantación de las Escuelas de Bienestar.
- Implantación de protocolos de petición de acción formativa y seguimiento del aprendizaje.
- Optimización de herramientas de autoformación y publicaciones mensuales alineadas con el plan estratégico.
- Mejora del Diseño del cuadro de seguimiento de las horas de formación.

#### 8 Refuerzo de valores y cultura cooperativa

- Mejora en la acogida y el seguimiento de personas aspirantes a socia.
- Actualización de protocolos de reconocimiento a las trayectorias profesionales.
- Impulso de iniciativas creativas para fortalecer la cultura y valores de Caixa Popular.

### Novedades destacadas del área en 2025

- Seguro de salud para todas las personas socias de trabajo a cargo de Caixa Popular.
- Nuevo Programa de Liderazgo para todas las personas directivas.
- Creación de las Escuelas de Bienestar.
- Nuevo crédito destinado a la salud para todas las personas socias.
- Permisos retribuidos para voluntariado nacional.
- El edificio de servicios centrales ha pasado a ser un espacio cardioprotegido.

El Área de Personas y Cultura Cooperativa ha logrado un alto grado de cumplimiento de estos objetivos estratégicos de 2025, contribuyendo de manera significativa al desarrollo organizativo, al bienestar del colectivo y al fortalecimiento de la cultura cooperativa. La implantación de nuevas políticas, la mejora continua de procesos y la innovación en la gestión de personas refuerzan el compromiso de Caixa Popular con el cuidado de sus equipos y el impacto positivo en la sociedad valenciana.

### 9 Políticas Corporativas: El marco que sostiene el cuidado

Nuestro modelo se apoya en un conjunto de políticas vigentes que garantizan coherencia y responsabilidad en la gestión de personas y en la cultura organizativa:

- **Política de Igualdad:** Garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- **Política de Conciliación:** Orientada a facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional.
- **Política de Formación:** Subraya la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional como parte de la estrategia de personas.
- **Código Ético:** Publicado y accesible, recoge los principios de ética, profesionalidad, igualdad y responsabilidad social que deben regir la actuación de todas las personas de la entidad.
- **Política de Desconexión Digital:** Forma parte de las medidas de bienestar y salud laboral.
- **Protocolos de prevención y actuación:** Protocolos específicos para la prevención de riesgos laborales, acoso y discriminación, así como políticas de salud y seguridad.

Además, Caixa Popular cuenta con las siguientes políticas transversales, alineadas con su compromiso ético, social y medioambiental:

- **Política de Sostenibilidad.**
- **Política Medioambiental.**
- **Política de Derechos Humanos.**
- **Política de Relación con Clientes y Proveedores.**
- **Política Anticorrupción.**

Este marco normativo refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y el impacto positivo en la sociedad valenciana, y asegura que todas las personas de la organización actúan bajo los mismos principios y valores.

## Guía Cuidar a los Equipos

Como parte del despliegue del Plan Estratégico Cuidar 2027, Caixa Popular ha desarrollado la «Guía Cuidar a los Equipos», una herramienta interna que define estrategias y acciones para cuidar y desarrollar a las personas, alineadas con el Modelo de Liderazgo y el modelo de competencias de la entidad.

Esta guía refuerza nuestros valores y cultura cooperativa, y persigue como objetivos el bienestar personal, el crecimiento profesional y el cuidado de la felicidad de todas las personas que formamos parte de Caixa Popular.

La guía incluye recomendaciones prácticas para el cuidado propio, el cuidado entre compañeros y el liderazgo cuidador, facilitando la creación de espacios de bienestar y colaboración en el entorno laboral.

Tras la exposición de las políticas corporativas, presentamos los indicadores diferenciales que permiten evaluar el impacto real de la gestión de personas y cultura cooperativa en la organización.

### 5 Cuadro de indicadores Plan Cuidar 2025-2027

El siguiente cuadro recoge los indicadores estratégicos y diferenciales del Plan Cuidar, que permiten medir el impacto global del área de Personas y Cultura Cooperativa en el bienestar, la cultura organizativa y la contribución al negocio. Estos KPI serán objeto de seguimiento anual hasta 2027.

### Cuadro de Indicadores - Plan Cuidar 2025-2027

#### BLOQUE I · Bienestar y Felicidad

Indicador	¿Qué mide?	Cálculo	Resultado 2025
Índice Global del Ecosistema de la Felicidad	Nivel de bienestar percibido	Resultado de la Encuesta Ecosistema de la Felicidad	7,1
NPS Interno	La satisfacción y el orgullo de pertenencia	Ítem NPS de la encuesta Ecosistema de la Felicidad	8,2
Participación en encuesta de bienestar	Cultura de escucha y participación	(Respuestas / Personas Convocadas) *100	83,7%

#### BLOQUE II · Organización Líquida y Liderazgo

Indicador	¿Qué mide?	Cálculo	Resultado 2025
Promociones (movilidad vertical)	La capacidad de la organización para ofrecer oportunidades reales de crecimiento profesional.	Personas que ascienden a una posición superior /total de personas socias	2,44%
Participación en equipos transversales de la organización líquida (OL)	El nivel de implicación y protagonismo de las personas.	(Personas con rol en la OL / Total de plantilla con más de 2 años de antigüedad) * 100.	93,6%
Liderazgo distribuido en la OL	La distribución del liderazgo más allá de los cargos directivos, reflejando un modelo más participativo.	(Líderes no directivos / Total líderes OL) *100	33%
Cobertura del programa de Liderazgo	Alcance del programa dirigido a personas directivas.	(Personas formadas / Total de personas directivas (excluyendo ED)) * 100.	41%

**BLOQUE III · Contribución al Negocio**

Indicador	¿Qué mide?	Cálculo	Resultado 2025
Cobertura de Vacantes en Plazo	La agilidad para responder a necesidades del negocio.	(Vacantes cubiertas en plazo / Total vacantes) *100	100%
Índice Ajuste Persona-Puesto (9 meses)	Adecuación de nuevas incorporaciones tras 9 meses (alcance del nivel mínimo de satisfacción)	(Coberturas adecuadas / Personas evaluadas) *100	60% (*)
Promociones alineadas con Mapa de Talento	La coherencia y objetividad de las decisiones de promoción respecto a la planificación estratégica del talento.	(Promociones alineadas con mapa de talento / Total promociones) *100	100%

(\*) Debido a nuestra política de cantera se produce un filtro natural durante, fundamentalmente el primer año de incorporarse a la entidad personas jóvenes profesionales, algunas deciden causar baja voluntaria y otras es la organización la que decide que finaliza la relación contractual por falta de adecuación persona/puesto.

**BLOQUE IV · Cultura Cooperativa**

Indicador	¿Qué mide?	Cálculo	Resultado 2025
Participación en jornadas estratégicas	El compromiso con la estrategia y la cultura de transparencia y participación.	(Participantes / Plantilla invitada) *100	97%
Participación en la iniciativa solidaria «Día de salari»	El compromiso con los valores sociales y cooperativos de Caixa Popular.	(Personas participantes / Total plantilla invitada a participar) *100	89%
Participación en iniciativas culturales y sociales	La implicación en acciones sociales, voluntariado y actividades promovidas por el Consell Social.	(participación en acciones de voluntariado + participación en actividades Consell social)	396
Cumplimiento del Plan de Reconocimientos	La realización de los hitos previstos para reconocer trayectorias profesionales.	(Hitos celebrados / hitos previstos) *100	67% (**)

(\*\*) Un hito previsto en 2025 de reconocimiento a la trayectoria profesional se ha pospuesto su celebración a 2026.

La implantación y seguimiento de estos indicadores refuerza el compromiso de Caixa Popular con el cuidado de las personas, la excelencia en el servicio y la sostenibilidad de los resultados, en línea con los estándares internos y las exigencias regulatorias.



## 8.2 Procesos y resultados del área de Personas y cultura cooperativa.

La misión, funciones y contribución estratégica del Área de Personas y Cultura Cooperativa y de sus departamentos están recogidas en el apartado 8.1 de esta memoria.

Este apartado se centra en los procesos y resultados operativos de los departamentos de Talent, Desarrollo directivo y Laboral:

Se presenta la gestión concreta realizada durante el ejercicio, evitando la repetición de los indicadores globales y estratégicos ya tratados en el punto 8.1.

- 8.2.1 Reclutamiento, selección y acogida
- 8.2.2 Formación y desarrollo
- 8.2.3 Evaluación del desempeño
- 8.2.4 Talento y movilidad
- 8.2.5 Gestión administrativa y contratación
- 8.2.6 Sistema retributivo
- 8.2.7 Salud, seguridad y bienestar
- 8.2.8 Desvinculación
- 8.2.9 Relaciones laborales y RSC interna
- 8.2.10 Voluntariado

Todos los centros de trabajo de Caixa Popular se encuentran en la Comunitat Valenciana, amparados por la leyes y normativas en todos los aspectos aplicables en España, no habiendo operaciones, sedes y/o trabajadores en ningún país tercero.

### 8.2.1 Reclutamiento, selección y acogida

El proceso de captación e incorporación de talento se basa en políticas de reclutamiento, selección y acogida, tanto interna como externa, con el objetivo de disponer de una plantilla adecuada a las necesidades presentes y futuras, respetando la diversidad y los valores cooperativos.

El reclutamiento inicial se realiza principalmente a través de convenios con universidades de la Comunidad Valenciana, redes sociales y portales de empleo. Los candidatos seleccionados pasan por entrevistas y dinámicas de grupo, y quienes superan el proceso realizan un «Curso básico» de iniciación y acogida antes de incorporarse a la bolsa de trabajo. Tras un periodo de aprendizaje de aproximadamente dos años, pueden convertirse en personas socias de trabajo de la cooperativa.

En 2025, se ha definido una estrategia para aumentar la captación de personas en prácticas, becarias y aspirantes a socias, especialmente para cubrir necesidades derivadas de la apertura de nuevas oficinas y de las áreas de servicios centrales. Se han potenciado programas como el de embajadores, campañas de recomendación de candidatos y marca empleadora a través de LinkedIn y redes sociales, incrementando también la presencia en foros de empleo y relación con todas las Universidades de nuestro ámbito directo en la Comunidad Valenciana, logrando atraer perfiles de difícil captación, como por ejemplo administradores de sistemas para nuestro departamento de Informática.

### 8.2.2 Formación y desarrollo

Se contempla en este apartado la formación general, la formación de las personas de reciente incorporación, la formación normativa y la formación bonificada (FUNDAE).

La formación en Caixa Popular se estructura en un plan anual que se complementa con acciones específicas según necesidades detectadas. Incluye formación normativa y técnica, habilidades interpersonales y directivas, y autoformación. Toda la formación se evalúa en términos de eficiencia y utilidad, y se elabora un informe anual con indicadores clave: horas totales y medias por persona, porcentaje de formación interna/externa y presencial/online, y situación de certificaciones profesionales.

En 2025, se ha buscado un salto cualitativo en la transferencia de conocimientos al puesto de trabajo, implementando protocolos de petición de formación, planes de acción individual y optimización de herramientas como Goodhabit. Se han actualizado los documentos y protocolos de acogida para prácticas y becas, y se ha mejorado el proceso de admisión de personas socias, incluyendo la división del curso básico en dos fases y la creación de formularios de valoración más objetivos.

En 2025, se impartieron 47.901,50 horas de formación, con una media de 106 horas por persona. Los datos de horas de formación muestran un crecimiento del 23,65% respecto a 2024, recuperando parte de la caída registrada el año anterior (-20,33%).

Horas de formación	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/2
N.º total de horas de formación impartidas (sin Persona practicas/Beca)	47.901,50	38.741	48.069	23,65%	-20,33%	-0,0946
Media de horas de formación por persona	105,74	86,28	119,87	22,55%	-28,05%	-8,50%
Media de horas formación por mujer	102,24	83,1	122,92	23,03%	-32,61%	-6,17%
Media horas formación por hombre	110,71	90,9	115,94	21,79%	-21,71%	-12,17%



La distribución de la formación en función de la categoría profesional de las personas ha sido

Categoría profesional	2025	2024	2023
Equipo Dirección	607	565,5	587,75
Dirección Departamento	1.075,00	1.531,5	857,25
Dirección Oficina	7.608	6.603	6623,25
Gestor de cliente	17.334,00	16.806,8	16.865
Técnico SS.CC.	3.926,00	3.143,5	4.123
Persona Aspirante a Socia	17.351,50	8.235,4	10.613
Persona de Prácticas/Beca	12.409,50	1.854,8	8.401
<b>Total de horas de formación</b>	<b>60.311</b>	<b>38.299</b>	<b>48.069</b>

Formación para personas de recién incorporación	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º personas en prácticas y horas de formación	113 12.409,50	107 1.855	93 8401	5,61% 569,05%	25,81% -77,92%	-45,93% 388,42%
N.º personas y horas formación plan de acogida	49 1.557	44 1.904	31 1860	11,36% -18,22%	41,94% 2,37%	40,91% 30,07%
N.º personas y horas formación personas aspirantes a socias	84 17.351,50	81 8.235	77 10613	3,70% 110,69%	5,19% -22,40%	18,46% 14,36%

Este año, destaca el incremento de horas de formación para las personas aspirantes a socias y las personas en prácticas, con aumentos de 110,69% y 569,05% respectivamente. Este aumento se debe principalmente a la ampliación de la formación normativa para garantizar el cumplimiento con los organismos reguladores, así como al incremento del número de personas de prácticas.

En el caso de las personas aspirantes a socias, se ha acelerado su desarrollo mediante formación técnica y la obtención de certificaciones obligatorias para desempeñar las funciones de Gestor de clientes en oficina.

Seguimos aumentando la incorporación de personas en prácticas en la organización y reforzando la formación necesaria para su integración. Este año, se ha intensificado la formación normativa con el objetivo de que las personas en prácticas cuenten con mayor preparación y conocimientos, facilitando así su incorporación posterior a nuestra entidad.

Destacamos un incremento general de la formación relacionada con el puesto de trabajo, especialmente la formación normativa para las personas recién incorporadas.

Horas de formación por ámbito: puesto de trabajo o mejora personal	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º horas de formación asociada puesto trabajo	55.414,00	37.130,50	45.681,00	49,24%	-18,72%	-7,27%
N.º horas formación asociada mejora personal	4.897,00	1.610	2.388	204,16%	-51,09%	-37,62%

Optamos por la formación presencial de alta calidad para potenciar las habilidades interpersonales y directivas, mientras que la modalidad online se orienta a la adquisición de conocimientos técnicos y normativos. Esta última representa el mayor volumen de horas formativas y aporta una mayor flexibilidad para su realización.

