



MEMÒRIA ANUAL 2025



 **caixa
popular**



MEMÒRIA
ANUAL
2025

Índex

01	Introducció	6	04	Governança	32
1.1	Estat d'Informació no Financera 2025: Transparència i Compromís amb la Sostenibilitat.	6	4.1	Òrgans de Govern: estructura i composició.	32
1.2	Cartes de la Presidència i la Direcció General.	8	4.2	Riscos i línies de defensa del negoci.	36
1.3	Projectes i fets més rellevants 2025.	10	4.3	Ètica i valors corporatius.	49
02	Caixa Popular	12	05	Cadena de valor	51
2.1	Els fonaments del futur de Caixa Popular.	12	5.1	Gestió Comercial i Clients.	51
2.2	Visió, Missió, Valors, Proposta de Valor i Estratègia corporativa.	15	5.2	Gestió de Compres i Proveïdors.	60
03	RSC i sostenibilitat	21	5.3	Administracions reguladors i Ajuntaments.	65
3.1	La RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular.	21	5.4	Cooperativisme i Associacionisme.	66
3.2	Model de gestió sostenible, ètica i responsable.	24	5.5	Aliats i Socis.	68
			06	Model de gestió	70
			6.1	Gestió de la qualitat.	70
			6.2	Gestió de la innovació.	72
			6.3	Gestió de la Tecnologia i la Informació.	82

07 Empremta econòmica 90

7.1 Empremta Econòmica i del Negoci. 90

7.2 Gestió econòmic-financera-fiscal. 91

08 Empremta laboral 95

8.1 Empremta laboral 95

8.2 Procés i resultat del area de persones i cultura cooperativa 102

09 Empremta social 121

9.1 Ingressos per a Acció Social. 121

9.2 Model d'Acció Social i Participació. 123

9.3 Projectes i iniciatives d'Acció Social+Voluntariat i cooperació internacional. 125

10 Empremta mediambiental 127

10.1 Model empremta ambiental. 127

10.2. Gestió Ambiental. 130

11 Annexos 135

11.1 Dades de l'empresa. 135

1. Identificació. 135

2. Actius territorials. 135

3. Comissió i comités interns de gestió. 137

4. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular. 138

5. Dades financeres. 138

6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments. 144

7. Cooperatives sòcies. 145

8. Associacions. 146

11.2 Informació rellevant sobre l'informe. 147

1 Introducció

1.1 Estat d'informació no financera 2025: transparència i compromís amb la sostenibilitat

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

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

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

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

Aquest EINF forma part de l'Informe de Gestió 2025 de Caixa Popular, però es presenta com a annex a aquest.

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



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

En les seues pàgines es detallen:

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

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

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

Aspectes rellevants de l'EINF:

- **Transparència i rendició de comptes:** l'EINF ofereix informació detallada sobre l'acompliment de Caixa Popular en totes les seues dimensions.
- **Enfocament en la sostenibilitat:** es destaca el compromís de l'entitat amb la generació de valor compartit i la gestió responsable.

- **Participació de grups d'interés:** es descriu el procés d'identificació i de participació dels grups d'interés en la definició de l'estratègia de sostenibilitat.

- **Mesurament de l'impacte:** l'EINF inclou indicadors que permeten avaluar l'acompliment de Caixa Popular en termes econòmics, socials i ambientals

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

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

1.2 Cartes de la Presidència i la Direcció General



Carta de la Presidència

Una cooperativa és, abans de res, un projecte compartit. I si hui Caixa Popular pot presentar uns resultats sòlids i un futur amb recorregut, és gràcies al treball constant, al compromís i a la responsabilitat de totes les persones que la integren. Els avanços mai són fruit de la casualitat: ho són de l'esforç diari dels que sostenen el projecte amb professionalitat i vocació de servici.

Per això, les meues primeres paraules en aquesta memòria volen ser d'agraïment. Gràcies a totes les persones de Caixa Popular: als que ateneu els nostres clients en les oficines, als que doneu suport des dels Servicis Centrals i als que, des de responsabilitats molt diverses, contribuïu cada dia perquè aquesta cooperativa complisca la seua funció social i econòmica. El vostre treball és la base sobre la qual es construeixen els resultats, la confiança i la reputació de la nostra entitat.

L'exercici 2025 no ha sigut un any senzill. L'impacte de la dana d'octubre del 2024 va suposar una situació excepcional que va exigir una resposta ràpida, coordinada i solidària. La manera com l'organització va saber reaccionar, mantindre's operativa i acompanyar les persones i els territoris afectats va ser una resposta col·lectiva exemplar, coherent amb els valors cooperatius que ens defineixen.

Els resultats aconseguits enguany, especialment positius, són conseqüència directa d'aquest esforç compartit. No són només xifres: reflecteixen una entitat ben gestionada, compromesa i capaç d'afrontar contextos complexos sense perdre el rumb. Des del Consell Rector hem acompanyat aquest procés amb una visió de llarg termini, vetllant sempre per la solidesa, la sostenibilitat i la coherència del projecte.

El nostre model de banca de proximitat, de persona a persona, en què els clients, abans que clients, són persones, té un gran present i un futur extraordinari.

Vull agrair la dedicació del Consell Rector i reiterar, de manera molt especial, el meu reconeixement a totes les persones treballadores de Caixa Popular. El vostre compromís diari és el principal actiu d'aquesta entitat i la base sobre la qual es construeix la confiança dels que depositen en nosaltres el seu estalvi i els seus projectes.

Mirem al futur amb serenitat i confiança, sabent que tenim una organització sòlida i amb persones que creuen en aquest projecte col·lectiu. Aquesta és, sens dubte, la nostra fortalesa més gran.

Gràcies per fer-ho possible.

Rosendo Ortí López
President



Carta de la Direcció General

El 2025 ha sigut, per a Caixa Popular, un exercici que ha posat en valor la fortalesa del nostre model i de les persones que el fan possible, i que per a mi ha suposat també l'inici d'una nova etapa, en assumir la Direcció General amb el privilegi de formar part d'un projecte cooperatiu sòlid, amb història i amb futur, des de la humilitat de qui sap que liderar és servir i amb la ferma voluntat de complir la responsabilitat assumida.

He crescut professionalment en aquesta entitat, cosa que em permet afirmar que Caixa Popular sap d'on ve i té clar cap a on vol anar: una organització amb valors profundament arrelats, que aporten sentit i estabilitat, i amb la determinació necessària per a evolucionar, innovar i créixer sense perdre la seua identitat.

Vull començar agraint la confiança, l'acolliment, el compromís i l'esforç de totes les persones que formen part de Caixa Popular. En cada oficina, en cada equip i en cada responsabilitat hi ha implicació, professionalitat i un orgull profund de pertinença a aquest projecte cooperatiu. Aquest compromís es reflecteix cada dia en la relació amb els nostres clients i en la manera com entenem el nostre negoci: des de la proximitat, l'escolta i la voluntat d'oferir un servici excel·lent, amb la convicció de ser una entitat veritablement orientada al client.

L'exercici es va encetar marcat per l'impacte de la dana d'octubre del 2024, que ens va afectar de manera directa. Com a entitat, vam estar vigilants, prop dels nostres clients i bolcats en les persones i en la reconstrucció de les onze oficines perjudicades. Va ser un moment exigent que va suposar un repte col·lectiu, però també una oportunitat per a florir del fang: per a reforçar la proximitat, l'agilitat, el compromís i la cura que defineixen la nostra manera de fer. Perquè és en els moments més difícils quan un

model cooperatiu demostra, de debò, la seua fortalesa. Des d'aquesta mateixa coherència amb la proximitat i el territori, obrim noves oficines a Bunyol i Benetússer, municipis especialment afectats per la catàstrofe, refermant la nostra voluntat d'estar a prop allà on més se'ns necessita.

Fins i tot en un any especialment complex, els resultats economicofinancers han sigut històrics. Fruit d'una gestió prudent i responsable, orientada a garantir la sostenibilitat de la cooperativa a llarg termini. Aquest creixement reforça la nostra convicció de continuar impulsant l'activitat comercial des de la relació, la confiança i la vinculació amb els nostres clients, pilars que sempre han definit la nostra manera de fer i que hui adquireixen encara més valor.

Ens trobem en un moment de profunda transformació del sector financer. Un entorn marcat per la tecnologia, la intel·ligència artificial, nous comportaments de clients i més exigències reguladores, que ens obliga a evolucionar de manera constant. Ho afrontem des de la cooperació i la innovació, donant-nos suport en persones formades, compromeses i alineades amb un projecte que té propòsit i sentit.

Aquest primer any del Pla Estratègic Cuidar 2027 consolida que avancem cap a un model d'organització més humanista, en què les persones ocupen un lloc central en la nostra empresa cooperativa, ètica i social. Una manera de treballar basada en la responsabilitat, l'autonomia, la confiança i la innovació, que ens permet generar riquesa i un impacte positiu —econòmic, social i mediambiental— a la Comunitat Valenciana.

La nostra aposta pel Servici 5 Estrelles és una expressió clara d'aquest model. Garanteix la millor experiència financera possible, combinant tracte excel·lent i llibertat per a triar com relacionar-se amb l'entitat, de manera presencial o digital. I ho fem, a més, a contra corrent del sector, apostant per la proximitat i posant les persones en el centre.

Aquesta memòria recull els fets més rellevants de l'exercici, però, sobretot, reflecteix l'esforç, la dedicació i la capacitat d'adaptació de totes les persones que formen Caixa Popular. Com a directora general, i en nom de l'Equip de Direcció, vull agrair-los profundament el seu compromís amb aquest projecte cooperatiu.

Afrontem el futur amb confiança, perquè el que estem construint no és un pla més, sinó una ruta compartida, extraordinària, que només té sentit si la recorrem juntes i junts.

Alicia Soler Belenguer
Directora General



Oberts
a tu.

1.3 Projectes i fets més rellevants 2025

L'any 2025 marca l'inici del nostre pla estratègic Cuidar 2027, dissenyat per a enfortir àrees clau com la relació amb els clients, el desenvolupament dels equips, el creixement del negoci, l'impacte social i la gestió de riscos. A més, aquest exercici ha estat marcat per la transició en la Direcció General a causa de la jubilació, així com pel nomenament d'un nou president en la cooperativa. Ha sigut, per tant, un any de canvis importants, en què, després de l'episodi de la dana, l'aplicació de mesures de cautela i una gestió prudent han sigut fonamentals per a assolir resultats extraordinaris, impulsats per l'activitat del negoci i el compromís de tot l'equip que forma Caixa Popular.

L'entitat ha obtingut uns resultats molt rellevants en termes economicofinancers que han superant els objectius previstos en la planificació.

- Marge d'interessos:

96,277 milions d'euros.

- Marge brut:

131,626 milions d'euross.

- Benefici brut:

52,332 milions d'euros.

- Ràtio d'eficiència:

43,00%.



En la taula següent, s'informa dels principals assoliments de l'exercici 2024 en els camps en què hi ha hagut millores o actuacions rellevants:

Projectes o assoliments significatius del 2025 per cadascuna de les categories següents:

Estratègia:

- Inici del nou pla estratègic *Cuidar 2027*.
- Obertura d'1 nova oficina.
- Creació de noves seccions.

Negoci:

- Llançament de l'estratègia de segment del mes.
- Llançament nou segment de Banca Personal.
- Llançament del pla família.

Tecnologia, digitalització i innovació:

- Reforç de la ciberseguretat.
- Millores en l'analítica i el seguiment comercial.
- Llançament del programa exclusiu «Creativitat transformadora per a persones i organitzacions que innoven».

Empremta econòmica:

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

- Els resultats bruts han millorat un 43,13% respecte del 2024.
- L'Actiu total ha crescut un 21,65% respecte del 2024.
- La morositat financera ha descendit un -11,83% i s'ha situat en el 2,46%.

Empremta laboral:

- La plantilla a final d'any s'ha situat en 453 persones.
- La mitjana d'hores de formació per persona el 2025 s'ha situat en 105.
- Creació de les Escoles de Benestar.

Empremta social:

- Hem col·laborat amb prop de 1.500 organitzacions socials en 2.225 iniciatives i hi hem invertit 3.417.070,42 €.
- Creació del «Diari de l'animador social» per a donar suport a la figura de l'animador social d'oficines amb l'objectiu de desenvolupar l'ecosistema social.
- Increment de l'import de les «Ajudes a la Igualtat» i «Sense Barreres».

Empremta mediambiental:

- El 96,30% del nostre consum elèctric procedeix de fonts renovables.
- Reducció del consum d'aigua en un 1,52%, consolidant la tendència decreixent de l'any anterior.
- Creixement d'un 20,55% de l'autoproducció elèctrica.

2 Caixa Popular

2.1 Els fonaments del futur de Caixa Popular

Els primers passos de Caixa Popular

El naixement de Caixa Popular, fa més de quatre dècades, va ser impulsat per un grup de cooperativistes valencians, socis de Covipo (Cooperativa de Viviendas Populares), després d'una visita inspiradora al Grupo Cooperativo Mondragón al País Basc. Eren joves que, tot i que mancaven d'experiència financera, tenien una gran il·lusió per fer realitat el seu somni.

La senda de l'èxit

El que en el seu moment va ser un somni il·lusionant s'ha transformat en una sòlida i reeixida realitat econòmica. Per què afirmem que el nostre projecte és un model d'èxit?

- La nostra entitat financera ja està 47 anys en el mercat, mentre que altres entitats, fins i tot molt conegudes, han desaparegut arran de fusions, adquisicions i altres processos.
- Durant tot aquest temps no hem parat de crear ocupació ni d'obrir noves oficines, a diferència d'altres entitats.
- Mai hem necessitat ajudes de l'Estat
- El nostre model de gestió ha sigut objecte d'estudi en diverses universitats.

I, el més important, cada dia més de 250.000 clients depositen la seua confiança en nosaltres, utilitzant els nostres productes i servicis.

Quines han sigut les claus de l'èxit?

1 El model de propietat

Les persones que formem part de Caixa Popular som, alhora, propietàries de l'entitat. Això implica una motivació especial, un fort sentiment de pertinença al projecte i la satisfacció de gaudir amb el nostre treball diari. Com que som propietaris, assumim la responsabilitat del nostre propi futur.

2 La nostra cultura d'empresa

La major part de les persones que treballem en Caixa Popular som universitaris, cosa que implica una actitud d'aprenentatge constant i curiositat per la vida. En Caixa Popular no poden treballar familiars directes de les persones sòcies de treball. Les bandes salarials estan molt equilibrades. A més, s'aposta fermament per la promoció interna com a mecanisme fonamental



per al desenvolupament directiu, i són l'acompliment professional i el lideratge els aspectes clau.

La nostra cultura de gestió fomenta la creativitat i la innovació, i es fonamenta en la tolerància a l'error com a via d'aprenentatge. Així mateix, el sistema de gestió és transparent i participatiu: totes les persones sòcies reben mensualment el mateix informe de gestió que reben els membres del Consell Rector.

3 L'estratègia de diferenciació

La nostra estratègia competitiva es fonamenta en la diferenciació, evitant competir per preu o grandària. L'aspecte més visible d'aquesta diferenciació és el nostre horari: Caixa Popular és l'entitat que ofereix més hores d'atenció presencial als seus clients, ja que obri tant als matins com a les vesprades.

Gràcies a les nostres polítiques de localisme i associacionisme, aspirem a ser l'entitat financera de referència en cada poble o barri en què estem presents, involucrant-nos activament en el teixit social més pròxim.

El suport a tota mena d'associacions — socials, culturals, esportives, de comerciants, d'empresaris, entre altres— constitueix un dels pilars del nostre ADN fundacional. Igualment, destaquem pel nostre compromís ferm amb el valencià: Caixa Popular és la banca que parla valencià, emprant la llengua en totes les seues formes de comunicació. A més, col·laborem amb entitats que promouen el seu ús i tenim iniciatives diferenciadores com la Targeta Compromís pel Valencià.

4 Les aliances

Caixa Popular aposta de manera constant per la cooperació. En l'actualitat, la principal aliança estratègica és la nostra pertinença a l'AECR (Associació Espanyola de Caixes Rurals), integrada per 29 cooperatives de crèdit —Caixes Rurals— que compartim la mateixa filosofia: ser els protagonistes i

els amos del nostre propi destí. Ens regim per un model federat de relació i som copropietaris de:



Un banc:
Banco Cooperativo.



Una companyia d'assegurances:
Seguros RGA.



Una empresa de tecnologia:
RSI.

A més, compartim un Fons de Solidaritat dotat amb 300 milions d'euros, destinat a donar suport a qualsevol entitat del grup que, en algun moment, pugui passar per dificultats.

Aquesta aliança ens permet oferir als nostres clients una gamma completa de productes i servicis de qualitat, estant a l'altura de qualsevol altra entitat de la competència.

5 Professionalitat del Consell Rector

El Consell Rector està format per 12 membres: representants de cooperatives, socis de treball i independents. Les seues funcions inclouen controlar la Direcció amb professionalitat; tots tenen la formació i la solvència exigides pel regulador.



6 Compromís social

Aquest element és fonamental dins del nostre model de banca cooperativa valenciana, caracteritzat pels seus valors, la responsabilitat social i la diferenciació. La nostra vocació social està plenament definida, orientada a generar valor per a la societat valenciana.

Fem costat a nombroses associacions d'àmbit social, cultural i esportiu, com les Falles, germandats de Setmana Santa, filaes de Moros i Cristians, escoles d'adults, AMPA de centres educatius i associacions de comerciants i empresaris, entre altres.

A través d'iniciatives com la Línia d'Estalvi Solidari i les nostres targetes solidàries, col·laborem amb aquestes organitzacions destinant una part dels ingressos generats per aquests productes al compliment dels seus objectius socials.

Promovem la igualtat mitjançant programes específics com ara Caixa Popular «Sense Barreres», dirigit a facilitar la integració de persones amb discapacitat, i Caixa Popular Dona, que fomenta la igualtat de gènere mitjançant productes innovadors com la Targeta Dona.

Entre les nostres activitats socials més rellevants destaca la campanya *Un dia de salari*, en què els socis col·laboradors aporten voluntàriament un dia del seu salari per a donar suport a projectes solidaris i de cooperació al desenvolupament.

Mantenim col·laboració amb fundacions destacades de la Comunitat Valenciana, com la Fundació Horta Sud, que impulsa el teixit associatiu, i la Fundació Novaterra, centrada a fomentar l'ocupació entre persones en risc d'exclusió social.

Així mateix, tenim aliances estratègiques amb entitats de referència com Càritas i la Creu Roja, orientades a brindar suport a col·lectius vulnerables.

Els fonaments per a l'èxit futur

La continuïtat de Caixa Popular depèn de reforçar les nostres bases i afegir elements que ens diferencien i augmenten el nostre valor:

1 Model de gestió per lideratge

Model en què cada persona desenvolupa el seu potencial sobre la base de l'autonomia,

responsabilitat, influència i lideratge. El centre en la persona la seua capacitat per a influir de manera positiva i contribuir al bé comú.

2 L'organització líquida

Apostem per una estructura àgil i pròxima que trenca jerarquies tradicionals; les persones contribueixen voluntàriament segons els seus coneixements i el seu compromís. Les especialitats, els sectors, els equips de pilotatge, els equips de facilitadors, els tutors comercials, els gestors són alguns dels exemples en què les persones aporten de manera voluntària tot el seu saber i compromís.

3 El Servici 5 Estrelles

El servici excel·lent, tant intern com extern, és clau per a generar valor. Posem les persones en el centre i oferim un servici personalitzat en què poden triar modalitat (presencial o en línia), horari i accedir sense cita. Tota l'organització s'orienta cap a aquest Servici 5 Estrelles.

4 La innovació

La innovació centrada a aportar valor al client és fonamental per al futur de Caixa Popular, involucrant tota l'organització i secundada per una cultura que aprèn dels errors per a continuar millorant.





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

1 Introducció

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

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

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

Aquest ha sigut el primer any del pla estratègic, *Cuidar 2027*, previst a 3 anys.

2 Missió, visió i valors

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

La nostra missió,

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

La nostra visió,

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

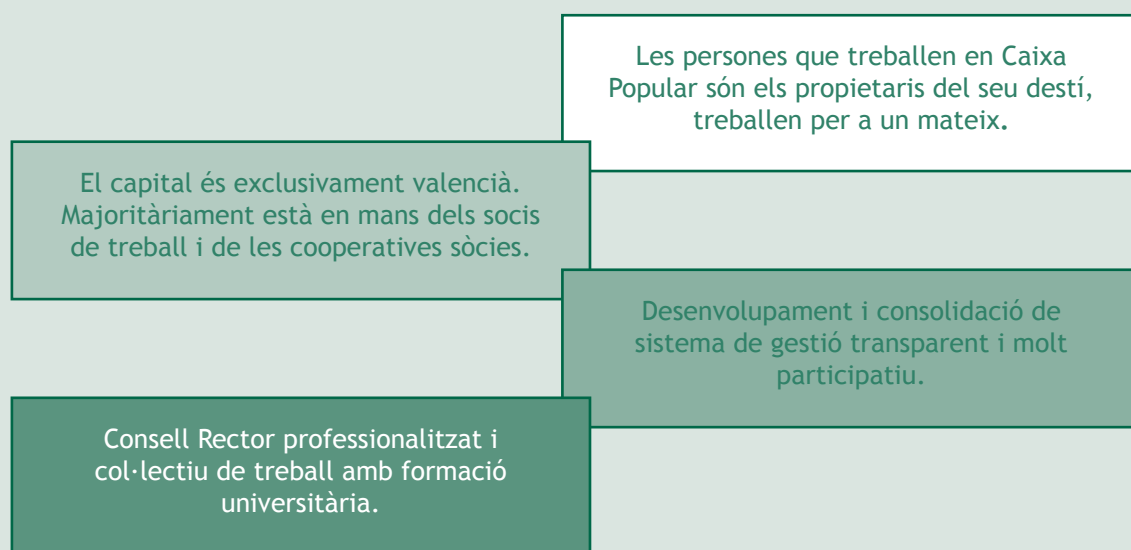
I els nostres valors,

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

3 Proposta de valor

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

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



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

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

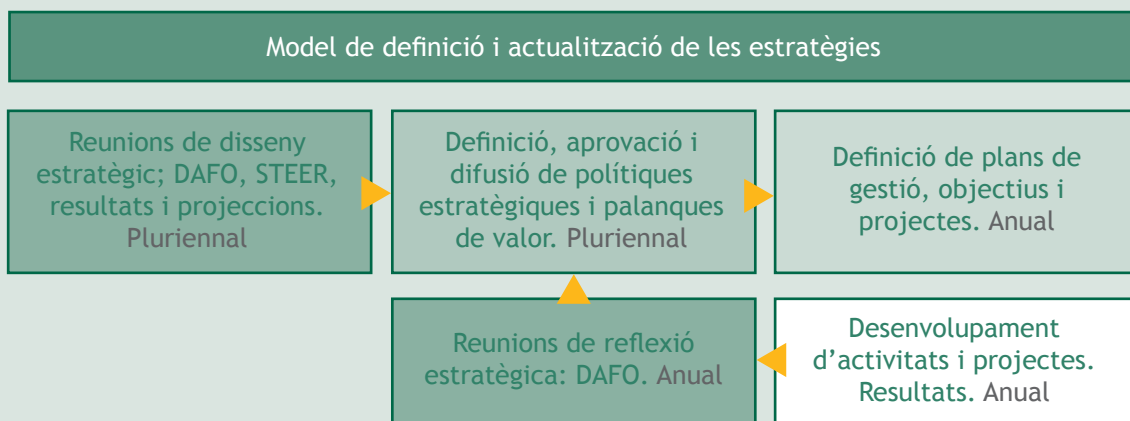
L'enfortiment de la **proposta de valor basada en el nostre model de relació amb el client** es fonamenta en el desenvolupament de competències com:

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

A través d'aquesta proposta de valor, i d'acord amb el nostre model de banca cooperativa valenciana i de proximitat, treballem les nostres principals línies de negoci com són pimes, comerços i autònom, particulars, cooperatives, organitzacions socials...

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

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



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

El pla estratègic *Cuidar 2027*, establert per al període 2025-2027, es basava en un diagnòstic estratègic previ que preveia una anàlisi externa, tant de l'entorn general com específic o competitiu de la nostra empresa, així com una anàlisi interna dels nostres recursos i les nostres capacitats, que es va plasmar a través de la validació de la matriu DAFO aprofundint en algunes fortaleeses i afrontant les febleses entre altres eines de diagnòstic estratègic. Els aspectes més significatius de la DAFO:

Fortaleeses

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

Debilitats

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

Oportunitats

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

Amenaces

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

A partir del resultat del nostre diagnòstic estratègic, Caixa Popular va formular el pla estratègic **Cuidar 2027** basat en les 6 polítiques estratègiques següents.

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

Les polítiques establides són:

Pol. estratègiques 2023	Pol. estratègiques 2024	Pol. estratègiques 2025
Millorar el Servei 5 Estrelles	Potenciar el Servei 5 Estrelles	Cuidar el client
Millorar l'eficiència	Potenciar la productivitat	Cuidar el negoci
Millorar la morositat	Controlar la morositat	Cuidar l'eficiència
Millorar la felicitat	Potenciar l'ecosistema de la felicitat	Cuidar els riscos
		Cuidar l'impacte social
		Cuidar els equips

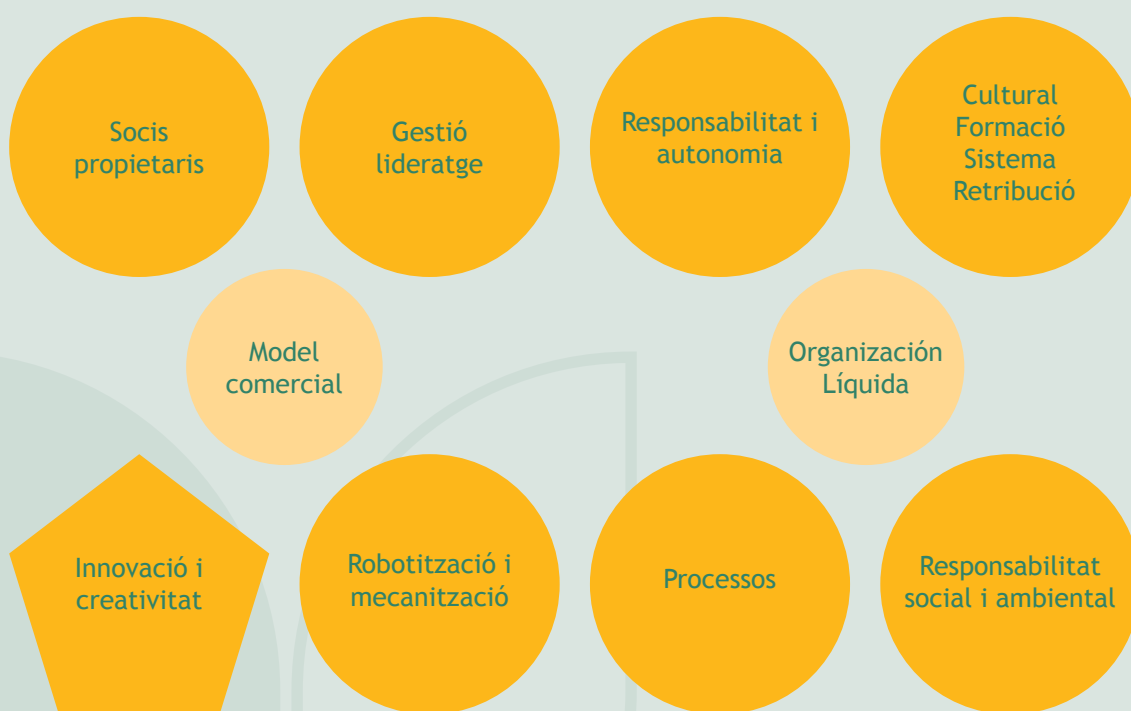
Aquest pla estratègic reforça la nostra aposta per la diferenciació com a element de competitivitat, amb una atenció, un servei i uns productes que volem es perceben pels nostres grups d'interès com a únics, originals i difícilment imitables, en què la responsabilitat social, la sostenibilitat i les persones tenen un paper fonamental per a afegir valor.

El creixement a través del desenvolupament de mercats continua sent un dels pilars de l'entitat; el 2025 Caixa Popular va acabar amb 80 punts de venda, 79 oficines i un agent financer a la localitat de Xest, al llarg de territori de la Comunitat Valenciana.



5 El model per a aconseguir la nostra estratègia

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



El desenvolupament de l'organització líquida implica la incorporació de nous agents i l'impuls d'actituds clau com ara generositat, humilitat, visió estratègica, sentit comú, personalitat, capacitat de decisió, lideratge per influència, orientació al benefici global de Caixa Popular, consens i treball en equip.

En aquest model, les responsabilitats de gestió es distribueixen de manera diferent respecte d'una estructura jeràrquica tradicional. Coexisteixen diverses estructures de poder i presa de decisions que han d'arribar a acords col·lectius. L'autoritat es fonamenta en la capacitat d'influir i no únicament en la posició orgànica. Els rols permeten assumir diferents responsabilitats segons la seua funció específica, optimitzant així l'estructura organitzacional, reduint costos i afavorint l'agilitat, la flexibilitat i l'adaptabilitat competitiva.

La relació i el coneixement del client adquireixen un paper central. A més dels agents ja consolidats —com ara especialitats, responsables de segment, de producte i sectors empresarials—, s'incorporen figures com ara equips de facilitadors, equips de pilotatge o tutors comercials. Aquests contribueixen a l'enfortiment del coneixement comercial i l'excel·lència operativa, consolidant la diferenciació i la generació de negoci de l'entitat.

El marc d'actuació preveu també la continuació de processos de robotització, mecanització i digitalització, així com l'aposta decidida per una organització creativa i innovadora que potencie i reforce el model de gestió comercial revisant, millorant o eliminant procediments, fomentant la responsabilitat social i la sostenibilitat com a elements clau de valor afegit.

Es persegueix influir positivament en totes les persones vinculades directament o indirectament amb Caixa Popular, promovent un entorn laboral desafiador que facilite la

captació, el desenvolupament, la compensació i la retenció del millor talent, tant intern com extern. L'objectiu és garantir que cada client, en la seua interacció amb l'entitat, perceba un servei excel·lent i se senta satisfet i orgullós del tracte rebut.

Finalment, tot el marc s'articula al voltant de les persones, promovent la participació activa de la plantilla com a socis, cosa que genera un compromís i una implicació forts. Aquest enfocament permet un model de gestió en què la felicitat i el benestar dels empleats són factors determinants per a atraure i mantindre el talent necessari per a assegurar l'èxit futur de l'entitat.



3 RSC i sostenibilitat

3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular

Des de l'any 1977 i després de fer, en l'exercici 2025, 48 anys d'activitat, la nostra entitat ha desenvolupat les seues estratègies de creixement i diferenciació, incloent-hi els conceptes d'empresa responsable i sostenible. Sens dubte, el nostre caràcter d'empresa d'economia social, desenvolupada a partir d'uns principis cooperatius sòlids, ens ha ajudat al fet que, d'una manera natural, hàgem pogut convertir-nos hui dia en una banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

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

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

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

- Dur a terme una gestió d'impactes, o d'oportunitats i riscos, des de la perspectiva del triple compte de resultats, on parem atenció i gestionem els possibles impactes econòmics, mediambientals i socials que la nostra entitat pot generar.

- Demostrar que la nostra gestió econòmica és coherent i responsable, que l'ètica i el respecte són essencials per a una entitat emmarcada en el sector financer.

- Demostrar un suport incondicional a l'entorn més pròxim, a la seua cultura, al desenvolupament dels seus mercats i als valors de la societat de la Comunitat Valenciana com a plataforma per al nostre èxit

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

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

Fruit d'aquest enfocament estratègic i per a garantir-ne el desplegament, Caixa Popular disposa i desenvolupa la seua **política de sostenibilitat**, aprovada en Consell Rector

el juliol del 2020, política que estableix l'enfocament de gestió i els compromisos que en aquesta matèria adquireix Caixa Popular. Som conscients que la cura del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic és responsabilitat de tots; en aquest sentit, les entitats financeres tenim un paper fonamental per la nostra capacitat d'influir en l'entorn, per això **tenim una política mediambiental des del 2020** que desenvolupa el nostre **compromís amb la millora ambiental** del nostre entorn. Totes dues polítiques són un compromís públic de comportament accessible fàcilment en el nostre web.

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

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

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

Per a això, en esta política es fixen els següents principis d'actuació:

- Caixa Popular es regeix per un model de governança basat en la integritat, l'ètica, la transparència i la democràcia interna, el respecte a la persona i els drets humans.
- Complir la normativa fiscal, social, econòmica i mediambiental vigent on opere, així com els compromisos que en aquestes matèries adoptara de manera voluntària.