Horas de formación según modalidad	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º horas de formación presenciales	6.120,00	6.102	5.985,00	0,30%	-5,43%	-21,38%
N.º horas de formación online	54.191,00	32.639	42.085	66,03%	-22,44%	-7,46%
N.º horas de formación interna	3.874,00	5.149	4.551,00	-24,75%	3,42%	-30,69%
N.º horas de formación externa	56.437,00	33.592	43.519	68,01%	-22,81%	-6,46%
N.º acciones autoformación(lecturas)	501	972	422	-48,46%	130,33%	-0,2112

En lo referente a la formación normativa, se observa un aumento en el número de horas motivado por la necesidad de que los empleados más recientes obtengan las certificaciones obligatorias con mayor antelación, lo que les permite desempeñar sus funciones conforme a los requisitos exigidos por el regulador. Además, se ha ampliado el tiempo dedicado a las acciones de reciclaje necesarias para mantener actualizados los conocimientos.

Formación normativa	2025	2024	2023	VAR. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º horas formación: prevención riesgos penales	459	516	1551	-11,05%	-66,73%	1435,64%
N.º personas formadas prev. riesgos. penales	153	178	517	-14,04%	-65,57%	1160,98%
N.º horas de formación: prog. LCCI*	5.405	1.590	492	239,94%	223,17%	-86,44%
N.º de personas formadas: prog. LCCI	321	329	16	-2,43%	1.956,25%	-94,70%
N.º horas formación prog. Asesor Financiero	7.315	6.471	2002	13,04%	223,23%	-80,75%
N.º personas formadas prog. Asesor financiero	330	312	25	5,77%	1.148,00%	-91,78%
Nº personas formadas atención a clientes	55	44	27	25,00%	62,96%	-91,15%
Nº Personas formadas sostenibilidad	68	318	36	-78,62%	783,33%	-90,82%

\*las horas de formación en LCCI son estimativas debido a que una parte de esta formación sirve para recertificar las acreditaciones de MIFID, esto explica la variación tan significativa.

En 2025 se ha agotado el crédito concedido por FUNDAE (59.634 €), lo que representa un cambio notable respecto a 2024. Este resultado se debe a la realización de un mayor número de formaciones externas que cumplen los requisitos exigidos, lo que ha permitido maximizar el uso del crédito disponible y optimizar la inversión en formación. Las acciones formativas realizadas en este ámbito han experimentado un incremento del 127,78 %.

Créditos a la formación	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Créditos concedidos FUNDAE (bonificaciones)	59.634	61.550	52.422	-3,11%	17,41%	7,18%
Créditos utilizados FUNDAE	59.634	8.249	44.348	622,91%	-81,40%	31,54%
N.º acciones formativas realizadas	41	18	33	127,78%	-42,42%	22,22%

### Programas de desarrollo de habilidades directivas para personas directivas y líderes de la organización líquida

Los programas de desarrollo directivo incluyen, principalmente, formación en habilidades de liderazgo y gestión de equipos y un programa de mentoring que involucra directamente a todos los miembros del equipo de dirección como mentores. Puntualmente se ofrece un programa de coaching ejecutivo, para acompañar procesos individuales de mejora y desarrollo profesional de personas directiva, y programas de alto nivel en escuelas de negocios de reconocido prestigio.

En 2025, 76 personas directivas participaron en programas de desarrollo (36 mujeres y 40 hombres), lo que supone un incremento del 76,74% respecto al año anterior, debido principalmente al lanzamiento de un nuevo programa de habilidades directivas en el cual participaron 41 personas en 3 ediciones realizadas a lo largo del año. Este programa se enmarca en el objetivo estratégico de contribuir a la implementación del modelo de liderazgo de la entidad y desarrollar las habilidades directivas de todas las direcciones de oficina y direcciones de departamento durante el periodo estratégico 2025-2027.

Adicionalmente, un grupo de 8 direcciones noveles han participado en un programa de desarrollo de las habilidades directivas como parte de su plan de desarrollo profesional individual.

De las 14 direcciones de oficina o departamento que se han seleccionado y han iniciado el programa de mentoring, el 100% lo ha realizado con un índice de satisfacción muy elevado.



Durante este año dos personas directivas han sido seleccionadas para la realización de un programa de coaching ejecutivo.

Programas de desarrollo de habilidades directivas	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º total de personas directivas en un programa de desarrollo	76	43	39	76,74%	10,26%	-11,36%
<i>Mujeres</i>	36	19	18	89,47%	5,56%	-0,1
<i>Hombres</i>	40	24	21	66,67%	14,29%	-0,125
Programas individuales (internos y coaching externo)	2	3	6	-33,33%	-50,00%	-53,85%
<i>Mujeres</i>	0	1	3	-100,00%	-66,67%	-0,5
<i>Hombres</i>	2	2	3	0,00%	-33,33%	-0,5714
Mentoring	14	16	15	-12,50%	6,67%	-11,76%
<i>Mujeres</i>	3	5	8	-40,00%	-37,50%	0,1429
<i>Hombres</i>	11	11	7	0,00%	57,14%	-0,3
Programa «Los 7 Hábitos de las personas altamente efectivas - para Directivos»	No programado	No programado	11		--	0
<i>Mujeres</i>	--	--	7		--	0
<i>Hombres</i>	--	--	4		--	0
% personas directivas formadas en el Programa «7 Hábitos de las personas altamente efectivas»*	70,54%	75,23%	82,83%	-6,23%	-9,17%	-11,79%
<i>Mujeres</i>	64%	72%	77%	-10,90%	-7,16%	-0,1414
<i>Hombres</i>	76%	68%	79%	12,16%	-13,26%	-0,1888
Otros programas de desarrollo de las habilidades directivas	71	32	24	121,88%	33,33%	0,00%
<i>Mujeres</i>	35	14	10	150,00%	40,00%	0
<i>Hombres</i>	36	18	14	100,00%	28,57%	0

Además de los programas existentes, se han promovido iniciativas de formación dirigidas específicamente a los líderes de los equipos transversales de la Organización Líquida (OL), con el propósito de reforzar sus competencias y asegurar una gestión eficaz en entornos colaborativos.

Durante 2025, se ha seleccionado y formado a 22 nuevos líderes, de los cuales 14 ocupan posiciones directivas. Estos profesionales han participado en un itinerario formativo compuesto por los siguientes cursos: «Liderazgo transversal», «Las 4 disciplinas de la ejecución» y «Gestión clave de clientes, segmentos y sectores».

Asimismo, se ha seleccionado y capacitado a 4 nuevos tutores comerciales, una figura clave dentro de la organización líquida que depende directamente de los directores de zona, ampliando así el equipo de tutores. Estos tutores han participado en un programa de «Liderazgo transversal» diseñado específicamente para este rol dentro de la organización líquida.

### 8.2.3 Evaluación del desempeño

Para impulsar el desarrollo de las personas, fomentar una cultura de feedback continuo e implementar el modelo de liderazgo de Caixa Popular, el desempeño profesional se evalúa anualmente para el 100% de la plantilla, utilizando una metodología basada en el Modelo de Competencias y el Modelo de Liderazgo de Caixa Popular a través de una herramienta común incluida en el portal del empleado. Tras la evaluación, se realiza una conversación de crecimiento profesional entre la persona directiva y el colaborador y se elabora un plan de mejora individual que se revisa periódicamente durante el ejercicio.

En 2025, se han mantenido valores estables en la evaluación, con 453 personas evaluadas (266 mujeres y 187 hombres). Para fomentar mayor calidad de las conversaciones y homogeneizar la experiencia de las personas, se han elaborado guías de éxito de la reunión de crecimiento profesional.

Evaluación del desempeño	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º de personas sujetas a evaluación del desempeño	453	446	417	1,35%	0,00%	3,72%
N.º mujeres sujetas a evaluación del desempeño	266	266	243	0,00%	7,08%	-4,24%
N.º hombres sujetos a evaluación del desempeño	187	183	174	2,19%	0,57%	4,79%
N.º personas del Equipo Dirección sujetas a evaluación del desempeño	14	14	14	0,00%	0,00%	0,00%
N.º Direcciones Oficina y Dpto. sujetas a evaluación del desempeño	97	94	85	3,19%	10,59%	-14%
N.º Gestores Of. y Técnicos sujetos a evaluación del desempeño	341	338	317	0,89%	-3,13%	3,91%

### 8.2.4 Talento y movilidad

La gestión del talento se centra en identificar y desarrollar a las personas, facilitando su movilidad interna y su integración en proyectos estratégicos y equipos transversales teniendo en cuenta las necesidades organizativas de la entidad y la motivación individual.

En 2025, se han promocionado a 9 personas (la dirección general, 1 dirección de zona, 2 direcciones de departamento y 5 direcciones de oficina), 66 personas han cambiado de centro de trabajo y 17 han cambiado de función.

Además, cerca de un 94% de las personas socias y personas aspirantes con más de dos años de antigüedad asume roles en equipos transversales adicionalmente a su rol estructural (Especialidades-equipos orientados a segmentos de cliente, sectores empresariales, responsabilidad social o procesos de mejora continua).

### 8.2.5 Gestión administrativa y contratación

La gestión administrativa del personal contempla todos los procesos y actividades relacionadas con la contratación, la gestión de las incapacidades y ausencias temporales, las nóminas, las retenciones a cuenta en concepto de IRPF, los seguros sociales, la planificación y control de gastos de personal, las consultas y solicitudes del colectivo de trabajo y el cumplimiento normativo en materia laboral.

Los gastos totales de nuestra plantilla durante el año 2025 han superado los 31 millones de €, un 6,46% más que en el periodo 2024, motivado al crecimiento de la organización y a la aplicación del sistema retributivo.

La media de edad de la plantilla ha aumentado situándose en 40,7 años, frente a los 39,86 del ejercicio 2024.

La antigüedad media en 2025 de las personas que trabajan en Caixa Popular se situó en 14,8 años.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Gastos totales de personas (en millones)	31,47	29,56	27,44	6,46%	13,72%	15,68%
Edad media	40,7	39,86	40,16	2,11%	0,05%	1,62%
Antigüedad media	14,8	14,64	14,81	1,09%	0,61%	4,40%

La política de contratación de personas de Caixa Popular tiene como principal característica la realización, con carácter general, de contrataciones formativas o contrataciones indefinidas, principalmente, a tiempo completo. Sólo en aquellas situaciones singulares y coyunturales como las vacaciones, el permiso por nacimiento y cuidado de menor, enfermedades, otros permisos, etc.; las contrataciones se realizan a través de contratos de duración determinada.

La contratación de personas se realiza de acuerdo con los planes de plantilla anuales y siguiendo un esquema de incorporación que prioriza principalmente el acceso de personas recién tituladas, según nuestra política de cantera.

Durante el año 2025, hemos creado 4 nuevos puestos de trabajo.

En cuanto a la composición de las personas que trabajan a final de año por sexo es:

	2025		2024		2023	
	Num	%	Num	%	Num	%
Hombres	187	41,28%	183	40,76	175	41,87
Mujeres	266	58,72%	266	59,24	243	58,13
Total	453	100	449	100	418	100

El promedio de empleados, calculado como el total de empleados por mes sumados y divididos por 12, en el ejercicio 2025 es de 453 personas, en 2024 esta cifra ascendía a 436, y en 2023, a 414.

### Principales indicadores en materia de contratación en Caixa Popular durante el año 2025

Caixa Popular desarrolla toda su actividad en España y en concreto en la Comunidad Valenciana, donde se encuentra su red de oficinas y los servicios centrales.

Dado que todas las personas contratadas por Caixa Popular son residentes en España, no se incluye el dato de residencia en la documentación, por considerarse implícito.



	2025			2024			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>Menores de 30 años</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>105</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>97</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>78</b>
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestor de cliente	39	28	67	40	26	66	27	25	52
Técnico SS.CC	18	20	38	18	13	31	14	11	25
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>157</b>	<b>96</b>	<b>253</b>	<b>166</b>	<b>104</b>	<b>270</b>	<b>161</b>	<b>103</b>	<b>264</b>
Equipo de Dirección	3	4	7	3	3	6	3	3	6
Dir. Departamentos	2	8	10	3	8	11	3	6	9
Dirección Oficina	27	23	50	27	22	49	20	24	44
Gestor de cliente	86	44	130	91	49	140	97	45	142
Técnico SS.CC	39	17	56	42	22	64	38	25	63
<b>Más de 50 años</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>95</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>76</b>
Equipo de Dirección	2	6	8	2	7	9	2	7	9
Dir. Departamentos	6	3	9	4	4	8	5	4	9
Dirección Oficina	11	18	29	7	17	24	8	14	22
Gestor de cliente	20	7	27	18	5	23	16	4	20
Técnico SS.CC	13	9	22	11	7	18	9	7	16
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>187</b>	<b>453</b>	<b>266</b>	<b>183</b>	<b>449</b>	<b>243</b>	<b>175</b>	<b>418</b>

Al cierre del ejercicio 2025, 453 personas trabajaban en la entidad: el 92,05% de las personas con un contrato indefinido y de ellas, el 0,95% estaban a jornada parcial, y el 7,95% con contratos temporales y de ellas, el 19,44% estaban a jornada parcial.

	2025*								Total
	Mujer				Hombre				
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	
<b>Menores de 30 años</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>105</b>
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestor de cliente	25	0	13	1	21	0	5	2	0
Técnico SS.CC	12	0	6	0	12		6	2	67
<b>Entre 30 y 50 años</b>	<b>156</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>253</b>
Equipo de Dirección	3	0	0	0	4	0	0	0	7
Dir. Departamentos	2	0	0	0	8	0	0	0	10
Dirección Oficina	27	0	0	0	23	0	0	0	50
Gestor de cliente	86	0	0	0	44	0	0	0	130
Técnico SS.CC	38	1	0	0	17	0	0	0	56
<b>Más de 50 años</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95</b>
Equipo de Dirección	2	0	0	0	6	0	0	0	8
Dir. Departamentos	6	0	0	0	3	0	0	0	9
Dirección Oficina	11	0	0	0	18	0	0	0	29
Gestor de cliente	17	3	0	0	7	0	0	0	27
Técnico SS.CC	11	0	1	1	7	1	0	1	22
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>170</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>453</b>

2024*									
	Mujer				Hombre				Total
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	
Menores de 30 años	33	1	17	7	32	0	6	1	97
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0		0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0		0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	0		0
Gestor de cliente	21	1	12	6	21	0	5		66
Técnico SS.CC	12	0	5	1	11	0	1		31
Entre 30 y 50 años	165	1	0	0	104	0	0		270
Equipo de Dirección	3	0	0	0	3	0	0		6
Dir. Departamentos	3	0	0	0	8	0	0		11
Dirección Oficina	27	0	0	0	22	0	0		49
Gestor de cliente	91	0	0	0	49	0	0		140
Técnico SS.CC	41	1	0	0	22	0	0		64
Más de 50 años	39	3	0	0	38	2	0		82
Equipo de Dirección	2	0	0	0	7	0	0		9
Dir. Departamentos	4	0	0	0	4	0	0		8
Dirección Oficina	7	0	0	0	17	0	0		24
Gestor de cliente	15	3	0	0	5	0	0		23
Técnico SS.CC	11	0	0	0	5	2	0		18
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>174</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>449</b>

\*Los datos indicados en las tablas anteriores de los años 2024 y 2025 son a cierre del año lo que permite su comparación.