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

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

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

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

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

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

Per a això, adquireix el compromís de contribuir perquè les seues activitats estiguen orientades a la satisfacció

dels seus clients i al respecte i la promoció dels drets humans establint les línies d'actuació següents:

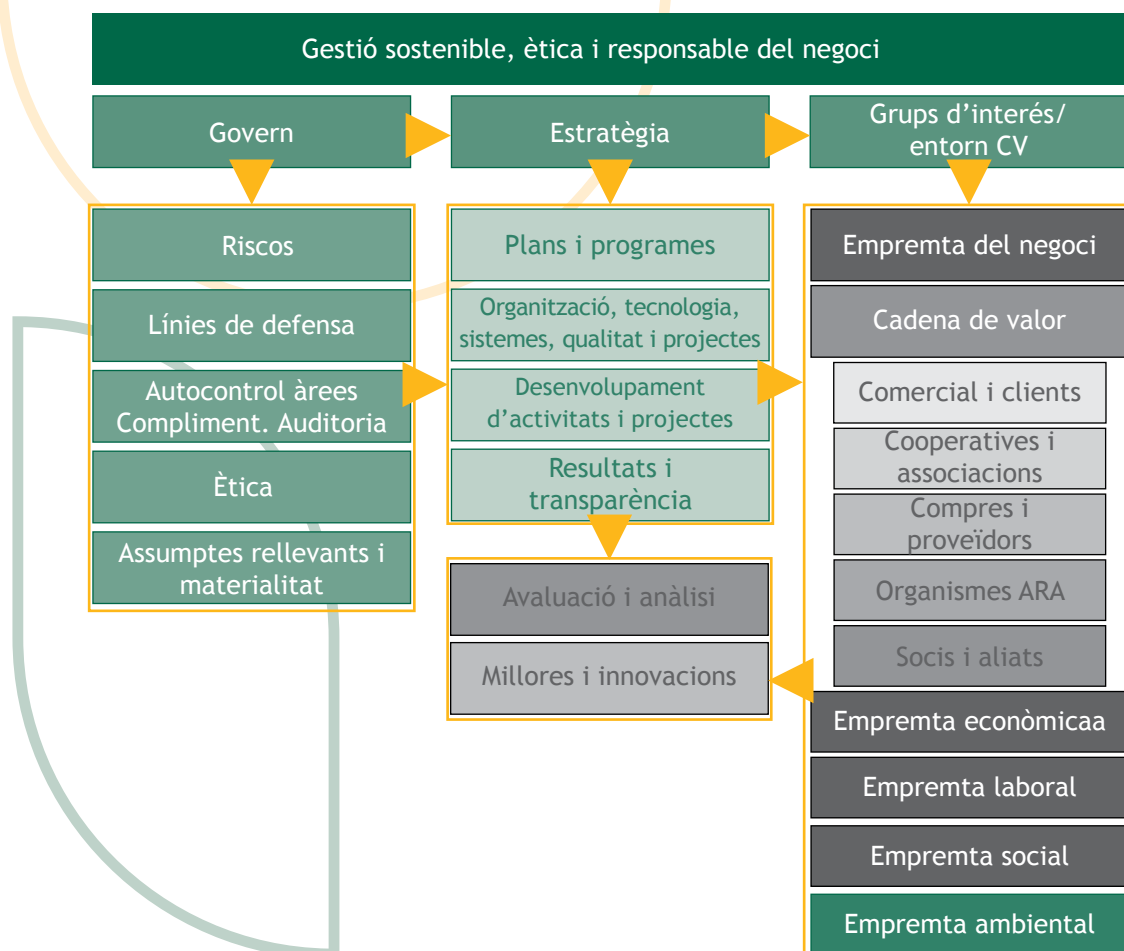
- Basar les relacions amb totes les persones sobre la no-discriminació per qualsevol circumstància, la igualtat, el respecte, l'ètica, la transparència i la professionalitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte en els drets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



3.2 Model de gestió sostenible, ètica i responsable

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

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

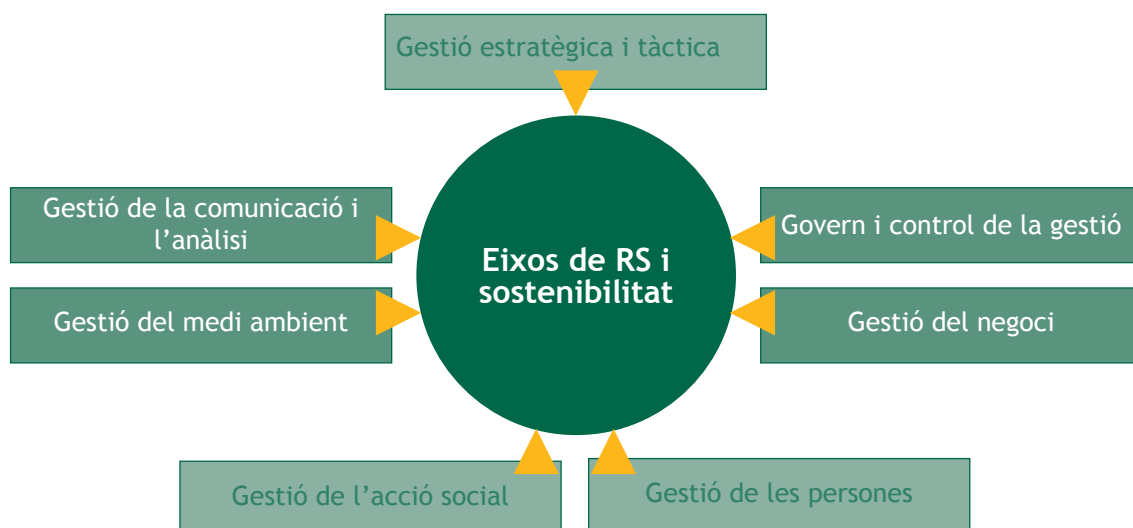


La meta és avançar sistemàticament en la millora dels enfocaments de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat. Amb el desenvolupament d'aquest model de gestió sostenible, ètic i responsable del negoci, Caixa Popular pretén en els pròxims anys convertir aquests elements en:

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

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

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



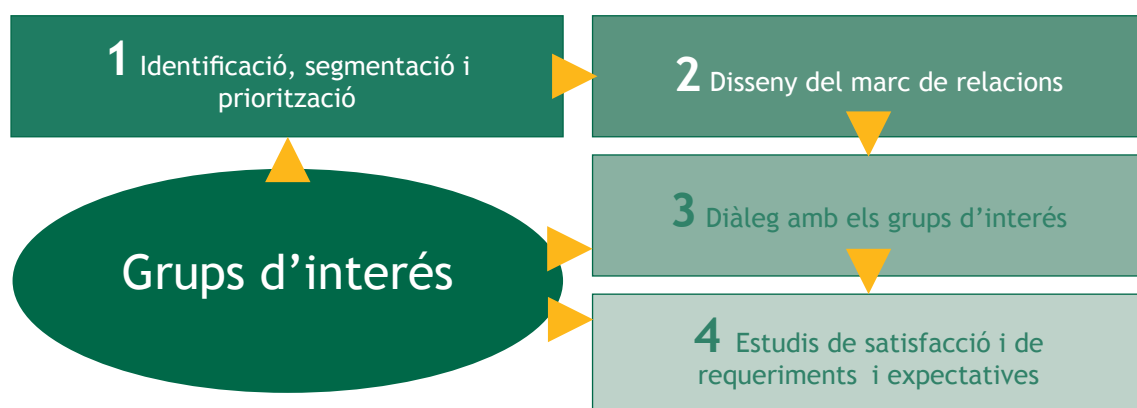
La gestió de grups d'interés en Caixa Popular

El sistema de gestió dels grups d'interés establert el 2018, revisat i actualitzat el 2025, basat en les directrius de l'organització AccountAbility i en el seu estàndard AA1000SES Stakeholder Engagement Standard, dona resposta a la necessitat d'escoltar la «veu dels grups d'interés» en aspectes tan importants com les estratègies, la identificació de projectes i millores en la gestió, la detecció de requeriments, necessitats i expectatives, i, finalment, la definició i la prioritització dels seus assumptes rellevants.

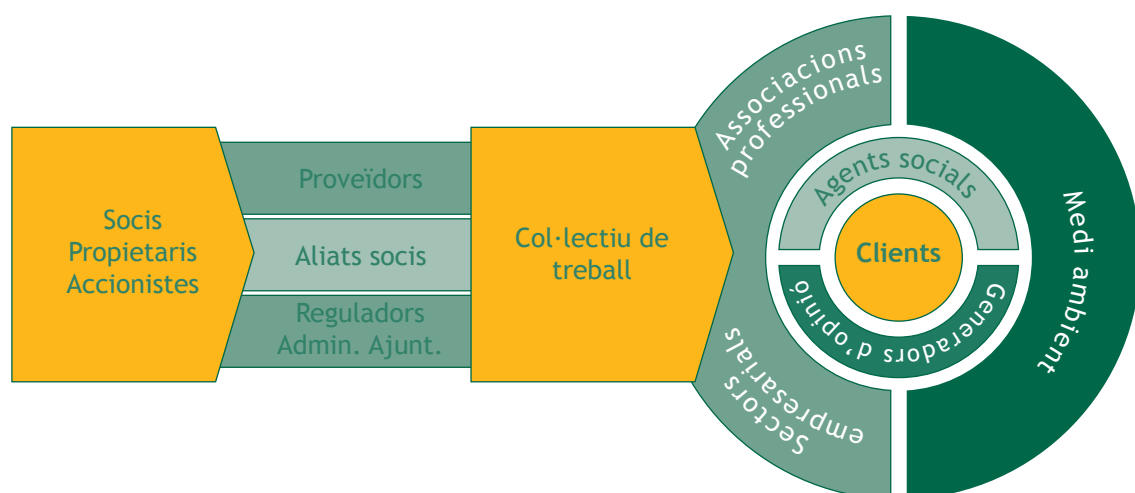




El sistema seguit per a dur a terme aquest procés de vinculació i participació de grups d'interés es resumeix en la imatge següent, en què, després d'una primera etapa d'identificació, classificació i prioritització d'aquests, es dissenya el marc relacional per a propiciar el diàleg amb aquests grups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



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



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

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

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

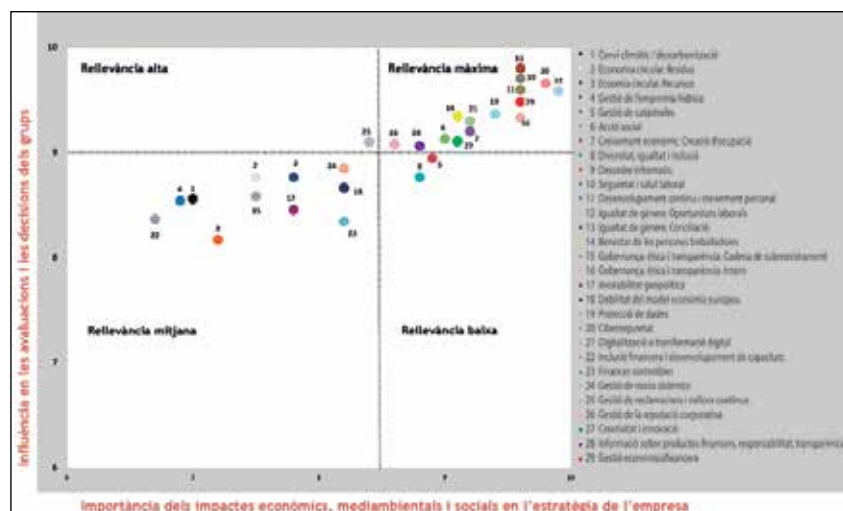
La materialitat és la identificació dels aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, gestionats i difosos per la seua importància i criticitat en la seua capacitat per a crear valor, per a assegurar el desenvolupament sostenible i per a enfortir la seua permanència en el mercat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

Durant aquest 2025 hem dut a terme la materialitat, per veure els reptes i estratègies de l'organització, els temes materials de més valor per a les empreses del sector i les propostes concretes de les entitats GRI i SASB per al sector financer i experts internacionals en sostenibilitat i responsabilitat.

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

Aquest exercici de priorització va quedar plasmat en la **matriu de materialitat** següent, on es valora, d'una banda, la

rellevància que per als grups d'interés consultats tenen els temes o els aspectes proposats i, de l'altra, l'impacte que aquests aspectes tenen en termes d'estratègia i negoci per a Caixa Popular. Vegem a continuació la matriu de materialitat, fruit d'aquest exercici.



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

I Gestió del negoci

- I.29 Gestió econòmicofinancera
- I.19 Protecció de dades
- I.20 Ciberseguretat
- I.7 Creixement econòmic i creació d'ocupació
- I.21 Digitalització i transformació digital
- I.27 Creativitat i innovació

II Ètica i bon govern

- II.16 Governança, ètica i transparència
- II.28 Informació sobre productes financers, responsable i transparent
- II.03 Gestió de la reputació corporativa

III Empremta laboral

- III.10 Seguretat i salut laboral
- III.11 Desenvolupament continu i creixement personal
- III.12 Igualtat de gènere. Oportunitats laborals
- III.13 Igualtat de gènere. Conciliació de la vida professional i laboral
- III.14 Benestar de les persones treballadores

V Empremta social

- V.06 Acció social

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

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

L'enfocament de desenvolupament sostenible de Caixa Popular

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

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

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



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 Prioritari	Programes, Iniciatives o Projectes	Altres ODS en què impacten
ODS 3 y 10	Fundació Levante UD. Impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota contribuint al progrés de les persones i de la seua qualitat de vida, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.	ODS 5 i 17
ODS 3	Pilota valenciana. Potenciem l'esport que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base amb la Federació de Pilota Valenciana i les lligues professionals juntament amb la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 i 17
ODS 4	Escola d'Emprenedors Sostenibles de Natura i Cultura. Fomentem l'esperit innovador i emprenedor dels més joves basat en la sostenibilitat i el cooperativisme.	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	Projectes d'educació per al desenvolupament i la sensibilització. Convocatòria d'ajudes juntament amb la Coordinadora Valenciana d'ONGD destinades a afavorir l'educació per al desenvolupament i la sensibilització per a promoure una ciutadania crítica, global i conscient de les desigualtats mundials.	ODS 10, 11 i 17
ODS 4	Florida Universitaria. A través de la nostra aliança, promovem l'educació, la cultura i el cooperativisme, acostant la formació a tots els nivells.	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	Col·laboracions amb universitats i centres educatius. Fomentem la formació, juntament amb les universitats i els centres educatius valencians, participant en diferents iniciatives educatives que faciliten la innovació i la difusió del coneixement en la societat valenciana.	ODS 17
ODS 4	Ajudes a projectes interassociatius. Amb aquestes ajudes, juntament amb la Fundació Horta Sud i el Grupo Ugarte, impulsem la creació de projectes de desenvolupament cultural, social o educatiu que promouen la col·laboració entre associacions de la comarca de l'Horta. Aquest 2025 focalitzat en el suport a les activitats en favor dels afectats per la dana.	ODS 11 i 17
ODS 5	Projecte Dona Emprén. A través d'aquest projecte, juntament amb Novaterra, fomentem l'autotreball i la igualtat d'oportunitats per a dones amb accés difícil al crèdit.	ODS 8, 9, 11 i 17
ODS 5	Valencia Basket. Mantenim una relació consolidada amb l'equip taronja, amb qui compartim valors, apostant per la igualtat fent costat tant a l'equip masculí i com al femení.	ODS 11 i 17
ODS 8	Col·laboració amb Cocemfe. Participem en diferents accions impulsades per aquesta organització que treballa el desenvolupament integral de les persones amb discapacitat, per a afavorir la seua inclusió laboral i social com a membres actius de la societat.	ODS 10 i 17
ODS 8	Operació Consolida amb AJEV. Patrocinem aquest programa formatiu en què líders d'empreses referents contenen les seues experiències a empreses en fase de consolidació.	ODS 9 i 17
ODS 10	Aliança amb la Creu Roja. Caixa Popular i la Creu Roja som entitats amb un objectiu comú: fer una societat més justa. Amb la nostra aportació es desenvolupen projectes d'intervenció social, servicis preventius i operacions d'emergència a la província de València.	ODS 5, 11 i 17
ODS 10	Col·laboració amb Càritas. Treballem amb l'ONG per a donar suport al desenvolupament de les persones i els pobles, especialment dels més pobres i exclosos, i promovem iniciatives com la Targeta Solidària de prepagament.	ODS 5, 11 i 17
ODS 11	Clubs locals d'esport. Apostem per la pràctica de l'esport de base com a generadora de valors, fent costat als clubs i les escoles d'esports locals de diferents disciplines.	ODS 3 i 17
ODS 11	Festes i tradicions. Participem en les festes dels nostres pobles col·laborant en tradicions populars com els Moros i Cristians, les Falles, les confraries, les bandes de música...	ODS 17

ODS 12	Fundació Sant Jordi. Juntament amb la fundació per l'escultisme Sant Jordi, fomentem la relació amb la natura dels més joves a través del centre ambiental de la Calderona enclavat en el cor d'aquest parc natural.	ODS 4, 13 i 17
ODS 12	Horta Neta. Col·laborem amb els municipis de xarxa Joves.net en la realització d'activitats que tenen com a objectiu la millora i el coneixement del medi ambient de la comarca de l'Horta a través de la participació activa.	ODS 4, 11, 13 i 17
ODS 15	Acció Ecologista Agró. L'objectiu d'aquesta aliança és la protecció i la sensibilització sobre espais naturals com el Tancat de la Pipa en l'Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehicle conductor de la tortuga d'estany.	ODS 11 i 17
ODS 15	Fundació Bioparc. A través d'aquesta aliança, es pretén conscienciar la societat valenciana, de la importància de preservar el medi ambient i especialment la protecció de les rates penades.	ODS 11 i 17

Pel que fa a la contribució feta per Caixa Popular als ODS inclosos en el seu model de desenvolupament sostenible, a través d'iniciatives i projectes propis, podem veure'n en la taula següent alguns exemples duts a terme el 2025.

ODS 3 y 8	Programes propis de voluntariat de Caixa Popular. Projecte de voluntariat internacional dirigit als treballadors de l'entitat per al foment del cooperativisme en països en desenvolupament. A més, els companys de l'entitat participen activament en voluntariats locals com Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 i 17
ODS 4	Educació financera. Organitzem activitats de formació especialitzada en l'àmbit financer dirigida a la societat (empresaris, estudiants, persones majors, mestresses de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	Targeta Dona. La primera targeta bancària que promou la igualtat de gènere i que destina una part dels ingressos obtinguts a projectes socials que fomenten la igualtat entre les persones.	ODS 12
ODS 5	Ajudes Projectes Dona. Convocatòria d'ajudes per a la realització de projectes d'igualtat de gènere a la Comunitat Valenciana a què poden presentar-se institucions, associacions, fundacions, etc.	ODS 17
ODS 8	Inclusió laboral en Caixa Popular. Incorporem persones amb discapacitat intel·lectual al nostre equip de treball i els oferim estabilitat, responsabilitat i l'oportunitat de desenvolupar professionalment.	ODS 10 i 17
ODS 10	Campanya Un Dia de Salari. Amb aquesta iniciativa el nostre equip humà dona voluntàriament un dia del seu salari i l'entitat aporta el doble de la quantitat recaptada per a finançar projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.	ODS 3, 5, 8, 11 i 17
ODS 10	Ajudes Sense Barreres. Convocatòria d'ajudes per a la realització de projectes que tinguen com a finalitat la integració de persones amb diversitat i/o discapacitat a la Comunitat Valenciana a què poden presentar-se institucions, associacions, fundacions, etc.	ODS 17
ODS 10	Targetes Solidàries. Totes les targetes de Caixa Popular, que no tenen una finalitat concreta, com la targeta Dona o Compromís pel Valencià, destinen una part dels ingressos que generen a una ONG valenciana. El 2025 ha sigut la Creu Roja.	ODS 3
ODS 11	Targeta Compromís pel Valencià. L'única targeta bancària que beneficia la nostra llengua destinant el 0,7% de les compres a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 i 17

ODS 12	Targetes biodegradables. Les nostres targetes, en totes les modalitats, estan fetes d'un material biodegradable, reduint així l'impacte ambiental que causen.	ODS 13
ODS 12 y 13	Inversió sostenible. Productes d'inversió o estalvi, com per exemple fons d'inversió o plans de pensions gestionats amb criteris socials i ambientals.	
ODS 13	Energies renovables i reducció de consum elèctric. La millora de l'eficiència energètica a través de la conscienciació, l'ús d'equips i sistemes eficients, aprofitament de la llum natural acompanyat de l'ús d'energia elèctrica provinent de fonts renovables com d'autoproducció és una aposta per a reduir l'empremta de carboni de l'entitat.	ODS 12
ODS 13	Finançament verd. Préstecs i crèdits destinats al finançament d'empreses comerços, autònoms i famílies que vulguen fer inversions per a la millora de l'eficiència energètica o en mobilitat sostenible, tant en l'àmbit empresarial com particular, amb avantatges econòmics en les condicions.	ODS 9 i 12



4 Governança

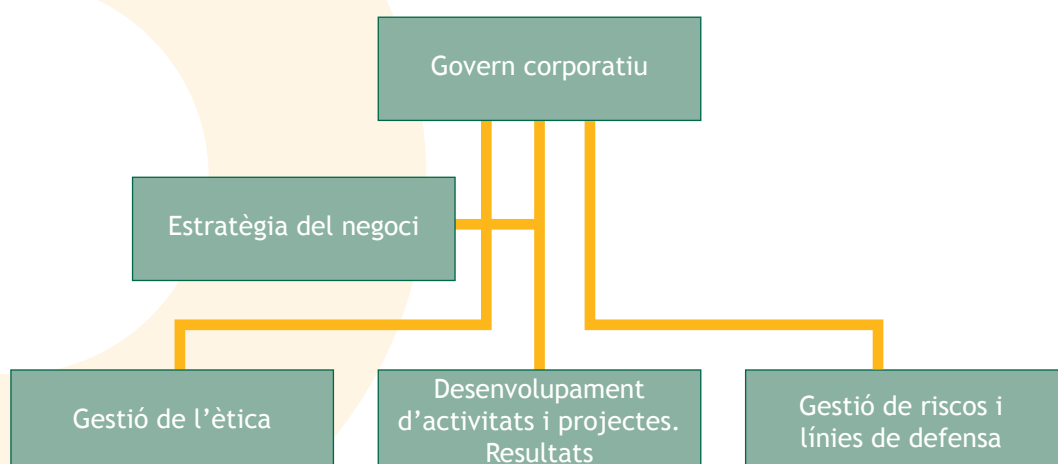
4.1 Òrgans de govern: estructura i composició

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

Què articulen les normes del govern corporatiu?

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

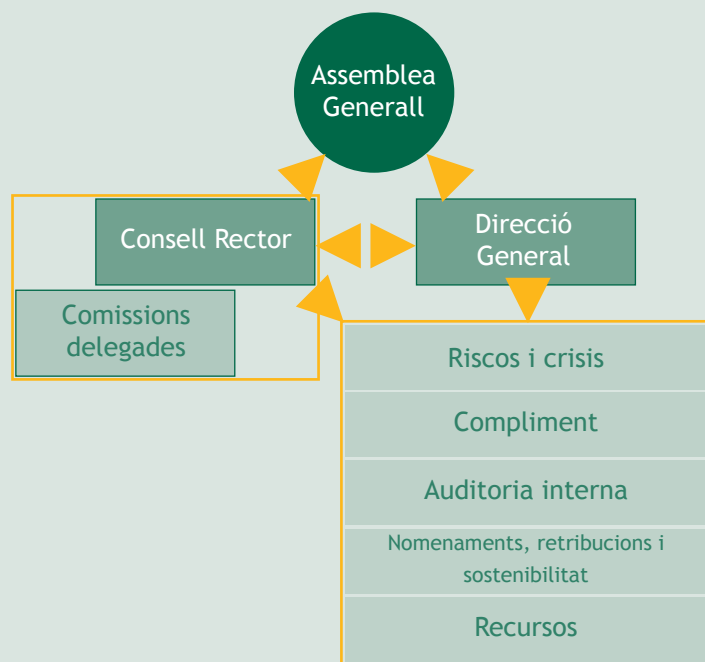
El disseny i l'estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s'ha configurat sobre la base de les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats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



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

Model de govern corporatiu

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



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

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

En aquest punt el Comité d'Ètica té un paper rellevant com a encarregat de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment de la normativa del Codi Ètic de l'entitat, fer una supervisió completa del Model de gestió de compliment penal, així com la gestió del Canal Ètic

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

- **Estatuts socials**
- **Reglaments i normes internes dels òrgans de govern**
 - Reglament del Consell Rector
 - Reglament del Comité mixt d'auditoria i riscos i director de la unitat de riscos
 - Reglament del Comité de nomenaments, retribucions i sostenibilitat
- **Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés**
 - Organigrama
 - Línies de responsabilitat i funcions
 - Política de conflictes d'interés
- **Procediments interns en relació amb els riscos**
- **Col·lectiu identificat i política de remuneracions**
- **Avaluació de la idoneïta**
- **Polítiques de DH, responsabilitat social i sostenibilitat, mediambiental, compres i relació proveïdors, relació amb clients i política anticorrupció**
- **Codi Ètic i Canal Ètic**

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

- Actuem amb ètica i professionalitat
- Som una cooperativa de treball associat
- Creiem en la igualtat entre les persones
- Som solidaris
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris
- Donem suport a l'associacionisme

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

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

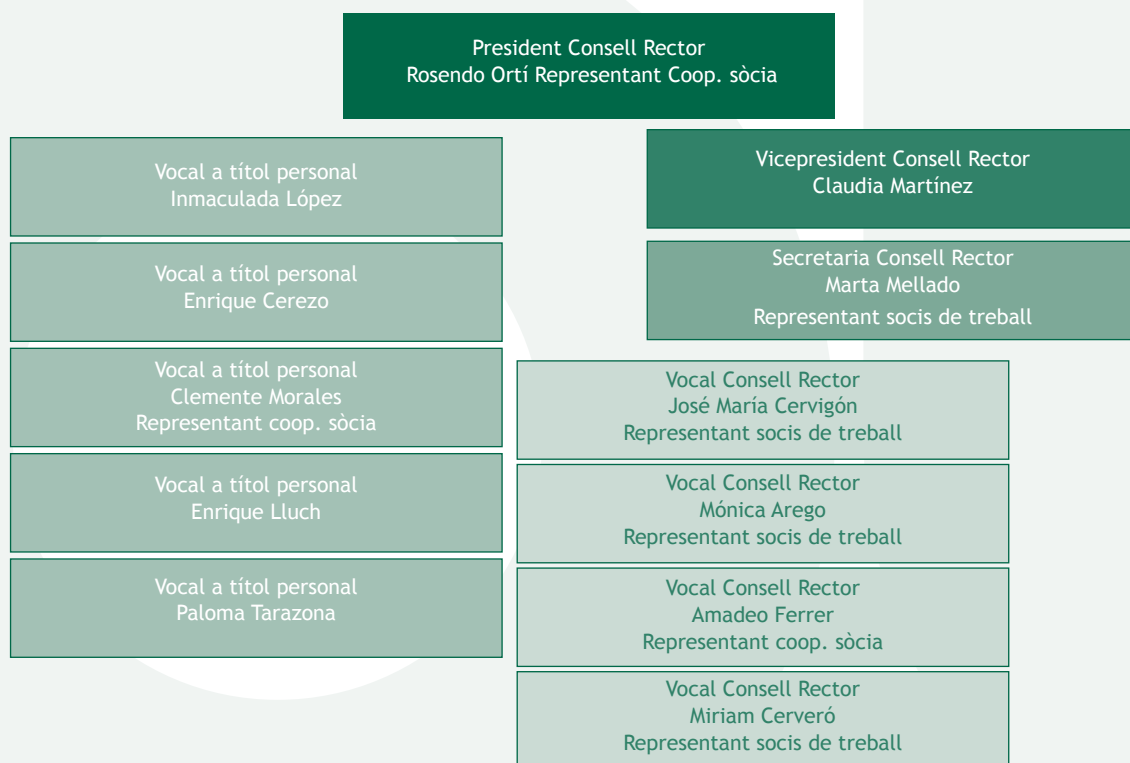
Aquesta política inclou, almenys, les situacions o relacions següents en què poden sorgir conflictes d'interés:

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

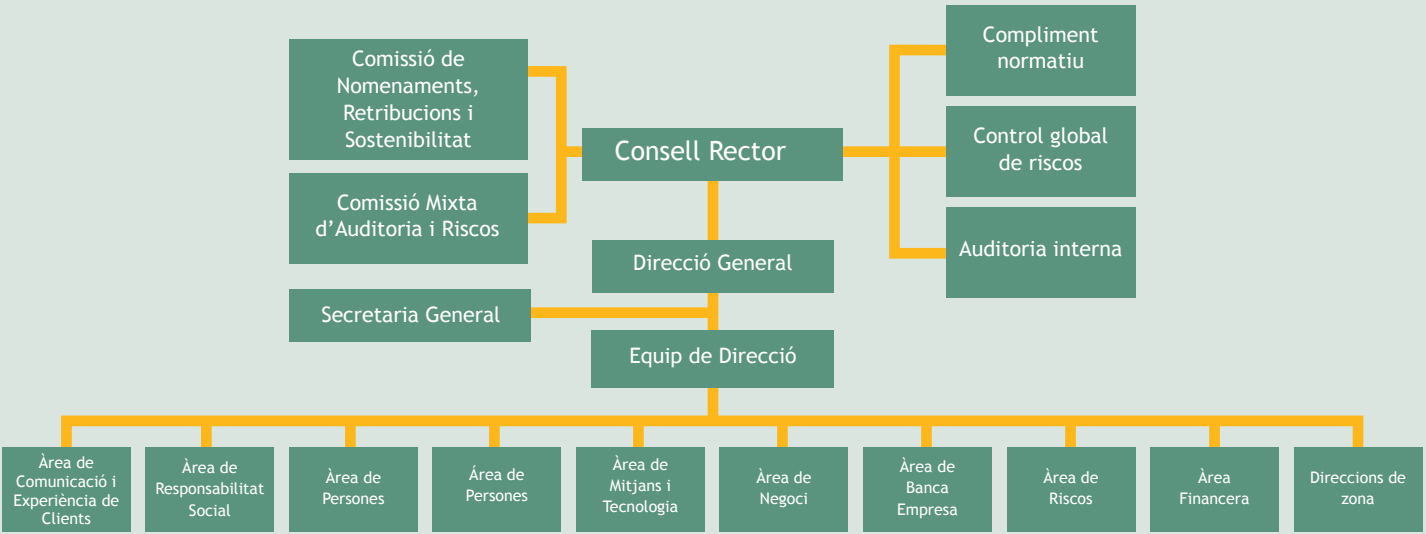
En la pàgina web de l'entitat es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests, les funcions i les responsabilitats dels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

El nostre Consell Rector

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



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



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

Composició desglossada per edat i sexe del Consell Rector i de l'Equip de Direcció 2025												
Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consell Rector	2	17%	0	0%	4	33%	6	50%	6	50%	6	50%
Equip de direcció	3	21%	3	21%	2	14%	6	43%	5	36%	9	64%
Totals	5	19%	3	12%	6	23%	12	46%	11	42%	15	58%

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

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu durant l'any 2025 van ser:

Govern Corporatiu						
Variable	Any 2025	Any 2024	Any 2023	Var.	Var.	Var.
				25/24	24/23	23/22
Consellers dones del col·lectiu de treball en Consell Rector	4	4	4	0%	0%	0%
Consellers homes del col·lectiu de treball en Consell Rector*	1	2	2	-50%	0%	0%
Reunions del Consell Rector	13	11	12	9%	0%	-8,33%
Reunions Comissió mixta d'auditoria	5	4	3	20%	25%	33%
Reunions Comitè de nomenaments, retribucions i sostenibilitat	5	4	3	20%	25%	0%

*durant aquest 2025 s'ha reduït la presència d'una persona representant del col·lectiu de treball en el Consell Rector i s'ha incrementat la presència de consellers independents.

La gestió del govern corporatiu s'ha dut a terme d'acord amb el model establert.

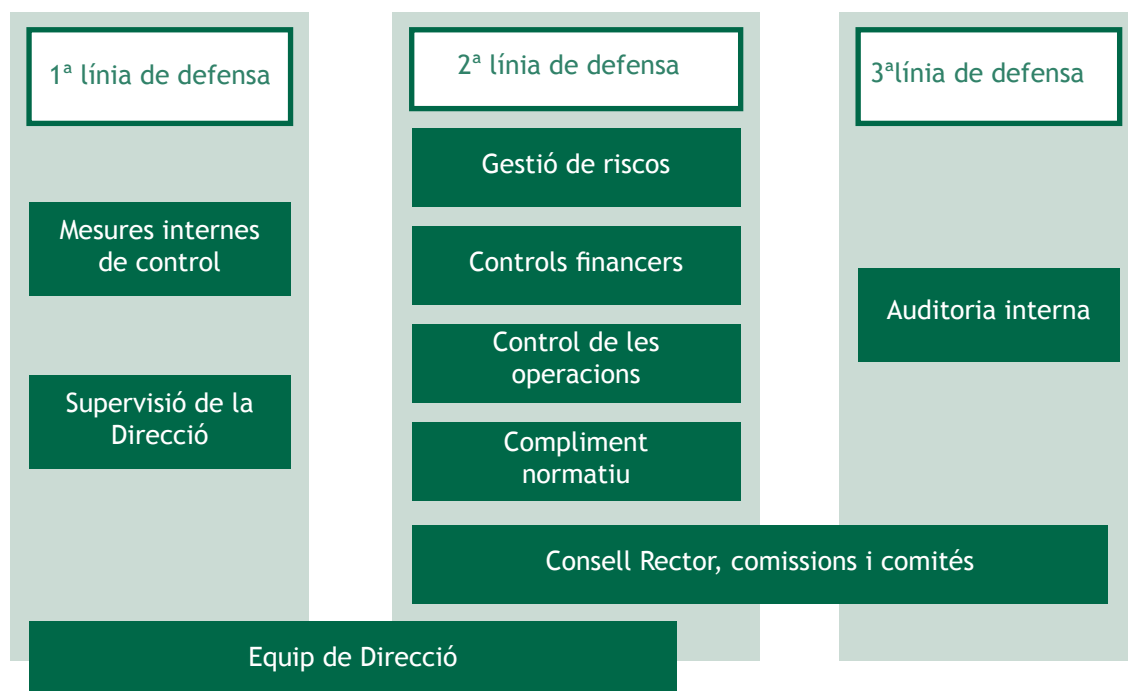


4.2 Riscos i línies de defensa del negoci

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

Model de control intern i defensa

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



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

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

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

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

Gestió integral de riscos

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

Model de gestió de riscos, continuïtat i crisi

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

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

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

Els seus principis fonamentals són:

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

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

1 El Consell Rector

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

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

Els comitès i les comissions delegades són

- **Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos.**
- **Comitè de Nomenaments, Remuneracions i Sostenibilitat.**
- **Comissió de Riscos.**

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

- **Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP)**
- **Òrgan de Control Intern (OCI).**
- **Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.**
- **Comitè d'Ètica**
- **Comitè de Productes**
- **Comitè Riscos Tecnològics**
- **Comitè Externalització de funcions essencials**
- **Comitè Continuïtat de Negoci**



2 El Departament de Gestió Integral dels Riscos

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

- Identificar, mesurar i valorar, des d'una perspectiva global, els riscos rellevants a què està exposada l'entitat en l'exercici de la seua activitat.
- Dissenyar, implementar i mantindre els sistemes d'identificació, mesurament, informació i control d'aquests riscos.
- Definir els procediments i els mecanismes de control dels diferents riscos.
- Avaluar i valorar les tècniques de mitigació de riscos emprades i les susceptibles d'utilització.
- Vigilar i, si escau, proposar canvis en l'estructura de límits i alertes internes que reforcen el control dels riscos i la seua consistència amb el nivell de tolerància definit pel Consell Rector.
- Revisar el nivell de risc assumit i la seua adequació al perfil establert pel Consell Rector, així com la distribució interna del capital.

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

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

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

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

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

- El comitè de crisi amb els seus integrants i rols. Aquest comitè s'encarregarà d'identificar i seleccionar les persones encarregades de la gestió de la crisi i el portaveu.
- El pla de contingència o adreçament a aquest.
- El protocol a seguir per a la gestió completa de la crisi.
- Les eines i els mitjans a utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.).
- Dark site o web preparada amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i resta dels grups d'interés) puguin disposar d'informació sobre la crisi i reconèixer la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.
- El pla de comunicació.

- Els informes marc d'informació amb la visió consolidada de tots els riscos, base per a la presa de decisions pel Consell Rector i l'equip de direcció de Caixa Popular.
- El marc de control intern secundat per les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.
- El pla de comunicació, tant interna com externa, relacionada amb la gestió de riscos.

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

- **Riscos financers**

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

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

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

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

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

Risc de liquiditat: dèficit d'actius líquids o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat per a satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments reguladors o les necessitats d'inversió de l'entitat.

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

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

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



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

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

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

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

• Riscos no financers

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

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

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

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

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

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

● Riscos transversals

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

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

Risc ambiental i social: tenint en compte un enfocament de doble materialitat: l'impacte de l'entitat en el medi ambient i la societat (materialitat no financera) i l'impacte dels riscos derivats del canvi climàtic i la deterioració mediambiental, així com els riscos socials en el balanç i el compte de pèrdues i guanys de l'entitat (materialitat financera).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Control intern i compliment normatiu

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

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

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa i independent davant la resta de les àrees, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que s'actua amb integritat i rigor.

Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció i en altres que puguin representar un risc de reputació per a l'entitat.

¹ EBA-GL-2015-02 «Guidelines on the minimum list of qualitative and quantitative recovery plan indicators», 2015.



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

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

Les competències principals de la Unitat de Compliment Normatiu són:

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

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

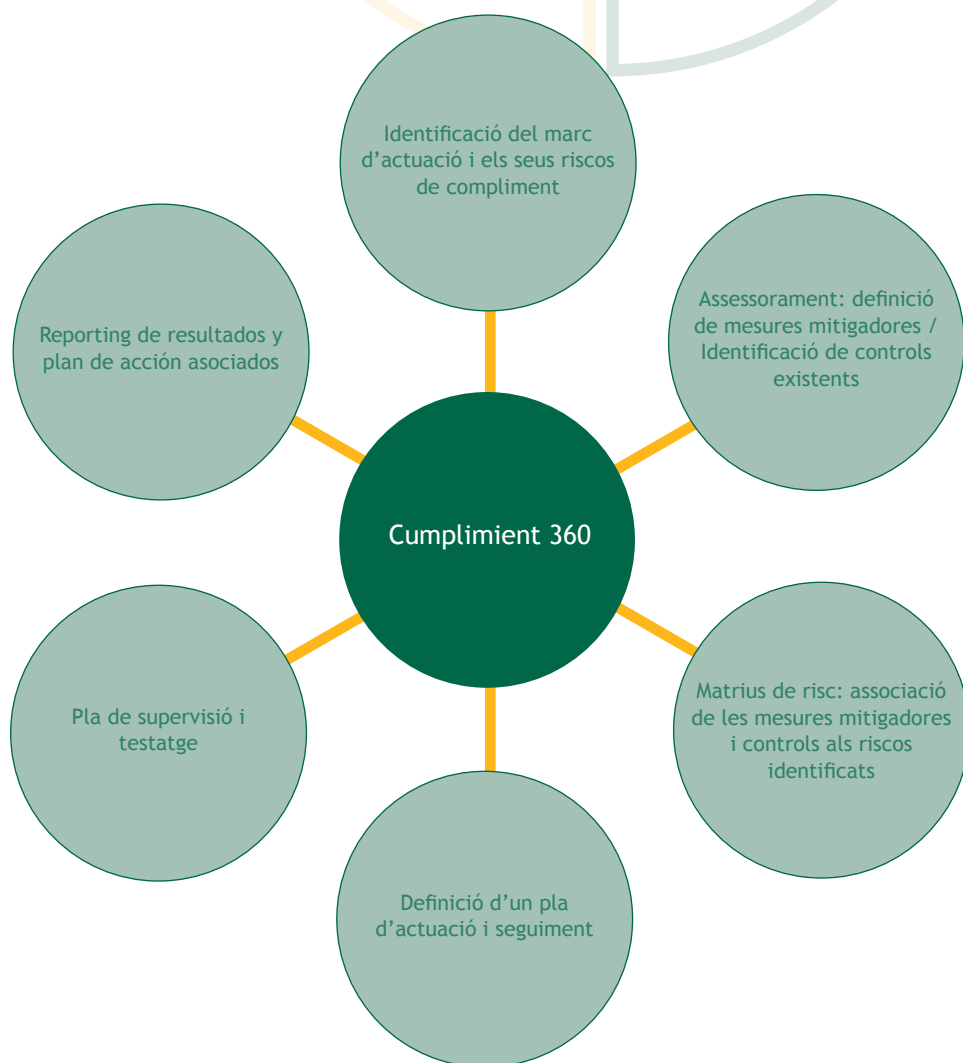
- Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar la seua implantació correcta.
- Supervisar la gestió del risc de compliment, delegada en el Comité d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau al llarg de l'entitat.
- Assegurar que la dotació de mitjans i recursos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

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

- **Comité Mixt d'Auditoria i Riscos**
- **Cap de compliment normatiu (compliance officer).** Aquest directiu té prou formació i independència i és responsable directe de la supervisió de les activitats dutes a terme per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.
- **Departament de Compliment Normatiu.** Té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent, actuant amb independència respecte dels servicis i les activitats que controla. Les responsabilitats i les metodologies de la Unitat de Compliment són assessorar, identificar el marc d'actuació, avaluar els riscos, traçar un pla de monitoratge i testatge i informar.

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

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



Com a suport a aquesta metodologia, la Unitat de Compliment utilitza una eina informàtica denominada «**motor de compliment 360**».

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

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

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

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

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

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

- A. Gestió del client.
- B. Gestió de la informació.
- C. Gestió de controls interns.
- D. Gestió de conductes i conflictes d'interés.
- E. Mercats i reguladors.
- F. Gestió de compliment penal.

- **Processos de gestió del client (A):** abasta els processos que tenen per objecte la iteració amb el client, com ara la venda (sigués de productes d'actiu com de passiu i, per tant, afectats tant per MiFID com per protecció al consumidor), operativa amb clients (incentius, costos, gestió d'ordres...). En definitiva, les tasques relacionades amb la gestió dels clients i les seues operacions.



- **Gestió de la informació (B):** aquesta àrea de compliment defineix com gestionem la informació dins de l'organització, tant la que ens donen els clients (protecció de dades), si guardem tot el requerit (MiFID), com la que genera l'entitat (informes d'anàlisis (*research*), barreres d'informació...).
- **Gestió de controls interns (C):** cobreix la supervisió i la revisió de diverses àrees de control existents en l'organització, com per exemple la governança de productes i la gestió dels registres d'informació, addicionalment a altres requeriments d'oficines com la formació. Addicionalment, inclou la supervisió de la faena feta per l'equip de PBC.
- **Gestió de conductes i conflictes d'interés (D):** linclou tot el relacionat amb la gestió de conductes del nostre personal en la seua tasca diària dins de l'organització, així com la gestió de possibles conflictes d'interés.
- **Mercats i reguladors (E):** funcions relacionades amb la revisió del compliment de les regles de mercat (tant d'operativa feta per l'organització, com el compliment del report als reguladors).
- **Prevenió del risc penal (F):** atesa la importància d'aquest apartat, s'ha decidit crear una àrea de compliment específica, incloent-hi totes les tasques associades a la revisió del compliment penal.

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

Compliment normatiu en relació amb la gestió dels clients

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

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

Auditoria interna

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

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

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

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

Auditoria Interna informa periòdicament de manera trimestral el Comité d'Auditoria i l'alta direcció de l'entitat sobre el desenvolupament i els resultats del pla anual d'auditoria, així com sobre les recomanacions proposades i el seu grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta trimestralment en la presentació de l'informe de seguiment al Comité d'Auditoria.

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

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.
- Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos i dels mètodes d'avaluació del risc.
- Revisió dels sistemes d'informació financera i a la direcció.
- Revisió de la precisió i fiabilitat dels registres comptables.
- Revisió dels mitjans per a la protecció dels actius.
- Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les seues necessitats de capital en relació amb el seu càlcul de risc.
- Prova de la fiabilitat i lliurament a temps de la informació reguladora.
- Participació sobre nous desenvolupaments, iniciatives, productes i canvis procedimentals o de sistemes, a l'efecte d'obtenir informació que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.
- Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits respecte de la depositaria d'institucions d'inversió col·lectiva.
- Proves de compliment pel que fa a la transparència amb els clients.
- Execució d'investigacions especials.
- Revisió dels sistemes establits per compliment normatiu amb la finalitat d'assegurar que compleixen adequadament la seua funció de garantir el compliment dels requisits legals i reguladors de la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, de la Llei orgànica de protecció de dades, de la Llei dels mercats de valors, de la normativa sobre transparència i, en general, de la normativa dels supervisors a què està sotmesa l'entitat.

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



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

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

Per a mantindre'n la continuïtat i la vigència, el pla es revisa i s'ajusta de manera prèvia a cada pla de gestió (anual) incorporant els canvis institucionals, reguladors, així com els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea.

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

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

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



4.3 Ètica i valors corporatius

Ètica i valors corporatius

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

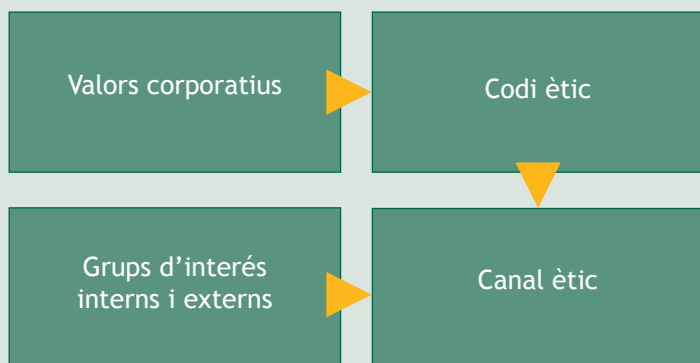
Per a fer-ho, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

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

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

Model de gestió de l'ètica

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



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

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

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

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

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

Resultats de la gestió de l'exercici 2025

El 2025 no vam tindre cap incidència o esdeveniment significatiu pel que fa a la gestió de l'ètica a través del Canal Ètic. L'entitat tampoc va registrar cap incidència a través del Canal Ètic en els dos exercicis anteriors (2024 i 2023 respectivament). Quant a la vulneració dels drets humans, Caixa Popular no ha rebut cap denúncia en aquest sentit durant l'any 2025, igual que tampoc en va rebre cap el 2024.

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

Durant el 2025, igual que l'any 2024, l'entitat no ha rebut cap demanda ni procés judicial relatiu a casos de suborn i/o corrupció.

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

Nombre d'alertes, denúncies, expedients i comunicacions relatiu a la prevenció de blanqueig de capital			
	2025	2024	2023
Alertes	729	732	429
Denúncies	13	18	17
Alertes origen OCI	39	49	33
Expedients generats	80	95	17
Comunicacions al Sepblac	51	33	16

Durant aquest any, s'han publicat 3 infografies (Compliment penal, Seguretat de la informació en el lloc de treball i Ús responsable de les xarxes socials), que, juntament amb la d'anys anteriors, conformen un repositori accessible a tot el col·lectiu de treball, amb contingut formatiu sobre: Canal Ètic, conflicte d'interessos, relació amb clients i riscos penals.

5 Cadena de valor

5.1 Gestió comercial i clients

El Pla estratègic 2025-2027, Cuidar 2027, desenvolupa el model comercial establert en el pla anterior basat en la proposta de valor, i en un model de relació amb el client basat en els aspectes següents:

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

Aquest enfocament estableix un model comercial basat en el concepte d'organització líquida, en tots els seus àmbits, recolzat en un element diferencial estratègic com és l'excel·lència en el servei al client que va ser una de les línies estratègiques del 2025 «Cuidar el client» que tenia com a objectiu desenvolupar els aspectes indicats anteriorment com a base del model de relació amb el client al comportament de tota l'organització.



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

1 Es manté l'estructura de gestors comercials, reforçant l'estructura d'assegurances.

Gestors	2025	2024	2023
Banca Empresa	9	10	10
Banca Privada	4	4	4
Banca Assegurances	5	4	4
Finances	4	4	4

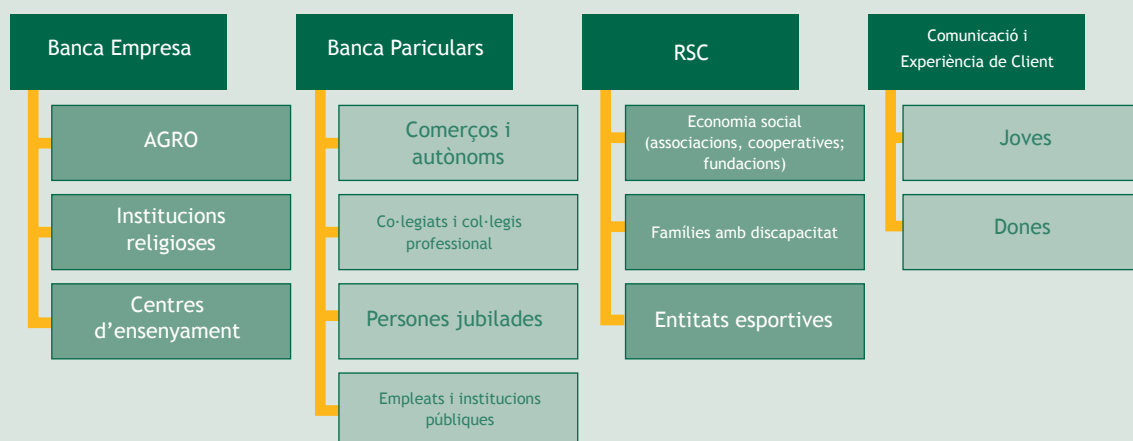
La importància de la generació d'ingressos a través de la venda de productes fa que reforcem l'estructura de Banca Assegurances.

2 En aquest 2025, el model de les **especialitats**, que són responsables i referents en l'organització de segments o línies de negoci, han desenvolupat el seu gran potencial i han assolit creixements importants en negoci, posicionament i innovacions en servicis i productes.

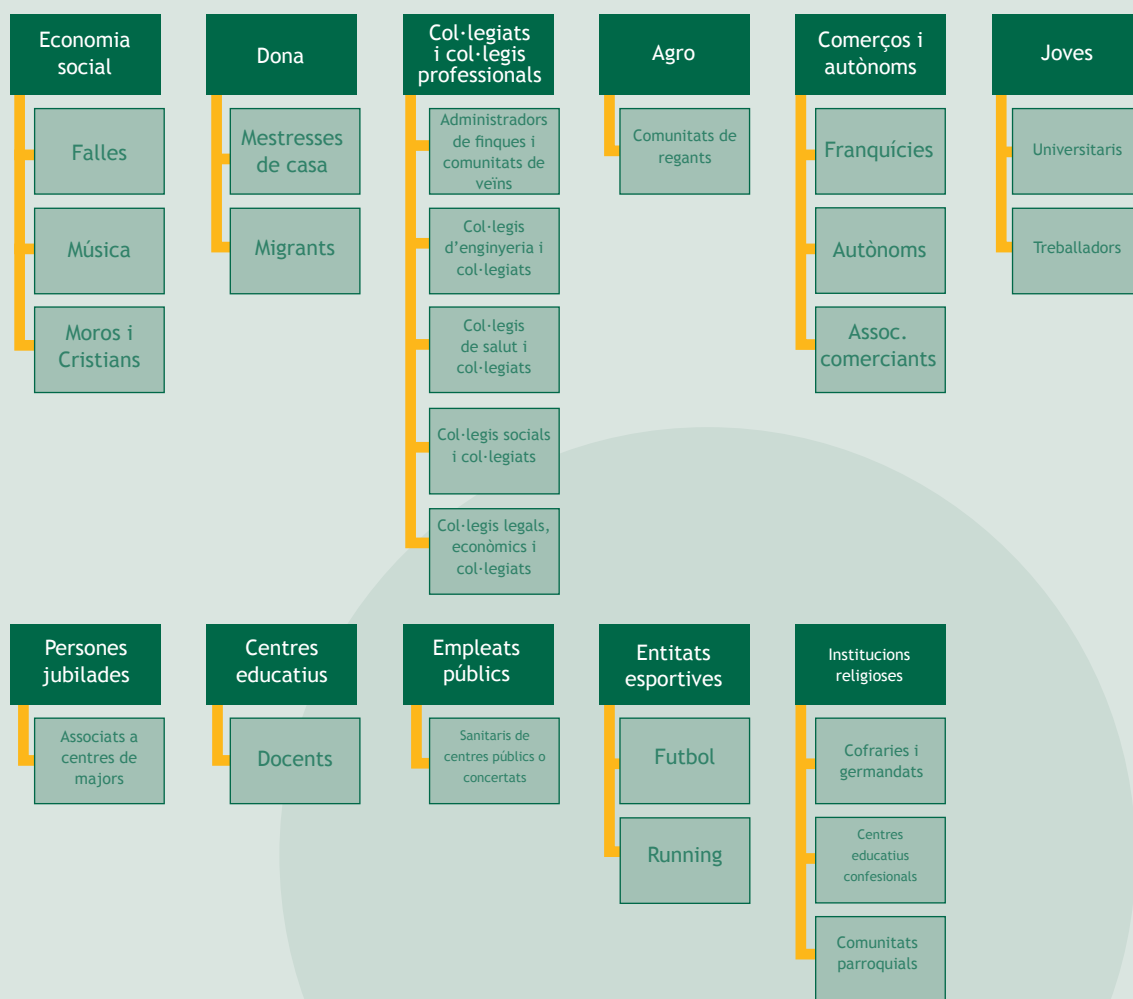
Entre les principals responsabilitats de les especialitats, estan:

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

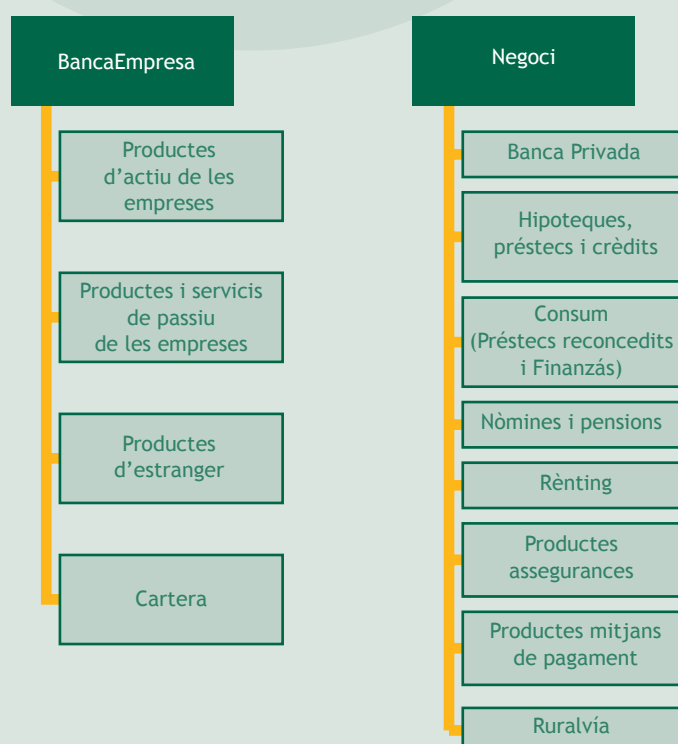
El mapa de marc d'actuació dels diferents responsables especialistes establert s'ha dut a terme a partir de la identificació en les àrees: Banca Empresa, Banca Particulars, RSC i Comunicació i Experiència de Client.



3 Durant aquest 2025, per a continuar amb la política de proximitat al client, s'ha potenciat la figura de la Secció d'Especialitats, que suposa un subsegment amb un líder i un equip que tenen per missió aprofundir en aquest col·lectiu; aquest 2025 s'han creat 11 Seccions d'Especialitats noves, que queden de la manera següent:



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





5 La segona gran pota comercial descansa en la figura dels **gestors de Sectors Empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa**, que esdevenen una peça fonamental de l'organització que permet estar més pròxims a la realitat específica de les empreses des d'una perspectiva de sector o d'indústria per a potenciar el nostre negoci en aquesta àrea d'aquest. Els 17 sectors establits són:

- 1 Químic.
- 2 Tecnologia de comunicació i informació.
- 3 Emprenedoria / empreses emergents.
- 4 Transport / logística.
- 5 Construcció / promoció.
- 6 Energètic / renovables.
- 7 Indústria metal·lúrgica.
- 8 Hostaleria.
- 9 Cartó.
- 10 Plàstics.
- 11 Sociosanitari.
- 12 Mobles / llums.
- 13 Indústria tèxtil i calçat.
- 14 Farmàcia i biotecnologia.
- 15 Alimentació.
- 16 Servicis.
- 17 Automoció

Per a donar la millor gestió comercial i més professionalitzada, l'entitat posa al servici dels seus clients els 82 punts de venda, 81 oficines comercials i un agent financer, les àrees i els departaments especialitzats dels Servicis Centrals a través dels quals despleguem el nostre model de relació comercial que hem vist anteriorment i que bàsicament consisteix en un model de relació per als productes, els canals i els processos establits, basat en un tracte excel·lent (personal, respectuós, centrat en les necessitats i empàtic), en la venda ètica consultiva i en la millor experiència i emocions dels clients en les operacions i les relacions mantingudes.

Durant aquest 2025 hem obert dues oficines noves, a Bunyol i Benetússer.

La Unitat Servici 5 Estreles és una unitat de suport que té com a objectiu millorar l'atenció telefònica al client, atendre el canal de WhatsApp com a canal atenció al client i donar suport a les oficines en moments de necessitats puntuals de persones per a poder mantindre l'estàndard de qualitat de servicí.

Model relacional amb el client

Donar una resposta estructurada a aquest nou model de relació amb el client és una activitat clau per a Caixa Popular, ja que és a través d'aquest model que escoltem activament la seua veu tractant de generar empatia i de donar resposta a les seues necessitats i expectatives. L'any 2025, el nostre model de relació amb el client ha quedat reflectit en la imatge següent.



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

		Informació	Prospeccions / anàlisis			Accions comercials			Activitats postcomercials			Accions desenvolup.			Actuació avanzada	
Clients	Particulars	Memories / informes / web / intranet														
	Empreses	Información específica / RRSS / publicidad / promociones														
		Presentacions / jornades														
		Estudis de mercat i tècnics														
		Requeriments, expectatives / diàleg														
		Intercanvis d'experiències														
		Estudis comparatius														
		Ofertes / contractes														
		Sol·licituds / adquisicions														
		Llicències / autoritzacions														
		Prestació de servicis														
		Patrocini / col·laboracions														
		Peticions / consultes / suggeriments														
		Servicis d'atenció al GI														
		Gestió de reclamacions del GI														
		Enquestes i mètodes quantitativs														
		Equips de treball														
		Projectes conjunts														
		Projectes de millora														
		Benchmarking i millors pràctiques														
		Aliances estratègiques / convenis														

Relació clau

Relació de valor

La despersonalització del tracte al client, a escala general en el sector financer, se'ns mostra com una oportunitat de diferenciació; això fa que Caixa Popular aposte pel «Servici 5 Estrelles» com un element de diferenciació que s'ha aprofundit com a estratègia el 2025, desenvolupant la línia iniciada en anys anteriors.

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

- Fonamentar les relacions amb els clients en el respecte, l'honestedat, l'ètica, i la professionalitat, amb l'objectiu de generar un benefici mutu.
- Garantir la no-discriminació per raons de raça, sexe, religió...
- Actuar amb transparència informativa i amb un model de comunicació responsable, pròxim, basat en l'escolta activa i l'empatia, que posen en valor la nostra vocació de servei i el nostre tracte personalitzat.
- Adaptar-se a l'idioma utilitzat pel client i, en qualsevol cas, entenent-lo en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana
- Establir mecanismes perquè l'entitat sàpia les preferències i les inquietuds dels clients, reba feedback i valore la qualitat dels serveis que els ofereix.
- Oferir i assessorar sobre aquells productes i serveis que s'adapten a les seues necessitats i complisquen, si escau, els requisits d'idoneïtat i conveniència, garantint que la informació es transmet de manera clara i completa.
- Garantir un servei d'atenció al client rigorós i d'alta qualitat, d'acord amb els estàndards establits per l'entitat.

- Garantir que no es revele informació confidencial sobre clients i clients potencials i els seus negocis en els àmbits en què no s'escaiga, llevat que siga requerit per llei.
- Prohibir l'acceptació de regals individuals, d'acord amb el que s'estableix en el Codi Ètic i de Conducta i els Principis i Criteris d'Actuació.
- Posar a la disposició dels clients els canals de comunicació oportuns perquè puguin traslladar les seues reclamacions, les queixes o els suggeriments.
- Impulsar i afavorir l'educació financera dels nostres clients.

Aquesta política es concreta en un compromís públic amb el client d'11 punts que garanteix el millor servei, establint vies de reclamació a la disposició del client per al cas que no es complisquen. Els compromisos són:

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

Atenció al client

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

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

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

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

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

Reclamacions

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Reclamacions entrades (SAC)	340	906	427	-62%	112%	79,41%
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	337	904	427	-63%	111%	79,41%
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	188	258	235	-27%	8%	39,88%
Reclamacions a favor de l'entitat (SAC)	149	608	192	-75%	217%	na
Reclamacions entrades (Defensor del Client)	7	19	32	-63%	-41%	14,29%
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	7	19	15	-63%	27%	36,36%
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	2	15	11	-87%	36%	57,14%
Reclamacions a favor de l'entitat (DC)	5	4	4	25%	0%	n/a
Reclamacions entrades (Banc d'Espanya)	20	34	19	-41%	79%	-17,39%
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	20	34	19	-41%	79%	-17,39%
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	8	17	15	-53%	13%	-16,67%
Reclamacions a favor de l'entitat (BE)	12	17	4	-29%	325%	n/a
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrades	1	1	1	0%	0%	0,00%
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	1	1	0	0%	n/a	n/a
Nre. de reclamacions per protecció dades, raó interessada	0	0	1	n/a	-100%	0,00%
Cost total de les reclamacions	179.018,01	231.351,68	165.730,26	-23%	40%	-25,31%

Durant aquest 2025 hi ha hagut un descens significatiu de les reclamacions així com del cost total d'aquestes.

Gestió responsable i sostenible de clients

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

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

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

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

Caixa Popular té en compte diversos factors rellevants abans d'establir una relació comercial amb els seus clients, que se sustentaran en l'avaluació de l'origen dels seus ingressos a través de la sol·licitud d'informació justificativa, del compliment dels drets humans, de la seua gestió i el seu comportament ambiental i del valor del seu compromís amb la societat. No obstant això no fa auditories als seus proveïdors més enllà dels controls duts a terme en compliment del reglament europeu DORA.

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

- La Targeta de Compra Local, per a fomentar i fer competitiu el comerç local davant les grans superfícies.
- La iniciativa de Targetes Solidàries (crèdit o dèbit) de les quals el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client es destinen a un projecte social que se selecciona anualment.
- La targeta «Compromís pel Valencià» de la qual el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client s'utilitzen per a subvencionar Escola Valenciana-Federació d'Escoles per la Llengua.
- Línea «Emprén», producte creat per a la concessió de préstecs a emprenedors, amb discriminació positiva a dones.
- Línies de finançament verd per a la millora de l'eficiència energètica, habitatges amb nivells d'eficiència energètica A i B i per a la compra de vehicles elèctrics.
- La targeta «**Caixa Popular Dona**», iniciativa que té com a objectiu donar suport al moviment que va al capdavant de la igualtat entre dones i homes, i que permet donar una part dels ingressos que genera a finançar projectes que treballen per la igualtat entre les persones.
- La targeta «**Coopera**», targeta de crèdit que per les seues característiques i el seu funcionament està pensada per a l'ús exclusiu d'associacions i fundacions.
- Línies de finançament en condicions avantatjoses per a la instal·lació de plaques fotovoltaïques.

- **Servici Associació**, línia de productes i servicis pensada per a la gestió financera de les organitzacions amb preus ajustats i sense comissió de manteniment en el compte.
- Horari d'atenció presencial de matí i vesprada amb totes les funcionalitats operatives.

Estudis i anàlisis de clients

Pel que fa a l'anàlisi dels nostres clients en termes de satisfacció de les seues necessitats i les seues expectatives, durant l'any 2025 hem desenvolupat els aspectes següents:

- Estudi de qualitat transaccional a clients que contracten un producte/servici.
- Estudi de qualitat relacional a clients que ja estan un any, 5 i 10 com a clients de l'entitat.
- Estudi de qualitat en l'atenció en l'oficina amb la metodologia de la compra fictícia.
- Estudis qualitatius sobre tipologies de clients concrets, com els comerciants.
- Estudi de coneixement i valoració de les accions socials per part dels clients particulars.
- Estudi de valoració del suport i la relació per part de les associacions clientes.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

L'exercici 2025 ha sigut un any important per a Caixa Popular i per a tots els seus grups d'interès després de l'impacte de la dana del 29 d'octubre de 2024, malgrat l'esforç en la reconstrucció de la societat valenciana així com les persones que componem Caixa Popular, els resultats de la gestió han sigut molt positius.

Comercial i Clients

Variable	Any 2025	Any 2024	Any 2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Nre. de clients a 1 de gener	238.324	226.647	250.882	5,15%	-9,66%	7,44%
Nre. de clients a 31 de desembre	246.344	238.324	226.647	3,37%	5,15%	-9,66%
Volum de negoci fora de balanç (milions euros)	945	793	657	19,17%	20,70%	31,93%
Negoci total (milions euros)	7.314	6.231	5.536	17,35%	12,55%	13,40%

L'estratègia de suport a les persones i les empreses, així com l'aposta pels segments de valor, ha permès a l'entitat superar aquest 2025 la xifra de 7.300 milions d'euros de negoci total, fet que suposa un 17,35%, un creixement molt significatiu que mostra el dinamisme comercial de l'entitat.