Principales datos de contratación de las personas aspirantes a personas socias:

Distribución de trabajadores según tipo de contrato	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º personas no socias y % respecto a las personas socias	84 18,58%	88 24,38%	60 16,75%	-4,55% --	46,67% --	39,53% --
N.º personas y % con contrato fijo (no socios)	48 57,14%	57 64,77%	34 56,67%	-15,79% --	67,65% --	143,29% --
N.º personas y % con contrato temporal (no socios)	36 42,86%	31 35,23%	26 43,33%	16,13% --	19,23% --	-10,34% --
N.º personas en prácticas (becarios, etc.)	113	107	93	5,61%	15,05%	55,00%

Durante el ejercicio 2025, la plantilla de personas aspirantes a socias de la cooperativa se situó en 84 personas, lo que supone una reducción del 4,55% respecto al año anterior, motivada por la finalización de los refuerzos contratados en 2024 tras el impacto ocasionado por la DANA.

En 2025, se consolidó una estructura contractual más flexible y adaptada a las necesidades de la organización. Los contratos temporales registraron un crecimiento del 16,13%, pasando de 31, en 2024, a 36 en 2025; lo que refleja la capacidad de respuesta ante proyectos y demandas específicas del negocio.

Por su parte, los contratos indefinidos se situaron en 48, frente a 57 en 2024, en línea con la estrategia de optimización de recursos y reorganización interna. Esta evolución permite mantener la estabilidad necesaria, al tiempo que se fomenta la incorporación de talento joven.

Finalmente, el número de personas en prácticas continúa su tendencia al alza, situándose en 113 en 2025, lo que supone un crecimiento del 5,61% respecto a las 107 personas registradas en 2024.

En 2023, había 100 personas con responsabilidades directivas, en 2024, subió a 107 y en 2025, a 114. Esto supone un incremento del 7% entre 2023 y 2024 y del 6,54% entre 2024 y 2025.

Distribución de trabajadores según responsabilidad directiva	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º personas con responsabilidades directivas	113	107	100	6,54%	7,00%	4,17%
N.º personas sin responsabilidades directivas	340	342	318	-0,88%	7,55%	3,58%

Por edades, destaca que, en 2025, la mayoría de las contrataciones se concentraron en el tramo de 16 a 30 años.

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
N.º nuevos contratos, rango de edad 16-30	57	26	38	119,23%	-31,58%	22,58%
N.º nuevos contratos, rango de edad 31-50	1	4	1	-75,00%	300,00%	n/a
N.º nuevos contratos, mayores 50 años	0	1	1	-100,00%	0,00%	n/a

Caixa Popular ha aumentado significativamente su volumen de contratación. La contratación de mujeres pasó de 20 en 2024 a 34 en 2025, lo que supone un aumento del 70%. La contratación de hombres pasó de 11 en 2024 a 24 en 2025, un incremento del 118%. El número de contrataciones de mujeres es superior al de los hombres en los 3 últimos ejercicios.

En total, se realizaron 58 nuevas contrataciones en 2025, frente a 31 en 2024, lo que representa un crecimiento global del 87%.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º nuevos contratos de mujeres	34	20	22	70,00%	-9,09%	57,14%
N.º nuevos contratos de hombres	24	11	18	118,18%	-38,89%	5,88%

En cuanto a las necesidades que han cubierto las nuevas contrataciones durante el año 2025, así como los cambios de centro de trabajo o de funciones, vemos sus principales cifras en la siguiente tabla:

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º contrataciones necesidades (bajas, IT)	51	34	37	50,00%	-8,11%	48,00%
N.º cambios de centro de trabajo	66	111	101	-40,54%	9,90%	87,04%
N.º cambios de función	17	28	26	-39,29%	7,69%	36,84%

Durante el período analizado se observan tendencias diferenciadas en las tres variables evaluadas.

En cuanto a las contrataciones por necesidades (bajas, IT), en 2025 se realizaron 51 contrataciones, frente a 34 en 2024 y 37 en 2023, lo que supone un incremento del 50,00% respecto al año anterior. Tras una ligera disminución en 2024 (-8,11%), el repunte en 2025 refleja un aumento significativo en las necesidades de sustitución por bajas o incidencias temporales.

Los cambios de centro se redujeron de forma notable en 2025, con 66 movimientos, frente a 111 en 2024, lo que representa un descenso del 40,54% respecto al año anterior. A pesar de ello, las cifras siguen reflejando una gestión dinámica de las oportunidades de desarrollo profesional.

En cuando al dato cambios de función, en 2025 se contabilizaron 17, frente a los 28 de 2024, lo que supone una disminución del 39,29% respecto al año anterior. Estos cambios están motivados por una oportunidad de mejora profesional y/o por la necesidad de una mayor adecuación persona-puesto.

### 8.2.6 Sistema retributivo

El sistema retributivo de Caixa Popular se fundamenta en la meritocracia y se aplica de forma coherente con los valores cooperativos de equidad, transparencia y corresponsabilidad. Su diseño garantiza la adecuación entre el nivel de responsabilidad, el desempeño demostrado y la aportación a los resultados colectivos, asegurando al mismo tiempo la sostenibilidad económica del proyecto cooperativo.

El modelo se estructura en tres componentes principales:

#### Retribución mensual por funciones y desempeño

La retribución fija deriva de la valoración objetiva de los puestos de trabajo y se organiza en cuatro grupos profesionales: Dirección General; Equipo de Dirección; Direcciones de oficina y Direcciones de departamento; Gestores de clientes y Técnicos de Servicios Centrales.

En el caso de las personas aspirantes a socias, la retribución se ajusta a lo establecido en el Convenio de Sociedades Cooperativas de Crédito.

El sistema incorpora un proceso anual de revisión salarial, basado en criterios de responsabilidad, desempeño, consecución de objetivos y adecuación al mercado, garantizando la equidad interna y la transparencia.

#### Retribución anual variable

La retribución variable reconoce la contribución individual y colectiva al logro de los objetivos de la entidad y considera, entre otros, los resultados económicos y el crecimiento del negocio, el desempeño profesional y el cumplimiento de objetivos, la mitigación de riesgos, el liderazgo y el desarrollo de equipos, así como la participación en iniciativas innovadoras.

Entre sus principales componentes se incluyen: la Retribución por resultados ligada al rendimiento global de la entidad; los Premios vinculados al modelo de organización líquida; los Premios a oficinas y áreas; el Premio al cumplimiento del Plan Estratégico 'Plan Cuidar 2025-2027'; el Premio Innovación; y los Populines, la moneda interna que valora la autoformación, la transmisión de conocimiento, la representación institucional y la participación en acciones de voluntariado.

#### Ventajas sociales y económicas

El sistema se complementa con beneficios orientados al bienestar del colectivo de trabajo. Entre los más relevantes destacan: seguro de salud para personas socias de trabajo; seguro de vida; condiciones preferentes en productos y servicios financieros; permiso retribuido el

día del cumpleaños; flexibilidad horaria y medidas de conciliación; una semana adicional de vacaciones para personas socias de trabajo; subvenciones a estudios relacionados con la función y ayudas para personas con discapacidad reconocida; así como el acceso a programas internos de reconocimiento y desarrollo.

### Compromiso con la igualdad retributiva y la transparencia

Caixa Popular realiza estudios periódicos de brecha salarial que confirman la igualdad retributiva entre mujeres y hombres, y publica internamente las escalas salariales por nivel de responsabilidad para reforzar la transparencia y las buenas prácticas. Además, la participación de las personas socias en el capital social de la cooperativa garantiza un modelo de retorno justo y coherente con la naturaleza del proyecto cooperativo.

El sistema retributivo contribuye directamente a la consecución de los objetivos del Plan Cuidar 2025-2027, reforzando la cultura de desempeño, el desarrollo del liderazgo, la innovación y la sostenibilidad del proyecto cooperativo.

La cooperativa de crédito no ha constituido un plan de pensiones para su colectivo de trabajo. Cada persona de este colectivo acumula en su cuenta de Capital Social, año tras año, los retornos que recibe como persona Socia de Trabajo y que percibirá en el momento de su salida de la cooperativa por jubilación, incapacidad permanente, baja voluntaria, en base a la regulación establecida en los estatutos sociales de la entidad.

Vemos a continuación los resultados de los principales indicadores en materia retributiva en Caixa Popular durante el año 2025 y su comparación con los años anteriores.

El salario medio de las personas socias sin responsabilidad directiva en el año 2025 se ha incrementado en un 3,5% con respecto a 2024, como vemos a continuación.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Salario medio de entrada (persona no directiva)	30.008	28.993	27.878	3,50%	4,00%	3,75%

En lo referente al balance de las retribuciones fijas y variables con respecto a la retribución total, en el año 2025 la retribución fija supuso un 82,27% de la retribución total y, la retribución variable un 17,73%.

En el año 2025, la entidad ha contratado el seguro de salud para todo el colectivo de personas socias de trabajo.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Peso medio retribución fija	82,27%	80,22%	89,90%	2,56%	-10,77%	-1,02%
Peso medio retribución variable	17,73%	19,78%	10,10%	-10,36%	95,84%	10,14%
Peso medio B's sociales	0%	0%	0%	n/a	0%	0,00%

A continuación, vemos en la siguiente tabla los las retribuciones en los últimos años, por sexo y categoría profesional así como la brecha salarial

Categoría	AÑO 2025			AÑO 2024			AÑO 2023		
	M	H	Brecha	M	H	Brecha	M	H	Brecha
Menores de 30 años									
Equipo de Dirección	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Dirección Oficina	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Gestor de cliente	27.276	30.286	-9,94%	28.682	28.627	0,19%	39.282	37.964	3,47%
Técnico SS.CC	40.030	37.675	6,25%	29.717	27.119	9,58%	36.524	35.478	2,95%
Entre 30 y 50 años									
Equipo de Dirección	146.711	131.347	11,70%	143.294	130.464	9,83%	134.361	136.287	-1,41%
Dirección Oficina	70.132	73.455	-4,52%	72.233	73.230	-1,36%	70.867	70.905	-0,05%
Directores Departm.	68.745	68.931	-0,27%	72.854	69.454	4,90%	71.401	65.604	8,84%
Gestor de cliente	44.812	46.436	-3,50%	45.648	46.370	-1,56%	41.499	42.231	-1,73%
Técnico SS.CC	47.913	46.061	4,02%	49.113	50.408	-2,57%	43.530	49.477	-12,02%
Más de 50 años									
Equipo de Dirección	144.345	129.168	11,75%	144.767	135.430	6,89%	136.827	140.365	-2,52%
Dirección Oficina	79.378	78.457	1,17%	81.397	76.887	5,87%	74.943	72.181	3,83%
Directores Departm.	71.992	72.689	-0,96%	71.807	73.264	-1,99%	65.452	66.469	-1,53%
Gestor de cliente	47.480	50.277	-5,56%	47.458	49.175	-3,49%	43.344	47.015	-7,81%
Técnico SS.CC	47.090	48.642	-3,19%	52.654	53.548	-1,67%	51.079	52.054	-1,87%

Estos datos corresponden a las personas socias y aspirantes a socias que en el 2025 han trabajado en la entidad durante todo el ejercicio a jornada completa, lo que representa el 79,25%, excluyendo al 20,75% restante para no desvirtuar la media.

Respecto a la remuneración del Gobierno corporativo, las personas consejeras solamente reciben retribución en concepto de dietas por asistencia a las reuniones y sólo aquellos consejeros que no son personas socias de Trabajo. La diferencia de dietas entre hombres y mujeres se explica porque se da la circunstancia de que casi todas las personas consejeras mujeres son socias de trabajo y por lo tanto no perciben dietas.

Remuneración del Consejo Rector y Suplentes (euros)*							
Año	Miembros		Retribuciones a c/p	Dietas	Otros	Total	Media retribución total
2022	Hombre	6		12.913,22		12.913,22	2152,20
	Mujer	6		4.210,70		4.210,70	701,78
2023	Hombre	6		22.723,00		22.723,00	3787,17
	Mujer	6		11.284,00		11.284,00	1880,67
2024	Hombre	6		21.600,00		21.600,00	3600,00
	Mujer	6		12.832,00		12.832,00	2138,67
2025**	Hombre	6		58.113,35		58.113,35	9.685,55
	Mujer	6		12.393,00		12.393,00	2.065,55

\*se indica la remuneración total por género de los consejeros. \*\*la remuneración incluye tanto a titulares como a los suplentes que en alguna ocasión han acudido al consejo.

La retribución media de la alta dirección no se expone porque no tenemos ningún contrato de alta dirección.

### 8.2.7. Salud, seguridad y bienestar

La disciplina “Seguridad y salud laboral (SSL)” de Caixa Popular contempla principalmente dos grandes categorías de riesgos: por un lado, los derivados del trabajo en oficinas y despachos, y uso de pantallas de visualización de datos, y los relacionados con los desplazamientos en vehículo.

En el primer ámbito, destacan los riesgos asociados al entorno de trabajo (especialmente los de carácter postural), el uso de equipos informáticos, las caídas a distinto nivel y los riesgos psicosociales. En el segundo, se incluyen los accidentes ocurridos «en misión» y «en trayecto».

Debido al volumen de la plantilla y al bajo riesgo en todos ellos, la gestión de la seguridad y salud laboral se gestiona a través de un servicio de prevención ajeno, bajo la supervisión del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo. Este servicio analiza todos los riesgos asociados a puestos e instalaciones y elabora planes de prevención y mitigación de riesgos laborales.

Con relación a la salud, las revisiones médicas se engloban dentro del Servicio de Prevención que Caixa Popular tiene concertado con la organización que gestiona la prevención de riesgos laborales. Dichos reconocimientos médicos están sujetos a unos protocolos determinados por ley que establecen tanto las pruebas como la periodicidad, teniendo en cuenta la actividad que se realiza y los riesgos laborales a los que se está expuesto. El protocolo en el que por ley está encuadrada Caixa Popular es “Oficinas y despachos y manejo de pantallas de visualización de datos”, en el que se establece una periodicidad bienal y con unas determinadas pruebas. No obstante, el Comité de Seguridad y Salud de Caixa Popular acuerda la periodicidad anual y la ampliación de pruebas y parámetros en analítica de sangre.

Los principales indicadores de Seguridad y Salud Laboral en Caixa Popular durante el año 2025 y su comparación con los años anteriores son:

Variable	2025	2024	2023	2022	Var. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Evaluación de riesgos en todas las oficinas y sedes previstas (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Cumplimiento de los planes de prevención de riesgo (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%

Hay que destacar en primer lugar que, durante el año 2025, al igual que ocurrió en los años anteriores, se han llevado a cabo todas las evaluaciones de riesgos previstas (26 para el pasado 2025) y se ha cumplido con el 100% de los planes de prevención de riesgos.