Durant l'any 2023 es va fer un canvi de criteri en la consideració de clients deixant de considerar com a tals els que no siguen titulars d'un acord operatiu i, per tant, no tinguen algun producte o servici amb Caixa Popular. Això va fer que les xifres de principi d'any del 2024 foren inferiors a les del 2023.

El desembre del 2025 l'entitat tenia prop de 250.000 clients amb un increment respecte de l'1 de gener del 3,37%.

5.2 Gestió de compres i proveïdors

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

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

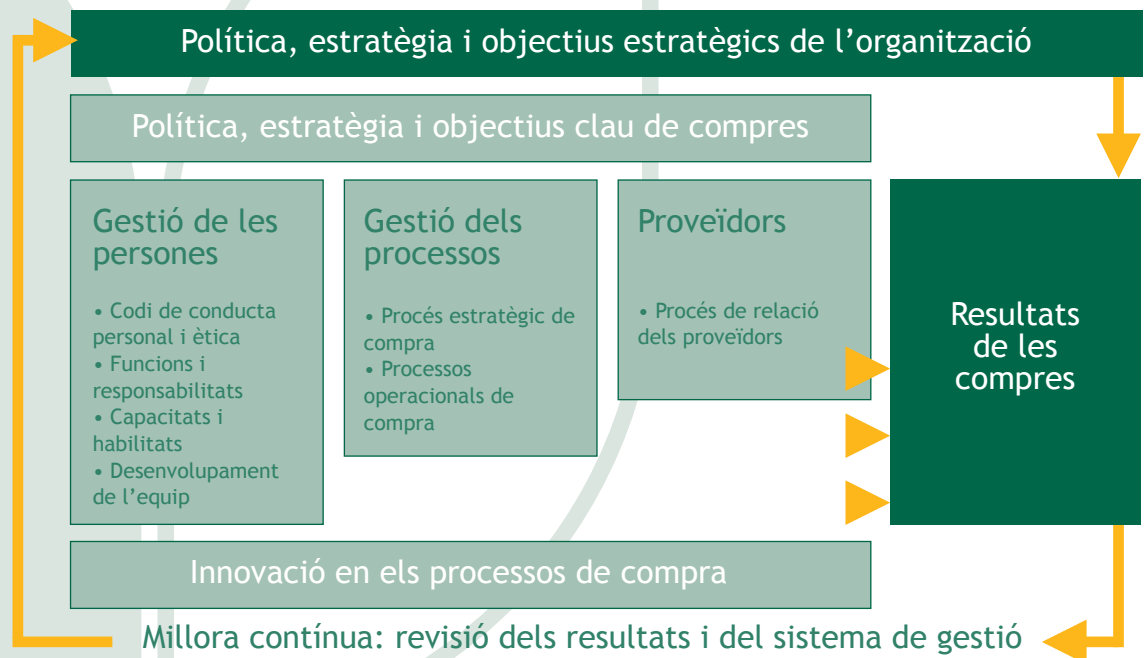
Els principals objectius de la nostra política de compres i contractació de proveïdors són:

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



Model de gestió de compres i contractació de proveïdors.

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



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

- Col·laborem amb els proveïdors per a l'assoliment del benefici mutu, complim la legalitat i els principis ètics i de responsabilitat social de l'entitat.
- Actuem amb criteris d'independència, objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de proveïdors, evitant qualsevol mena de favoritismes o conflicte d'interessos en la selecció per raons familiars, de vinculació personal o econòmica i complint la «Política i normativa de compres».
- Actuar amb ètica professional, honradesa, transparència i coherència en l'exercici de les nostres responsabilitats.
- Buscar relacions comercials pròximes i duradores, basades en un interès sincer i un tracte respectuós, mitjançant un diàleg permanent que permeti el coneixement mutu i la confiança en la qualitat dels productes i els servicis contractats.
- Traslladar a la cadena de subministrament la importància de treballar per una societat més sostenible socialment, econòmicament i mediambientalment.
- Mantindre una actitud responsable i una visió global, en què prevalguen els interessos de Caixa Popular per damunt dels individuals.
- Valorar les necessitats concretes, les oportunitats d'estalvi o les sinergies que ajuden a assolir els objectius marcats pel Pla de Gestió, minimitzant costos tant en compres com en contractació de nous servicis.
- Generar beneficis mutus amb els nostres proveïdors, basant la nostra relació en criteris comercials i la cerca de l'eficiència, amb el compromís d'evitar oportunitats deslleials i del compliment escrupolós de les condicions pactades.
- Intentar crear riquesa en el nostre entorn, fent prevaldre la condició valenciana dels nostres proveïdors.



- Practicar la intercooperació, fomentant les relacions professionals i comercials amb altres cooperatives, especialment les sòcies de Caixa Popular, de manera que, davant similitud d'ofertes, aquestes condicions siguin decisives i puguem contribuir a generar valor als nostres socis.
- Complir rigorosament tota la normativa i, com a entitat compromesa que som, només treballem amb els que acrediten un nivell de compromís adequat amb les pràctiques socialment responsables i sostenibles.

Aquesta política i les actuacions que se'n deriven es gestionen a través del **Departament de Compres, Contractació i Despeses** i del dispositiu d'enllaç «**Comité de Costos**».

Les principals funcions del **Comité de Costos** són el disseny i el seguiment de l'aplicació de la política i dels procediments, l'establiment dels marcs de relació amb proveïdors, la gestió correcta de la cadena de subministrament (supply chain) i d'assegurar que les despeses d'explotació responen a les prioritats del negoci.

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

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

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

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

- Amb l'exercici de la vigilància deguda de la cadena de subministrament.

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

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

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

- Les seues polítiques i actuacions vagen en contra dels principis i els valors de Caixa Popular, així com de la seua honorabilitat i reputació.
- Els proveïdors amb qui haja sorgit una incidència greu en la prestació d'un servicis a l'entitat.
- En atenció a la prestació de servicis concreta o al subministrament que es vulga contractar, s'exclouran els proveïdors en situació de concurs de creditors, quan aquesta circumstància es considere que podria generar conseqüències adverses per a l'entitat.
- No estiguen al corrent en els pagaments a la Tresoreria General de la Seguretat Social i/o a l'Agència Tributària.
- Siguen propietàries de societats financeres radicades en paradisos fiscals.
- Haja sigut declarat culpable d'un delictes que afecte la seua moralitat professional (per exemple, delictes contra els treballadors), o hi haja indicis fefaents de la seua involucració en un cas de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme o similars.

No es fan auditories de proveïdors.

Gestió sostenible i responsable de la cadena de subministrament

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

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

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

En l'exercici 2025 es comprova el compliment de les estratègies de sostenibilitat en les compres pels resultats obtinguts en la ràtio d'adquisicions a proveïdors locals, que es manté al voltant del 50%.

Compres i proveïdors

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Compres de béns i servicis (euros)	22.090	22.107	19.705	-0,08%	12,19%	23,04%
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)*	45	58	54	-15,52%	1,20%	-11,86%
Índex d'adquisicions sota aliança (continuitat LP)(%)	240	228	199	5,26%	14,57%	68,64%

* El 2024 s'ha revisat el concepte de proveïdor local aplicant aquest nou criteri als anys anteriors perquè la comparació siga homogènia.

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





5.3 Administracions-reguladors i ajuntaments

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

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

Model de relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments



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

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

La gestió comercial d'aquests grups d'interés correspon a les direccions de Zona amb el suport de les oficines comercials i l'especialitat d'Empleats i Administracions Públiques.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

El 2025, s'ha enfortit la relació amb els ajuntaments, oferint productes i servicis adaptats a les seues necessitats, com ara eines de cobrament, suport a ajudes al comerç local i emergències socials, finançament per a projectes emprenedors i solucions de gestió municipal. No hi ha indicadors definits per a aquest grup d'interés. Gràcies al sistema de gestió, Caixa Popular ha col·laborat amb quasi tots els ajuntaments on té oficines, incloent-hi ciutats rellevants com València, Torrent, Alzira, Gandia, Paterna, Sagunt, Alcoi, Riba-roja, Sueca i Lliria, així com la Diputació de València.

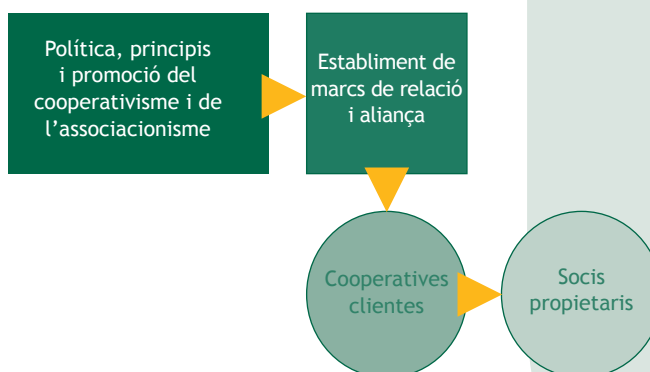
5.4 Cooperativisme i associacionisme

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

Model de gestió

La gestió estratègica d'aquests dos grups d'interés clau per a l'entitat es gestiona de manera compartida per les àrees de negoci, les oficines i altres unitats organitzatives de Caixa Popular, destacant la de responsabilitat social.

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



Aquest model fomenta la creació i l'enfortiment d'organitzacions capaces de generar impactes socials i mediambientals positius, així com d'aportar valor a la Comunitat Valenciana.

El procés comença establint marcs de relació i aliances, la finalitat de les quals és construir una xarxa de col·laboració que pot incloure socis propietaris, clients o aliats estratègics.

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

Cooperativisme

Caixa Popular impulsa i promou models de cooperativisme que afavoreixen el desenvolupament sostenible i el suport econòmic i social en el seu territori.

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

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

- El respecte i la democràcia en la presa de decisions, el disseny d'estratègies i la gestió del negoci.

- Responsabilitat i professionalitat individual i compartida dels cooperativistes.
- Distribució racional i simètrica de la riquesa.
- Educació i formació contínua dels seus integrants.
- Suport mutu i igualtat.
- Solidaritat amb la societat i preocupació per l'entorn.

En l'Annex 8, es pot consultar el llistat de cooperatives sòcies de Caixa Popular.

Associacionisme

Caixa Popular considera l'associacionisme una plataforma clau perquè persones o entitats col·laboren voluntàriament en la resolució de necessitats i metes comunes.

La nostra entitat col·labora amb associacions econòmiques, socials, culturals, educatives i esportives, reconeixent el seu valor a l'hora de fomentar la cohesió ciutadana, donar suport a negocis i professionals, i promoure l'ajuda social i ambiental.

Les associacions són un vehicle de gran valor per a:

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

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

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

Cooperativisme i associacionisme

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Nre. de cooperatives sòcies de Caixa Popular	157	156	156	0,64%	0,00%	-4,29%
Nre. de cooperatives clientes de Caixa Popular	540	512	487	5,47%	5,13%	-0,20%
Nre. de cooperatives que participen en la gestió estratègica	6	10	10	-40,00%	0,00%	0,00%
Nre. d'associacions clientes de Caixa Popular	8497	7884	7113	7,78%	10,84%	7,27%

El nombre de cooperatives sòcies continua mantenint-se de manera estable en els últims anys al voltant de les 160.

El nombre de cooperatives clientes ha crescut un 5,47%, xifra molt similar a la de l'any passat. El nombre de cooperatives sòcies que participen en la gestió estratègica de Caixa Popular ha passat de 10 a 6 provocat pel suggeriment dels reguladors d'incrementar el nombre de consellers independents en el Consell Rector.

En la mateixa línia de creixement, cal destacar que el nombre d'associacions clientes de Caixa Popular s'han incrementat en prop d'un 8% respecte del 2024, i se situa prop de les 8.500 associacions clientes, això és una mostra clara de l'aposta de l'entitat per aquestes organitzacions que vertebraren la societat civil valenciana generant valor compartit.



5.5 Aliats i socis

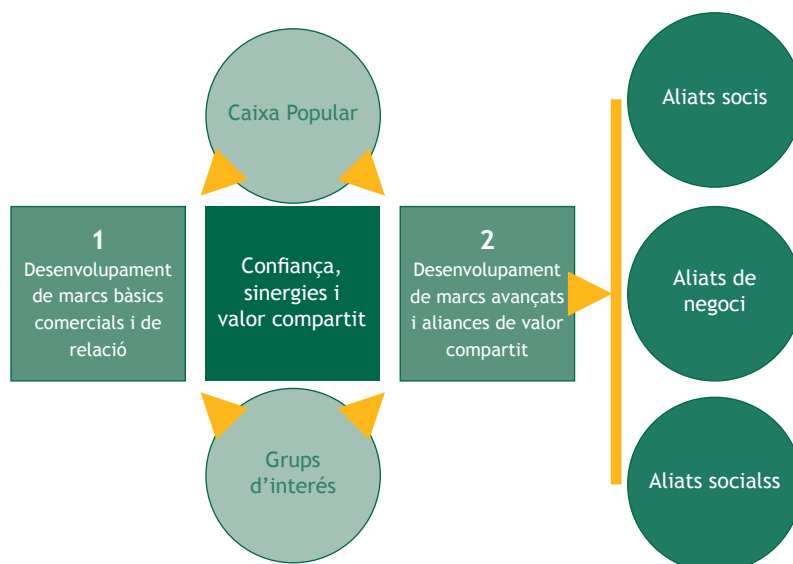
Caixa Popular, com a entitat plural i cooperativa, considera la gestió d'aliances clau per a la seua consolidació i el seu creixement, ja que permet establir col·laboracions estratègiques d'alt valor basades en compromís i confiança amb organitzacions i individus.

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

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

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

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



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

Aliats socis

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

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

- Establiment, coordinació i representació davant reguladors i altres entitats de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
- Disseny de productes i servicis comuns.
- Servicis de central bancària a les caixes accionistes.
- Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.

Una entitat rellevant i complementària d'aquest grup és l'Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit, que agrupa les caixes rurals i les cooperatives de crèdit sòcies del grup a la Comunitat Valenciana i les representa davant la Generalitat Valenciana.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

L'exercici 2025, les nostres aliances han seguit molt presents en la nostra estratègia i gestió. A continuació, podem veure els principals resultats d'aquesta gestió.

Relacions amb aliats socis

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Nre. aliats socis	4	4	4	0%	0%	0%
Nre. equips estratègics en els aliats socis	17	25	25	-32%	0%	0%
Nre. aliats estratègics de la cadena de valor*	240	228	199	5,26%	14,57%	68,64%
Nre. aliats estratègics socials	21	23	23	-8,70%	0,00%	4,55%

*S'entén com a aliat estratègic de la cadena de valor el que ja col·labora 3 anys o més amb l'entitat.

Durant aquest 2025 s'han reorganitzat els equips estratègics en els aliats socis per a millorar la gestió i la productivitat, que han passat de 76 el 2024 a 48 el 2025, per això, encara que ha descendit la presència en els grups, aquesta es manté percentualment aportant el nostre coneixement i treball per a un millor futur en comú. El nombre d'aliats estratègics socials s'ha situat en 21, i s'ha reduït en 2 durant el 2025. Quant als aliats estratègics de la cadena de valor, s'han situat en 240, cosa que representa un 5,26% més que el 2024.



6 Model de gestió

6.1 Gestió de la qualitat

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

Model de qualitat

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

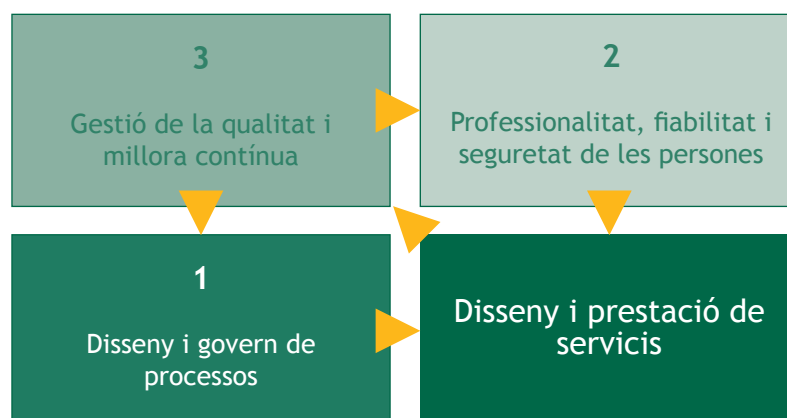
La primera és el control de totes les operacions de l'organització. Aquesta fase conté el disseny i la gestió dels processos i la posada en el mercat, en els terminis més curts possibles, dels més adequats, atractius i innovadors productes i servicis per a generar les emocions més valuoses i satisfacció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

La segona, l'objectiu principal de la qual és l'assegurament de la bona praxi en el desenvolupament dels servicis, prové de la professionalitat, de la fiabilitat i de la seguretat en la prestació d'aquests per part de les persones responsables d'aquesta gestió.

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

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

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



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

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

Durant aquest 2025, el Departament d'Organització i Seguretat, ha estat incorporant al **Servici de BackOffice** noves funcionalitats que, a través de la robotització, l'automatització, la incorporació de la intel·ligència artificial i la dotació de persones ha permès millores en processos repetitius, evitant el factor humà en determinats processos, centralitzant activitats amb la millora del coneixement dels processos que suposa, la reducció d'errors i de millora de terminis, a més d'alliberar temps per a tasques comercials en oficines.

Durant aquest 2025, s'ha mantingut l'Equip de Millora Permanent, sorgit del projecte Revoluciona, continuant la seua tasca de seguiment i suport per a la implantació de millores sorgides de les revisions de processos fetes a les oficines; això ens ha permès estandarditzar les millors pràctiques de funcionament de les oficines a tota l'organització millorant l'eficiència i la capacitat comercial.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

Durant l'exercici del 2025, es van desenvolupar i es va aprofundir en els canals comentats anteriorment i especialment el desenvolupament del back office, que ha suposat la centralització, la robotització, l'automatització i la millora de processos.

Vegem a continuació els principals **resultats de gestió de la qualitat el 2025** respecte d'anys anteriors.

Gestió de processos i qualitat

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Farmaciola (incidències): entrades	39.712	38.724	49.120	2,55%	-21,16%	9,33%
Farmaciola (incidències): en curs	74	125	78	-40,80%	60,26%	-66,52%
Farmaciola (incidències): tancades	39.231	38.331	48.806	2,35%	-21,46%	9,82%
Farmaciola (incidències): pendents	407	268	236	51,87%	13,56%	-7,45%
Sol·licituds BackOffice gestionades	45.854	40.524	31.775	-100,00%	27,53%	-1,24%
Incidències resoltes pel SAO	10.258	9.943	13.015	3,17%	-23,60%	1,08%

Durant aquest 2025 han augmentat lleugerament els indicadors d'incidències, rebudes a través del canal Farmaciola (2,55%), amb nivell de resolució del 98,79%. L'increment del 2,55% en el volum d'incidències registrat durant l'exercici 2025 s'explica principalment per la implementació de canvis tecnològics estratègics en l'entitat. Entre les actuacions més rellevants destaquen la renovació d'equips informàtics i perifèrics

—incloent-hi bases dock—, l'actualització de sistemes operatius i la migració dels sistemes de comunicacions a l'estàndard del Grup Caixa Rural. Aquestes transformacions, necessàries per a garantir la modernització i l'alineació tecnològica, han implicat ajustos i adaptacions que, de manera temporal, han generat un nombre d'incidències més alt en comparació amb l'exercici anterior.

Les peticions fetes al Backoffice s'han situat en 45.854, cosa que suposa un creixement del 13,15% respecte de les de l'any passat. Aquest increment s'ha degut a un augment en l'ús dels servicis de Backoffice disponibles, i a la posada en marxa de nous servicis, cosa que redunda en una millora d'eficiència per a les oficines i els departaments de Servicis Centrals.

6.2 Gestió de la innovació

En Caixa Popular, la innovació naix de les persones, del model cooperatiu i de la connexió amb el territori. És una actitud que impregna el dia a dia i un sistema que converteix l'escolta, la creativitat i la col·laboració en millores tangibles per als clients, els equips i la societat.

Principis rectors de la innovació en Caixa Popular:

- **Humanisme cooperatiu.** La innovació està al servici del bé comú, del desenvolupament de les persones i de l'enfortiment de la cooperativa.
- **Escolta i cocreació.** La veu del client i dels grups d'interés s'integra de manera estructural en els processos creatius, impulsant propostes que naixen de la realitat i de les necessitats compartides.
- **Transversalitat i hàbits.** Innovar no és una acció puntual, sinó un hàbit organitzatiu que implica totes les persones que formen part de Caixa Popular.
- **Aprenentatge continu.** Experimentar, mesurar, compartir i millorar, reduint al màxim el temps entre la idea, la prova i la generació de valor.
- **Integritat i focus.** Ens centrem en allò que depén de nosaltres, prioritzant les accions que podem influir i executar directament.

Rols, unitats i aliats

La innovació en Caixa Popular s'articula a través d'una estructura distribuïda, col·laborativa i connectada amb totes les oficines i les àrees de l'organització. Aquest model permet activar talent, donar coherència als processos creatius i garantir que les idees puguin transformar en millores reals i sostenibles.

Àrea de Comunicació i Experiència de Clients: motor i coordinador de la innovació

L'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients és la unitat responsable d'estimular la innovació i dinamitzar els processos creatius en l'entitat. La seua tasca va més enllà d'impulsar projectes: actua com a **catalitzador transversal**, connectant persones, equips i iniciatives perquè la creativitat fluisca i es tradueixca en valor per als clients i per a l'organització.

La innovació es concep com una **competència distribuïda**, per cosa que diferents perfils de l'Àrea assumeixen funcions complementàries: identificació d'oportunitats, acompanyament metodològic, coordinació de bones pràctiques, dinamització interna, difusió de resultats i suport directe a oficines i àrees en els seus processos creatius. Esta estructura flexible favorece una cultura innovadora compartida y viva.

L'animador creatiu: figura clau en l'hàbit innovador de Caixa Popular

L'animador creatiu és un dels pilars centrals del model d'innovació de Caixa Popular. Des que es va crear el 2020, i en el marc de l'organització líquida, aquesta figura s'ha consolidat com un agent essencial per a activar, mantindre i expandir l'hàbit innovador en oficines i àrees. El seu impacte és especialment rellevant perquè treballa allí on la innovació adquireix sentit real: el dia a dia dels equips i la relació directa amb els clients.

L'animador creatiu és un **rol rotatiu**, que permet que diferents persones de cada unitat desenvolupen competències creatives, aporten noves perspectives i mantinguen visca la motivació innovadora.

Cada any, la direcció de cada oficina o àrea selecciona la persona que assumirà aquesta funció, atenent la seua capacitat per a dinamitzar, inspirar i mobilitzar l'equip. Habitualment, també les especialitats i els sectors empresarials tenen persones que exerceixen aquest rol. Aquest sistema anual de designació garanteix:

- Renovació contínua d'enfocaments i energies.
- Desenvolupament progressiu de talent innovador en tota l'organització.
- Adequació del rol al context i les necessitats de cada equip.
- Més coherència entre lideratge, cultura i pràctica innovadora.

Perquè cada persona puga exercir el rol amb garanties, Caixa Popular facilita una **formació específica**, centrada en tècniques de creativitat, metodologies d'ideació, dinamització d'equips, gestió del canvi i eines d'innovació i escolta al client pròpies de l'entitat.

A més, el rol té un **acompanyament** de l'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients, que actua com a unitat coordinadora i manté un contacte periòdic amb tots els animadors creatius per a oferir suport metodològic, resoldre dubtes, compartir recursos i bones pràctiques, reforçar el calendari d'iniciatives i assegurar que les persones que exerceixen el rol se senten acompanyades i capacitades.

L'animador creatiu impulsa la innovació en la seua unitat a través de funcions essencials:

- **Fomentar la mentalitat innovadora** dins de la seua unitat de negoci, sensibilitzant l'equip i promovent la creativitat com a hàbit.
- **Detectar oportunitats de millora** en productes, processos, servicis i experiència de client, connectant-les amb els objectius estratègics de l'entitat.
- **Dinamitzar accions creatives**, coordinant iniciatives com els *Dies de la Innovació*, les maratons d'idees, les assegludes creatives amb clients i dinàmiques de participació interna.
- **Canalitzar iniciatives i bones pràctiques** a través dels mecanismes corporatius (Encertem, Portal d'Innovació, concursos interns), assegurant que les propostes es registren, es compartisquen i s'avaluen adequadament.
- **Acompanyar la implantació** de millores, prototips o solucions que sorgeixen des de la seua unitat o des d'altres àrees, garantint-ne la contextualització i l'acceptació.
- **Visibilitzar els assoliments** i els avanços en innovació del seu equip, reforçant la cultura de reconeixement i motivació.



Per a reforçar la motivació i visibilitzar l'impacte del rol, Caixa Popular estableix un sistema anual de premis, que distingeix: els quatre millors animadors creatius d'oficines i el millor animador creatiu dels Servicis Centrals.

Aquest reconeixement avalua criteris com el nivell de dinamització, la participació i les aportacions registrades en els canals d'innovació i l'impacte en l'equip. A més, s'ha convertit en un estímul per a mantindre l'entusiasme, millorar la qualitat de les iniciatives i consolidar una cultura de reconeixement que valora l'esforç, la creativitat i la dedicació.

L'animador creatiu actua com a pont entre l'estratègia i la pràctica, portant la innovació al dia a dia dels equips. La seua motivació i el seu lideratge fan que la innovació siga una competència distribuïda i coherent amb la identitat cooperativa de Caixa Popular. La designació anual, la formació, l'acompanyament continu i el reconeixement a la seua tasca enforteixen un model que impulsa talent, participació i millora contínua en tota l'organització.

Comité d'Innovació: òrgan dinamitzador, estratègic i obert

El Comité d'Innovació és l'espai en què s'alineen propostes, s'analitzen prioritats i s'impulsa l'execució de projectes innovadors. El 2025 va estar format per perfils directius de diferents àrees, per a garantir una mirada plural i transversal. A més, va evolucionar cap a un model més obert i participatiu, integrant en les seues sessions convidats externs quan el tema ho requereix, aportant perspectives especialitzades o complementàries que enriqueixen el procés de presa de decisions. La seua funció va ser doble:

- 1 Avaluar, orientar i prioritzar** idees i projectes que sorgeixen de tota l'organització.
- 2 Actuar com a òrgan de connexió entre la innovació i l'estratègia corporativa**, assegurant alineament, l'enfocament i l'impacte.

Aliances estratègiques que amplien capacitats

La innovació en Caixa Popular es recolza també en un ecosistema d'aliances externes que complementen les capacitats internes i permeten anticipar tendències, incorporar metodologies especialitzades i reforçar l'execució de projectes.

- RSI: soci tecnològic clau per a la innovació digital, la modernització de processos i la integració eficient de millores tècniques en els sistemes corporatius.
- Fòrum d'Innovació del Grup Caixa Rural: espai d'observació i col·laboració que permet seguir tendències de mercat, compartir aprenentatges i explorar millores comunes per al conjunt del grup.
- Altres aliats externs: experts i organitzacions especialitzades en creativitat, facilitació i innovació transformacional que aporten metodologies i acompanyament per a enriquir els processos interns i enfortir la cultura innovadora.

Aquest model d'innovació (amb una unitat coordinadora, rols tractors, un comitè estratègic i aliances especialitzades) permet a Caixa Popular avançar cap a una innovació **més distribuïda, més viva i profundament arrelada en la cultura cooperativa**, on cada persona pot aportar i cada equip pot transformar el seu dia a dia.

Canals, eines i cultura

La innovació en Caixa Popular es recolza en un conjunt de **canals, eines i pràctiques culturals** que permeten que qualsevol persona de l'organització pugui proposar, compartir, provar i accelerar idees. Aquest ecosistema facilita que la innovació fluisca de manera natural, connectant la creativitat individual amb la capacitat col·lectiva de transformar l'organització.

Portal de la Innovació

L'entitat té un **Portal de la Innovació situat en la intranet**. Aquest espai és el principal canal intern per a **canalitzar idees, reptes i propostes**. Des d'allí, les persones poden registrar iniciatives de millora, respondre a desafiaments plantejats per l'organització i accedir a recursos metodològics. La seua funció és doble: ordenar el flux de propostes i oferir contingut creatiu a tota l'entitat.

En concret les idees creatives que s'han rebut a través d'aquest portal durant el 2025 han sigut: 220.

Concurs «La teua idea em sona bé»

El concurs «La teua idea em sona bé» és un dels principals motors de participació creativa dins de Caixa Popular. Se celebra **una vegada a l'any** i promou que les persones i els equips de l'organització presenten **propostes innovadores** alineades amb l'estratègia i els valors de l'entitat.

Les idees rebudes passen per una primera fase de revisió per a verificar el seu alineament amb els criteris establits: aplicabilitat, valor per a la cooperativa, coherència estratègica i novetat. Les que compleixen els requisits avancen a la fase de presentació i avaluació, on participa un **jurat format per persones del Comitè d'Innovació i experts externs**. Aquesta combinació aporta rigor, diversitat de mirades i criteris professionals especialitzats en creativitat.

Les propostes millor valorades reben el premi que inclou un incentiu de 1.500 euros. En l'edició del 2025, el concurs va rebre un total de **55 idees**. Després de la valoració del jurat, **5 iniciatives van ser seleccionades com a guanyadores**:

- **«Llegat solidari»:** que consisteix a crear un servici i un protocol que assessore legalment i socialment els clients per a canalitzar part de la seua herència cap a entitats socials vinculades a Caixa Popular, responnent així al seu interès a col·laborar amb causes solidàries.
- **«Índex de prescripció activa»:** es basa a establir un índex que mesure la prescripció dels clients de l'entitat i vincular-lo a operacions d'actiu, oferint beneficis o condicions preferents als que generen noves oportunitats per a Caixa Popular.
- **«Cuidem junts. Les associacions que cuiden, creixen amb nosaltres»:** es tracta d'implementar un programa de recomanació amb retorn social que permeta a les associacions que ja són clientes recomanar Caixa Popular a persones i empreses. Amb cada recomanació se sumarien punts solidaris per a l'associació. Aquests punts es transformaran en accions concretes com ara aportacions econòmiques extra.
- **«Per cada sinistre una nova venda»:** busca crear un sistema automatitzat que notifique la resolució favorable d'un sinistre de llar, per a aconseguir així una oportunitat comercial que reforce la vinculació amb el client i promoure tant la contractació del Plan Disfruta Seguro com de noves assegurances.
- **«Cuidem totes les nacionalitats»:** basada a implementar en les tauletes de les oficines una aplicació que facilite la comunicació amb clients que parlen idiomes estrangers mitjançant traducció instantània. Aquesta eina permetria oferir una atenció més inclusiva i personalitzada, eliminant barreres lingüístiques.

El concurs, després d'uns anys des de la posada en marxa, s'ha consolidat com un espai inspirador i motivador des del qual naixen noves idees.

Maratons d'idees

Les Maratons d'idees són dinàmiques àgils i d'alta participació en què es planteja un repte concret, generalment vinculat a un segment, un procés o un servici. Durant un període breu, qualsevol persona pot contribuir-hi amb idees. Aquest format permet recollir gran quantitat d'aportacions en poc de temps i sol ser especialment útil per a identificar oportunitats ràpides de millora.

A través de les Maratons d'idees el 2025 s'han rebut un total de 213 idees.

El repte plantejat enguany va girar al voltant de la domiciliació de nòmines dels clients actuals.

Assegudes Creatives amb clients

Les Assegudes Creatives amb clients són espais de diàleg i cocreació en què s'escolta de manera estructurada clients d'un segment determinat sobre temes clau. Aquestes sessions permeten comprendre necessitats reals, identificar punts de dolor i cocrear solucions directament amb els que viuen l'experiència, garantint propostes més humanes i ajustades a la realitat del territori.

Al llarg de l'exercici, **més de 700 clients** han participat en quasi 150 dinàmiques. Els segments en què més s'ha posat el focus han sigut **Associacions, Comerços i Autònoms, Persones jubilades i Joves**.

La valoració ha sigut **molt positiva**, tant per part dels clients com de les oficines, amb valoracions per damunt de 4,5 sobre 5, que reconeixen el seu impacte per a millorar l'experiència, reforçar la vinculació i orientar millor la seua activitat comercial i relacional.

Contingut i formació interna: Junts Innovem, Itineraris de formació interna, Diari dels Animadors Creatius i Encertem

La cultura innovadora es reforça mitjançant eines i continguts que ajuden les persones a **aprendre noves tècniques, inspirar i desenvolupar competències creatives**. Entre ells destaquen:

- **Junts Innovem**, publicació de contingut atractiu i accessible sobre creativitat, metodologies i tendències.
- **Itineraris de formació interna**, amb vídeos, guies i materials que expliquen tècniques d'ideació, pensament creatiu, prototipatge o dinamització d'equips. Els animadors creatius han rebut una formació en tècniques d'innovació, creativitat i influència positiva, amb la finalitat d'oferir-los eines que faciliten la seua tasca. El 2025 s'ha diferenciat dos nivells formatius (bàsic i avançat) en funció que la persona ja haguera rebut formació sobre aquest tema en edicions anteriors. En total, van assistir a aquesta formació 70 persones. A més, s'han incorporat dos nous vídeos formatius en el portal, amb la finalitat d'oferir a tota l'organització formació sobre les diverses tècniques. Durant l'exercici, també s'han incorporat recursos audiovisuals sobre l'organització de les assegudes creatives amb clients i el procés de valoració i posada en pràctica d'idees innovadores.
- **Diari dels Animadors Creatius**, es tracta d'una publicació mensual, que reben tant els animadors creatius com els seus responsables directius, amb informació i formació específica per a exercir la seua funció amb garanties.
- **Encertem**, és l'espai dedicat, en l'apartat de notícies diàries en la intranet, a la **difusió d'experiències innovadores**, bones pràctiques i aprenentatges rellevants. A través d'aquesta publicació, viva, dinàmica i accessible a tota l'organització, es reconeix el treball dels equips, es comparteixen assoliments i s'alimenta una cultura de transparència, inspiració i participació. Al llarg del 2025 s'han compartit un total de 150 experiències, reflex del compromís constant de l'equip humà per a millorar, aprendre i contribuir a l'avanç de la innovació en Caixa Popular.

Sessions i programes realitzats

Durant el 2025, Caixa Popular ha impulsat diverses sessions, tallers i programes d'innovació que han permés explorar nous enfocaments, desenvolupar capacitats, generar propostes de valor i enfortir la cultura creativa i cooperativa que caracteritza l'entitat.

Aquestes iniciatives han servit per a:

- promoure noves mirades i maneres de treballar,
- reforçar la participació activa dels equips,
- avançar en projectes estratègics amb orientació pràctica,
- connectar la innovació amb els reptes reals del territori i dels clients,
- i consolidar una cultura interna que entén la creativitat com un motor de transformació.

Els més destacats han sigut:

Tallers d'Innovació 360 per a directius i especialistes d'innovació d'empreses d'organitzacions sectorials

Aquestes jornades s'han dut a terme a través de sessions de treball, tant amb equips interns de Caixa Popular com amb clients (actuals i potencials), de la mà d'especialistes en innovació.

Amb l'equip intern de **Banca Empresa**, i en col·laboració amb responsables d'oficines, es va fer un treball per a analitzar i reformular la col·laboració entre totes dues estructures per a contribuir a incrementar la captació i la relació dels clients d'aquest àmbit.

Amb l'**Especialitat de Comerços** es va treballar el panorama del comerç local valencià per a buscar noves fórmules de col·laboració, així com revisar i redissenyar la proposta de valor de l'entitat per a aquesta mena de negocis. En aquesta sessió van participar tant responsables del segment de l'entitat com els mateixos comercials.

També es va fer un taller amb l'equip responsable de les empreses del **sector químic**, mitjançant una sessió interna es va aprofundir com aquest equip pot ajudar les oficines en el seu desenvolupament comercial en les empreses d'aquest grup, analitzant les relacions i buscant noves fórmules que les optimitzen.

Programa de «Creativitat transformadora per a persones i organitzacions que innoven»

El programa ha sigut una de les **principals novetats del 2025** en matèria de cultura i competències innovadores. Dissenyat en exclusiva per i per a Caixa Popular, es tracta d'una formació d'alt impacte, conduïda per especialistes externs i concebuda no com un curs tradicional, sinó com una experiència vivencial orientada a activar el potencial creatiu de les persones i a consolidar una mentalitat innovadora en tota l'organització.

Es van fer **dues edicions del programa**, totes dues celebrades de manera presencial en la seu de l'entitat. Un element especialment significatiu va ser la **participació de l'Equip de Direcció i de líders destacats de l'organització**, que va viure el programa com a col·lectiu tractor i de referència. La seua implicació buscava un efecte multiplicador: **impregnar de visió creativa i mentalitat innovadora els nivells de lideratge**, perquè aquesta nova mirada s'expandira cap avall i arribara a totes les oficines, àrees i especialitats.

Les claus treballades durant les sessions van ser:

- **Confiança creativa.** Desenvolupar la seguretat necessària per a imaginar, proposar i experimentar, generant un entorn segur per a la creativitat.
- **Mentalitat innovadora.** Transformar idees en millores i en decisions alineades amb el propòsit de la cooperativa.
- **Enfocament transversal i integral.** Integrar creativitat, desenvolupament personal, treball en equip i visió organitzativa per a enfortir una cultura innovadora compartida.

El programa va combinar dinàmiques diverses per a facilitar la interiorització d'aprenentatges:

- **Reflexió individual per a activar la consciència creativa personal.**
- **Treball col·laboratiu per a fomentar la cocreació i el pensament col·lectiu.**
- **Eines pràctiques fàcilment aplicables al treball diari.**

El programa, que va ser altament valorat pels participants, ha suposat un impuls significatiu per a la cultura interna, reforçant un lideratge innovador, enfortint l'aprenentatge col·laboratiu i accelerant la incorporació de la creativitat en la pràctica quotidiana.





Dinàmica d'innovació «Pla Família» amb direccions d'oficina

La dinàmica, celebrada amb directores i directors d'oficina, va ser una de les iniciatives destacades de l'exercici pel seu enfocament pràctic i la seua relació estreta amb la proposta de valor de Caixa Popular. Aquesta sessió es va dissenyar per a explorar noves oportunitats de negoci i prescripció en el cercle personal de clients ja vinculats, posant el focus en la família i els entorns de confiança. La finalitat era reforçar la recomanació activa, un dels elements més potents de la banca de proximitat i del model cooperatiu.

L'objectiu central va ser identificar accions concretes, tàctiques diferenciadores i oportunitats reals per a augmentar la vinculació comercial a partir del capital relacional dels clients satisfets. Es buscava entendre com activar la seua capacitat prescriptora de manera natural, coherent amb els valors de Caixa Popular i orientada a generar benefici mutu entre l'entitat, la persona client i el seu entorn pròxim.

Aquest enfocament s'emmarca en l'estratègia comercial «de dins cap a fora», que parteix del valor ja existent en la relació amb els clients per a projectar-lo cap a nous contactes, ampliant la base comercial mitjançant vincles genuïns i sostinguts.

La sessió va emprar eines específiques de creativitat i pensament innovador:

- Definició col·laborativa del perfil de client vinculat, per a assegurar que tots els grups treballaren sobre un arquetip clar i compartit.
- Mètode d'ideació i canvi, que permet ordenar idees, identificar el que es pot mantindre, transformar o eliminar, detectar barreres i proposar solucions viables.
- Treball per grups, seguit d'una posada en comú amb relatoria, que va sintetitzar els aprenentatges i va permetre integrar les propostes en el disseny i desenvolupament del Pla Família.

La dinàmica va representar un exercici de creativitat aplicada al negoci i va permetre generar idees orientades a millorar l'experiència del client, reforçar la confiança com a base de la relació comercial i activar noves fórmules de creixement en la base de clients.

Gràcies a aquesta sessió, es van obtenir propostes concretes i accionables que van donar forma al Pla Família i van enfortir el rol de la direcció de l'oficina en els processos de cocreació.

Jornada de Treball de l'Equip de Direcció: Rumb al Futur

Aquesta trobada va posar en relleu el rol de l'Equip de Direcció com a òrgan motor de la innovació, capaç d'estimular noves maneres de pensar, modernitzar estructures internes i garantir que la innovació es tradueixi en avanços reals per a l'entitat.

L'Equip de Direcció va actuar com un grup tractor, liderant el procés de reflexió i aportant una visió global (estratègica, operativa i cultural) imprescindible per a orientar el futur dels comitès. La seua implicació va ser determinant perquè la innovació no es limitara a generar idees, sinó que s'integrara en la presa de decisions, en la gestió del temps i en l'eficiència organitzativa.

El treball dut a terme durant aquesta jornada permetrà desplegar el 2026 un model de comitès: més àgil, més eficient i alineat amb l'estratègia.

Innovació Oberta · Comité de Responsabilitat Social Extern

El novembre del 2025, Caixa Popular va dur a terme una sessió d'innovació oberta en el marc del Comité de Responsabilitat Social Extern, amb l'objectiu de dissenyar un programa d'educació financera amb impacte social dirigit específicament a xiquets de 6 a 10 anys i a joves de 16 a 18 anys. Aquest repte va sorgir de la necessitat d'oferir propostes formatives que no sols transmeteren coneixements financers bàsics, sinó que també fomentaren valors, pensament crític i actituds responsables des d'edats primerenques.

Per a abordar aquest repte, es va emprar la metodologia Value Proposition Canvas, combinada amb un treball segmentat per grups d'edat. Aquesta eina va permetre analitzar amb profunditat les motivacions, les aspiracions, les frustracions i les necessitats de cada col·lectiu, identificar els elements que generen valor per a ells i dissenyar solucions adaptades a la seua realitat.

Gràcies a aquesta metodologia, el procés va ser altament participatiu, estructurat i centrat en les persones, integrant tant la visió tècnica com la sensibilitat social dels participants del comitè.

La sessió va donar lloc a propostes, que estan en estudi per a avaluar-ne l'aplicabilitat el 2026, que reflecteixen enfocaments pedagògics diferenciats i adaptats a les característiques de cada franja d'edat.

Cicle de vida de la innovació: de la idea a l'impacte

El model d'innovació de Caixa Popular segueix un cicle estructurat que permet transformar idees en solucions, i solucions en impacte. Aquest cicle garanteix ordre, rigor, participació i coherència estratègica, alhora que permet mantindre l'agilitat en cada fase.

1 Exploració i escolta

El procés comença amb l'**exploració de tendències**, l'anàlisi del mercat, l'observació del territori i l'escolta activa de clients i dels mateixos equips. Aquesta fase alimenta el sistema d'innovació amb necessitats reals, nous reptes i oportunitats per descobrir.

2 Ideació i conceptualització

A partir d'aquests inputs, s'activen espais de creativitat **com ara tallers específics, maratons, asseudes creatives** o concursos interns. En aquestes dinàmiques, les persones generen idees, les connecten entre si i les transformen en conceptes amb més nivell de definició.

3 Priorització

Posteriorment, les idees es valoren segons criteris clars: **alineament estratègic, valor per al client, viabilitat operativa, impacte esperat** i adequació al model cooperatiu. Aquesta fase permet seleccionar propostes que realment poden aportar valor i avançar a l'etapa següent.

4 Prototipatge i prova

Les idees prioritzades es transformen en **prototips**, pilots o proves. L'objectiu és aprendre ràpid, validar supòsits, mesurar respostes i reduir riscos abans d'una implantació definitiva. Ací s'apliquen mètriques específiques i indicadors preliminars.

5 Implantació i escalat

Una vegada validades, les solucions s'integren amb l'acompanyament metodològic, la coordinació d'àrees i la formació necessària. En aquesta fase s'asseguren la coherència operativa, l'alineació estratègica i l'adaptació a la realitat d'oficines i Serveis Centrals.

6 Mesurament, reconeixement i difusió

Finalment, s'avaluen els resultats a través de **KPI**, es recullen aprenentatges i es difonen els assoliments mitjançant canals com **Encertem**, reforçant el reconeixement dels equips i tancant el cicle de manera transparent. Aquesta fase permet escalar el que funciona i aprendre del que no, alimentant la millora contínua.

El conjunt d'iniciatives, programes i mecanismes desenvolupats el 2025 confirma l'avanç de Caixa Popular cap a un model d'innovació profundament humà, cooperatiu i connectat amb les necessitats reals de les persones i del territori. Els aprenentatges i les estructures consolidades durant l'exercici estableixen una base ferma perquè el 2026 siga un any de més impuls, en què la creativitat compartida, la participació activa i la col·laboració interna i externa continuen transformant-se en valor per als clients, per als equips i per a la societat valenciana en el marc del Pla Estratègic *Cuidar 2027*.

Caixa Popular referma així el seu compromís amb una innovació que genera progrés, i ho fa des de la proximitat, el propòsit i la identitat cooperativa que defineix l'entitat.

Quadre de comandament innovació*	2025	2024	2023	2022	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22	Var. 22/21
Innovacions aplicades / Encertem	150	158	143	52	-5,06%	10,49%	10,49%	-75,12%
Proves pilot	0	0	0	1	na	na	na	-90,91%
Idees presentades per al concurs «La teua idea em sona bé»	80	52	83	103	53,85%	-37,35%	-37,35%	na
Nre. de persones participants en el concurs	105	84	54	121	25,00%	55,56%	55,56	63,51%
Oficines	72	37	30	86	94,59%	23,33%	23,33%	109,76%
Serveis Centrals	33	47	24	35	-29,79%	95,83%	95,83%	9,38%
Tercers	0	1	0	0	na	na	na	-100 00%
Idees individuals	60	19	64	70	215,79%	-70,31%	-70,31%	159,26%
Idees en equip	20	33	19	33	-39,39%	73,68%	73,68%	65,00%
Assegudes Creatives amb clients	146	131	136	110	11,45%	-3,68%	-3,68%	129,17%
Nre. de clients que hi han participat	746	644	706	511	15,84%	-8,78%	-8,78%	333,05%
Valoració oficina (sobre 5)	4,72	4,56	4,66	4,35	3,51%	-2,15%	-2,15%	-1,81%
Valoració clients (sobre 5)	4,56	4,57	4,75	4,52	-0,22%	-3,79%	-3,79%	-1,53%
Maratons d'idees	1	2	3	5	-50,00%	-33,33%	-33,33%	-54,55%
Aportacions rebudes	213	180	397	388	18,33%	-54,66%	-54,66%	-30,71%
Idees creatives	220	224	283	307	-1,79%	-20,85	-20,85%	74,43%

6.3 Gestió de la tecnologia i la informació

Una de les categories que s'integren dins del sistema de gestió de grups d'interès de Caixa Popular és «aliats socis», on es troba l'empresa participada RSI (Rural Servicis Informàtics). Per a enfortir el valor de gestió dels seus sistemes d'informació i de la seua visió estratègica de generar i capitalitzar aliances, utilitzem els servicis informàtics comuns d'aquesta empresa.

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

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

- ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica.
- ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació.
- ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci.
- LEET Security amb el nivell AAA el 2022
- Certificats específics de seguretat:
 - Certificació PCI/DSS: certificat de l'estàndard de seguretat de dades en targetes.
 - Certificació PCI PIN: certificat dels requisits i procediments de seguretat respecte de Payment Card Industry PIN.
 - Certificació CSP de Swift: certificació de seguretat per a pagaments per Swift.
- Auditories d'assegurament del marc de control intern europees:
 - ISAE 3402 Tipus 2: per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos generals de TI.
 - SOC 2 Tipus 2: per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos de seguretat i ciberseguretat de TI.

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

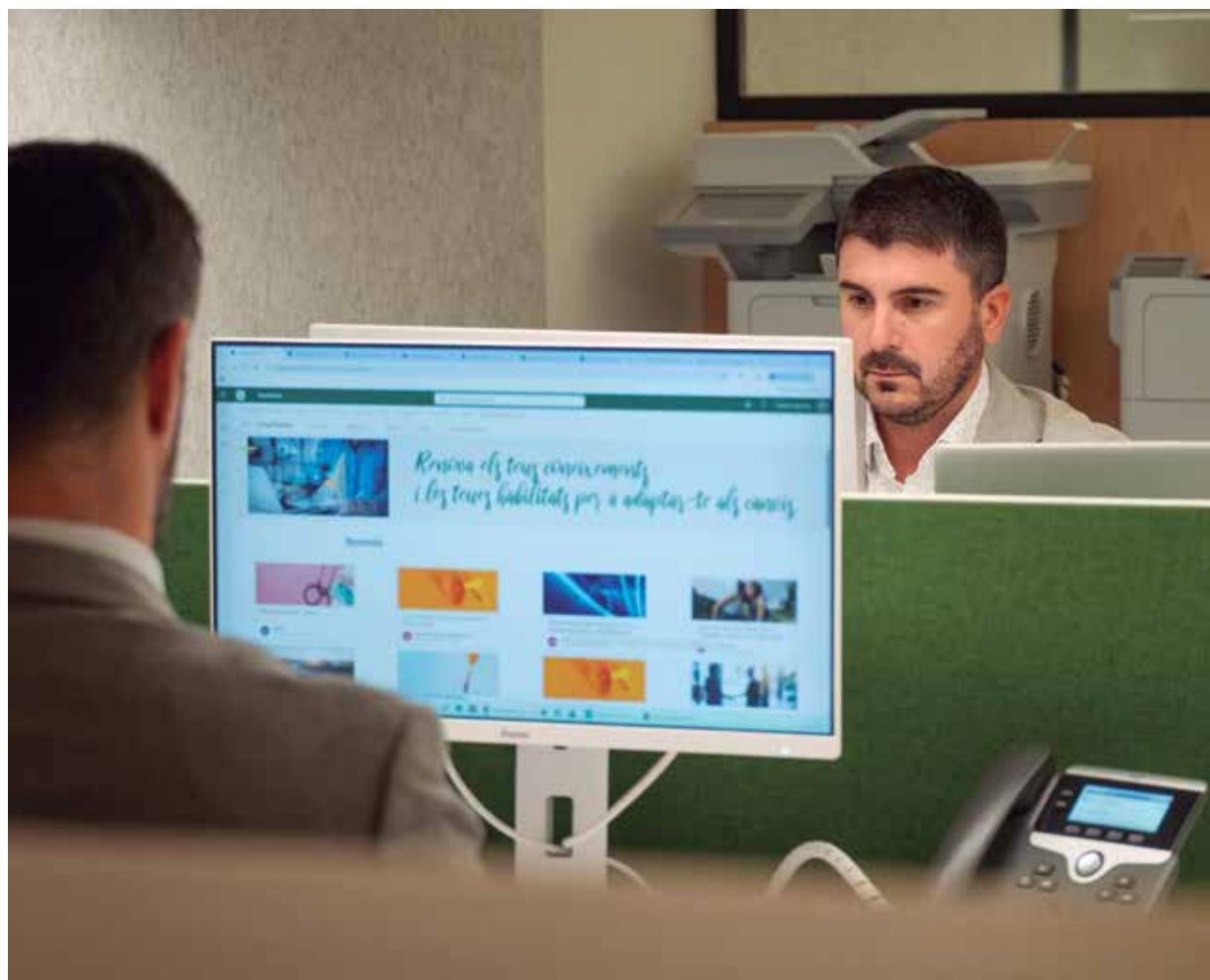
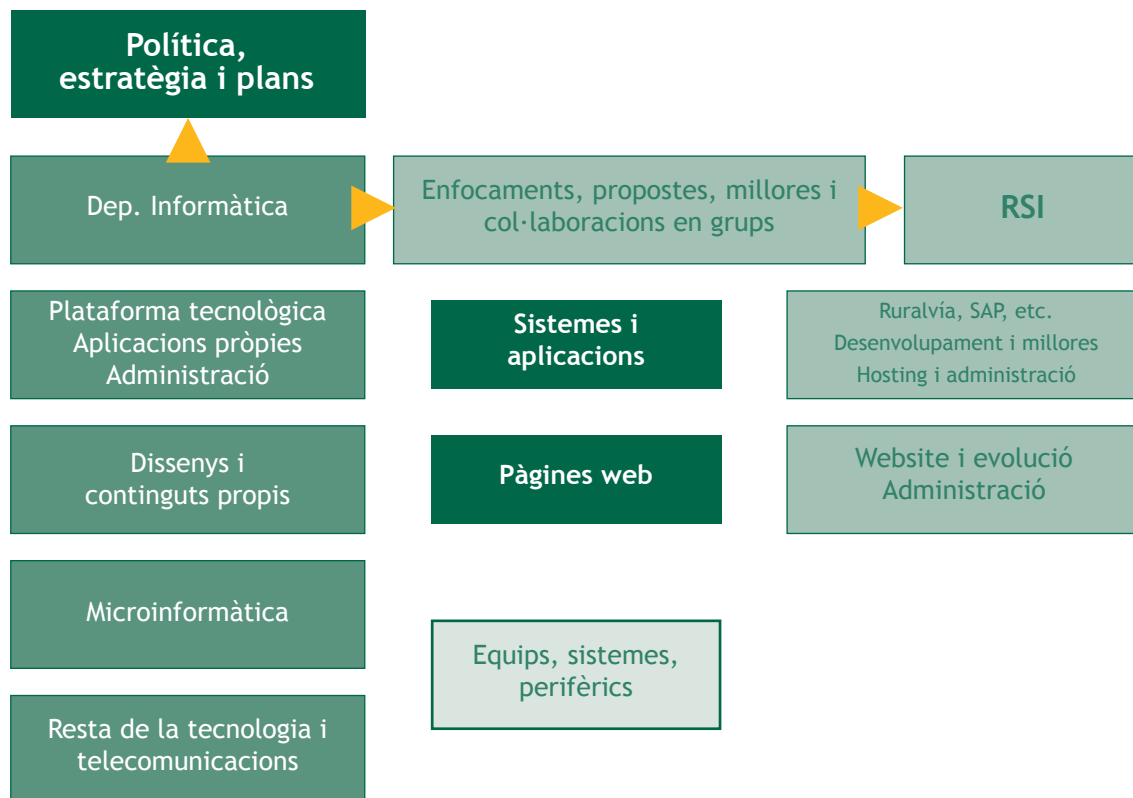
- UNE 19601 Sistema de gestió de compliance penal.
- ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.

El Departament d'Informàtica de Caixa Popular, que forma part de l'Àrea de Mitjans i Tecnologia, és responsable de la planificació de projectes i actuacions relatives als sistemes i els mitjans informàtics de l'organització, la definició de la plataforma informàtica, la seguretat de processos i sistemes, la gestió i operativitat d'equips informàtics (servidors, ordinadors...), xarxes, dispositius de suport (impressores, etc.), programari, solucions de telecomunicació, telefonia, la microinformàtica i desenvolupaments locals, i la gestió de la resta de la tecnologia del negoci, amb la investigació i proves associades.

Model de tecnologia i de sistemes d'informació i telecomunicació

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

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



Aplicacions (principals i locals), nous desenvolupaments i millores

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

El 2025 s'ha treballat en quatre grans macroprojectes pluriennals de valor en la gestió de les tecnologies de la informació:

- **Pla director de prevenció i blanqueig de capitals (PBC):** desenvolupament d'un nou model de gestió de l'activitat de PBC per a enfortir l'operativa del Grup.
- **Pla d'estalvi i inversió:** potenciació dels segments de Banca Privada, Banca Personal i Banca Retail.
- **Pla de millora antifrau i seguretat:** protecció contra les estafes i els fraus a clients (operacions amb targetes, Bizum i transferències bancàries).
- **Pla director de seguretat:** protecció contra el crim cibernètic (sabotatges, pirateria, caixers i targetes, i robatoris d'identitat).

Alguns dels projectes més rellevants de negoci que s'han llançat el 2025 són els següents:

- S'ha desenvolupat una solució d'OCR en línia per a la lectura de DNI i targetes de residència, mitjançant l'ús d'intel·ligència artificial, millorant l'alta de clients en oficina.
- S'han dut a terme diverses iniciatives per a donar continuïtat a l'evolució de Ruralvía (p. ex.: visualitzar plusvàlua en compravenda de fons, actualitzar *look and feel* d'altres alertes, actualització de la nova bústia informativa a client, etc.).
- S'han fet 7 desenvolupaments per a millorar l'eficiència en les oficines (p. ex.: optimització del cercador del terminal financer, document a emetre en cancel·lació de determinats acords, etc.).
- S'ha desenvolupat l'opció de contractació de préstecs preconcedits per a persones físiques no consumidors (autònoms).
- S'han fet diverses millores en quadre de comandament de negoci internacional, incrementant la informació disponible en aquest.
- S'han desenvolupat un perfil de Ruralvía específic per a menors i el Bizum per a menors.

Pla Ciberseguretat RSI (Rural Servicis Informàtics)

1 Panorama de l'entorn

El sector financer viu a hores d'ara un augment molt significatiu d'amenaces digitals, tant a escala nacional com internacional. Aquestes amenaces inclouen intents de frau a clients, robatoris d'informació i atacs que busquen interrompre l'operativa de les entitats. RSI reforça de manera prioritària les seues capacitats per a protegir a les entitats del Grup Caixa Rural, garantint la continuïtat dels servicis i la confiança dels clients.

2 Requeriments del supervisor

El Banc d'Espanya ha assenyalat dos aspectes clau per a reforçar:

- **Protecció de la reputació:** evitar incidents que puguin afectar la confiança dels clients.
- **Reforç de les defenses internes:** millorar els mecanismes de prevenció i resposta davant possibles incidents.

3 Actuacions principals

3.1 Enfortiment de la seguretat tecnològica

S'han ampliat els equips i les capacitats dedicats a identificar riscos, previndre incidents i assegurar la continuïtat dels servicis financers, fins i tot en situacions adverses

3.2 Mejora de la Infraestructura

Per a protegir els sistemes centrals sobre els quals operen les entitats:

- S'han reforçat els mecanismes de control d'accessos interns.
- S'ha actualitzat i s'ha assegurat la infraestructura de servidors.
- S'ha enfortit la xarxa per a reduir l'exposició davant amenaces externes.

3.3 Reforç del servici antifrau

RSI ha ampliat el seu servici antifrau a un model **24 hores els 7 dies de la setmana**, cosa que permet:

- Detectar intents de frau en temps real.
- Activar una resposta immediata per a protegir clients i entitats.

3.4 Millora dels sistemes de control

S'han reforçat les principals línies de defensa, incloent-hi:

- Supervisió del centre de seguretat (SOC).
- Detecció primerenca de vulnerabilitats.
- Controls d'accés a informació sensible.
- Seguretat aplicada a proveïdors i clients.

3.5 Incorporació de noves eines

Per a reforçar la protecció del negoci, s'han implantat solucions avançades com:

- **Safer Payments:** redueix el risc de frauds en operacions de pagament.
- **Cleafy:** protegeix els canals digitals davant atacs.
- Sistemes específics de prevenció de suplantació d'identitat (*spoofing*).

4 Recursos i inversió

La inversió total del pla ascendeix a 11,18 milions d'euros, distribuïda de manera equilibrada entre recursos interns i externs.

L'enfocament prioritza retindre el coneixement dins d'RSI i limitar la dependència de tercers.



Actuacions ciberseguretat

Durant el 2025, l'entitat va enfortir de manera significativa la seua capacitat de protecció digital i resiliència operativa. La ciberseguretat es va consolidar com una prioritat estratègica per a garantir la continuïtat del negoci, la protecció de la informació i la confiança de clients, socis i empleats.

1 Enfortiment del control d'accessos

Es va avançar en un programa corporatiu per a modernitzar i assegurar els accessos als sistemes interns, millorant la qualitat de les dades, reforçant la supervisió dels comptes privilegiats i unificant criteris d'accés.

2 Monitoratge i resposta davant amenaces

Millora d'eines de vigilància i detecció primerenca, incorporació de noves plataformes i personal especialitzat, amb més capacitat per a actuar davant incidents.

3 Reducció de vulnerabilitats i obsolescència tecnològica

Revisió intensiva de sistemes, aplicació de mesures correctores i seguiment de l'antiguitat tecnològica per a minimitzar riscos derivats d'equips obsolets.

4 Cultura i formació en ciberseguretat

Campanyes periòdiques de conscienciació, simulacions de frau, formació a noves incorporacions i reforç d'hàbits segurs en tota la plantilla.

5 Adequació normativa al reglament DORA

Alineació amb el nou reglament europeu DORA, incloent l'actualització de polítiques internes, reforç del control sobre proveïdors crítics i millora dels processos de resposta davant incidents.

6 Coordinació i millora contínua

Col·laboració amb altres departaments i proveïdors, informes periòdics i millora constant del nivell de protecció

Conclusió

El 2025 va marcar un avanç decisiu en la maduresa de la ciberseguretat de l'entitat, reforçant la seua resiliència i preparació davant els reptes digitals futurs.

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

Aquest Comité defineix els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC i gestionar les solucions de xifratge i classificació de la informació.

Dins de les seues funcions de ciberseguretat estan:

- Definir els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC de l'entitat.
- Definir les etiquetes i els criteris d'etiquetatge de la informació.
- Supervisar l'actualització del llistat de vulnerabilitats tècniques detectades.
- Fer costat a la resta de les àrees en la implantació de mesures de seguretat incloses en aquesta norma.
- Mantindre un inventari actualitzat dels mètodes i algorismes de xifratge utilitzats en l'entitat.
- Assegurar que les solucions de xifratge compleixen els criteris definits.
- Vetlar pel compliment correcte dels processos de gestió de claus.
- Validar que les autoritats certificadores utilitzades són de confiança.
- Sol·licitar els certificats associats als sistemes propietat seua, i ser els responsables últims tant de la protecció d'aquests com de les claus privades associades.
- Supervisar el grau de compliment dels plans de conscienciació i formació interns.

Durant aquest 2025, des del Departament de Gestió de la Dada s'ha continuat enfortint el sistema de govern i explotació de la informació iniciat en exercicis anteriors. L'objectiu continua sent dotar l'organització de dades fiables, accessibles i orientades al negoci, que impulsen la presa de decisions, milloren el coneixement del client, augmenten l'eficiència operativa i consoliden una cultura d'organització líquida basada en la informació.

En aquest marc, al llarg del 2025 s'han desenvolupat i s'han implantat nombrosos projectes i millores, entre els quals destaquen:

Millores en processos i automatització

Automatització de processos interns d'ETL, optimitzant la càrrega, la transformació i la verificació de dades per a accelerar temps de processament i reduir errors manuals. Informe automàtic de morositat per a l'àrea de recuperacions, llevant faena repetitiva i manual.



Milliores en la qualitat de les dades

Amb la col·laboració d'RSI i publicacions internes, s'han aconseguit millores en la qualitat de les dades:

- Milliores i homogeneïtzació en telèfons de contacte de clients, garantint un format únic i validat.
- Optimització de les dades de correu electrònic, amb un sistema de validació automàtica i marca d'«incorrecte».
- Ampliació d'informació disponible sobre empreses, incorporant nous camps com:
 - Codi LEI i data de renovació
 - Percentatges d'importació i exportació

Accés a la informació i nous quadres de comandament

- Nou *dashboard* digital, que centralitza indicadors clau i facilita una visió global de l'activitat digital dels nostres clients.
- Quadre de comandament de l'Àrea de Negoci, dissenyat per a millorar el seguiment comercial i operatiu, a més de servir com a eina de gestió integral de l'Àrea.
- Nou quadre de comandament de risc de crèdit, amb mètriques i alertes avançades.
- Quadre de comandament de circulat per a empreses, que aporta més visibilitat sobre operacions i comportaments financers. En aquest cas, a més, vam tindre una gran aportació en el producte final, que s'ha extrapolat a tot el grup d'entitats del grup de caixes rurals.
- Implantació de nova segmentació NFB en els informes interns de l'entitat.

Analítica avançada

S'han impulsat noves iniciatives que aporten més capacitat predictiva al negoci:

- Estudi de tendències i comportament de clients, enfocat a anticipar necessitats i canvis en la societat.
- Nous models de propensió proveïts per RSI, entre els quals:
 - Propensió a préstecs de consum
 - Propensió a plans de pensions
- Integració dels models amb campanyes comercials ja vigents, optimitzant-ne l'eficàcia.
- Milliores en la segmentació interna de clients, millorant la precisió en l'anàlisi i en la personalització comercial.



Informes i seguiment comercial

- Informe setmanal d'activitat comercial, amb dades de la setmana anterior per a monitorar evolució, tendències i oportunitats.
- Nous informes del Pla Família, ampliant la capacitat d'anàlisi i seguiment del programa.

Autoconsum

S'ha mantingut l'ús de l'autoconsum per part de les àrees, potenciant en:

- Models de dades més detallades i més ben documentats.
- Eines de suport i cerca de conceptes de negoci, paraules clau, etc.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025

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

Durant l'exercici 2025, el compliment dels acords de nivell de servici relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes van ser raonables. Com veiem a continuació en la taula següent, l'any 2025 hem aconseguit mantindre uns alts nivells o estàndards de compliment, millorant-los respecte de l'any anterior.