Variable	2025		2024		Var. 25/24		Var. 24/23	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Accidentes de trabajo	2	1	2	0	0,00%	n/a	-50,00%	n/a
Días duración bajas	28	21	33	0	-15,15%	n/a	-48,44%	n/a
Horas pactadas efectivas	754.698		700.400		7,75%		-2,69%	
Índice de frecuencia	3,89		2,86		38,99%		-48,64%	
Índice de gravedad	0,06		0,047		38,14%		-47,00%	

En el ejercicio 2025, ha habido 3 accidentes laborales, todos ellos «in itinere», 1 hombre y 2 mujeres. Ninguno ha sido mortal.

No se han identificado enfermedades profesionales en los trabajadores al igual que en los años anteriores.

El índice de frecuencia y el índice de gravedad son indicadores clave en la gestión de la prevención de riesgos laborales. El índice de frecuencia mide la cantidad de accidentes de trabajo con baja ocurridos en relación con las horas-persona trabajadas. Está en ligero aumento respecto al año anterior, al registrarse un accidente más que en 2024 pero se mantiene muy bajo. El índice de gravedad refleja la seriedad de los accidentes, considerando los días perdidos por incapacidad temporal.

La tasa de absentismo en 2025 registra un ligero descenso respecto al año anterior, situándose en el 2,69% frente al 2,71% de 2024.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Horas de absentismo por enfermedad no laboral y Covid	20.562	19.122	19.126	1,47%	-0,02%	-1,29%
Horas de absentismo por accidente*	384	520	264	73,46%	96,97%	-23,70%
Horas pactadas efectivas	754.698	724.753	700.400	4,13%	3,48%	-2,07%
Tasa de absentismo (%)	1,72%	2,71%	2,77%	-0,72%	17,57%	-7,00%

\*en 2025 se computan horas por accidente laboral

Caixa Popular ofrece la posibilidad de realizar de manera voluntaria el servicio de reconocimiento médico, en el año 2025, el número de reconocimientos se incrementó un 9,69% con respecto a 2024.

Durante este año 2025, los servicios centrales de la entidad han pasado a ser un espacio cardioprotegido, instalando un Desfibrilador Externo Automático (DEA) y 12 personas, que representan a todos los espacios del edificio, han recibido formación específica en primeros auxilios y en el uso del desfibrilador.

Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso por la salud y la seguridad de las personas y es un paso más hacia la creación de un entorno laboral más seguro y preparado antes situaciones críticas.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º Reconocimientos médicos	283	258	247	9,69%	4,45%	-10,18%
N.º Campañas de salud	1	0	0		0,00%	0,00%
% Personas formadas plan de formación de SSL	100	100	100	0,00%	0,00%	0,00%

Todas las personas que se incorporan a la entidad han realizado la formación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

### Reconocimientos individuales y colectivos

Caixa Popular tienen un sistema de reconocimientos por diversos motivos con el objetivo de agradecer a las personas que forman parte de la entidad su labor. El reconocimiento de las personas se realiza tanto a nivel individual como colectivo, para ello contamos con:

- Premios de reconocimiento a la trayectoria profesional de las personas que llevan trabajando en Caixa Popular 10 o 25 años y a las que se jubilan.
- POPULines: programa de puntos para que el colectivo de trabajo de Caixa Popular pueda acceder a diferentes incentivos y premios, que favorece la felicidad y el sentido de pertenencia a la cooperativa. En 2025, 266 personas han obtenido POPULines y se

han distribuido 1.279 premios, desde una entrada de cine hasta diferentes cajas de experiencias.

- Insignias. Funcionalidad incorporada en el portal del empleado que permite a cualquier persona enviar una insignia de reconocimiento a cualquier persona de la entidad.
- «Encertems»: Iniciativa que permite comunicar logros de equipo e individuales y compartir conocimiento y poner en valor buenas prácticas que se hacen visibles para todo el colectivo de trabajo en la sección de las noticias del portal interno de Caixa Popular.
- Reconocimientos en la publicación interna del área de personas y cultura cooperativa «Caminos a la felicidad».

### 8.2.8 Desvinculación

En lo referente a las bajas no deseadas, aquellas producidas por iniciativa y voluntad de la persona empleada y no por iniciativa de la entidad, se han producido 14 en este año 2025.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º bajas no deseadas	14	10	8	40,00%	25,00%	700%

En todos los casos, se realiza una entrevista de salida para identificar los motivos y mejorar en los procesos de reclutamiento y selección, acogida e integración en la entidad.

En cuanto a las bajas por finalización de contratos de cualquier tipo en 2025 en función de su rango de edad se observa que el colectivo más afectado ha sido el de 16 a 30 años con 43 bajas, 15 más que en las producidas 2024. Este rango de edad es en el que se realizan mayores contrataciones temporales para cubrir necesidades coyunturales.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º bajas en el rango de edad entre 16 y 30	43	28	10	53,57%	180,00%	-44,44%
N.º bajas en el rango de edad entre 31 y 50	5	6	13	-16,67%	-53,85%	333,33%
N.º bajas mayores de 50 años	3	3	3	0,00%	300,00%	300,00%

Los despidos producidos en este 2025 han sido 5, motivados por cambios organizativos y adecuación persona-puesto.



Desvinculación por despido						
	2025		2024		2023	
Categoría	M	H	M	H	M	H
Menores de 30 años						
Gestor de cliente	-	-	1	1	1	1
Técnico SS.CC	1	1	-	1	-	1
Entre 30 y 50 años						
Equipo de Dirección	-	-	-	-	-	-
Dirección Oficina	-	-	-	-	-	-
Directores Departm.	-	-	-	-	-	-
Gestor de cliente	-	-	-	-	-	1
Técnico SS.CC	1	1	-	1	-	-
Más de 50 años						
Equipo de Dirección	-	-	-	-	-	-
Dirección Oficina	-	-	-	-	-	-
Directores Departm.	-	-	-	-	-	-
Gestor de cliente	-	-	-	-	-	-
Técnico SS.CC	1	0	-	-	-	-

### 8.2.9 Relaciones Laborales y RSC interna

Caixa Popular, como empresa cooperativa, aplica el Convenio de Sociedades Cooperativas de Crédito a las personas Aspirantes a Socias, no siendo este de aplicación a las personas Socias de Trabajo que viene reguladas por los Estatutos Sociales y el Reglamento de Régimen Interno de la Cooperativa. En este caso, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El colectivo de Aspirantes a Socios cuenta con representantes sindicales, y en el caso de las personas Socias de Trabajo, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El número de personas cubiertas por el convenio colectivo es de 84 personas, lo que supone un 18,5 % respecto a las personas socias de trabajo y un 18,54% del total de la plantilla.

El área de Personas y Cultura Cooperativa impulsa la integración de la responsabilidad social interna. Se promueve la igualdad de oportunidades, la conciliación, la accesibilidad y la integración de personas con discapacidad.

En 2025, el 58,71% de la plantilla son mujeres. No se han registrado incidencias por discriminación.

Se han realizado estudios de brecha salarial que confirman la igualdad retributiva. Además, se han implementado medidas de conciliación y accesibilidad como adecuación de los textos e imágenes de cajeros, adaptación de las oficinas reformadas o nuevas, y se ha incrementado el número de personas con discapacidad en plantilla pasando de 7 en 2024 a 8 en 2025 con una variación de un 14,29%.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
N.º personas con discapacidad ( $\geq 33\%$ )	8	7	6	14,29%	16,67%	20%

### 8.2.10 Voluntariado

El área de Personas y Cultura Cooperativa impulsa la participación en acciones sociales y voluntariado.

Se han coordinado 2 acciones de voluntariado internacional en julio y agosto del 2025, en Ecuador y Guatemala.

Respecto al Voluntariado internacional en Ecuador: han participado 3 personas del colectivo de trabajo. Este proyecto está coordinado a través de la ONG Mensajeros de la Paz y ACOEC. El objetivo de este proyecto es el fomento de la inclusión social integral de mujeres y sus familias en situación vulnerable en la ciudad de Cuenca (Ecuador).

Respecto al Voluntariado internacional Guatemala: han participado 3 personas del colectivo de trabajo. Este proyecto está coordinado a través de la Unión de Agricultores minifundistas de Guatemala y Fundació Pau i Solidaritat. El objetivo de este proyecto es el apoyo al desarrollo local agroecológico sostenible y mejora de la seguridad alimentaria de 28 comunidades indígenas rurales, mejora de la desnutrición infantil.



# 9 Huella social

## 9.1 Ingresos para Acción Social

La Acción Social es una de las prioridades estratégicas de Caixa Popular por el impacto positivo que esta tiene sobre distintos agentes sociales de la Comunidad Valenciana.

Siguiendo nuestro principio de compromiso con la comunidad, la Acción Social es estratégica y está respaldada por una gestión sólida que nos permite identificar, desarrollar y evaluar proyectos y agentes sociales para medir nuestra huella social.

Durante el año 2025, Caixa Popular ha dedicado un porcentaje aproximado del 2,60 % de sus ingresos brutos o el 8,14% de los beneficios netos a distintas vías de impacto social. A las ya establecidas de apoyo y valor a las sociedades, a las comunidades y a las personas desfavorecidas, a la colaboración y participación con ayuntamientos y barrios en iniciativas de valor social y cultural, a aquellas que trataban de mejorar nuestro impacto social en áreas como la generación de empleo y el desarrollo económico en la Comunitat Valenciana.

Los principales **agentes sociales o grupos de interés prioritarios** con los que cooperamos para el desarrollo de nuestros proyectos, iniciativas y acciones sociales son:

- El tercer sector,
- Los emprendedores y empresas de nueva creación,
- La sociedad en general,
- El sector cooperativo,
- Las redes sociales y foros,
- Pueblos y ciudades donde hay sedes u oficinas de la entidad.

Este 2025 nuestros principales ejes de actuación en materia de impactos sociales se dirigieron prioritariamente a la generación de empleo y al desarrollo económico y a las iniciativas sociales en las que incluimos nuestro apoyo a la igualdad tanto de género como de las personas con discapacidad, así como el apoyo a iniciativas de apoyo a la reconstrucción tras la DANA.

De esta manera, hemos continuado con iniciativas con estos fines.

- En el marco del proyecto «Caixa Popular Sense Barreres», se mantuvieron las ayudas directas destinadas a respaldar iniciativas orientadas a la integración de personas con discapacidad a través de la práctica deportiva.
- Dentro de las ayudas a la igualdad se mantuvo la cuantía destinada, pasando de los 10.000€ a los 30.000€ que se distribuyeron en este 2025
- Nuestro colectivo de trabajo, también se implicó en la generación de impacto social para los colectivos que peor lo estaban pasando, así desarrollamos la iniciativa de adhesión voluntaria del colectivo de trabajo, a través de la campaña “Un día del teu salari”, recaudando 31.700 € a los que Caixa Popular aportó el doble del importe generando un fondo de 100.000€ para el apoyo a 10 ONG valencianas a través de las «Ayudas de un día de salari».

Durante el año 2025, Caixa Popular ha realizado proyectos e iniciativas de carácter social:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Iniciativas totales	2225	2054	1545	8,33%	32,94%	52,07%
Importe Total	3.417.070,43€	3.717.292,05€	2.493.712,87€	-8,08%	49,07%	25,76%
Importe económico	559.798,39€	495.527,04€	480.957,38€	12,97%	3,03%	51,08%
Iniciativas económicas	589	380	246	55,00%	54,47%	24,87%
Importe Social	2.793.467,04€	3.133.777,21€	1.906.008,86€	-10,86%	64,42%	17,97%
N.º iniciativas sociales	1.621	1643	1270	-1,34%	29,37%	58,16%
Importe ambiental	63.805,00€	87.987,80€	106.746,63€	-27,48%	-17,57%	118,23%
N.º iniciativas ambientales	15	31	29	-51,61%	6,90%	81,25%

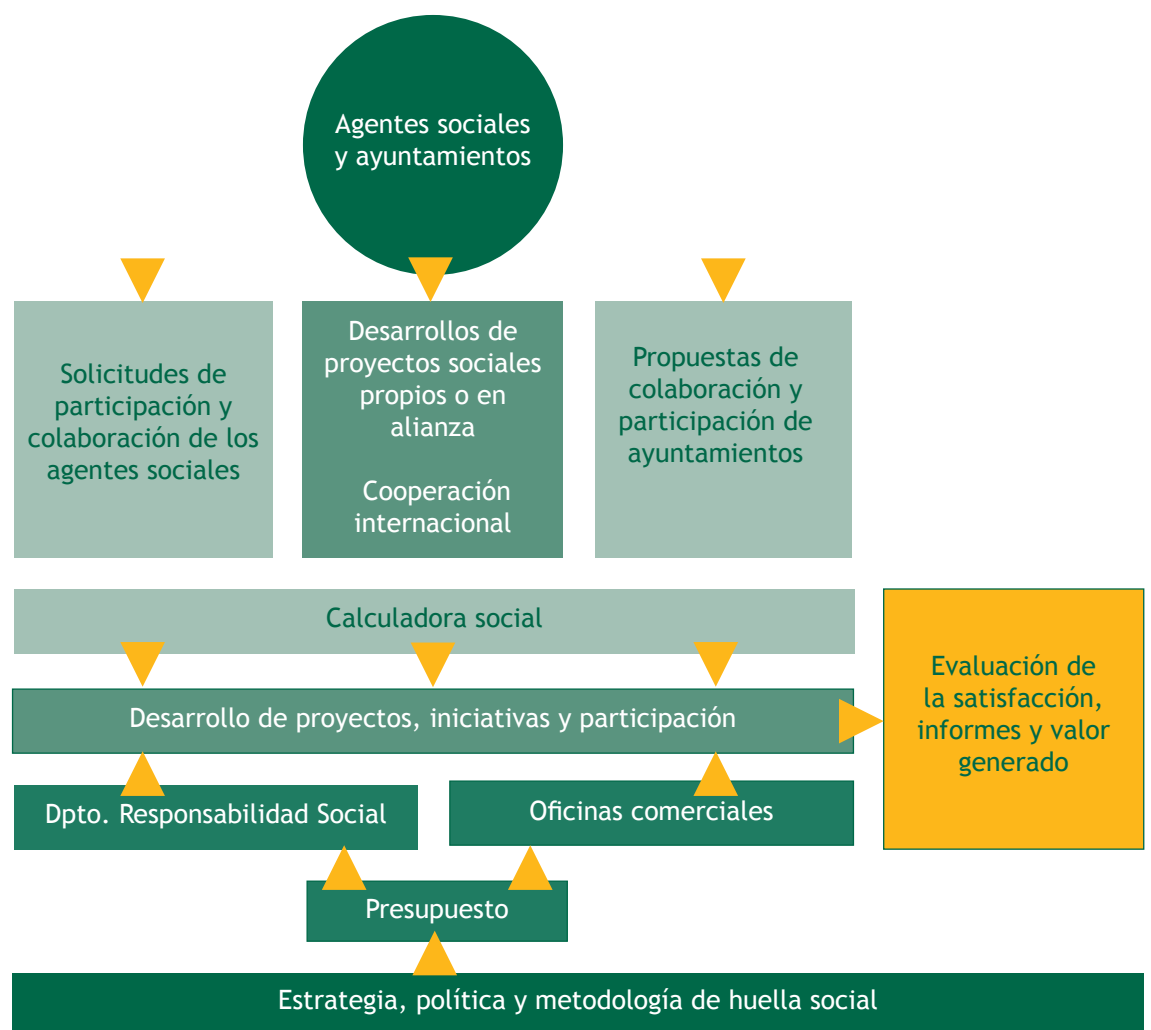
Del total de colaboraciones corresponden a fundaciones 55 por un importe de 765.459€. Por otro lado los patrocinios significativos han sido 3 (Levante UD, Valencia Basket y Olympia Metropolitana) por un importe total de 246.235€.