Gestió de la tecnologia i la informació						
Variable	2025*	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Compliment ANS plataforma bancària	99,96%	99,95%	99,85%	0,01%	0,10%	0,00%
Compliment ANS mitjans de pagament	99,99%	99,95%	99,94%	0,04%	0,01%	-0,04%
Compliment ANS centre d'informació	99,70%	99,47%	99,83%	0,23%	-0,36%	1,32%
Compliment ANS intercanvi	100,00%	100,00%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Compliment ANS banca a distància	99,95%	99,75%	99,73%	0,20%	0,02%	-0,09%
Compliment ANS atenció a usuaris	96,97%	94,22%	86,72%	2,92%	8,65%	-11,20%

Pel que fa a l'atenció a clients i possibles incidències, com veiem a continuació, el compliment dels acords de nivell de servici relatius a l'atenció prestada, tant a caixes com a clients finals en els dos exercicis, són molt satisfactòries. S'ha millorat notablement en les telefonades, en què el temps d'espera del client és inferior a 30 segons, mostrant l'eficàcia de les mesures preses durant el 2024 i el 2025 per a millorar la deterioració produïda el 2023. També han millorat considerablement l'atenció a telefonades de clients finals, l'atenció de telefonades al CAU i la resolució d'incidències.

Atenció a clients i incidències						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Atenció a telefonades de clients finals	100,00%	99,87%	97,42%	0,13%	2,51%	-2,41%
Atenció de telefonades al CAU	99,75%	99,23%	96,92%	0,52%	2,38%	-2,95%
Resolució incidències	88,13%	86,92%	90,24%	1,39%	-3,68%	-5,83%
Temps d'espera telefonades clients finals inferiors a 30 s*	100,00%	90,87%	62,48%	10,05%	45,44%	-34,30%

*L'acord subscrit és atendre les telefonades en menys de 30 segons (el 2025 el temps mitjà ha sigut de 20 segons).

7 empremta econòmica

7.1 empremta econòmica i del negoci

L'empremta econòmica d'una organització es reflecteix en els resultats tangibles i intangibles de les seues activitats, els ingressos i l'ús de recursos. Hui, aquest concepte abasta no sols els impactes econòmics i financers, sinó també la seua contribució a ecosistemes socials i ambientals juntament amb els grups d'interés.

Caixa Popular estableix la seua empremta econòmica sobre el principi d'autofinançament i el creixement progressiu i sostenible, assegurant així la capacitat i la continuïtat del negoci, alhora que minimitza el risc assumit.

Partint d'aquesta base, desenvolupa accions, projectes i productes en el mercat de manera ètica i sostenible, involucrant tots els grups d'interés i generant un mercat econòmic i social de gran valor a la Comunitat Valenciana.

Caixa Popular estableix com a principis bàsics per a generar valor econòmic les seues estratègies, les seues polítiques i els seus elements de gestió:

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

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

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

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

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

En l'Annex 11.1, apartat 5, es poden consultar els resultats econòmics i financers de l'exercici 2025, en concret el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys de Caixa Popular.

7.2 Gestió economicofinancera i fiscal

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

El nou pla estratègic iniciat aquest 2025 **Cuidar 2027**. L'estratègia el 2025 relacionada amb l'acompliment econòmic i financer de Caixa Popular:

Polítiques estratègiques relacionades amb compliment econòmic i financer

2025	2024
Cuidar el client	Potenciar la productivitat
Cuidar el negoci	Controlar la morositat
Cuidar l'eficiència	Potenciar el Servei 5 Estreles
Cuidar els riscos	

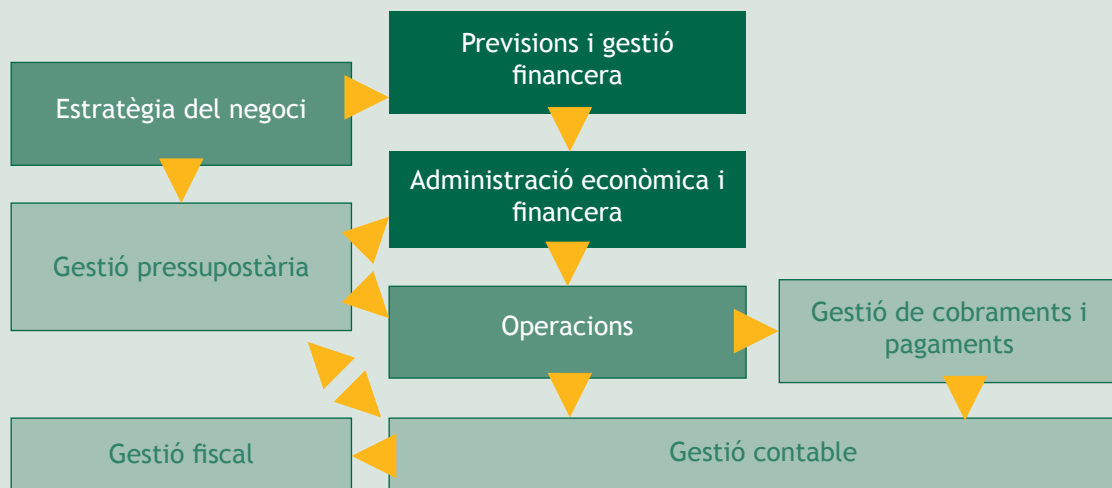
Model de gestió econòmica, financera i fiscal

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

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

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

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



Gestió econòmica, financera i fiscal

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

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

En la seua gestió, l'entitat el 2025, igual que el 2024, no rep dels governs de la Comunitat Valenciana o d'Espanya cap ajuda, ni subvenció de cap mena.

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

Resultats de la gestió durant l'exercici 2025.

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

Capacitat bàsica per a la generació de negoci i de valor						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Col·lectiu de treball (a 31 de desembre)	453	449	419	4 0,89%	30 7,16%	26 6,62%
Oficines comercials (nre.)	81	79	78	2 2,53%	1 1,28%	2 ud 263,00%

Pel que fa a dades d'ingressos totals, l'evolució dels tipus d'interés durant aquest 2025 ha fet que els ingressos bruts, malgrat el creixement del negoci, hagen descendit respecte del 2024, com veiem a continuació.

Ingressos totals (dades en milers)						
Variable	2025	2024	2023	Var.25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Ingressos bruts (euros)	131.114	138.124	100.864	-5,08%	36,94%	109,50%
Ingressos nets (euros)	96.277	99.912	84.808	-3,64%	17,81%	85,88%

Quant a les **despeses totals**, el model de creixement de Caixa Popular, sustentat en l'obertura d'oficines, la contractació de persones i la vocació de millora i innovació en estructures i gestió, i la responsabilitat social, implica l'increment de despeses proveïdores de capital

Despeses totals (dades en milers d'euros)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Operacionals	22.090	20.432	18.142	8,11%	12,62%	23,71%
Salari i beneficis	31.471	29.559	27.442	6,47%	7,71%	13,72%
Amortització immobilitzat. Material	3.390	3.198	3.024	6,00%	5,75%	2,86%
Altres despeses	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Pel que fa als **marges de l'entitat**, malgrat el seu comportament degut a l'evolució dels tipus d'interés, el resultat del marge d'explotació ha tingut un comportament molt positiu amb un creixement respecte del 2024 d'un 33,78%.

Márges (dades en milers d'euros)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
D'interessos	96.277	99.913	84.808	-3,64%	17,81%	85,88%
Bruts	31.626	131.322	111.961	0,23%	17,29%	53,46%
Resultat d'explotació	58.059	40.775	31.941	42,39%	27,66%	42,71%

Les dotacions fetes no han afectat la **generació de beneficis** tant en termes bruts com nets amb increments del 43% i el 36% respectivament.

Beneficis i impostos (dades en milers)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Beneficis bruts	52.332	36.563	28.619	43,13%	27,76%	43,76%
Beneficis nets, després d'impostos	42.004	30.875	24.071	36,05%	28,27%	43,01%
Impost reportat	10.328	5.687	4.547	81,61%	25,07%	47,87%
Impost pagat	9.762	11.004	9.550	-11,29%	15,23%	132,70%

A pesar que el model de negoci basat en la proximitat suposa uns costos afegits, com l'obertura d'oficines o la contractació de persones, la rendibilitat de l'exercici s'ha incrementat en un 13,00% i ha situat el ROI en l'1,13% estant per damunt de la mitjana del sector. Durant aquest 2025 la baixada dels tipus ha empitjorat l'eficiència i s'ha situat aquesta en el 43,00%. La rendibilitat és una de les fortaleeses financeres del negoci, mentre que l'eficiència és una àrea d'avanç. El model de negoci basat en el servei, la proximitat, l'accessibilitat financera, de proximitat limita l'obtenció de grans resultats en aquest aspecte.

Rendibilitat i eficiència						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	1,13	1,00	1,00	13,00%	0,00%	36,99%
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	24,00	20,41	17,07	17,59%	19,57%	27,29%
Ràtio d'eficiència (%)	43,00	41,06	42,83	4,72%	-4,13%	-23,45%

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

Capacitat financera i informació rellevant de les operacions						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Capacitat de pagament						
Liquiditat LCR (%)	327,55	465	451	-29,56%	3,10%	79,68%
Liquiditat NSFR (%)	183,26	192,43	181,9	-4,77%	5,79%	14,89%
Solvència: ràtio de capital CET1 <i>phase in</i>	18,74	15,88	15,63	18,01%	1,60%	2,76%
Solvència: ràtio de capital CET1 <i>fully loaded</i>	18,74	15,88	15,52	18,01%	2,32%	10,15%
Risc						
Morositat financera (%)	2,46	2,79	3,31	-11,83%	-15,71%	-5,97%
Actius dubtosos (milions d'euros)	60,03	60,73	66,88	-1,15%	-9,20%	-0,87%
Informació del negoci i mesures alternatives de rendiment (dades en milions)						
Total actiu	4.484	3.686	3.287	21,65%	12,13%	14,93%
Palanquejament operatiu (%)	6,16	6,24	6,09	-1,30%	2,46%	-3,33%
Depòsits	4.035	3.294	2.920	22,50%	12,80%	13,48%
Crèdits a clients bruts	2.334	2.088	1.949	11,78%	7,13%	2,04%
Actiu irregular (dubtosos + adjudicats nets)	60	64	68	-5,46%	-6,62%	-2,38%
Actius adjudicats bruts	3,2	3,7	1,7	-13,51%	129,41%	-39,72%
Actius adjudicats nets	0	2,8	0,8	-100,00%	250,00%	-68,50%
Cobertura actiu irregular	174	150	103	16,00%	45,63%	37,33%

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

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

Finalment, podem veure en la taula següent els resultats de Caixa Popular en termes de **generació de riquesa**, on podem observar el manteniment del valor econòmic generat, així com l'increment del distribuït i el descens del retingut.

Generació de riquesa (dades en milions)						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Valor econòmic directe generat (euros) ***	133	135	120	-1,48%	12,50%	51,90%
Valor econòmic distribuït (euros) ****	54	50	46	8,00%	8,70%	17,95%
Valor econòmic retingut (euros) *****	79	85	74	-7,06%	14,86%	85,00%

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

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

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



8 Empremta laboral

8.1 Empremta laboral

1 Introducció general

El Pla Estratègic Cuidar 2027 constitueix el marc de referència per a la gestió de persones i cultura cooperativa en Caixa Popular. Aquest pla naix amb l'objectiu d'impulsar el benestar integral de les persones, enfortir la cultura cooperativa i contribuir al desenvolupament sostenible i a l'èxit del projecte empresarial. A través de polítiques innovadores, accions transversals i un mesurament rigorós de resultats, el Pla Cuidar orienta totes les iniciatives de l'àrea cap a l'equilibri entre satisfacció, desenvolupament professional i resultats econòmics, alineant la cura de les persones amb l'excel·lència en el servei i l'impacte positiu en la societat valenciana.

2 Àrea de Persones i Cultura Cooperativa: missió, estructura i funcions

L'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa de Caixa Popular té com a missió:

«Cuidar les persones fomentant el seu equilibri i desenvolupament personal i professional, contribuint a l'èxit del nostre projecte cooperatiu i enriquint la nostra cultura organitzacional».

Estructura de l'Àrea

Per a donar compliment a aquesta missió, l'àrea s'organitza en tres departaments que actuen de manera complementària i coordinada.

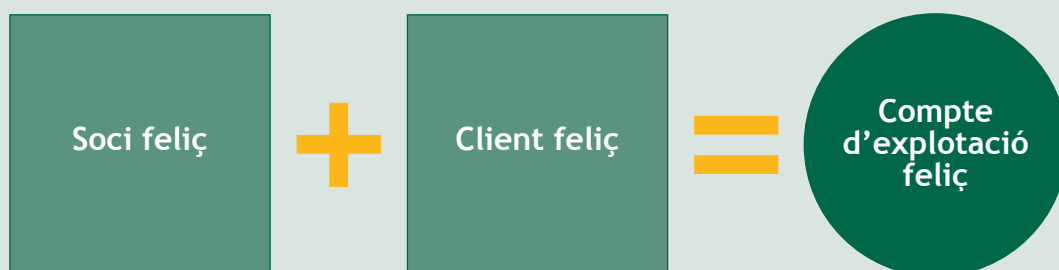
- **«Departament Laboral»:** la seua missió és vetlar per l'equitat i la transparència en la política de retribució, procurar la igualtat d'oportunitats i contribuir al benestar del col·lectiu, garantint el compliment de la normativa laboral, fiscal i social.
- **«Departament de Talent»:** la seua missió és garantir que l'entitat tinga professionals preparats i alineats amb els valors cooperatius, seleccionant, desenvolupant i avaluant les persones per a contribuir al seu creixement i a l'assoliment dels objectius estratègics.
- **«Departament de Desenvolupament Directiu»:** la seua missió és garantir que els líders dels equips desenvolupen competències professionals alineades amb els valors, la cultura cooperativa i el model de lideratge, contribuint als objectius estratègics en el marc d'una organització líquida i de gestió per lideratge.

Funcions principals de l'Àrea

- Promoure una cultura de cura i benestar integral, posant-se al capdavant dels valors cooperatius de Caixa Popular.
- Desenvolupar l'ecosistema de la felicitat per al col·lectiu de treball.
- Definir i desplegar polítiques de reclutament, selecció, formació, promoció, desenvolupament professional, avaluació de l'acompliment, compensació, igualtat, seguretat i salut, prevenció d'assetjament, contractació i desvinculació.
- Gestionar la comunicació i les relacions professionals amb el Consell Social i altres comités clau.
- Vetlar per l'equitat, l'eficiència i l'agilitat en tots els processos de l'Àrea, recolzant-se en un sistema d'informació propi.
- Participar activament en els principals comités de l'entitat, liderant el Consell Social i col·laborant en la definició de condicions financeres, accions socials i voluntariat, i en la gestió de la cultura i el clima laboral.

Cada departament desenvolupa comeses específiques alineades amb la missió i els objectius estratègics de l'entitat, assegurant la professionalització, el benestar i el desenvolupament de les persones.

Fórmula de Caixa Popular:



Aquesta fórmula resumeix el propòsit i l'estratègia de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa, orientant totes les accions i polítiques cap a l'equilibri entre benestar, satisfacció i resultats.

3 Seguiment i contribució de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa al Pla Estratègic Cuidar 2025-2027

L'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa exerceix un paper clau en el desenvolupament i la implantació de les polítiques estratègiques del Pla Cuidar 2027, centrant els seus esforços especialment en la política "Cuidar els equips" i contribuint de manera transversal a la resta dels eixos estratègics.

Els principals objectius que s'han treballat el 2025 i el seu nivell d'assoliment són els que es detallen a continuació:

1 Cobrir necessitats organitzatives i planificar el període estratègic

- Finalització de plans de successió per a membres clau de l'equip directiu.
- Seguiment i suport a oficines afectades per la dana, incloent-hi mesures de dedicació, rènting de vehicles i ajudes al col·lectiu de treball.
- Coordinació mensual amb les direccions de zona per a la implantació d'estratègies i l'obertura de noves oficines

- Impuls i actualització del mapa de l'organització líquida, amb noves figures i màxima participació.
- Formació específica per a nous líders.
- Donar cobertura a les necessitats conjunturals en àrees clau de l'organització.
- Selecció dels equips de les futures oficines.

2 Impuls de la cultura de feedback continu i el model de lideratge

- Comunicació i implantació del nou procés d'avaluació d'acompliment i creixement professional.
- Elaboració de mapes de talent en oficines i Servicis Centrals per a la presa de decisions en l'àmbit de les persones.
- Llançament i seguiment del Programa de Lideratge per a persones directives.
- Disseny i implantació de protocols per a avaluar l'impacte de la formació i foment del feedback continu.

3 Disseny del pla d'acció derivat de les enquestes de benestar i riscos psicosocials realitzades el 2024

- Llançament d'enquestes d'escolta al col·lectiu de treball i presentació de resultats.
- Implantació de millores en la iniciativa «Arrelats: vincles amb connexió amb Caixa Popular», amb la participació de l'equip de direcció.
- Contribució al disseny de protocols d'actuació davant situacions especials i emergències.
- Llançament de l'enquesta de qualitat del servei a oficines per part de les àrees dels Servicis Centrals.
- Disseny i implementació del pla de commemoració de l'aniversari de la dana: «Florir del fang».



4 Revisió i actualització del sistema retributiu i avantatges socials

- Assegurança de salut per a totes les persones sòcies de treball a càrrec de Caixa Popular.
- Publicació i actualització de la circular del sistema retributiu.
- Alineació de la retribució variable amb l'estratègia de negoci i resultats.
- Implantació de nous premis de negoci.
- Comunicació i implantació d'avantatges socials i econòmics, assegurança de salut i crèdits especials.
- Verificació del compliment de la llei de transparència retributiva.

5 Comunicació i implantació de novetats legislatives

- Avaluació de riscos psicosocials i diagnòstic previ per a l'actualització del Pla d'Igualtat.
- Revisió del compliment de les novetats legislatives en l'àmbit labora.
- Creació de les comissions delegades del Consell Social en matèria d'igualtat i seguretat i salut.

6 Captació i selecció de talent per a nodrir el planter i cobrir necessitats estructurals i conjunturals

- Implantació de l'estratègia de captació i selecció de talent jove per a noves oficines i necessitats estructurals i conjunturals.
- Cobertura de totes les vacants en termini.
- Convenis amb universitats i participació en fòrums d'ocupació.
- Optimització de processos de selecció i avaluació de candidats.
- Llançament de la nova edició de l'"Ambaixada Realitza't" i millora de la proposta de valor de l'empleat.

7 Formació i desenvolupament professional

- Disseny i implantació de les Escoles de Benestar.
- Implantació de protocols de petició d'acció formativa i seguiment de l'aprenentatge.
- Optimització d'eines d'autoformació i publicacions mensuals alineades amb el pla estratègic.
- Millora del disseny del quadre de seguiment de les hores de formació.

8 Reforç de valors i cultura cooperativa

- Millora en l'acolliment i el seguiment de persones aspirants a sòcies.
- Actualització de protocols de reconeixement a les trajectòries professionals.
- Impuls d'iniciatives creatives per a enfortir la cultura i els valors de Caixa Popular.

Novetats destacades de l'Àrea el 2025

- Assegurança de salut per a totes les persones sòcies de treball a càrrec de Caixa Popular.
- Nou programa de lideratge per a totes les persones directives.
- Creació de les Escoles de Benestar.
- Nou crèdit destinat a la salut per a totes les persones sòcies.
- Permisos retribuïts per a voluntariat nacional.
- L'edifici de Servicis Centrals ha passat a ser un espai cardioprotegit.

L'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa ha aconseguit un alt grau de compliment d'aquests objectius estratègics del 2025, contribuint de manera significativa al desenvolupament organitzatiu, al benestar del col·lectiu i a l'enfortiment de la cultura cooperativa. La implantació de noves polítiques, la millora contínua de processos i la innovació en la gestió de persones reforcen el compromís de Caixa Popular amb la cura dels seus equips i l'impacte positiu en la societat valenciana.

9 Polítiques corporatives: el marc que sosté la cura

El nostre model es recolza en un conjunt de polítiques vigents que garanteixen coherència i responsabilitat en la gestió de persones i en la cultura organitzativa:

- **Política d'igualtat:** garanteix la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.
- **Política de conciliació:** orientada a facilitar l'equilibri entre la vida personal i professional.
- **Política de formació:** subratlla la importància de la formació contínua i el desenvolupament professional com a part de l'estratègia de persones.
- **Codi Ètic:** publicat i accessible, recull els principis d'ètica, professionalitat, igualtat i responsabilitat social que han de regir l'actuació de totes les persones de l'entitat.
- **Política de desconexió digital:** forma part de les mesures de benestar i salut laboral.
- **Protocols de prevenció i actuació:** protocols específics per a la prevenció de riscos laborals, assetjament i discriminació, així com polítiques de salut i seguretat.

A més, Caixa Popular té les polítiques transversals següents, alineades amb el seu compromís ètic, social i mediambiental:

- **Política de sostenibilitat.**
- **Política mediambiental.**
- **Política de drets humans.**
- **Política de relació amb clients i proveïdors.**
- **Política anticorrupció.**

Aquest marc normatiu reforça el nostre compromís amb la transparència, la responsabilitat i l'impacte positiu en la societat valenciana, i assegura que totes les persones de l'organització actuen amb els mateixos principis i valors.

Guia Cuidar els Equips

Com a part del desplegament del Pla Estratègic Cuidar 2027, Caixa Popular ha desenvolupat la «Guia Cuidar els Equips», una eina interna que defineix estratègies i accions per a cuidar i desenvolupar les persones, alineades amb el model de lideratge i el model de competències de l'entitat.

Aquesta guia reforça els nostres valors i la nostra cultura cooperativa, i persegueix com a objectius el benestar personal, el creixement professional i la cura de la felicitat de totes les persones que formem part de Caixa Popular.

La guia inclou recomanacions pràctiques per a la cura pròpia, la cura entre companys i el lideratge cuidador, facilitant la creació d'espais de benestar i col·laboració en l'entorn laboral.

Després de l'exposició de les polítiques corporatives, presentem els indicadors diferencials que permeten avaluar l'impacte real de la gestió de persones i cultura cooperativa en l'organització.

5 Quadre d'indicadors Pla Cuidar 2025-2027

El quadre següent recull els indicadors estratègics i diferencials del Pla Cuidar, que permeten mesurar l'impacte global de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa en el benestar, la cultura organitzativa i la contribució al negoci. Aquests KPI seran objecte de seguiment anual fins al 2027.

Quadre d'Indicadors - Pla Cuidar 2025-2027

BLOC I · Benestar i felicitat

Indicador	Què mesura	Càlcul	Càlcul 2025
Índex global de l'ecosistema de la felicitat	Nivell de benestar percebut	Resultat de l'enquesta Ecosistema de la felicitat	7,1
NPS Intern	La satisfacció i l'orgull de pertinença	Ítem NPS de l'enquesta Ecosistema de la felicitat	8,2
Participació en enquesta de benestar	Cultura d'escolta i participació	(Respostes / Persones convocades) *100	83,7%

BLOC II · Organització líquida i lideratge

Indicador	Què mesura	Càlcul	Resultat 2025
Promocions (mobilitat vertical)	La capacitat de l'organització per a oferir oportunitats reals de creixement professional.	Persones que ascendeixen a una posició superior / total de persones sòcies	2,44%
Participació en equips transversals de l'organització líquida (OL)	El nivell d'implicació i protagonisme de les persones.	(Persones amb rol en l'OL / Total de plantilla amb més de 2 anys d'antiguitat) * 100.	93,6%
Lideratge distribuït en l'OL	La distribució del lideratge més enllà dels càrrecs directius, reflectint un model més participatiu.	(Líders no directius / Total líders OL) *100	33%
Cobertura del programa de lideratge	Abast del programa dirigit a persones directives.	(Persones formades / Total de persones directives (excloent ED)) * 100.	41%

BLOC III · Contribució al negoci

Indicador	Què mesura	Càlcul	Resultat 2025
Cobertura de vacants en termini	L'agilitat per a respondre a necessitats del negoci.	(Vacants cobertes en termini / Total vacants) *100	100%
Índex ajust persona-lloc (9 mesos)	Adequació de noves incorporacions després de 9 mesos (abast del nivell mínim de satisfacció)	(Cobertures adequades / Persones avaluades) *100	60% (*)
Promocions alineades amb mapa de talent	La coherència i objectivitat de les decisions de promoció pel que fa a la planificació estratègica del talent.	(Promocions alineades amb mapa de talent / Total promocions) *100	100%

(*) A causa de la nostra política de planter, es produeix un filtre natural durant, fonamentalment, el primer any d'incorporar a l'entitat persones joves professionals, algunes decideixen causar baixa voluntària i altres és l'organització la que decideix que finalitza la relació contractual per falta d'adequació persona/lloc.

BLOC IV · Cultura Cooperativa

Indicador	Què mesura	Càlcul	Resultat 2025
Participació en jornades estratègiques	El compromís amb l'estratègia i la cultura de transparència i participació.	(Participants / Plantilla convidada) *100	97%
Participació en la iniciativa solidària «Dia de salari»	El compromís amb els valors socials i cooperatius de Caixa Popular.	(Persones participants / Total plantilla convidada a participar-hi) *100	89%
Participació en iniciatives culturals i socials	La implicació en accions socials, voluntariat i activitats promogudes pel Consell Social.	(Participació en accions de voluntariat + participació en activitats Consell social)	396
Compliment del Pla de Reconeixements	La realització de les fites previstes per a reconèixer trajectòries professionals.	(Fites celebrades / fites previstes) *100	67% (**)

(**) Una fita prevista el 2025 de reconeixement a la trajectòria professional s'ha posposat la seua celebració al 2026

La implantació i el seguiment d'aquests indicadors reforça el compromís de Caixa Popular amb la cura de les persones, l'excel·lència en el servei i la sostenibilitat dels resultats, en línia amb els estàndards interns i les exigències reguladores.



8.2 Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa.

La missió, les funcions i la contribució estratègica de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa i dels seus departaments estan recollides en l'apartat 8.1 d'aquesta memòria.

Aquest apartat se centra en els processos i els resultats operatius dels departaments de Talent, Desenvolupament directiu i Laboral:

Es presenta la gestió concreta feta durant l'exercici, evitant la repetició dels indicadors globals i estratègics ja tractats en el punt 8.1

- 8.2.1 Reclutament, selecció i acolliment
- 8.2.2 Formació i desenvolupament
- 8.2.3 Avaluació de l'acompliment
- 8.2.4 Talent i mobilitat
- 8.2.5 Gestió administrativa i contractació
- 8.2.6 Sistema retributiu
- 8.2.7 Salut, seguretat i benestar
- 8.2.8 Desvinculació
- 8.2.9 Relacions laborals i RSC interna
- 8.2.10 Voluntariat

Tots els centres de treball de Caixa Popular es localitzen a la Comunitat Valenciana, emparats per la llei i normatives en tots els aspectes aplicables a Espanya, i no hi ha operacions, seus i/o treballadors en cap país tercer.

8.2.1 Reclutament, selecció i acolliment

El procés de captació i incorporació de talent es basa en polítiques de reclutament, selecció i acolliment, tant intern com extern, amb l'objectiu de disposar d'una plantilla adequada a les necessitats presents i futures, respectant la diversitat i els valors cooperatius.

El reclutament inicial es du a terme principalment a través de convenis amb universitats de la Comunitat Valenciana, xarxes socials i portals d'ocupació. Els candidats seleccionats passen per entrevistes i dinàmiques de grup, i els que superen el procés fan un «Curs bàsic» d'iniciació i acolliment abans d'incorporar-se a la borsa de treball. Després d'un període d'aprenentatge de dos anys aproximadament, poden convertir en persones sòcies de treball de la cooperativa.

El 2025, s'ha definit una estratègia per a augmentar la captació de persones en pràctiques, becàries i aspirants a sòcies, especialment per a cobrir necessitats derivades de l'obertura de noves oficines i de les àrees de Servicis Centrals. S'han potenciat programes com el d'ambaixadors, campanyes de recomanació de candidats i marca ocupadora a través de LinkedIn i xarxes socials, incrementant també la presència en fòrums d'ocupació i relació amb totes les universitats del nostre àmbit directe a la Comunitat Valenciana, aconseguint atraure perfils de difícil captació, com per exemple administradors de sistemes per al nostre Departament d'Informàtica.

8.2.2 Formació i desenvolupament

Es preveu en aquest apartat la formació general, la formació de les persones acabades d'incorporar, la formació normativa i la formació bonificada (Fundae).

La formació en Caixa Popular s'estructura en un pla anual que es complementa amb accions específiques segons necessitats detectades. Inclou formació normativa i tècnica, habilitats interpersonals i directives, i autoformació. Tota la formació s'avalua en termes d'eficiència i utilitat, i s'elabora un informe anual amb indicadors clau: hores totals i mitjanes per persona, percentatge de formació interna/externa i presencial/en línia, i situació de certificacions professionals.

El 2025, s'ha buscat un salt qualitatiu en la transferència de coneixements al lloc de treball, implementant protocols de petició de formació, plans d'acció individual i optimització d'eines com Goodhabitz. S'han actualitzat els documents i els protocols d'acolliment per a pràctiques i beques, i s'ha millorat el procés d'admissió de persones sòcies, incloent-hi la divisió del curs bàsic en dues fases i la creació de formularis de valoració més objectius.

El 2025, es van impartir 47.901,50 hores de formació, amb una mitjana de 106 hores per persona. Les dades d'hores de formació mostren un creixement del 23,65% respecte del 2024, recuperant part de la caiguda registrada l'any anterior (-20,33%)

Hores de formació	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/2
Nre. total d'hores de formació impartides (sense persona pràctiques/beca)	47.901,50	38.741	48.069	23,65%	-20,33%	-0,0946
Mitjana d'hores de formació per persona	105,74	86,28	119,87	22,55%	-28,05%	-8,50%
Mitjana d'hores formació per dona	102,24	83,1	122,92	23,03%	-32,61%	-6,17%
Mitjana hores formació per home	110,71	90,9	115,94	21,79%	-21,71%	-12, 17%



La distribució de la formació en funció de la categoria professional de les persones ha sigut:

Categoria professional	2025	2024	2023
Equip Direcció	607	565,5	587,75
Direcció departament	1.075,00	1.531,5	857,25
Direcció oficina	7.608	6.603	6623,25
Gestor de client	17.334,00	16.806,8	16.865
Tècnic SC	3.926,00	3.143,5	4.123
Persona aspirant a sòcia	17.351,50	8.235,4	10.613
Persona de pràctiques/beca	12.409,50	1.854,8	8.401
Total d'hores de formació	60.311	38.299	48.069

Formació per a persones de acabades d'incorporar	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. de persones en pràctiques i hores de formació	113 12.409,50	107 1.855	93 8401	5,61% 569,05%	25,81% -77,92%	-45,93% 388,42%
Nre. de persones i hores formació pla d'acolliment	49 1.557	44 1.904	31 1860	11,36% -18,22%	41,94% 2,37%	40,91% 30,07%
Nre. de persones i hores formació persones aspirants a sòcies	84 17.351,50	81 8.235	77 10613	3,70% 110,69%	5,19% -22,40%	18,46% 14,36%

Enguany, destaca l'increment d'hores de formació per a les persones aspirants a sòcies i les persones en pràctiques, amb augments del 110,69% i el 569,05% respectivament. Aquest augment es deu principalment a l'ampliació de la formació normativa per a garantir el compliment amb els organismes reguladors, així com a l'increment del nombre de persones de pràctiques.

En el cas de les persones aspirants a sòcies, s'ha accelerat el seu desenvolupament mitjançant formació tècnica i l'obtenció de certificacions obligatòries per a exercir les funcions de gestor de clients en oficina.

Continuem augmentant la incorporació de persones en pràctiques en l'organització i reforçant la formació necessària per a la seua integració. Enguany, s'ha intensificat la formació normativa amb l'objectiu que les persones en pràctiques tinguin més preparació i coneixements, facilitant així la seua incorporació posterior a la nostra entitat.

Destaquem un increment general de la formació relacionada amb el lloc de treball, especialment la formació normativa per a les persones acabades d'incorporar.

Hores de formació per àmbit: lloc de treball o millora personal	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. hores de formació associada lloc treball	55.414,00	37.130,50	45.681,00	49,24%	-18,72%	-7,27%
Nre. hores formació associada millora personal	4.897,00	1.610	2.388	204,16%	-51,09%	-37,62%

Optem per la formació presencial d'alta qualitat per a potenciar les habilitats interpersonals i directives, mentre que la modalitat en línia s'orienta a l'adquisició de coneixements tècnics i normatius. Aquesta última representa el volum més gran d'hores formatives i aporta més flexibilitat per a la seua realització.

Hores de formació segons modalitat	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. hores de formació presencials	6.120,00	6.102	5.985,00	0,30%	-5,43%	-21,38%
Nre. hores de formació en línia	54.191,00	32.639	42.085	66,03%	-22,44%	-7,46%
Nre. hores de formació interna	3.874,00	5.149	4.551,00	-24,75%	3,42%	-30,69%
Nre. hores de formació externa	56.437,00	33.592	43.519	68,01%	-22,81%	-6,46%
Nre. accions autoformació (lectures)	501	972	422	-48,46%	130,33%	-0,2112

Pel que fa a la formació normativa, s'observa un augment en el nombre d'hores motivat per la necessitat que els empleats més recents obtinguen les certificacions obligatòries amb més antelació, cosa que els permet exercir les seues funcions d'acord amb els requisits exigits pel regulador. A més, s'ha ampliat el temps dedicat a les accions de reciclatge necessàries per a mantindre actualitzats els coneixements.