Durante el año 2025 a pesar de haberse incrementado el número de actividades en las que se ha colaborado el importe se reduce debido a una menor aportación en ayuda para paliar los efectos provocados por la Dana. Se ha superado la cifra de las 2.200 colaboraciones que alcanzaron a 1.451 organizaciones. La inversión destinada a acción social se ha ajustado un -10,86% situándose en 3.417.070€



## 9.2 Modelo de Acción Social y Participación

A continuación, en la siguiente imagen, podemos ver nuestro modelo de gestión sistemático de impactos sociales y de generación de huella social:



Los principios fundamentales para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de nuestras acciones e impactos de carácter social se fundamentan en la estrategia, la política y en la metodología específica de generación de impactos sociales positivos.

Como acabamos de ver, nuestros proyectos e iniciativas de acción social, tanto de carácter local, como autonómico e internacional, se desarrollan a través de diálogo directo y constante con diversos agentes sociales y administraciones locales con los que colaboramos en la identificación de ideas y potenciales proyectos para el futuro desarrollo de los mismos.

A partir de ahí, gracias a nuestro proceso de calculadora social, priorizamos y seleccionamos aquellos que cumplen con los requisitos establecidos para la maximización del impacto social que se pretende con los mismos, es decir, nuestro modelo de generación de huella social se sustenta en tres elementos:

- La calculadora de huella social para conocer el grado de idoneidad de las solicitudes o peticiones recibidas, frente a la marca social que se desea consolidar.
- La cuantificación de los impactos directos e indirectos y su monetización como consecuencia de las iniciativas emprendidas.
- El valor de la huella social generada, tangible e intangible (SROI y otros indicadores).

Nuestra estructura de gestión y, por lo tanto, las responsabilidades sobre este proceso recaen sobre el Área de Responsabilidad Social de Caixa Popular que gestiona y asigna el presupuesto anual, y que conjuntamente con nuestras oficinas comerciales, más arraigadas y próximas al territorio, conocedoras de las necesidades y demandas de carácter social, gestionan la concesión de dichos proyectos e iniciativas, así como en la recogida de los resultados de las mismas y el valor creado.

La autorización de las aportaciones económicas para los proyectos se establecen en función de un sistema de autonomías según los importes de manera que siempre haya 2 o más personas que avalen una decisión. El seguimiento de la ejecución presupuestaria se realiza por el Área de Responsabilidad Social que reporta cuatrimestralmente al Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la entidad.



## 9.3 Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional

Caixa Popular, por el desarrollo de su actividad en el sector bancario, no produce impactos negativos como consecuencia de sus servicios en las comunidades y en la sociedad, salvo los posibles impactos relativos a una posible mala praxis en el desarrollo de sus operaciones financieras con clientes.

En su campo de actuación no existen colectivos sociales que pueden entenderse como «pueblos indígenas y tribales», de acuerdo con el Convenio número 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La identificación de posibles incumplimientos se detecta a través del canal ético y de las reclamaciones de estos, durante los últimos tres años no se ha recibido ninguna reclamación en este sentido.

En cuanto a las iniciativas que hemos llevado a cabo durante el año 2025 de carácter social nos gustaría destacar, entre otras, algunos ejemplos:

- Mantenimiento y refuerzo de la alianza establecida con la **Fundación Novaterra** y cuyo principal objetivo es ayudar a colectivos en riesgo de exclusión a incorporarse en el mercado laboral con iniciativas como 'Dona Emprén' o 'Camins a la Dignitat'.
- Continuación en el apoyo a **Cáritas** en el programa de ayuda a las familias en situación de vulnerabilidad con el objetivo de mejorar la situación de estas.
- Colaboración establecida con **Social Nest Foundation**, a través de la cual hemos aportado a la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.
- Colaboración con la **Fundación Levante UD**, a través de la cual impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social granota contribuyendo al progreso de las personas, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.
- A través de la colaboración establecida con la Federació de **Pilota Valenciana** y las ligas profesionales junto con la **Fundació de Pilota Valenciana**, *potenciamos el deporte el deporte de la Pilota Valenciana que nos identifica como pueblo*, colaborando en la difusión y el fomento desde la base.
- Colaboración con **Cruz Roja**, para el apoyo a las familias más necesitadas a través de varios de sus proyectos.
- Colaboración con el **Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana** para que nuestras oficinas sirvan como espacio para la realización de donaciones de sangre, la respuesta por parte de clientes, compañeros y donantes ha sido muy positiva.
- Las ayudas para organizaciones dentro del proyecto «**Caixa Popular Sense Barreres**» para la integración de personas con discapacidad.

## Voluntariado y cooperación internacional

Caixa Popular diseña las bases y la gestión del voluntariado en la “Guía del Proyecto de Voluntariado”. El voluntariado de Caixa Popular comenzó hace más de 25 años a través de Grupo de Cooperación y se desarrolla a través de tres vías de participación:

- **Participación en iniciativas de acción social de la entidad**, donde nuestras personas voluntarias participan de forma libre en acciones sociales donde participa nuestra cooperativa. En 2025, estas acciones se han realizado en colaboración con **COCEMFE, Plena Inclusión** en el programa «alfabetización financiera para personas con discapacidad».
- **Proyectos e iniciativas de voluntariado internacional en países en vías de desarrollo**, durante el año 2025 el voluntariado se desarrolló en Guatemala y Ecuador.
- **Campaña «Un día de salari»**, que como hemos visto anteriormente, durante el año 2025, los fondos recaudados se destinaron a **diversos de Asociaciones y ONG de la Comunitat Valenciana**.

## Modelo de gestión de la RS en las oficinas comerciales

Este modelo establecido se basa en el principio de proximidad y conocimiento por parte de las personas de la oficina lo que les otorga un papel fundamental del desarrollo de la estrategia global a través de su implicación en el entorno, la acción social, la representación institucional y el asesoramiento en productos con contenido social.



Este modelo desarrolló las funciones de los Gestores de Economía Social/Animadores Sociales distribuyendo las responsabilidades en las oficinas de manera que se genera un interlocutor que permite mejorar las relaciones y canalizar las expectativas y requerimientos particulares de estos grupos de interés importantes para la entidad.

# 10 Huella medioambiental

## 10.1 Modelo de Huella Ambiental

Como hemos visto en el capítulo de Modelo de Gestión Sostenible, los aspectos medioambientales no se encuentran entre los aspectos materiales identificados, aunque como muestra de nuestro compromiso medioambiental, Caixa Popular decidió incluirlos entre los aspectos materiales a gestionar y comunicar. En lo que respecta a uno de los aspectos medioambientales más relevantes para nuestra Sociedad en la actualidad, como es el cambio climático y los impactos por las emisiones de carbono a la atmósfera, ya sean estas directas o indirectas, no supondría un cambio sustancial en las operaciones, ingresos o gastos de la entidad. Casi todos nuestros impactos provienen del uso de la energía eléctrica y, en menor medida, por el uso de combustibles en los desplazamientos de los trabajadores a sus puestos.

En todos los casos, los riesgos y oportunidades generados por nuestra actividad, tal como se observa en la matriz de materialidad en el capítulo 3.3.2, son secundarios y nunca supondrían un impacto sustancial al patrimonio, a la situación financiera de la entidad y tampoco provocaría ningún tipo de crisis para nuestra cooperativa, por lo que no existen provisiones ni garantías para este tipo de riesgos.

A pesar de lo anterior, Caixa Popular sabe que esto no la exime de la responsabilidad de minimizar esos consumos, de compensarlos en la medida de lo posible y de hacer más eficiente la gestión de la energía y, por ende, reducir sus emisiones de carbono para aportar al objetivo concreto de minimizar nuestros efectos sobre el cambio climático.

Siendo conscientes de la importancia de la sostenibilidad ambiental el seguimiento se realiza por el Consejo Rector, al que se le reporta a través del comité delegado de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

Caixa Popular tiene como objetivo ser neutra en emisiones de gases de efecto invernadero en los alcances 1 y 2 en 2030, aplicando medidas que vayan reduciendo su impacto así como trabajando en su compensación en el caso de que se requiera.

La energía utilizada por la entidad, aquella que no proviene de autoconsumo, proviene de fuentes renovables, siendo utilizada por el 96,30% de nuestros centros de trabajo (78 de 81).

Nuestra entidad, consciente de la emergencia climática y de la importancia del impacto directo e indirecto que, como entidad financiera, ejerce sobre su entorno a través de su cadena de valor, dispone de una Política Medioambiental y la desarrolla de manera independiente basándose en los valores de la entidad y principios de la sostenibilidad, relativos al medio ambiente, de los que hace referencia dicha política.

Nuestro **enfoque de gestión** se basa en esta política y compromiso medioambiental y, entre las **líneas de actuación prioritarias** que nos deben ayudar a alcanzar dicho compromiso, podemos encontrar:

- Cumplir los requisitos ambientales legales vigentes; ya sean locales, regionales o nacionales, así como, otros requisitos que la Entidad suscriba en relación a esta materia.
- Implantar los procesos de gestión ambiental que pudieran ser necesarios con el fin de perseguir la mejora continua de los mismos, así como un comportamiento eficiente por parte de La Entidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomenten aquellos cuyo impacto sea positivo.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y motivando a todo el colectivo de trabajo, a través de acciones formativas y de sensibilización.
- Propiciar el diálogo constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre temas ambientales.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar la conservación del medio ambiente.
- Apoyar las iniciativas que estén acordes con los valores y la estrategia de responsabilidad social de la entidad que se dirijan a la prevención de la conservación del medioambiente.
- Reportar periódicamente información ambiental, de un modo integrado a la social y económica.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan la mejora medioambiental de nuestra sociedad.
- Incorporar gradualmente criterios ambientales en las políticas de concesión de la inversión de la Entidad.

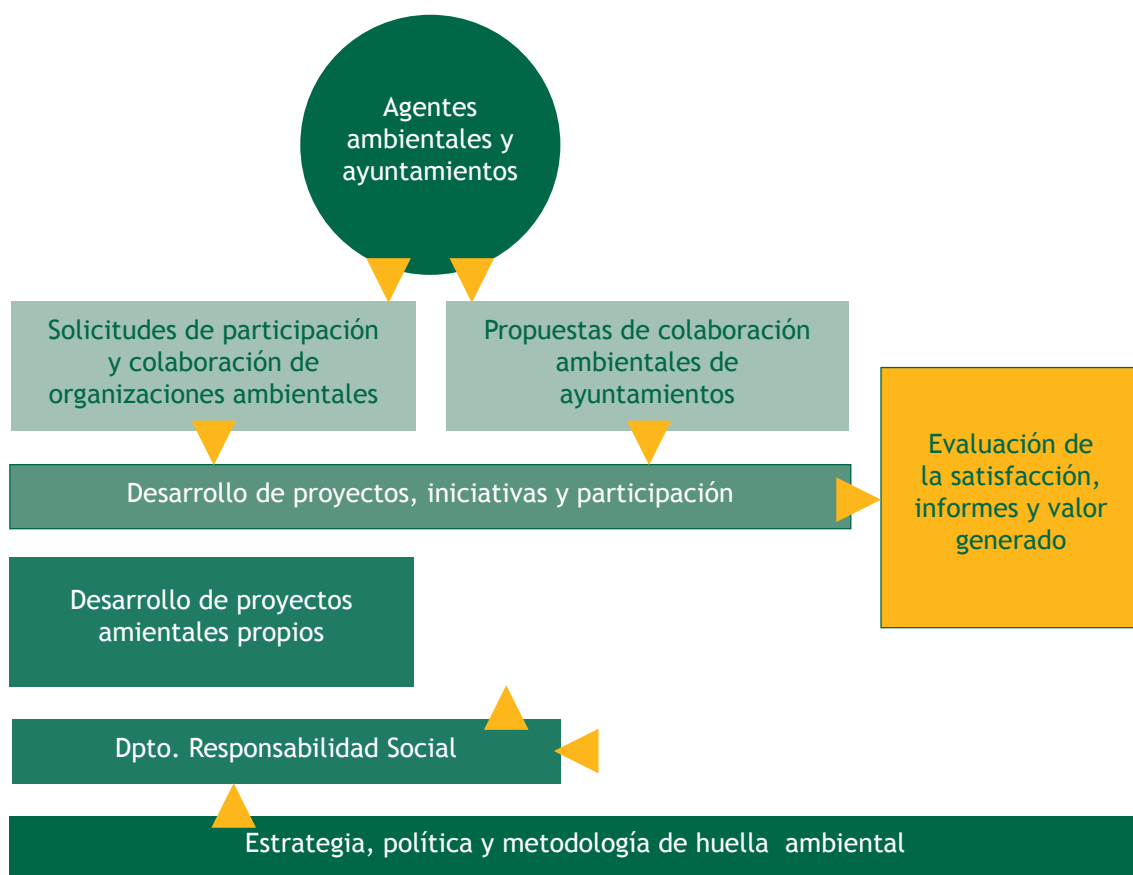
En lo que respecta a nuestra estructura de gestión, las responsabilidades en materia medioambiental y, por lo tanto, en el desarrollo de esta política a través de iniciativas y proyectos concretos, corresponden al **Área de Responsabilidad Social** y al **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad**, así como la **Oficina de Sostenibilidad** de la Entidad, que son los encargados de promover transversalmente estos objetivos en la organización, siendo el Consejo Rector de la Entidad quien tiene facultades para aprobar esta política.

Al cierre del 2025, al igual que en 2024, la entidad no dispone de procedimiento de evaluación o certificaciones ambientales que reconozcan su gestión ambiental. En este sentido en los periodos 2024 y 2025 la entidad no dispone de recursos dedicados, ni provisiones ni garantías a la prevención de riesgos medioambientales.



## Modelo de gestión huella ambiental

Podemos ver el modelo de gestión ambiental de Caixa Popular en la siguiente imagen:



Como acabamos de ver, la gestión ambiental en Caixa Popular, se desarrolla, tanto a partir del diálogo con nuestros grupos de interés externos, como a través de proyectos propios o internos, lo que nos permite abordar proyectos e iniciativas de impacto medioambiental que generan valor en ambos ámbitos.