Formació normativa	2025	2024	2023	VAR. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. hores formació: prevenció riscos penals	459	516	1551	-11,05%	-66,73%	1435,64%
Nre. persones formades prev. riscos. penals	153	178	517	-14,04%	-65,57%	1160,98%
Nre. hores de formació: prog. LCCI*	5.405	1.590	492	239,94%	223,17%	-86,44%
Nre. de persones formades: prog. LCCI	321	329	16	-2,43%	1.956,25%	-94,70%
Nre. hores formació prog. assessor financer	7.315	6.471	2002	13,04%	223,23%	-80,75%
Nre. persones formades prog. assessor financer	330	312	25	5,77%	1.148,00%	-91,78%
Nre. persones formades atenció a clients	55	44	27	25,00%	62,96%	-91,15%
Nre. persones formades sostenibilitat	68	318	36	-78,62%	783,33%	-90,82%

*Les hores de formació en LCCI són estimatives, pel fet que una part d'aquesta formació serveix per a recertificar les acreditacions de MIFID, això explica la variació tan significativa.

El 2025 s'ha esgotat el crèdit concedit per Fundae (59.634 €), cosa que representa un canvi notable respecte del 2024. Aquest resultat es deu a la realització d'un nombre més alt de formacions externes que compleixen els requisits exigits, fet que ha permès maximitzar l'ús del crèdit disponible i optimitzar la inversió en formació. Les accions formatives fetes en aquest àmbit han experimentat un increment del 127,78 %.

Crèdits a la formació	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Crèdits concedits Fundae (bonificacions)	59.634	61.550	52.422	-3,11%	17,41%	7,18%
Crèdits utilitzats Fundae	59.634	8.249	44.348	622,91%	-81,40%	31,54%
Nre. accions formatives realitzades	41	18	33	127,78%	-42,42%	22,22%

Programes de desenvolupament d'habilitats directives per a persones directives i líders de l'organització líquida

Els programes de desenvolupament directiu inclouen, principalment, formació en habilitats de lideratge i gestió d'equips i un programa de mentoria que involucra directament tots els membres de l'equip de direcció com a mentors. Puntualment s'ofereix un programa de *coaching* executiu, per a acompanyar processos individuals de millora i desenvolupament professional de persones directives, i programes d'alt nivell en escoles de negocis de prestigi reconegut.

El 2025, 76 persones directives van participar en programes de desenvolupament (36 dones i 40 homes), cosa que suposa un increment del 76,74% respecte de l'any anterior, a causa principalment del llançament d'un nou programa d'habilitats directives en què van participar 41 persones en 3 edicions fetes al llarg de l'any. Aquest programa s'emmarca en l'objectiu estratègic de contribuir a la implementació del model de lideratge de l'entitat i desenvolupar les habilitats directives de totes les direccions d'oficina i les direccions de departament durant el període estratègic 2025-2027.

Addicionalment, un grup de 8 direccions novelles han participat en un programa de desenvolupament de les habilitats directives com a part del seu pla de desenvolupament professional individual.

De les 14 direccions d'oficina o de departament que s'han seleccionat i han iniciat el programa de mentoria, el 100% l'ha fet amb un índex de satisfacció molt elevat.



Durant aquest any dues persones directives han sigut seleccionades per a la realització d'un programa de *coaching* executiu.

Programes de desenvolupament d'habilitats directives	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. total de persones directives en un programa de desenvolupament	76	43	39	76,74%	10,26%	-11,36%
<i>Dones</i>	36	19	18	89,47%	5,56%	-0,1
<i>Homes</i>	40	24	21	66,67%	14,29%	-0,125
Programes individuals (interns i coaching extern)	2	3	6	-33,33%	-50,00%	-53,85%
<i>Dones</i>	0	1	3	-100,00%	-66,67%	-0,5
<i>Homes</i>	2	2	3	0,00%	-33,33%	-0,5714
Mentoria	14	16	15	-12,50%	6,67%	-11,76%
<i>Dones</i>	3	5	8	-40,00%	-37,50%	0,1429
<i>Homes</i>	11	11	7	0,00%	57,14%	-0,3
Programa "Els 7 hàbits de les persones altament efectives per a directius"	No programat	No programat	11		--	0
<i>Dones</i>	--	--	7		--	0
<i>Homes</i>	--	--	4		--	0
% persones directives formades en el programa "7 hàbits de les persones altament efectives"*	70,54%	75,23%	82,83%	-6,23%	-9,17%	-11,79%
<i>Dones</i>	64%	72%	77%	-10,90%	-7,16%	-0,1414
<i>Homes</i>	76%	68%	79%	12,16%	-13,26%	-0,1888
Altres programes de desenvolupament de les habilitats directives	71	32	24	121,88%	33,33%	0,00%
<i>Dones</i>	35	14	10	150,00%	40,00%	0
<i>Homes</i>	36	18	14	100,00%	28,57%	0

A més dels programes existents, s'han promogut iniciatives de formació dirigides específicament als líders dels equips transversals de l'organització líquida (OL), amb el propòsit de reforçar les seues competències i assegurar una gestió eficaç en entorns col·laboratius.

Durant el 2025, s'han seleccionat i s'han format 22 nous líders, dels quals 14 ocupen posicions directives. Aquests professionals han participat en un itinerari formatiu compost pels cursos següents: «Lideratge transversal», «Les 4 disciplines de l'execució» i «Gestió clau de clients, segments i sectors».

Així mateix, s'han seleccionat i s'han capacitat 4 nous tutors comercials, una figura clau dins de l'organització líquida que depèn directament dels directors de zona, ampliant així l'equip de tutors. Aquests tutors han participat en un programa de «Lideratge transversal» dissenyat específicament per a aquest rol dins de l'organització líquida.

8.2.3 Avaluació de l'acompliment

Per a impulsar el desenvolupament de les persones, fomentar una cultura de feedback continu i implementar el model de lideratge de Caixa Popular, l'acompliment professional s'avalua anualment per al 100% de la plantilla, utilitzant una metodologia basada en el model de competències i el model de lideratge de Caixa Popular a través d'una eina comuna inclosa en el portal de l'empleat. Després de l'avaluació, es fa una conversa de creixement professional entre la persona directiva i el col·laborador i s'elabora un pla de millora individual que es revisa periòdicament durant l'exercici.

El 2025, s'han mantingut valors estables en l'avaluació, amb 453 persones avaluades (266 dones i 187 homes). Per a fomentar més qualitat de les converses i homogeneïtzar l'experiència de les persones, s'han elaborat guies d'èxit de la reunió de creixement professional

Avaluació de l'acompliment	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. de persones subjectes avaluació de l'acompliment	453	446	417	1,35%	0,00%	3,72%
Nre. dones subjectes a avaluació de l'acompliment	266	266	243	0,00%	7,08%	-4,24%
Nre. homes subjectes a avaluació de l'acompliment	187	183	174	2,19%	0,57%	4,79%
Nre. persones de l'Equip Direcció subjectes avaluació de l'acompliment	14	14	14	0,00%	0,00%	0,00%
Nre. direccions oficina i departament subjectes a avaluació de l'acompliment	97	94	85	3,19%	10,59%	-14%
Nre. gestors oficina i tècnics subjectes avaluació de l'acompliment	341	338	317	0,89%	-3,13%	3,91%

8.2.4 Talent i mobilitat

La gestió del talent se centra a identificar i desenvolupar les persones, facilitant la seua mobilitat interna i la seua integració en projectes estratègics i equips transversals tenint en compte les necessitats organitzatives de l'entitat i la motivació individual.

El 2025, s'han promocionat 9 persones (la Direcció General, 1 direcció de zona, 2 direccions de departament i 5 direccions d'oficina), 66 persones han canviat de centre de treball i 17 han canviat de funció.

A més, prop d'un 94% de les persones sòcies i persones aspirants amb més de dos anys d'antiguitat assumeixen rols en equips transversals addicionalment al seu rol estructural (especialitats-equips orientats a segments de client, sectors empresarials, responsabilitat social o processos de millora contínua).

8.2.5 Gestió administrativa i contractació

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

Les despeses totals de la nostra plantilla durant l'any 2025 han superat els 31 milions de €, un 6,46% més que en el període 2024, motivat pel creixement de l'organització i l'aplicació del sistema retributiu.

La mitjana d’edat de la plantilla ha augmentat i s’ha situat en 40,7 anys, davant els 39,86 de l’exercici 2024.

L’antiguitat mitjana el 2025 de les persones que treballen en Caixa Popular es va situar en 14,8 anys.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Despeses totals de persones (en milions)	31,47	29,56	27,44	6,46%	13,72%	15,68%
Edat mitjana	40,7	39,86	40,16	2,11%	0,05%	1,62%
Antiguitat mitjana	14,8	14,64	14,81	1,09%	0,61%	4,40%

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

La contractació de persones es du a terme d’acord amb els plans de plantilla anuals i seguint un esquema d’incorporació que prioritza principalment l’accés de persones acabades de titular, segons la nostra política de planter.

Durant l’any 2025, hem creat 4 nous llocs de treball.

Quant a la composició de les persones que treballen al final d’any per sexe és:

2025			2024		2023	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Homes	187	41,28%	183	40,76	175	41,87
Dones	266	58,72%	266	59,24	243	58,13
Total	453	100	449	100	418	100

La mitjana d’empleats, calculada com el total d’empleats per mes sumats i dividits per 12, en l’exercici 2025 és de 453 persones; el 2024 aquesta xifra ascendia a 436, i el 2023, a 414.

Principals indicadors en matèria de contractació en Caixa Popular durant l’any 2025

Caixa Popular desenvolupa tota la seua activitat a Espanya i, en concret, a la Comunitat Valenciana, on es localitza la seua xarxa d’oficines i els Servicis Centrals.

Com que totes les persones contractades per Caixa Popular són residents a Espanya, no s’inclou la dada de residència en la documentació, per considerar-se implícita.



	2025			2024			2023		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Menors de 30 anys	57	48	105	58	39	97	42	36	78
Equip de Direcció	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. departaments	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direcció oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestor de client	39	28	67	40	26	66	27	25	52
Tècnic SC	18	20	38	18	13	31	14	11	25
Entre 30 i 50 anys	157	96	253	166	104	270	161	103	264
Equip de direcció	3	4	7	3	3	6	3	3	6
Dir. departaments	2	8	10	3	8	11	3	6	9
Direcció oficina	27	23	50	27	22	49	20	24	44
Gestor de client	86	44	130	91	49	140	97	45	142
Tècnic SC	39	17	56	42	22	64	38	25	63
Més de 50 anys	52	43	95	42	40	82	40	36	76
Equip de direcció	2	6	8	2	7	9	2	7	9
Dir. departaments	6	3	9	4	4	8	5	4	9
Direcció oficina	11	18	29	7	17	24	8	14	22
Gestor de client	20	7	27	18	5	23	16	4	20
Tècnic SC	13	9	22	11	7	18	9	7	16
Total	266	187	453	266	183	449	243	175	418

Al tancament de l'exercici 2025, 453 persones treballaven en l'entitat: el 92,05% de les persones amb un contracte indefinit i, d'elles, el 0,95% estaven a jornada parcial, i el 7,95% amb contractes temporals i d'elles, el 19,44% estaven a jornada parcial.

	2025*								
	Dona				Home				Total
	Indefinit		Temporal		Indefinit		Temporal		
	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	
Menors de 30 anys	37	0	19	1	33	0	11	4	105
Equip de direcció	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dir. departaments	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direcció oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestor de client	25	0	13	1	21	0	5	2	0
Tècnic SC	12	0	6	0	12		6	2	67
Entre 30 i 50 anys	156	1	0	0	96	0	0	0	253
Equip de direcció	3	0	0	0	4	0	0	0	7
Dir. departaments	2	0	0	0	8	0	0	0	10
Direcció oficina	27	0	0	0	23	0	0	0	50
Gestor de client	86	0	0	0	44	0	0	0	130
Tècnic SC	38	1	0	0	17	0	0	0	56
Més de 50 anys	47	3	1	1	41	1	0	1	95
Equip de direcció	2	0	0	0	6	0	0	0	8
Dir. departaments	6	0	0	0	3	0	0	0	9
Direcció oficina	11	0	0	0	18	0	0	0	29
Gestor de client	17	3	0	0	7	0	0	0	27
Tècnic SC	11	0	1	1	7	1	0	1	22
Total	240	4	20	2	170	1	11	5	453

	2024*								Total
	Dona				Home				
	Indefinit		Temporal		Indefinit		Temporal		
	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	T. complet	T. parcial	
Menors de 30 anys	33	1	17	7	32	0	6	1	97
Equip de direcció	0	0	0	0	0	0	0		0
Dir. departaments	0	0	0	0	0	0	0		0
Direcció oficina	0	0	0	0	0	0	0		0
Gestor de client	21	1	12	6	21	0	5		66
Tècnic SC	12	0	5	1	11	0	1		31
Entre 30 i 50 anys	165	1	0	0	104	0	0		270
Equip de direcció	3	0	0	0	3	0	0		6
Dir. departaments	3	0	0	0	8	0	0		11
Direcció oficina	27	0	0	0	22	0	0		49
Gestor de client	91	0	0	0	49	0	0		140
Tècnic SC	41	1	0	0	22	0	0		64
Més de 50 anys	39	3	0	0	38	2	0		82
Equip de direcció	2	0	0	0	7	0	0		9
Dir. departaments	4	0	0	0	4	0	0		8
Direcció oficina	7	0	0	0	17	0	0		24
Gestor de client	15	3	0	0	5	0	0		23
Tècnic SC	11	0	0	0	5	2	0		18
Total	237	5	17	7	174	2	6		449

*Les dades indicades en les taules anteriors dels anys 2024 i 2025 són a tancament de l'any, cosa que permet comparar-les.

Principals dades de contractació de les persones aspirants a persones sòcies:

Distribució de treballadors segons tipus de contracte	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. persones no sòcies i % respecte de les persones sòcies	84 18,58%	88 24,38%	60 16,75%	-4,55% --	46,67% --	39,53% --
Nre. persones i % amb contracte fix (no socis)	48 57,14%	57 64,77%	34 56,67%	-15,79% --	67,65% --	143,29% --
Nre. persones i % amb contracte temporal (no socis)	36 42,86%	31 35,23%	26 43,33%	16,13% --	19,23% --	-10,34% --
Nre. persones en pràctiques (becaris, etc.)	113	107	93	5,61%	15,05%	55,00%

Durant l'exercici 2025, la plantilla de persones aspirants a sòcies de la cooperativa es va situar en 84 persones, cosa que suposa una reducció del 4,55% respecte de l'any anterior, motivada per la finalització dels reforços contractats el 2024 arran de l'impacte ocasionat per la dana.

El 2025, es va consolidar una estructura contractual més flexible i adaptada a les necessitats de l'organització. Els contractes temporals van registrar un creixement del 16,13%, i van passar de 31, el 2024, a 36 el 2025; fet que reflecteix la capacitat de resposta davant projectes i demandes específiques del negoci.

Per part seua, els contractes indefinits es van situar en 48, davant 57 el 2024, en línia amb l'estratègia d'optimització de recursos i reorganització interna. Aquesta evolució permet mantindre l'estabilitat necessària, alhora que es fomenta la incorporació de talent jove.

Finalment, el nombre de persones en pràctiques continua la seua tendència a l'alça, i s'ha situat en 113 el 2025, cosa que suposa un creixement del 5,61% respecte de les 107 persones registrades el 2024.

En 2023, hi havia 100 persones amb responsabilitats directives, el 2024, va pujar a 107 i el 2025, a 114. Això suposa un increment del 7% entre el 2023 i el 2024 i del 6,54% entre el 2024 i el 2025.

Distribució de treballadors segons responsabilitat directiva	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. persones amb responsabilitats directives	113	107	100	6,54%	7,00%	4,17%
Nre. persones sense responsabilitats directives	340	342	318	-0,88%	7,55%	3,58%

Per edats, destaca que, el 2025, la major part de les contractacions es van concentrar en el tram de 16 a 30 anys.

Variable	2025	2024	2023	VAR. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Nre. nous contractes, rang d'edat 16-30	57	26	38	119,23%	-31,58%	22,58%
Nre. nous contractes, rang d'edat 31-50	1	4	1	-75,00%	300,00%	n/a
Nre. nous contractes, majors 50 anys	0	1	1	-100,00%	0,00%	n/a

Caixa Popular ha augmentat significativament el seu volum de contractació. La contractació de dones va passar de 20 el 2024 a 34 el 2025, cosa que suposa un augment del 70%. La contractació d'homes va passar d'11 el 2024 a 24 el 2025, un increment del 118%. El nombre de contractacions de dones és superior al dels homes en els 3 últims exercicis.

En total, es van fer 58 noves contractacions el 2025, davant 31 el 2024, cosa que representa un creixement global del 87%.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. nous contractes de dones	34	20	22	70,00%	-9,09%	57,14%
Nre. nous contractes d'homes	24	11	18	118,18%	-38,89%	5,88%

Quant a les necessitats que han cobert les noves contractacions durant l'any 2025, així com els canvis de centre de treball o de funcions, vegem-ne les xifres principals en la taula següent:

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. contractacions necessitats (baixes, IT)	51	34	37	50,00%	-8,11%	48,00%
Nre. canvis de centre de treball	66	111	101	-40,54%	9,90%	87,04%
Nre. canvis de funció	17	28	26	-39,29%	7,69%	36,84%

Durant el període analitzat s'observen tendències diferenciades en les tres variables avaluades.

Quant a les contractacions per necessitats (baixes, IT), el 2025 es van fer 51 contractacions, davant 34 el 2024 i 37 el 2023, cosa que suposa un increment del 50,00% respecte de l'any anterior. Després d'una lleugera disminució el 2024 (-8,11%), el repunt el 2025 reflecteix un augment significatiu en les necessitats de substitució per baixes o incidències temporals.

Els canvis de centre es van reduir de manera notable el 2025, amb 66 moviments, davant 111 el 2024, cosa que representa un descens del 40,54% respecte de l'any anterior. Malgrat això, les xifres continuen reflectint una gestió dinàmica de les oportunitats de desenvolupament professional.

Quant a la dada canvis de funció, el 2025 se'n van comptabilitzar 17, davant les 28 del 2024, cosa que suposa una disminució del 39,29% respecte de l'any anterior. Aquests canvis són motivats per una oportunitat de millora professional i/o per la necessitat de més adequació persona-lloc.

8.2.6 Sistema retributiu

El sistema retributiu de Caixa Popular es fonamenta en la meritocràcia i s'aplica de manera coherent amb els valors cooperatius d'equitat, transparència i corresponsabilitat. El seu disseny garanteix l'adequació entre el nivell de responsabilitat, l'acompliment demostrat i l'aportació als resultats col·lectius, assegurant al mateix temps la sostenibilitat econòmica del projecte cooperatiu.

El model s'estructura en tres components principals:

Retribució mensual per funcions i acompliment

La retribució fixa deriva de la valoració objectiva dels llocs de treball i s'organitza en quatre grups professionals: Direcció General; Equip de Direcció; direccions d'oficina i direccions de departament; gestors de clients i tècnics de Servicis Centrals.

En el cas de les persones aspirants a sòcies, la retribució s'ajusta al que s'estableix en el Conveni de Societats Cooperatives de Crèdit.

El sistema incorpora un procés anual de revisió salarial, basat en criteris de responsabilitat, acompliment, assoliment d'objectius i adequació al mercat, garantint l'equitat interna i la transparència.

Retribució anual variable

La retribució variable reconeix la contribució individual i col·lectiva a l'assoliment dels objectius de l'entitat i considera, entre altres, els resultats econòmics i el creixement del negoci, l'acompliment professional i el compliment d'objectius, la mitigació de riscos, el lideratge i el desenvolupament d'equips, així com la participació en iniciatives innovadores.

Entre els principals components s'inclouen: la retribució per resultats lligada al rendiment global de l'entitat, els premis vinculats al model d'organització líquida, els premis a oficines i àrees, el premi al compliment del Pla Estratègic Cuidar 2025-2027, el premi Innovació; i els Populines, la moneda interna que valora l'autoformació, la transmissió de coneixement, la representació institucional i la participació en accions de voluntariat.

Avantatges socials i econòmics

El sistema es complementa amb beneficis orientats al benestar del col·lectiu de treball. Entre els més rellevants destaquen: assegurança de salut per a persones sòcies de treball, assegurança de vida, condicions preferents en productes i servicis financers, permís retribuït

el dia de l'aniversari, flexibilitat horària i mesures de conciliació, una setmana addicional de vacances per a persones sòcies de treball, subvencions a estudis relacionats amb la funció i ajudes per a persones amb discapacitat reconeguda, així com l'accés a programes interns de reconeixement i desenvolupament.

Compromís amb la igualtat retributiva i la transparència

Caixa Popular fa estudis periòdics de bretxa salarial que confirmen la igualtat retributiva entre dones i homes, i publica internament les escales salarials per nivell de responsabilitat per a reforçar la transparència i les bones pràctiques. A més, la participació de les persones sòcies en el capital social de la cooperativa garanteix un model de retorn just i coherent amb la naturalesa del projecte cooperatiu.

El sistema retributiu contribueix directament a l'assoliment dels objectius del Pla Cuidar 2025-2027, reforçant la cultura d'acompliment, el desenvolupament del lideratge, la innovació i la sostenibilitat del projecte cooperatiu.

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

Vegem a continuació els resultats dels principals indicadors en matèria retributiva en Caixa Popular durant l'any 2025 i la comparació amb els anys anteriors.

El salari mitjà de les persones sòcies sense responsabilitat directiva l'any 2025 s'ha incrementat en un 3,5% respecte del 2024, com veiem a continuació.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Salari mitjà d'entrada (persona no directiva)	30.008	28.993	27.878	3,50%	4,00%	3,75%

Pel que al balanç de les retribucions fixes i variables respecte de la retribució total, l'any 2025 la retribució fixa va suposar un 82,27% de la retribució total i la retribució variable, un 17,73%.

L'any 2025, l'entitat ha contractat l'assegurança de salut per a tot el col·lectiu de persones sòcies de treball.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Pes mitjà retribució fixa	82,27%	80,22%	89,90%	2,56%	-10,77%	-1,02%
Pes mitjà retribució variable	17,73%	19,78%	10,10%	-10,36%	95,84%	10,14%
Pes mitjà B. socials	0%	0%	0%	n/a	0%	0,00%

A continuació, veiem en la taula següent les retribucions en els últims anys, per sexe i categoria professional així com la bretxa salarial.

Categoria	Any 2025			Any 2024			Any 2023		
	D	H	Bretxa	D	H	Bretxa	D	H	Bretxa
Menors de 30 anys									
Equip de Direcció	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Direcció oficina	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Gestor de client	27.276	30.286	-9,94%	28.682	28.627	0,19%	39.282	37.964	3,47%
Tècnic SC	40.030	37.675	6,25%	29.717	27.119	9,58%	36.524	35.478	2,95%
Entre 30 i 50 anys									
Equip de Direcció	146.711	131.347	11,70%	143.294	130.464	9,83%	134.361	136.287	-1,41%
Direcció oficina	70.132	73.455	-4,52%	72.233	73.230	-1,36%	70.867	70.905	-0,05%
Directors departament	68.745	68.931	-0,27%	72.854	69.454	4,90%	71.401	65.604	8,84%
Gestor de client	44.812	46.436	-3,50%	45.648	46.370	-1,56%	41.499	42.231	-1,73%
Tècnic SC	47.913	46.061	4,02%	49.113	50.408	-2,57%	43.530	49.477	-12,02%
Més de 50 anys									
Equip de Direcció	144.345	129.168	11,75%	144.767	135.430	6,89%	136.827	140.365	-2,52%
Direcció oficina	79.378	78.457	1,17%	81.397	76.887	5,87%	74.943	72.181	3,83%
Directors departament	71.992	72.689	-0,96%	71.807	73.264	-1,99%	65.452	66.469	-1,53%
Gestor de client	47.480	50.277	-5,56%	47.458	49.175	-3,49%	43.344	47.015	-7,81%
Tècnic SC	47.090	48.642	-3,19%	52.654	53.548	-1,67%	51.079	52.054	-1,87%

Aquestes dades corresponen a les persones sòcies i aspirants a sòcies que el 2025 han treballat en l'entitat durant tot l'exercici a jornada completa, cosa que representa el 79,25%, excloent el 20,75% restant per a no desvirtuar la mitjana.

Pel que a la remuneració del govern corporatiu, les persones conselleres solament reben retribució en concepte de dietes per assistència a les reunions i només els consellers que no són persones sòcies de treball. La diferència de dietes entre homes i dones s'explica perquè es dona la circumstància que quasi totes les persones conselleres dones són sòcies de treball i, per tant, no perceben dietes.

Remuneració del Consell Rector i suplents (euros)*						
Any	Membres		Retrobucions a c/p	Dietes	Altres	Mitjana retribució total
2022	Home	6		12.913,22		12.913,22
	Dona	6		4.210,70		4.210,70
2023	Home	6		22.723,00		22.723,00
	Dona	6		11.284,00		11.284,00
2024	Home	6		21.600,00		21.600,00
	Dona	6		12.832,00		12.832,00
2025**	Home	6		58.113,35		58.113,35
	Dona	6		12.393,00		12.393,00

*S'indica la remuneració total per gènere dels consellers.

**La remuneració inclou tant els titulars com els suplents que alguna vegada han acudit al consell.o.

La retribució mitjana de l'alta direcció no s'exposa, perquè no tenim cap contracte d'alta direcció.

8.2.7 Salut, seguretat i benestar

La disciplina «Seguretat i salut laboral (SSL)» de Caixa Popular preveu principalment dues grans categories de riscos: d'una banda, els derivats del treball en oficines i despatxos, i ús de pantalles de visualització de dades, i els relacionats amb els desplaçaments en vehicle. En el primer àmbit, destaquen els riscos associats a l'entorn de treball (especialment els de caràcter postural), l'ús d'equips informàtics, les caigudes a diferent nivell i els riscos psicosocials. En el segon, s'inclouen els accidents esdevinguts «en missió» i «en trajecte».

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

En relació amb la salut, les revisions mèdiques s'engloben dins del Servei de Prevenció que Caixa Popular té concertat amb l'organització que gestiona la prevenció de riscos laborals. Aquests reconeixements mèdics estan subjectes a uns protocols determinats per llei que estableixen tant les proves com la periodicitat, tenint en compte l'activitat que es fa i els riscos laborals a què s'està exposat. El protocol en què per llei està enquadrada Caixa Popular és «Oficines i despatxos i maneig de pantalles de visualització de dades», en què s'estableix una periodicitat biennal i amb unes proves determinades. No obstant això, el Comitè de Seguretat i Salut de Caixa Popular acorda la periodicitat anual i l'ampliació de proves i paràmetres en analítica de sang.

Els principals indicadors de seguretat i salut laboral en Caixa Popular durant l'any 2025 i la comparació amb els anys anteriors són:

Variable	2025	2024	2023	2022	Var. 25/24	VAR. 24/23	VAR. 23/22
Avaluació de riscos en totes les oficines i seus previstes (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Compliment dels plans de prevenció de risc (%)	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%

Cal destacar en primer lloc que, durant l'any 2025, igual que va passar en els anys anteriors, s'han dut a terme totes les avaluacions de riscos previstes (26 per al passat 2025) i s'ha complert el 100% dels plans de prevenció de riscos.

Variable	2025		2024		Var. 25/24		Var. 24/23	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Accidents de treball	2	1	2	0	0,00%	n/a	-50,00%	n/a
Dies duració baixes	28	21	33	0	-15,15%	n/a	-48,44%	n/a
Hores pactades efectives	754.698		700.400		7,75%		-2,69%	
Índex de freqüència	3,89		2,86		38,99%		-48,64%	
Índex de gravetat	0,06		0,047		38,14%		-47,00%	

En l'exercici 2025, hi ha hagut 3 accidents laborals, tots in itinere, 1 home i 2 dones. Cap ha sigut mortal.

No s'han identificat malalties professionals en els treballadors igual que en els anys anteriors.

L'índex de freqüència i l'índex de gravetat són indicadors clau en la gestió de la prevenció de riscos laborals. L'índex de freqüència mesura la quantitat d'accidents de treball amb baixa esdevinguts en relació amb les hores-persona treballades. Està en lleuger augment respecte de l'any anterior, pel fet de registrar un accident més que el 2024, però es manté molt baix. L'índex de gravetat reflecteix la serietat dels accidents, considerant els dies perduts per incapacitat temporal.

La taxa d'absentisme el 2025 registra un lleuger descens respecte de l'any anterior, i se situa en el 2,69% davant el 2,71% del 2024

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Hores d'absentisme per malaltia no laboral i Covid	20.562	19.122	19.126	1,47%	-0,02%	-1,29%
Hores d'absentisme per accident*	384	520	264	73,46%	96,97%	-23,70%
Hores pactades efectives	754.698	724.753	700.400	4,13%	3,48%	-2,07%
Taxa d'absentisme (%)	1,72%	2,71%	2,77%	-0,72%	17,57%	-7,00%

*El 2025 es computen hores per accident laboral

Caixa Popular ofereix la possibilitat de fer de manera voluntària el servei de reconeixement mèdic; l'any 2025, el nombre de reconeixements es va incrementar un 9,69% respecte del 2024.

Durant aquest any 2025, els Servicis Centrals de l'entitat han passat a ser un espai cardioprotegit amb la instal·lació un desfibril·lador extern automàtic (DEA) i 12 persones, que representen a tots els espais de l'edifici, han rebut formació específica en primers auxilis i en l'ús del desfibril·lador.

Aquesta iniciativa reforça el nostre compromís per la salut i la seguretat de les persones i és un pas més cap a la creació d'un entorn laboral més segur i preparat davant situacions crítiques.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. reconeixements mèdics	283	258	247	9,69%	4,45%	-10,18%
Nre. campanyes de salut	1	0	0		0,00%	0,00%
% persones formades pla de formació de SSL	100	100	100	0,00%	0,00%	0,00%

Totes les persones que s'incorporen a l'entitat han fet la formació en matèria de seguretat i salut en el treball.

Reconeixements individuals i col·lectius

Caixa Popular ten un sistema de reconeixements per diversos motius amb l'objectiu d'agrair les persones que formen part de l'entitat la seua tasca. El reconeixement de les persones es fa tant individualment com col·lectivament, per a fer-ho tenim:

- Premis de reconeixement a la trajectòria professional de les persones que treballen en Caixa Popular 10 o 25 anys i a les que es jubilen.
- POPULines: programa de punts perquè el col·lectiu de treball de Caixa Popular pugui accedir a diferents incentius i premis, que afavoreix la felicitat i el sentit de pertinença a la cooperativa. El 2025, 266 persones han obtingut POPULines i s'han distribuït 1.279 premis, des d'una entrada de cinema fins a diferents caixes d'experiències.

- Insígnies. Funcionalitat incorporada en el portal de l'empleat que permet a qualsevol persona enviar una insígnia de reconeixement a qualsevol persona de l'entitat.
- «Encertem»: iniciativa que permet comunicar assoliments d'equip i individuals i compartir coneixement i posar en valor bones pràctiques que es fan visibles per a tot el col·lectiu de treball en la secció de les notícies del portal intern de Caixa Popular.
- Reconeixements en la publicació interna de l'àrea de persones i cultura cooperativa «Camins a la felicitat».

8.2.8 Desvinculació

Pel que fa a les baixes no volgudes, les produïdes per iniciativa i voluntat de la persona empleada i no per iniciativa de l'entitat, se n'han produït 14 aquest any 2025.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. baixes no volgudes	14	10	8	40,00%	25,00%	700%

En tots els casos, es fa una entrevista d'eixida per a identificar els motius i millorar en els processos de reclutament i selecció, acolliment i integració en l'entitat.

Quant a les baixes per finalització de contractes de qualsevol mena el 2025 en funció del rang d'edat, s'observa que el col·lectiu més afectat ha sigut el de 16 a 30 anys amb 43 baixes, 15 més que les produïdes el 2024. Aquest rang d'edat és en el que es fan més contractacions temporals per a cobrir necessitats conjunturals.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	43	28	10	53,57%	180,00%	-44,44%
Nre. baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	5	6	13	-16,67%	-53,85%	333,33%
Nre. baixes majors de 50 anys	3	3	3	0,00%	300,00%	300,00%

Els acomiadaments produïts aquest 2025 han sigut 5, motivats per canvis organitzatius i adequació persona-lloc.