En esta línea, los criterios ambientales y de sostenibilidad se establecen como prioritarios en el diseño de las nuevas oficinas, así como en las mejoras y reformas de las oficinas comerciales actuales.

A lo largo de 2025, Caixa Popular, en el marco de su colaboración con el Grupo Banco Cooperativo, ha seguido promoviendo la integración de la legislación ambiental en sus actividades comerciales. El objetivo es, por un lado, clasificar y establecer la taxonomía de sus operaciones de financiación hipotecaria, y por otro, definir criterios para la concesión de financiación que contemplen los aspectos ambientales en los próximos años. Además, los criterios medioambientales se han incorporado en el proceso de desarrollo de nuevos productos, de modo que cualquier producto o servicio que Caixa Popular lance al mercado tiene en cuenta su impacto ambiental.

## 10.2 Gestión Ambiental

La puesta en práctica de nuestra política medioambiental se materializa fundamentalmente a través de proyectos y actividades, centrados: mejorar la conservación de la energía en la sede social y en las oficinas, minimizar el consumo de papel, tóner y electricidad, y gestionar y minimizar los residuos generados para su reciclaje, mejorar la eficiencia energética de la iluminación y de la climatización.

En los últimos años, nuestro principal foco ha estado puesto en la reducción del uso de papel a través de procesos de digitalización de la entidad manteniendo la calidad y experiencia del servicio.

Esta gestión nos ha permitido una reducción de nuestros consumos de papel.

En las siguientes tablas se recogen los resultados de nuestros impactos medioambientales en materia de

- Consumo de papel,
- Uso de la energía en la sede social y en las oficinas,
- Consumo de tóner,
- La gestión y minimización de los residuos generados y su reciclaje y,
- Consumo de agua.

Generación de huella medioambiental						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Consumo de papel oficina estándar (n° de hojas)	1.642.500	1.742.500	1.761.000	-5,74%	-1,05%	-11,82%
Consumo de papel oficina estándar (kg)*	8.213	8.713	8.805	-5,74%	-1,04%	-11,82%
Consumo de papel preimpreso (n° de hojas)	239.500	260.000	245.500	-7,88%	5,91%	-3,73%
Consumo de papel/persona (n° de hojas) Personas 2025: 453 Personas 2024: 449 Personas 2023: 419	3.625,83	3.880,85	4.202,86	-6,57%	-7,66%	-15,19%
Consumo de papel/cliente (n° de hojas) Clientes 2025: 246344 Clientes 2024: 238324 Clientes 2023: 226647	6,67	7,311	7,77	-8,81%	-5,91%	-1,65%
Consumo de papel/cuentas (n° de hojas) Cuentas 2025: 233718 Cuentas 2024: 201360 Cuentas 2023: 203799	7,028	8,654	8,64	-18,79%	0,16%	-32,81%
Documentos enviados a clientes (correo físico)	822.474	735.373	651.221	11,84%	12,92%	6,60%
Documentos enviados por clientes	3,34	3,09	2,87	8,09%	7,67%	18,60%
Documentos enviados por cuenta	0,48	0,36	0,33	33,33%	9,09%	73,68%
Reciclaje de papel (kg)	2.820	12.590	3280	-77,60%	283,84%	-7,87%

\* 500 hojas de papel estándar de 80g/m2 equivale a 2.5kg

Este 2025 se ha reducido notablemente el reciclaje de papel respecto a 2024, el incremento tan significativo en el 2024, el motivo es la cantidad de papel que debido a las inundaciones provocadas por la DANA del 29 de octubre de 2024 se vió dañado y se llevó a reciclar, volviendo este año a cifras más acordes con el funcionamiento normal de la entidad

En la siguiente tabla se muestran los indicadores relacionados con la gestión de residuos y las medidas que facilitan su reciclaje.

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Reciclaje de envases (kg)	810	910	680	-10,99%	33,82%	-17,07%
Retirada de materias inertes (kg)*	20	110	40	-81,82%	175,00%	-29,82%
Reciclaje de tóner (kg)	45	50	65	-10,00%	-23,08%	-74,00%

\*materiales provenientes de obras y reformas de oficinas

En lo referente a los nuestros consumos eléctricos y a las emisiones de CO2 generadas por nuestra entidad en 2025, los principales resultados han sido:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22 N
Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales. Terceros	1.362.951	1.309.990	1.386.799	4,04%	-5,54%	-6,20%
Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales. Autoproducción	63.999	53.092	42.700	20,55%	24,34%	n/a
Consumo total energía (kW) oficinas y Servicios Centrales	1.426.950	1.363.082	1.429.499	4,69%	-5,54%	-6,20%
Consumo por m2 (kW/m2) m2 2025 (81 of.):19.008 m2 2024 (79 of.):18.648 m2 2023 (78 of.): 18.164	75,07	73,095	78,7	2,70%	-7,99%	-9,76%
Oficinas con consumo de energía renovable	78	74	75	5,41%	0,00%	469,23%

El objetivo de la entidad es que el origen de su energía eléctrica sea 100% proveniente de fuentes renovables para minimizar nuestra huella de carbono, durante este 2025 las oficinas, el 96,30% de los centros de trabajo, se les suministra energía de fuentes renovables, los 3 centros que faltan es debido a la existencia de contratos que no se pueden cancelar de manera que a su vencimiento se cambiaran a origen renovable.

Para el cálculo de la huella de 2025 se ha mantenido el criterio de los últimos años, se ha utilizado el procedimiento indicado por el grupo de Cajas Rurales acordadas por las patronales bancarias.

Se ha mejorado la información del Alcance 3 incorporando la información relativa a los desplazamientos de negocios y en itinere de una manera más precisa en vehículos propios reportados por el trabajador, los insumos de papel agua adquiridos para el funcionamiento de la entidad y de los residuos generados. El alcance 3 no incluye las emisiones financiadas. Para el cálculo de las emisiones in itinere y de viajes de negocios con vehículos de propios se ha utilizado los kilómetros recorridos catalogándolo como vehículo genérico en la herramienta al no disponer del dato en litros que permitiría diferenciar entre diesel o gasolina.

El incremento de las Tco2 equivalentes se debe a una mejora del dato y en el procedimiento del cálculo de los desplazamientos in itinere y de negocio.

La variación en el Alcance 2 se debe a que se redujeron de 5 a 3 los centros en el que el suministro de electricidad proviene de fuentes tradicionales.

El Alcance 1 refleja las fugas de gases refrigerantes de nuestras instalaciones.

Categoría	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var.24/23	Var. 23/22
Alcance 1	25,01	17,32	23,09	44,40%	-24,99%	-29,41%
Alcance 2	8,81	14,5	0,63	-39,24%	2201,59%	-94,62%
Alcance 3	666,9	97,27	93,33	585,62%	4,22%	-32,87%
Total*	700,72	129,09	117,05	442,82%	10,29%	-36,19%

\*Tco2 equivalente

La herramienta utilizada para el cálculo ha sido desarrollada por el Grupo Caja Rural siguiendo la Guía metodológica sobre gestión climática en entidades bancarias, a petición de las distintas organizaciones bancarias (UNACC, CECA, AEB), realizada por varias consultoras.

Los factores de conversión para cada alcance son para el Alcance 1, al no existir emisiones directas a excepción de Emisiones fugitivas de gases refrigerantes la metodología para aplicada ha sido la cantidad de gas refrigerante fugado y multiplicarlo por el PCG correspondiente a dicho gas (Cuarto Informe de Evaluación del IPCC 2007 y aprobados 11/12/2011 por la UNFCCC). En el caso del Alcance 2 se han elegido los factores establecidos por el MITECO. Para el alcance 3 se han tenido en cuenta los factores de emisión que se recogen en el IDAE.

En relación al número de empleados las cifras son:

Concepto	2025	2024	2023	2022
tCO <sub>2</sub> e/emp.	1,55	0,29	0,28	0,46
Variación	433,39%	2,68%	-39%	-20%

La variación tan importante de la toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes por empleado entre el 2024 y el 2025 se debe a la mejora de la metodología de cálculo del alcance 3 incorporando los desplazamientos in itinere, así como los de negocios o desplazamientos a terceras ciudades por motivos operacionales, si solamente tenemos en cuenta el alcance 1 y 2 no existiría variación siendo en ambos años de 0,07 tCO<sub>2</sub> equivalente por empleado.

La entidad no dispone de sistemas de calefacción o de agua térmica sanitaria proveniente de otras fuentes de generación que no sea la eléctrica.

Caixa Popular realiza el cálculo y reporte de su huella de carbono operacional en los alcances 1 y 2, conforme a la normativa vigente y siguiendo lo dispuesto en la Ley 11/2018 y el Real Decreto 214/2025.

De manera voluntaria y como muestra de su compromiso con la transparencia y la mejora continua en materia ambiental, la entidad amplía el alcance de la información reportada incorporando determinadas emisiones de alcance 3 de carácter operacional, quedando expresamente excluidas las emisiones derivadas de la actividad financiada.

En este contexto, los objetivos climáticos de Caixa Popular se orientan a evitar incrementos relevantes de la huella de carbono operacional ante posibles escenarios de crecimiento de la actividad, priorizando la estabilidad de las emisiones y la eficiencia en el uso de los recursos.

En concreto, los objetivos establecidos son los siguientes:

- **Emisiones totales (alcances 1 y 2):** mantener las emisiones dentro de un umbral máximo equivalente al año base (2025), admitiendo un margen técnico de variación del  $\pm 5\%$ , asociado a posibles ajustes metodológicos, variaciones operativas derivadas de causas no estructurales o factores operacionales puntuales.
- **Intensidad de emisiones:** mantener las intensidades de emisiones por empleado en niveles similares a los del año base, con variaciones nunca superiores al  $+5\%$  respecto a dicho ejercicio.
- **Alcance 2:** mantener los niveles residuales de emisiones, avanzando hacia el objetivo de que el 100% de las oficinas de Caixa Popular se suministren con energía eléctrica procedente de fuentes renovables.

El seguimiento y la monitorización de la huella de carbono se realizan con periodicidad anual, lo que permite evaluar de forma sistemática el impacto de las medidas implantadas en materia de eficiencia energética y ahorro en el consumo.

Este seguimiento facilita la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de actuaciones orientadas a la reducción progresiva de las emisiones, en coherencia con el compromiso de la entidad de avanzar hacia la neutralidad climática (emisiones netas cero) en el horizonte 2050.

Objetivos emisiones			
	2025 (Base)	2030	2050
Tco2 equivalente	700,72	560,57	0

El consumo de agua se reduce básicamente a la sanitaria a excepción del riego del jardín estilo mediterráneo de bajo consumo de los servicios centrales.

	2025	024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Consumo de agua en m <sup>3</sup>	3.891	3.951	3.980	-1,52%	-0,73%	6,62%
m <sup>3</sup> / Metros cuadrados	0,2	0,21	0,22	-4,76%	-4,55%	4,76%

En cuanto a las **iniciativas medioambientales** con terceros para sensibilizar a la sociedad que hemos llevado a cabo durante el año 2025 , los indicadores son:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Importe ambiental	63.805,00€	87.987,80€	106.746,63€	-27,48%	-17,57%	118,23%
N.º. iniciativas ambientales	15	31	29	-51,61%	6,90%	81,25%

Durante este año, algunas de las **iniciativas medioambientales**, han sido:

- Colaboramos con la **Fundación Bioparc** en el proyecto de divulgación de la importancia de los murciélagos para los ecosistemas y la continuación del proyecto en centros educativos, «Aula Natura», para reforzar la concienciación de los más jóvenes en temas ambientales.
- Apoyamos las actividades de **Associació Ecologista Agró** en especial la recuperación de la Marjal del Moro, el trabajo de divulgación en el Tancat de la Pipa en l'Albufera de València o el programa de censo y recuperación de las tortugas autóctonas.
- Continuamos con el patrocinio en **ONDA CERO** del programa de emisión quincenal «sostenibilidad en la onda».
- El mantenimiento de «la página de sostenibilidad», con periodicidad semanal, en el diario Levante-EMV en el que se divulgan noticias relacionadas con el medioambiente.

En cuanto a las iniciativas medioambientales que hemos desarrollado con carácter interno a través de nuestros procesos de trabajo o de nuestros productos o Servicios, estos han sido:

- Mantenimiento del catálogo de productos financieros en condiciones preferentes.
- Mantenimiento de los premios +Sostenibles + Responsables junto con la CEV con el objetivo de reconocer a las empresas valencianas que destaquen en aspectos ASG.

## Evaluación ambiental de proveedores y clientes

Nuestra política de compras y contratación de proveedores, como nuestra política medioambiental, recogen compromisos en la línea de desarrollar y mejorar los procesos de evaluación ambiental aguas arriba (proveedores) y aguas abajo (clientes), durante el año 2025 no se ha implementado este enfoque de gestión más allá de solicitar el cumplimiento de la ley.

# 11 Anexos

## 11.1 Datos de la empresa

### Identificación

- Nombre: CAIXA POPULAR - CAIXA RURAL COOP DE CRÉDITO V.
- Domicilio social: Avda. Juan de la Cierva, 9, 46980 Paterna (València)
- CIF: F46090650
- Propiedad: sociedad
- Forma jurídica: cooperativa de crédito
- Registrada en el Banco de España nº 3159, en el RCCV nº 419 y en RCCRV nº 37. En el Registro Mercantil, tomo 4.931 gral. 2240 SGLS fº 1, hoja V-35.594. Inscripción 1ª.

### Activos territoriales

Los activos territoriales lo forman la sede social y las oficinas que se detallan a continuación:

Código oficina	Población	Dirección
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernandez, 16
002	L'Olleria	Pl. Verge del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ Cuenca, 7
004	Xàtiva	C/ Vicente Boix, 2
005	Catarroja	Plaça Major, 12
006	Carcaixent	C/ Padre Eugenio, 9
007	Manises	Pl. Rafael Atard, 3
008	Silla	Av. Reyes Católicos, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquin Benlloch, 29
010	València-Carteros	Cr. Carteros, 71
011	Sedaví	Av. L'Albufera, 7
012	Riba-Roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. Ausias March, 39
015	València-Patraix	C/ Fontaneres, 55
016	Torrent	Avda. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. Santa María, 17
018	València-J. de Ayora	C/ Músico Gines, 10
019	Barri del Crist	C/ El Jardín, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. Blasco Ibañez, 161
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 esq. San Pere
024	Mislata	C/ San Antonio, 101
025	Paterna	C/ Vicente Mortes, 19
026	València-Torrefiel	C/ Alcañiz, 32
027	Massamagrell	Av. 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. Ausias March, 34
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-La Saïdia	Cr. Sagunt, 114
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Moncada	C/ Badia, 102
041	Valencia-Avda. del Cid	Av. del Cid, 106
043	L'Alquería de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. València, 41
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. Llíria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
053	Aldaia	Av. Blasco Ibañez, 31
054	Alzira	Cr. Gandia, 23
055	Port de Sagunt (2)	Av. Maestrat, 10 B iz
056	La Pobla de Vallbona	Cr. Vicari Camarena, 19
058	Valencia-R.Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás, 13 b izq.
059	Ontinyent	C/ Jose Iranzo, 48
060	Valencia-Benicalap	Av. Burjassot, 186
061	Paterna-Fuente del Jarro	C/ Ciudad de Sevilla, 15 D
062	Llíria	C/ Farmaceutico Jose Marques Gil, 1
063	Valencia-Benimaclet	C/ Emilio Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. D'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. Hispanitat, 20 B
066	Valencia-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafense, 11
068	Chiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Major, 10
071	Ibi	Av. Juan Carlos I, 30
072	Valencia-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	Valencia-Russafa	C/ Francisco Sempere, 12
074	Requena	Av. Arrabal, 6
075	Villena	Av. Constitución, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. Germanies, 64
077	L'Elia	Cr. Major, 62
078	València-Amadeo de Saboya	Cr. Amadeo de Saboya, 1
079	València -Cirilo Amorós	Cr. Cirilo Amorós, 17
080	Dénia	Pl. País Valencià, 7
081	Bétera	Cr. José Sàez, 5
082	Mercavalència	Carretera Fuente d'En Corts, 231
083	Cullera	Av. Dr. Alemany, 22
084	Utiel	Cr. San Fernando 4
085	Buñol	AV. País Valencià, 12
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

## Comisión y comités internos de gestión

Nombre	Misión
Equipo de dirección	Planteamiento de la gestión estratégica, desarrollo de la gestión táctica y operativa, evaluación de los resultados obtenidos y posicionamiento del negocio.
Comité de negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del negocio. Se complementa con el Comité de Especialistas, el Comité Banca Empresa y el Comité de CRM.
Comité de riesgos	Valoración de los análisis de las operaciones de riesgo significativas.
Comité de organización	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de los procesos, la tecnología y de la información.
Comité de tesorería	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la tesorería y de las operaciones financieras.
Comité de seguimiento de riesgos	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión y recuperación de la morosidad.
Comité de Innovación	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la creatividad y de la innovación.
Comité de continuidad del negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de las estructuras y procesos para asegurar la continuidad del negocio.
Comité de responsabilidad social y sostenibilidad	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la responsabilidad social y del desarrollo sostenible.
Comisión de promoción cooperativa	Seguimiento y apoyo a la gestión del Fondo de formación y promoción cooperativa.
Consell Social	Órgano representativo de los socios de trabajo, cuya función es de información, asesoramiento y consulta del Consejo Rector en todos aquellos aspectos que afectan a la prestación de trabajo.
Comité de costes	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremento de la productividad.
Comité de seguridad y salud	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la seguridad y salud laboral en la organización.
Comité de igualdad	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la igualdad en la organización.
Órgano de seguimiento del reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión interna esperada en el ámbito del mercado de valores.
Comité Seguridad de la Información (Ciberseguridad)	Velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información.
Comité de Productos	Seguimiento y autorización a la comercialización de nuevos productos y servicios.
Comité de ética	Velará por la correcta y adecuada gestión de la ética en la organización.
Comité inteligencia comercial	Apoyo a las áreas de negocio en la realización de la actividad comercial
Comité especialistas	Apoyo a la Coordinación de Especialidades y la Dirección General en el funcionamiento de las Especialidades y Secciones
Comité gobierno del dato	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del Dato en la organización.

## Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular

Los aliados socios de Caixa Popular y por tanto, entidades clave y estratégicas en los óptimos resultados de su gestión son:

Nombre	Generación de valor
Asociación Española de Cajas Rurales	Instrumento para la coordinación de las Cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
Banco Cooperativo Español	Servicios de central bancaria a las cajas accionistas
Sociedad Rural Servicios Informáticos	Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información
Compañía de Seguros RGA	Servicios aseguradores y de pensiones

## Datos financieros

En este apartado se realiza el ejercicio de debida transparencia económica de Caixa Popular. Para ello, se presentan a continuación, los dos documentos fundamentales que resumen la situación económico-financiera, es decir, el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al ejercicio 2025.

Balance de situación	
Activo	Importe en €
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	817.839.801,45
Activos financieros mantenidos para negociar	88.732,11
Derivados	88.732,11
Instrumentos de patrimonio	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (096)	4.174.442,80
Instrumentos de patrimonio (097)	4.174.286,20
Valores representativos de deuda (098)	0,00
Préstamos y anticipos (099)	156,60
Bancos centrales (131)	0,00
Entidades de crédito (132)	0,00
Clientela (133)	156,60
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración (139)	0,00
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (100)	0,00
Valores representativos de deuda (120)	0,00
Préstamos y anticipos (130)	0,00
Bancos centrales (161)	0,00
Entidades de crédito (162)	0,00
Clientela (163)	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración (179)	0,00

Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (141)	202.035.924,31
Instrumentos de patrimonio (142)	63.166.036,50
Valores representativos de deuda (143)	138.869.887,81
Préstamos y anticipos (144)	0,00
Bancos centrales (211)	0,00
Entidades de crédito (212)	0,00
Clientela (213)	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración (209)	3.500.000,00
Activos financieros a coste amortizado (181)	3.400.623.666,91
Valores representativos de deuda (182)	943.581.129,12
Préstamos y anticipos (183)	2.457.042.537,79
Bancos Centrales (231)	0,00
Entidades de crédito (232)	122.960.024,24
Clientela (233)	2.334.082.513,55
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	42.170.000,00
Derivados - contabilidad de coberturas (240)	2.996.501,22
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés (250)	0,00
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas (260)	0,00
Dependientes (261)	0,00
Negocios conjuntos (262)	0,00
Asociadas (263)	0,00
Activos tangibles (270)	30.893.503,61
Inmovilizado material (280)	30.893.502,89
De uso propio (281)	30.885.725,40
Cedido en arrendamiento operativo (282)	0,00
Afecto a la Obra Social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito) (283)	7.777,49
Inversiones inmobiliarias (290)	0,72
De los cuales: cedido en arrendamiento operativo (298)	0,00
Pro memoria: Adquirido en arrendamiento (299)	13.241.127,42
Activos intangibles (300)	0,00
Fondo de comercio (310)	0,00
Otros activos intangibles (320)	0,00
Activos por impuestos (330)	18.985.553,72
Activos por impuestos corrientes (340)	354.941,38
Activos por impuestos diferidos (350)	18.630.612,34
Otros activos (360)	6.778.566,33
Contratos de seguros vinculados a pensiones (361)	0,00
Existencias (362)	0,00
Resto de los otros activos (363)	6.778.566,33
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (370)	12,52
<b>Total activo (380)</b>	<b>4.484.416.704,98</b>

Pasivo	importe en €
<b>1. - Pasivos financieros mantenidos para negociar (010)</b>	<b>57.735,93</b>
1.1. - Derivados (020)	57.735,93
1.2. - Posiciones cortas (030)	0,00
1.3. - Depósitos (040)	0,00
1.3.1. - Bancos centrales (041)	0,00
1.3.2. - Entidades de crédito (042)	0,00
1.3.3. - Clientela (043)	0,00
1.4. - Valores representativos de deuda emitidos (050)	0,00
1.5. - Otros pasivos financieros (060)	0,00
<b>2. - Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (070)</b>	<b>0,00</b>
2.1. - Depósitos (080)	0,00
2.1.1. - Bancos centrales (081)	0,00
2.1.2. - Entidades de crédito (082)	0,00
2.1.3. - Clientela (083)	0,00
2.2. - Valores representativos de deuda emitidos (090)	0,00
2.3. - Otros pasivos financieros (100)	0,00
Pro memoria: pasivos subordinados (109)	0,00
<b>3. - Pasivos financieros a coste amortizado (110)</b>	<b>4.098.236.544,08</b>
3.1. - Depósitos (120)	4.036.862.291,50
3.1.1. - Bancos centrales (121)	0,00
3.1.2. - Entidades de crédito (122)	1.907.818,86
3.1.3. - Clientela (123)	4.034.954.472,64
3.2. - Valores representativos de deuda emitidos (130)	0,00
3.3. - Otros pasivos financieros (140)	61.374.252,58
Pro memoria: pasivos subordinados (149)	0,00
<b>4. - Derivados - contabilidad de coberturas (150)</b>	<b>58.699.305,53</b>
<b>5. - Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura</b>	<b>0,00</b>
<b>6. - Provisiones (170)</b>	<b>12.947.045,80</b>
6.1. - Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo (180)	0,00
6.2. - Otras retribuciones a los empleados a largo plazo (190)	0,00
6.3. - Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes (210)	0,00
6.4. - Compromisos y garantías concedidos (220)	1.680.545,79
6.5. - Restantes provisiones (230)	11.266.500,01
<b>7. - Pasivos por impuestos (240)</b>	<b>7.101.401,32</b>
7.1. - Pasivos por impuestos corrientes (250)	1.214.786,66
7.2. - Pasivos por impuestos diferidos (260)	5.886.614,66
<b>8. - Capital social reembolsable a la vista (270)</b>	<b>0,00</b>
<b>9. - Otros pasivos (280)</b>	<b>22.501.764,22</b>
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito) (281)	4.097.805,19
<b>10. - Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como</b>	<b>0,00</b>
<b>Total pasivo (300)</b>	<b>4.199.543.796,88</b>

Patrimonio neto	importe en €
Fondos propios (320)	279.621.521,02
<b>1. - Capital (010)</b>	<b>118.225.300,00</b>
1.1. - Capital desembolsado (020)	118.225.300,00
1.2. - Capital no desembolsado exigido (030)	0,00
Pro memoria: capital no exigido (039)	0,00
<b>2. - Prima de emisión (040)</b>	<b>0,00</b>
<b>3. - Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital (050)</b>	<b>0,00</b>
3.1. - Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos (060)	0,00
3.2. - Otros instrumentos de patrimonio emitidos (070)	0,00
4. - Otros elementos de patrimonio neto (080)	0,00
6. - Ganancias acumuladas (190)	119.868.492,63
7. - Reservas de revalorización (200)	2.111.060,55
8. - Otras reservas (210)	-2.587.361,20
9. - (-) Acciones propias (240)	0,00
10. - Resultado del ejercicio (250)	42.004.029,04
11. - (-) Dividendos a cuenta (260)	0,00
<b>5. - Otro resultado global acumulado (090)</b>	<b>5.251.387,08</b>
5.1. - Elementos que no se reclasificarán en resultados (095)	9.015.622,18
5.1.3. - Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas (120)	0,00
5.1.4. - Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (122)	0,00
5.1.6. - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (320)	9.015.622,18
5.1.7. - Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (330)	0,00
5.1.7.1. - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto] (340)	0,00
5.1.7.2. - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura] (350)	0,00
5.1.8. - Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito (360)	0,00
5.2. - Elementos que pueden reclasificarse en resultados (128)	-3.764.235,10
5.2.1. - Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz] (130)	0,00
5.2.2. - Conversión de divisas (140)	0,00
5.2.3. - Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz] (150)	-4.029.114,99
5.2.4. - Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (155)	264.879,89
5.2.5. - Instrumentos de cobertura [elementos no designados] (165)	0,00
5.2.6. - Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (170)	0,00
<b>Total patrimonio neto (300)</b>	<b>284.872.908,10</b>
<b>Total patrimonio neto y pasivo (310)</b>	<b>4.484.416.704,98</b>
Pro memoria: exposiciones fuera de balance	
Compromisos de préstamo concedidos (313)	295.141.310,97
Garantías financieras concedidas (311)	6.472.719,19
Otros compromisos concedidos (312)	573.921.556,87

Cuenta de resultados. Pérdidas y ganancias	
Concepto	importe en €
1. - Ingresos por intereses (010)	131.114.100,59
1.1 - Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (110)	3.233.248,36
1.2 - Activos financieros a coste amortizado (111)	113.567.353,04
1.3 - Restante ingresos por intereses (112)	14.313.499,19
2. - (Gastos por intereses) (090)	34.837.040,06
2.7. - (Gastos por capital social reembolsable a la vista) (150)	0,00
<b>A) margen de intereses (151)</b>	<b>96.277.060,53</b>
3. - Ingresos por dividendos (160)	4.888.740,15
4. - Ingresos por comisiones (200)	33.967.527,97
5. - (Gastos por comisiones) (210)	4.150.601,07
6. - Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas (220)	782.479,76
6.1 - Activos financieros a coste amortizado (113)	0,00
6.2 - Restantes activos y pasivos financieros (114)	782.479,76
7. - Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas (280)	24.684,00
7.1 - Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global (115)	0,00
7.2 - Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado (116)	0,00
7.3 - Otras ganancias o (-) pérdidas (117)	24.684,00
9. - Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas (287)	1.182.839,60
9.1 - Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global (118)	0,00
9.2 - Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado (119)	0,00
9.3 - Otras ganancias o (-) pérdidas (120)	1.182.839,60
8. - Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas (290)	12.165,83
10. - Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas (300)	-19.406,76
11. - Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas (310)	592.756,92
13. - Otros ingresos de explotación (340)	2.214.298,88
14. - (Otros gastos de explotación) (350)	4.146.232,63
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito) (353)	3.766.036,13
<b>B) margen bruto (693)</b>	<b>131.626.313,18</b>
15. - (Gastos de administración) (360)	53.561.430,55
15.1. - (Gastos de personal) (370)	31.471.201,88
15.2. - (Otros gastos de administración) (380)	22.090.228,67
16. - (Amortización) (390)	3.390.181,57
18. - (Provisiones o (-) reversión de provisiones) (430)	2.026.124,82
19. - (Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)(461)	17.938.211,59
19.1. - (Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global) (462)	35.527,70
19.2. - (Activos financieros a coste amortizado) (463)	17.902.683,89
20. - (Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas) (510)	0,00
21. - (Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros) (520)	0,00
21.1. - (Activos tangibles) (521)	0,00

21.2. - (Activos intangibles) (541)	0,00
21.3. - (Otros) (570)	0,00
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas (330)	-41.771,36
22. - Fondo de comercio negativo reconocido en resultados (580)	0,00
23. - Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (600)	-2.336.729,98
24. - C) ganancias o (-) pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas (610)	52.331.863,31
25. - (Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas) (620)	10.327.834,27
26. - D) ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas (630)	42.004.029,04
27. - Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas (640)	0,00
<b>32. - E) resultado del ejercicio (670)</b>	<b>42.004.029,04</b>



## Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos

Los grupos de interés sobre los que Caixa Popular establece marcos de relación de generación de valor y con los que se compromete a realizar el ejercicio de debida transparencia son:

Categorías de grupos de interés	Grupos de interés en 2022 por categoría	Grupos de interés en 2025 por categoría
1 Socios propietarios	1 Socios trabajadores 2 Socios personas físicas 3 Empresas 4 Cooperativas	1 Socios trabajadores 2 Socios personas físicas 3 Empresas 4 Personas jurídicas (no cooperativas)
2 Clientes	5 Particulares 6 Autónomos y comercios 7 Clientes banca privada 8 Empresas 9 Cooperativas 10 Asociaciones 11 Administración Pública	5 Particulares autónomos y comercios 6 Clientes banca privada 7 Empresas y cooperativas 8 Asociaciones 9 Administración Pública
3 Colectivo de trabajo	12 Trabajadores socios 13 Aspirantes a socios 14 Becarios	10 Trabajadores socios 11 Aspirantes a socios
4 Proveedores	15 Recursos financieros 16 Otros bienes y servicios	12 Proveedores de recursos financieros 13 Otros bienes y servicios
5 Organismos ARA	17 Administraciones del Estado y de la CV 18 Reguladores 19 Ayuntamientos	14 Administraciones del Estado y de la CV 15 Reguladores 16 Ayuntamientos
6 Medioambiente	20 Organizaciones ecologistas 21 Expertos en la materia	17 Organizaciones ecologistas y Expertos en la materia
7 Agentes sociales	22 Tercer Sector 23 Sociedad en general 24 Entidades educativas 25 Otras en entidades y plataformas reivindicativas	18 Entidades del Tercer Sector 19 Sociedad en general (ciudadanía) 20 Otras en entidades y plataformas reivindicativas
8 Generadores de opinión y acción	26 Medios de comunicación 27 Análisis financieros 28 Influencers	21 Medios de comunicación 22 Análisis financieros 23 Personas jurídicas y físicas del sector con capacidad de generar opinión (IVIE, FEB...)
9 Sectores empresariales y asociaciones	29 Asociaciones sectoriales y colegios profesionales 30 Asociaciones, entidades para mejora gestión	24 Asociaciones sectoriales y colegios profesionales
10 Aliados socios	31 Entidades del Grupo que prestan servicios de valor 32 Otros aliados socios	25 Entidades del Grupo que prestan servicios de valor 26 Otros aliados socios

## Cooperativas socias

Las cooperativas socias de Caixa Popular a 31/12 son las relacionadas a continuación:

ABAC ESTUDIS COOP.V.	COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA
ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.	COVATRANSE, COOP. V.
ABACUS S.C. CATALANA LIM.	COVIÑAS, COOP. V.
AGRICOLA ALGINET, S. COOP. V.	CREA ESTRATEGIA EMPRESARIAL COOP V
AGRICOLA MONTITXELVO S.COOP.V.	CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.
AKOE EDUCACIO, COOP.V.	DIVINA AURORA, S.C.V.
ALICOTRANS S.COOP.VAL.	EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA
ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.	EL RENAIXER COOP.V.
ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.	EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.
ASEINT, S.C.V.	ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.
ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V	ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.
AVANT ECONOMISTES COOP V	ELECTRICA DE VINALESA S.C.V.
BARRET, COOP.V.	ELECTRO ANDREU, COOP.V.
BODEGAS ORTIZ LATORRE S.C.V	ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.
BOLETS S.COOP.V.	ELS ARCS,S.C.V.
C. DE VITICULTORES EL PROGRESO, C.V.	ELYBEL COOP.V.
C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA	ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR
C.V. DE VITICULTORES LIMITADA	ESCOLA GAVINA, S.C.V.
C.V. DE VITIVINICULTORES SANTA RITA	ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP.V.
CAMPO FILOSOFO SDAD COOP	ESCOLA INFANTIL PETITONS COO.VCIANA
CANGURS COOP. V.	ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT
CASTELL COOPERATIVA VCIANA.	ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.
CENTECO COOP.V.	ESCUELA 2, COOP. V.
CENTRO DE FORMACION TOBALCAIDE, COOP.V.	ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.
CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO	ESPLAI POPULAR COOP.V.
CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.	FEDERACION VALENCIANA DE EMPRESAS COOPER
CHESTE AGRARIA COOP VALENCIANA	FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.
CLAROS, S. COOP. AND.	FRUITSECS S.COOP.
COAGAL, COOP.V.	GENION, COOP.V.
COARVAL COOP.V.	GERMANS TAMARIT S.C.V.
COCERVA COOP.V.	GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU
COEVI, COOP.V.	GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.
COFERDROZA S COOP LTDA	IGS FOC. COOP. VAL.
COHOCA, COOP.V.	IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V
COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.	IMPULSO COOPERATIVO S.COOP.
COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.	KOOPERA SERVICIOS AMBIENTALES, S. COOP.
COLLAGE-NO COOP VCIANA	L.S. MEDIACION COOP.V.
COMONSA COOP.V.	LA COMA COOP.V.
CONDUAIR, COOP. V.	LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.
CONSUM S.COOP.V.	LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA
COOP AGRICOLA SAN ANTONIO DE PADUA	LLAURANT LA LLUM COOP.V.
COOP TEXTIL INTEGRADA SDAD. COOP. V.	LLEI VERDA S.COOP.V.
COOP VALENCIANA SAN ROQUE DE VILLARGORDO	LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA
COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"	LYONSOFT COOP V.
COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES	M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.
COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES	MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.
COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V	MAKINACCION, C.V.
COOP. V SAN PEDRO APOSTOL CORRALES DE UT	MARTI SOROLLA COOP.V
COOP. V. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN	MATERIALS MORENO, S.C.L.V.
COOP. V. CRISTO DE LA SALUD	MECANICOS VALENCIA COOP.V.
COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.	MEDITRANS, S. COOP. V.
COOP. VINICOLA SAN PEDRO APOSTOL C.V.	MESTRES DE LA CREU COOP. V.
COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.	METALURGICA FERJOVI CTA COOP V
COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO	MICOMICONA, S.COOP.V.
COOP.VAL. KOYNOS	MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA
COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS	NEITIN. SOSTENIBILITAT 360, COOP.V
COOPERATIVA AGRICOLA DE BETERA COOP V	NEU AL CARRER COOP.V.
COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.	NEWFRUIT COOP.V.

NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.	SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.
OFITEC S. COOP. V. LTDA.	SOM ENERGIA S.C.C.L.
PANGUR ANIMATION, COOP.V.	SOM ESCOLA COOP.VAL.
POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.	SOM ROGLE COOP.V.
PUERTAS ZARRA S.COOP.V.	SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESSES S.C.V
REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V	TADEL GRUP, COOP. V.
ROALA, S.COOP.VAL.	TALUDIA COOP.V.
ROMYNOX, COOP.V.	TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP
RUC SERVEIS, COOP. V.	TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.
S.A.D., S.COOP.V.	THE OLIVE BRANCH, COOP.V.
S.C.L. ESCOLA BRESSOL	TOALVA, S.C.V.
SAMBEAT COOP VALENCIANA	TRANSUECA S.C.V.
SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.	UNIATRANS LEVANTINA S COOP V
SANCHEZ ABIETAR COOP.V.	VACACIONES PERMANENTES COOP.V.
SAPIENS ENERGIA COOP.V.	VALDEN, COOP.V.
SDAD COOP AGRICOLA ALBOSA COOP V	VARELEC COOP.V.
SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA	VERDE-SIETE COOP. VAL.
SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS	VERSIS CONSULTING, COOP. V.
SENTAL, COOP. V.	VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.
SERVEIS FUTURS, COOP. V.	YA RESTAURANT COOP.V.
SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.	ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA

## Asociaciones

Las asociaciones en las que Caixa Popular está integrada o participa son:

- AEDIPE-Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas
- AERC-Asociación Española de Cajas Rurales
- AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit
- AVE-Asociación Valenciana de Empresarios
- CERS-Club de Empresas Responsables y Sostenibles
- CEV-Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana
- Club de Primeras Marcas Valencianas
- CMM- Club de Márketing del Mediterráneo
- COGRASOVA Colegio oficial de graduados sociales de Valencia
- ÉTNOR-Fundación Ética de los Negocios y de las Organizaciones
- EVAP/BPW valencia- Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia
- 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
- Fundación por la Justicia
- Fundació Novaterra
- GREF-Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras y Aseguradoras
- ICAV-Ilustre Colegio de Abogados de Valencia
- La Promotora
- UNACC-Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

## 11.2 Información relevante sobre el informe

Esta Memoria Anual 2025 de Caixa Popular se diseña y publica con el objetivo de hacer el ejercicio de debida transparencia para todos los grupos de interés, con tres objetivos principales:

- Informar acerca de la responsabilidad, ética y sostenibilidad de todas las actividades desarrolladas en los procesos y servicios de la cooperativa y dar respuesta a todas y cada una de las categorías de grupos de interés de la misma.
- A dar cobertura y cumplida respuesta a la Ley 11/2018.
- Aportar información que dé cobertura a las exigencias y propuestas de la organización Global Reporting Initiative enmarcadas en los “GRI Standars”.

En relación a los informes de responsabilidad social se presenta la siguiente información:

- Su periodicidad es anual.
- El informe anterior, de 2024, publicado en abril de 2025 algunas de las cifras han sido reexpresadas en función de los criterios del reporte de 2025 para una comparación homogénea indicándose a lo largo del documento.
- El informe 2025, se publica en Marzo de 2026.
- El punto de contacto para consultas y aclaraciones sobre el informe es el Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales de Caixa Popular.
- Este informe ha sido revisado mediante procesos de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido en la norma internacional de trabajo de aseguramiento (ISAE por sus siglas en inglés) 3000 por Ernst & Young.

A continuación, se detalla como en el informe 2025 se da cobertura a los contenidos GRI de la versión GRI Standards 2016 y de las ampliaciones y actualizaciones sistemáticas que se produzcan.



En relación a las exigencias expuestas en el estándar GRI 103 de cada contenido se aporta información en cada uno de los capítulos del informe. Para el resto de los requerimientos GRI se adjunta el cuadro que se presenta a continuación donde se puede localizar la información solicitada:

## Índice de contenidos Ley 11/2018

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Introducción				
	Temas Materiales 2021 Fundamentos 2021	3-1 Proceso de determinación de temas materiales	1.1 Presentación de la Memoria Anual 2024	Material
		3-2 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	Material
			3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	Material
			11.2 Información relevante sobre este informe	Material
			11.2 Información relevante sobre este informe	Material
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	11.2 Información relevante sobre este informe	Material		
Modelo de negocio				
Descripción del modelo de negocio	Fundamentos 2021 Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	11.1. Datos de la empresa	Material
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5.1. Gestión comercial y clientes	Material
		2-5 Verificación externa	Informe de verificación	Material
Organización y estructura	Fundamentos 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11.1. Datos de la empresa	Material
	Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material
Presencia geográfica y mercados en los que opera	Fundamentos 2021	2-1 Detalles organizacionales	11.1. Datos de la empresa	Material
	Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11.1. Datos de la empresa 2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de valor y Estrategia competitiva	Material

<sup>3</sup> Información no requerida explícitamente en la Ley 11/2018 pero necesaria, conforme a la redacción de la norma para contextualizar la elaboración del EINF y el estándar utilizado (en este caso GRI).

Objetivos y estrategias de la organización	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de valor y Estrategia competitiva	Material
Análisis de materialidad	Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	Material
		3-2 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	Material
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	Material
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	Material
Enfoque de gestión	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular 4.2 Riesgos y líneas de defensa del negocio.	Material
	Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular 4.2 Riesgos y líneas de defensa del negocio	Material
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa 4.2 Riesgos y líneas de defensa del negocio	Material
<b>Cuestiones medioambientales</b>				
Información general				
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías riesgos ambientales	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10.1. Modelo de huella ambiental	Material
Efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad,	Desempeño económico 2021	201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático	7.1. Huella económica y del negocio	Material
	Contenidos generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	10.1. Modelo de huella ambiental	Material
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10.1. Modelo de huella ambiental	Material

Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental 10.1. Modelo de huella ambiental GestiónAmbiental	Material
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados	10.2. Gestión Ambiental	Material
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos				No Material
Uso sostenible de los recursos				
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	10.2. Gestión Ambiental	Material
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	10.2. Gestión Ambiental	Material
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	10.2. Gestión Ambiental	Material
		302-3 Intensidad energética	10.2. Gestión Ambiental	Material
		302-4 Reducción del consumo energético	10.2. Gestión Ambiental	Material

Cambio climático				
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	10.2. Gestión Ambiental	Material
		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	10.2. Gestión Ambiental	Material
		305-3 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 3)	10.2. Gestión Ambiental	Material
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental 10.1. Modelo de huella ambiental	Material
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas				No material



Cuestiones sociales y relativas al personal				
Empleo				
Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo;	Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional; Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
	Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		2-21 Ratio de compensación total anual	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		2-21 Ratio de compensación total anual	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Contenidos Generales 2021	2-29 Políticas de remuneración	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
	Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
	Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material

Implantación de políticas de desconexión laboral	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.1. Modelo de Gestión de personas.	Material
Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.2. Responsabilidad social interna	Material
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	8.2. Responsabilidad social interna	Material
Número de horas de absentismo	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Empleo 2016	401-3 Permiso parental	8.2. Responsabilidad social interna	Material
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la Salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Salud y seguridad 2018	403-9 Lesiones por accidente laboral	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material

Formación				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
	Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
	Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Ética y valores corporativos.	Material
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.2. Responsabilidad social interna	Material
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8.2. Responsabilidad social interna	Material

Derechos humanos				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	Material
	Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos derechos humanos	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	Material
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Contenidos Generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.3. Ética y valores corporativos.	Material
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación			8.2. Procesos y resultados del área de personas y cultura cooperativa	Material
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio				No material
La abolición efectiva del trabajo infantil				No material

Lucha contra la corrupción y el soborno					
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y medidas adoptadas para luchas contra el blanqueo de capitales.	Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	4.3 Ética y valores corporativos	Material	
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	Material	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	Material	
			4.3. Ética y valores corporativos.		
	Anti-corrupción 2016	2-15 Conflictos de interés	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	Material	
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
			4.3. Ética y valores corporativos.		
	Competencia desleal 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	4.3. Ética y valores corporativos	Material	
			205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.2 Riesgos y líneas de la defensa del negocio	Material
			205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	4.3. Ética y valores corporativos	Material
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Desempeño económico 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	4.3. Ética y valores corporativos	Material	
	Comunidades locales 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	9.1. Ingresos para Acción Social.	Material	
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	Material	

Sociedad				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local e impacto en las poblaciones locales y en el territorio	Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	10.2. Gestión Ambiental	Material
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	9.1. Ingresos para Acción Social.	Material
	Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	Material
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	Material
	Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	Material
Acciones de asociación y patrocinio	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	9.1. Ingresos para Acción Social.	Material
Subcontratación y proveedores				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales				No material
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental				No material
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5.2. Gestión de Compras y Proveedores	No material

Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	5.1 Gestión Comercial y Clientes	Material
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	Material
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	5.1 Gestión Comercial y Clientes	Material
	Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5.1 Gestión Comercial y Clientes	Material
Información fiscal				
Los beneficios obtenidos país por país	Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	Material
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	7. 2 Gestión económico-financiera-fiscal	Material
	Desempeño económico 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	Material