Desvinculació per acomiadament						
	2025		2024		2023	
Categoria	M	H	M	H	M	H
Menors de 30 anys						
Gestor de client	-	-	1	1	1	1
Tècnic SC	1	1	-	1	-	1
Entre 30 i 50 anys						
Equip de Direcció	-	-	-	-	-	-
Direcció oficina	-	-	-	-	-	-
Directors departament	-	-	-	-	-	-
Gestor de client	-	-	-	-	-	1
Tècnic SC	1	1	-	1	-	-
Més de 50 anys						
Equip de Direcció	-	-	-	-	-	-
Direcció oficina	-	-	-	-	-	-
Directors departament	-	-	-	-	-	-
Gestor de client	-	-	-	-	-	-
Tècnic SC	1	0	-	-	-	-

8.2.9 Relacions laborals i RSC interna

Caixa Popular, com a empresa cooperativa, aplica el Conveni de Societats Cooperatives de Crèdit a les persones aspirants a sòcies, i no és sent d'aplicació a les persones sòcies de treball, que són regulades pels Estatuts Socials i el Reglament de Règim Intern de la Cooperativa. En aquest cas, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El col·lectiu d'aspirants a socis té representants sindicals i, en el cas de les persones sòcies de treball, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El nombre de persones cobertes pel conveni col·lectiu és de 84 persones, cosa que suposa un 18,5% respecte de les persones sòcies de treball i un 18,54% del total de la plantilla.

L'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa impulsa la integració de la responsabilitat social interna. Es promou la igualtat d'oportunitats, la conciliació, l'accessibilitat i la integració de persones amb discapacitat.

El 2025, el 58,71% de la plantilla són dones. No s'han registrat incidències per discriminació.

S'han fet estudis de bretxa salarial que confirmen la igualtat retributiva. A més, s'han implementat mesures de conciliació i accessibilitat com ara adequació dels textos i les imatges de caixers, adaptació de les oficines reformades o noves, i s'ha incrementat el nombre de persones amb discapacitat en plantilla, que han passa de 7 el 2024 a 8 el 2025, amb una variació d'un 14,29%.

Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Nre. persones amb discapacitat (≥33%)	8	7	6	14,29%	16,67%	20%

8.2.10 Voluntariat

L'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa impulsa la participació en accions socials i voluntariat.

S'han coordinat 2 accions de voluntariat internacional el juliol i l'agost del 2025, a l'Equador i Guatemala.

Pel que fa al voluntariat internacional a l'Equador: hi han participat 3 persones del col·lectiu de treball. Aquest projecte està coordinat a través de l'ONG Missatgers de la Pau i Acoec. L'objectiu d'aquest projecte és el foment de la inclusió social integral de dones i les seues famílies en situació vulnerable a la ciutat de Cuenca (l'Equador).

Respecte del voluntariat internacional a Guatemala: hi han participat 3 persones del col·lectiu de treball. Aquest projecte està coordinat a través de la Unió d'Agricultors Minifundistes de Guatemala i Fundació Pau i Solidaritat. L'objectiu d'aquest projecte és el suport al desenvolupament local agroecològic sostenible i millora de la seguretat alimentària



9 empremta social

9.1 Ingressos per a acció social

de 28 comunitats indígenes rurals, millora de la desnutrició infantil.

L'acció social és una de les prioritats estratègiques de Caixa Popular per l'impacte positiu que té sobre diferents agents socials de la Comunitat Valenciana.

Seguint el nostre principi de compromís amb la comunitat, l'acció social és estratègica i té el suport d'una gestió sòlida que ens permet identificar, desenvolupar i avaluar projectes i agents socials per a mesurar la nostra empremta social.

Durant l'any 2025, Caixa Popular ha dedicat un percentatge aproximat del 2,60 % dels seus ingressos bruts o el 8,14% dels beneficis nets a diferents vies d'impacte social. A les ja establides de suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides, a la col·laboració i la participació amb ajuntaments i barris en iniciatives de valor social i cultural, a les que tractaven de millorar el nostre impacte social en àrees com la generació d'ocupació i el desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana.

Els principals **agents socials o grups d'interés prioritari**s amb què cooperem per al desenvolupament dels nostres projectes, iniciatives i accions socials són:

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

Aquest 2025, els nostres principals eixos d'actuació en matèria d'impactes socials es van dirigir prioritàriament a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic i a les iniciatives socials en què incloem el nostre suport a la igualtat tant de gènere com de les persones amb discapacitat, així com el suport a iniciatives de suport a la reconstrucció després de la dana.

D'aquesta manera, hem continuat amb iniciatives amb aquestes finalitats.

- En el marc del projecte «Caixa Popular Sense Barreres», es van mantindre les ajudes directes destinades a fer costat a iniciatives orientades a la integració de persones amb discapacitat a través de la pràctica esportiva.
- Dins de les ajudes a la igualtat, es va mantindre la quantitat destinada, i es va passa dels 10.000€ als 30.000€ que es van distribuir aquest 2025.
- El nostre col·lectiu de treball també es va implicar en la generació d'impacte social per als col·lectius que pitjor ho passaven; així vam desenvolupar la iniciativa d'adhesió voluntària del col·lectiu de treball, a través de la campanya «Un dia del teu salari», en què vam 31.700 € a què Caixa Popular va aportar el doble de l'import i es va generar un fons de 100.000 € per al suport a 10 ONG valencianes a través de les «Ajudes d'un dia de salari».

Durant l'any 2025, Caixa Popular ha fet projectes i iniciatives de caràcter social:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var.23/22
Iniciatives totals	2225	2054	1545	8,33%	32,94%	52,07%
Import total	3.417.070,43€	3.717.292,05€	2.493.712,87€	-8,08%	49,07%	25,76%
Import econòmic	559.798,39€	495.527,04€	480.957,38€	12,97%	3,03%	51,08%
Iniciatives econòmiques	589	380	246	55,00%	54,47%	24,87%
Import social	2.793.467,04€	3.133.777,21€	1.906.008,86€	-10,86%	64,42%	17,97%
Nre. iniciatives socials	1.621	1643	1270	-1,34%	29,37%	58,16%
Import ambiental	63.805,00€	87.987,80€	106.746,63€	-27,48%	-17,57%	118,23%
Nre. iniciatives ambientals	15	31	29	-51,61%	6,90%	81,25%

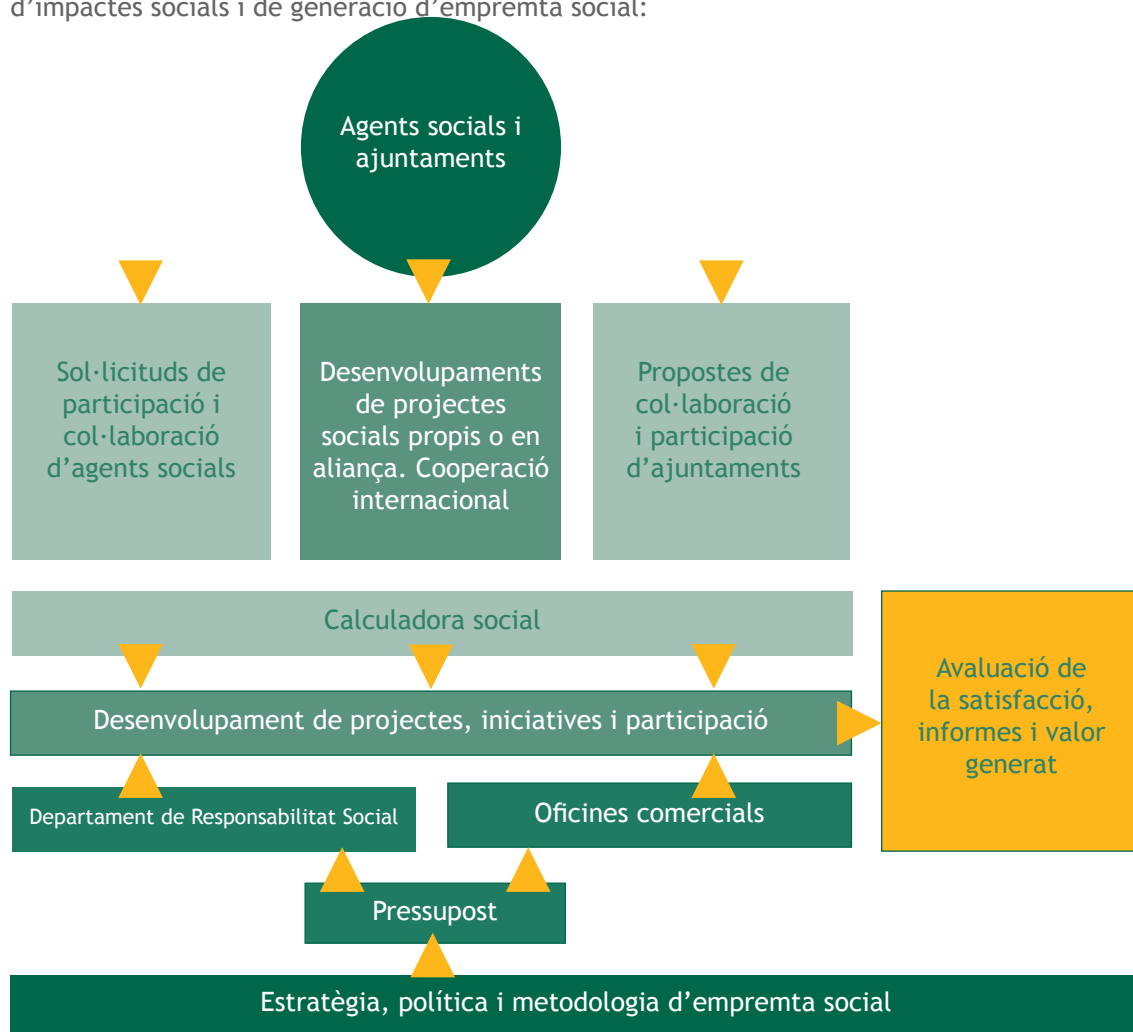
Del total de col·laboracions, en corresponen a fundacions 55 per un import de 765.459€. D'altra banda els patrocinis significatius han sigut 3 (Levante UD, Valencia Basket i Olympia Metropolitana) per un import total de 246.235 €.

Durant l'any 2025, malgrat haver incrementat el nombre d'activitats en què s'ha col·laborat, l'import es redueix a causa d'una menor aportació en ajuda per a pal·liar els efectes provocats per la dana. S'ha superat la xifra de les 2.200 col·laboracions que van aconseguir 1.451 organitzacions. La inversió destinada a acció social s'ha ajustat un -10,86% i s'ha situat en 3.417.070 €.



9.2 Model d'Acció Social i Participació

A continuació, en la imatge següent, podem veure el nostre model de gestió sistemàtic d'impactes socials i de generació d'empremta social:



Els principis fonamentals per al disseny, el desenvolupament, la implementació i l'avaluació de les nostres accions i els nostres impactes de caràcter social es fonamenten en l'estratègia, la política i en la metodologia específica de generació d'impactes socials positius.

Com acabem de veure, els nostres projectes i les nostres iniciatives d'acció social, tant de caràcter local com autonòmic i internacional, es desenvolupen a través de diàleg directe i constant amb diversos agents socials i administracions locals amb què col·laborem en la

identificació d'idees i projectes potencials per al futur desenvolupament d'aquests. A partir d'ací, gràcies al nostre procés de calculadora social, prioritzem i seleccionem els que compleixen els requisits establits per a la maximització de l'impacte social que es pretén amb aquests, és a dir, el nostre model de generació d'empremta social se sustenta en tres elements:

- La calculadora d'empremta social per a saber el grau d'idoneïtat de les sol·licituds o peticions rebudes, davant la marca social que es vol consolidar.
- La quantificació dels impactes directes i indirectes i la seua monetització a conseqüència de les iniciatives empreses.
- El valor de l'empremta social generada, tangible i intangible (SROI i altres indicadors).

La nostra estructura de gestió i, per tant, les responsabilitats sobre aquest procés recauen en l'Àrea de Responsabilitat Social de Caixa Popular, que gestiona i assigna el pressupost anual i que, conjuntament amb les nostres oficines comercials, més arrelades i pròximes al territori, sabedores de les necessitats i les demandes de caràcter social, gestionen la concessió d'aquests projectes i aquestes iniciatives, així com en la recollida dels resultats d'aquestes i el valor creat.

L'autorització de les aportacions econòmiques per als projectes s'estableixen en funció d'un sistema d'autonomies segons els imports de manera que sempre hi haja 2 o més persones que avalen una decisió. El seguiment de l'execució pressupostària es du a terme per l'Àrea de Responsabilitat Social, que reporta quadrimestralment al Comitè de Responsabilitat Social i



9.3 Projectes i iniciatives d'acció social + voluntariat i cooperació internacional

Sostenibilitat de l'entitat.

Caixa Popular, pel desenvolupament de la seua activitat en el sector bancari, no produeix impactes negatius a conseqüència dels seus servicis en les comunitats i en la societat, tret dels possibles impactes relatius a una possible mala praxi en el desenvolupament de les seues operacions financeres amb clients.

En el seu camp d'actuació no hi ha col·lectius socials que poden entendre's com a "pobles indígenes i tribals", d'acord amb el Conveni número 169 de l'Organització Internacional del Treball (OIT). La identificació de possibles incompliments es detecta a través del Canal Ètic i de les reclamacions d'aquests, durant els últims tres anys no s'ha rebut cap reclamació en aquest sentit.

Quant a les iniciatives que hem dut a terme durant l'any 2025 de caràcter social, ens agradaria destacar, entre altres, alguns exemples:

- Manteniment i reforç de l'aliança establida amb la **Fundació Novaterra**, el principal objectiu de la qual és ajudar col·lectius en risc d'exclusió a incorporar-se en el mercat laboral amb iniciatives com 'Dona Emprén' o 'Camins a la Dignitat'.
- Continuació en el suport a **Càritas** en el programa d'ajuda a les famílies en situació de vulnerabilitat amb l'objectiu de millorar la situació d'aquestes.
- Col·laboració establida amb **Social Nest Foundation**, a través de la qual hem aportat a la generació d'emprenedoria amb impacte positiu social i ambiental a través d'aquesta acceleradora tecnològica i social.
- Col·laboració amb la **Fundació Levante UD**, a través de la qual impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota, contribuint així al progrés de les persones, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.
- A través de la col·laboració establida amb la **Federació de Pilota Valenciana** i les lligues professionals juntament amb la **Fundació de Pilota Valenciana**, potenciem l'esport de la pilota valenciana que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base.
- Col·laboració amb la **Creu Roja**, per al suport a les famílies més necessitades a través de diversos dels seus projectes.
- Col·laboració amb el **Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana** perquè les nostres oficines servisquen com a espai per a la realització de donacions de sang; la resposta per part de clients, companys i donants ha sigut molt positiva.
- Les ajudes per a organitzacions dins del projecte «**Caixa Popular Sense Barreres**» per

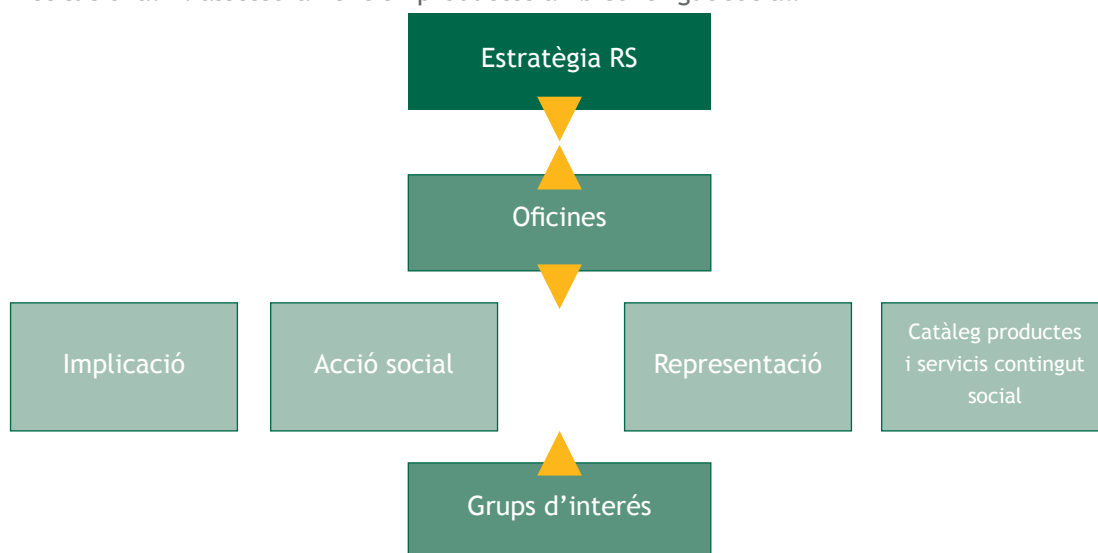
a la integració de persones amb discapacitat. **Voluntariat i cooperació internacional**

Caixa Popular dissenya les bases i la gestió del voluntariat en la “Guia del Projecte de Voluntariat”. El voluntariat de Caixa Popular va començar fa més de 25 anys a través del Grup de Cooperació i es desenvolupa a través de tres vies de participació:

- **Participació en iniciatives d’acció social de l’entitat**, en què les nostres persones voluntàries participen de manera lliure en accions socials on participa la nostra cooperativa. El 2025, aquestes accions s’han fet en col·laboració amb **Cocemfe**, Plena Inclusió en el programa «alfabetització financera per a persones amb discapacitat».
- **Projectes i iniciatives de voluntariat internacional en països en vies de desenvolupament**; durant l’any 2025 el voluntariat es va desenvolupar a Guatemala i l’Ecuador.
- **Campanya «Un dia de salari»**, que, com hem vist anteriorment, durant l’any 2025, els fons recaptats es van destinar a diverses d’associacions i ONG de la Comunitat Valenciana.

Model de gestió de l’RS en les oficines comercials

Aquest model establert es basa en el principi de proximitat i coneixement per part de les persones de l’oficina el que els atorga un paper fonamental del desenvolupament de l’estratègia global a través de la seua implicació en l’entorn, l’acció social, la representació institucional i l’assessorament en productes amb contingut social.



Aquest model va desenvolupar les funcions dels gestors d’Economia Social/animadors socials distribuint les responsabilitats en les oficines de manera que es genera un interlocutor que permet millorar les relacions i canalitzar les expectatives i els requeriments particulars d’aquests grups d’interés importants per a l’entitat.

10 empremta mediambiental

10.1 Model d'empremta ambiental

Com hem vist en el capítol de Model de Gestió Sostenible, els aspectes mediambientals no estan entre els aspectes materials identificats, encara que, com a mostra del nostre compromís mediambiental, Caixa Popular va decidir incloure'ls entre els aspectes materials a gestionar i comunicar. Pel que fa a un dels aspectes mediambientals més rellevants per a la nostra societat en l'actualitat, com és el canvi climàtic i els impactes per les emissions de carboni a l'atmosfera, siguen directes o indirectes, no suposaria un canvi substancial en les operacions, els ingressos o les despeses de l'entitat. Quasi tots els nostres impactes provenen de l'ús de l'energia elèctrica i, en menys mesura, per l'ús de combustibles en els desplaçaments dels treballadors als seus llocs

En tots els casos, els riscos i les oportunitats generats per la nostra activitat, tal com s'observa en la matriu de materialitat en el capítol 3.3.2, són secundaris i mai suposarien un impacte substancial al patrimoni, a la situació financera de l'entitat i tampoc provocaria cap mena de crisi per a la nostra cooperativa, per la qual cosa no hi ha provisions ni garanties per a aquesta mena de riscos.

Malgrat l'anterior, Caixa Popular sap que això no l'eximeix de la responsabilitat de minimitzar aquests consums, de compensar-los en la mesura que siga possible i de fer més eficient la gestió de l'energia i, per tant, reduir les seues emissions de carboni per a aportar a l'objectiu concret de minimitzar els nostres efectes sobre el canvi climàtic.

Sent conscients de la importància de la sostenibilitat ambiental, el seguiment el fa el Consell Rector, al qual es reporta a través del Comité Delegat de Nomenaments, Retribucions i Sostenibilitat.

Caixa Popular té com a objectiu ser neutra en emissions de gasos d'efecte d'hivernacle en els abastiments 1 i 2 el 2030, aplicant mesures que vagen reduint el seu impacte així com treballant en la seua compensació en el cas que es requerisca.

L'energia utilitzada per l'entitat, la que no prové d'autoconsum, prové de fonts renovables, i és utilitzada pel 96,30% dels nostres centres de treball (78 de 81).

La nostra entitat, conscient de l'emergència climàtica i de la importància de l'impacte directe i indirecte que, com a entitat financera, exerceix sobre el seu entorn a través de la seua cadena de valor, disposa d'una política mediambiental i la desenvolupa de manera independent basant-se en els valors de l'entitat i els principis de la sostenibilitat, relatius al medi ambient, dels quals fa referència aquesta política.

El nostre **enfocament de gestió** es basa en aquesta política i aquest compromís mediambiental i, entre les **línies d'actuació prioritàries** que ens han d'ajudar a aconseguir

aquest compromís, podem trobar:

- Complir els requisits ambientals legals vigents; siguen locals, regionals o nacionals, així com altres requisits que l'entitat subscriga en relació amb aquesta matèria.
- Implantar els processos de gestió ambiental que pogueren ser necessaris amb la finalitat de perseguir la millora contínua d'aquests, així com un comportament eficient per part de l'entitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, així com fomenten aquells l'impacte del qual siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i motivant tot el col·lectiu de treball, a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Propiciar el diàleg constant amb els grups d'interés per a saber i donar resposta a les seues expectatives i els seus requeriments sobre temes ambientals.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interés, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i impulsar la conservació del medi ambient.
- Donar suport a les iniciatives que estiguen d'acord amb els valors i l'estratègia de responsabilitat social de l'entitat que es dirigisquen a la prevenció de la conservació del medi ambient.
- Reportar periòdicament informació ambiental, d'una manera integrada a la social i econòmica.
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen la millora mediambiental de la nostra societat.
- Incorporar gradualment criteris ambientals en les polítiques de concessió de la inversió de l'entitat.

Pel que fa a la nostra estructura de gestió, les responsabilitats en matèria mediambiental i, per tant, en el desenvolupament d'aquesta política a través d'iniciatives i projectes concrets, corresponen a l'**Àrea de Responsabilitat Social** i al **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat**, així com l'**Oficina de Sostenibilitat** de l'entitat, que són els encarregats de promoure transversalment aquests objectius en l'organització, i és el Consell Rector de l'entitat qui té facultats per a aprovar aquesta política.

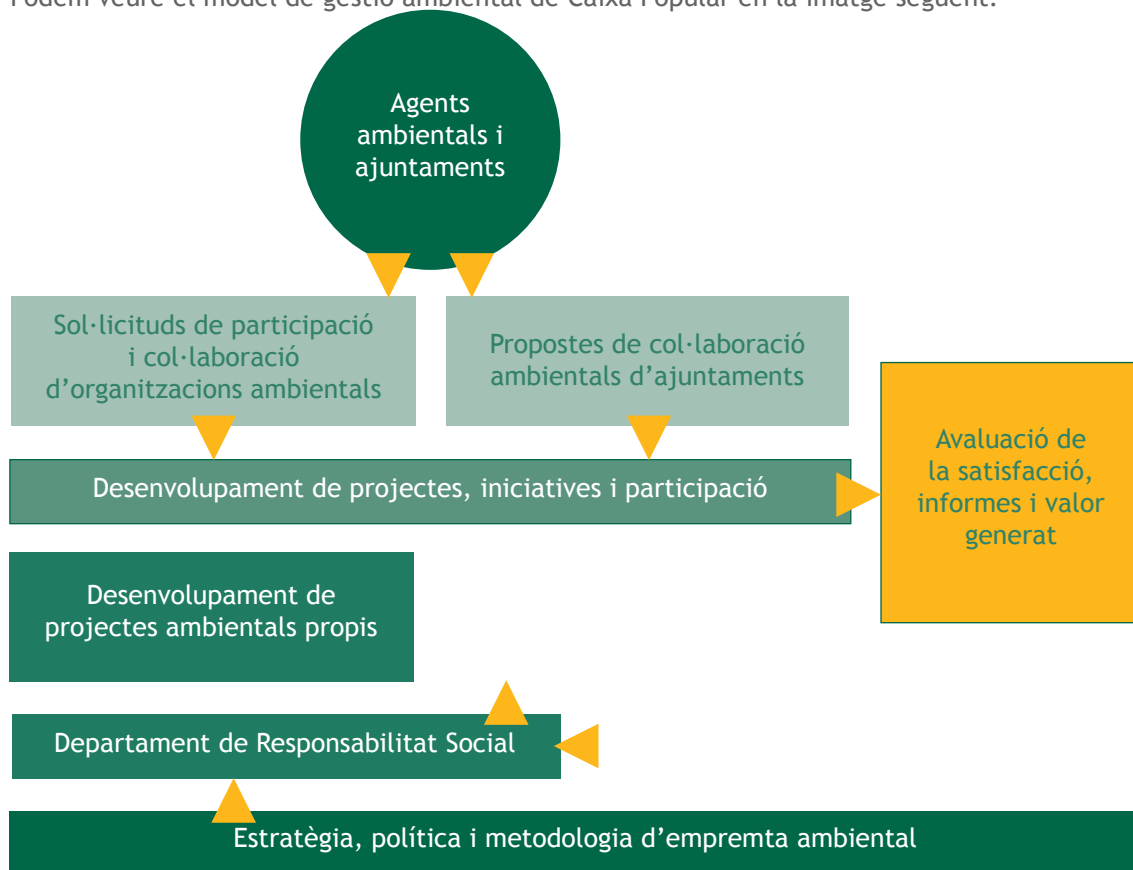
Al tancament del 2025, igual que el 2024, l'entitat no disposa de procediment d'avaluació o certificacions ambientals que reconeguen la seua gestió ambiental. En aquest sentit en els períodes 2024 i 2025 l'entitat no disposa de recursos dedicats, ni provisions ni garanties a la



prevenció de riscos mediambientals.

Model de gestió empremta ambiental

Podem veure el model de gestió ambiental de Caixa Popular en la imatge següent:



Com acabem de veure, la gestió ambiental en Caixa Popular, es desenvolupa, tant a partir del diàleg amb els nostres grups d'interés externs com a través de projectes propis o interns, cosa que ens permet abordar projectes i iniciatives d'impacte mediambiental que generen valor en tots dos àmbits.

En aquesta línia, els criteris ambientals i de sostenibilitat s'estableixen com a prioritaris en el disseny de les noves oficines, així com en les millores i les reformes de les oficines comercials actuals.

Al llarg del 2025, Caixa Popular, en el marc de la seua col·laboració amb el Grupo Banco Cooperativo, ha continuat promovent la integració de la legislació ambiental en les seues activitats comercials. L'objectiu és, d'una banda, classificar i establir la taxonomia de les seues operacions de finançament hipotecari i, de l'altra, definir criteris per a la concessió de finançament que tinguen en compte els aspectes ambientals en els pròxims anys. A més, els criteris mediambientals s'han incorporat en el procés de desenvolupament de nous productes, de manera que qualsevol producte o servei que Caixa Popular llance al mercat té en compte el seu impacte ambiental.

10.2 Gestió Ambiental

La posada en pràctica de la nostra política mediambiental es materialitza fonamentalment a través de projectes i activitats, centrats a: millorar la conservació de l'energia en la seu social i en les oficines, minimitzar el consum de paper, tòner i electricitat, i gestionar i minimitzar els residus generats per al seu reciclatge, millorar l'eficiència energètica de la il·luminació i de la climatització.

En els últims anys, el nostre principal focus ha estat posat en la reducció de l'ús de paper a través de processos de digitalització de l'entitat mantenint la qualitat i l'experiència del servei.

Aquesta gestió ens ha permés una reducció dels nostres consums de paper. En les taules següents es recullen els resultats dels nostres impactes mediambientals en matèria de:

- Consum de paper.
- Ús de l'energia en la seu social i en les oficines,
- Consum de tòner,
- La gestió i la minimització dels residus generats i el seu reciclatge i,
- Consum d'aigua.

Generació d'empremta mediambiental						
Variable	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Consum de paper oficina estàndard (nre. de fulls)	1.642.500	1.742.500	1.761.000	-5,74%	-1,05%	-11,82%
Consum de paper oficina estàndard (kg)*	8.213	8.713	8.805	-5,74%	-1,04%	-11,82%
Consum de paper preimprès (nre. de fulls)	239.500	260.000	245.500	-7,88%	5,91%	-3,73%
Consum de paper/persona (nre. de fulls) Persones 2025: 453 Persones 2024: 449 Persones 2023: 419	3.625,83	3.880,85	4.202,86	-6,57%	-7,66%	-15,19%
Consum de paper/client (nre. de fulls) Clients 2025: 246344 Clients 2024: 238324 Clients 2023: 226647	6,67	7,311	7,77	-8,81%	-5,91%	-1,65%
Consum de paper/ comptes (nre. de fulls) Comptes 2025:233718 Comptes 2024: 201360 Comptes 2023: 203799	7,028	8,654	8,64	-18,79%	0,16%	-32,81%
Documents enviats a clients (correu físic)	822.474	735.373	651.221	11,84%	12,92%	6,60%
Documents enviats per clients	3,34	3,09	2,87	8,09%	7,67%	18,60%
Documents enviats per compte	0,48	0,36	0,33	33,33%	9,09%	73,68%
Reciclatge de paper (kg)	2.820	12.590	3280	-77,60%	283,84%	-7,87%

* 500 fulls de paper estàndard de 80gr/m² equivalen a 2.5 kg.

Aquest 2025 s'ha reduït notablement el reciclatge de paper respecte del 2024; el motiu de l'increment tan significatiu el 2024 és la quantitat de paper que, a causa de les inundacions provocades per la dana del 29 d'octubre de 2024, es va fer malbé i es va dur a reciclar, tornant enguany a xifres més concordes amb el funcionament normal de l'entitat

En la taula següent es mostren els indicadors relacionats amb la gestió de residus i les mesures que faciliten el seu reciclatge.

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Reciclatge d'envasos (kg)	810	910	680	-10,99%	33,82%	-17,07%
Retirada de matèries inertes (kg)*	20	110	40	-81,82%	175,00%	-29,82%
Reciclatge de tòner (kg)	45	50	65	-10,00%	-23,08%	-74,00%

* Materials provinents d'obres i reformes d'oficines

Pel que fa als nostres consums elèctrics i a les emissions de CO₂ generades per la nostra entitat el 2025, els principals resultats han sigut:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22 N
Consums energia (kW) oficines i Servicis Centrals. Tercers	1.362.951	1.309.990	1.386.799	4,04%	-5,54%	-6,20%
Consums energia (kW) oficines i Servicis Centrals. Autoproducció	63.999	53.092	42.700	20,55%	24,34%	n/a
Consums energia (kW) oficines i Servicis Centrals	1.426.950	1.363.082	1.429.499	4,69%	-5,54%	-6,20%
Consum per m ² (kW/m ²) m ² 2025 (81 of.):19.008 m ² 2024 (79 of.):18.648 m ² 2023 (78 of.): 18.164	75,07	73,095	78,7	2,70%	-7,99%	-9,76%
Oficines amb consum d'energia renovable	78	74	75	5,41%	0,00%	469,23%

L'objectiu de l'entitat és que l'origen de la seua energia elèctrica siga 100% provinent de fonts renovables per a minimitzar la nostra empremta de carboni; durant aquest 2025 a les oficines, el 96,30% dels centres de treball, se'ls subministra energia de fonts renovables, els 3 centres que falten és per l'existència de contractes que no es poden cancel·lar, de manera que al venciment es canviaren a origen renovable.

Per al càlcul de l'empremta del 2025 s'ha mantingut el criteri dels últims anys, s'ha utilitzat el procediment indicat pel grup de Caixes Rurals acordat per les patronals bancàries.

S'ha millorat la informació de l'Abast 3 incorporant-hi la informació relativa als desplaçaments de negocis i *in itinere* d'una manera més precisa en vehicles propis reportats pel treballador, els inputs de paper i aigua adquirits per al funcionament de l'entitat i dels residus generats. L'Abast 3 no inclou les emissions finançades. Per al càlcul de les emissions *in itinere* i de viatges de negocis amb vehicles propis, s'han utilitzat els quilòmetres recorreguts catalogant-lo com a vehicle genèric en l'eina per no disposar de la dada en litres que permetria diferenciar entre dièsel o gasolina.

L'increment de les TCO₂ equivalents es deu a una millora de la dada i en el procediment del càlcul dels desplaçaments *in itinere* i de negoci.

La variació en l'Abast 2 es deu al fet que es van reduir de 5 a 3 els centres en què el subministrament d'electricitat prové de fonts tradicionals.

L'Abast 1 reflecteix les fuites de gasos refrigerants de les nostres instal·lacions.

Categoria	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var.24/23	Var. 23/22
Abast 1	25,01	17,32	23,09	44,40%	-24,99%	-29,41%
Abast 2	8,81	14,5	0,63	-39,24%	2201,59%	-94,62%
Abast 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 equivalent

L'eina utilitzada per al càlcul ha sigut desenvolupada pel Grup Caixa Rural seguint la Guia metodològica sobre gestió climàtica en entitats bancàries, a petició de les diferents organitzacions bancàries (Unacc, CECA, AEB), feta per diverses consultores.

Els factors de conversió per a cada abast són per a l'Abast 1, per no haver-hi emissions directes, tret d'emissions fugitives de gasos refrigerants; la metodologia per a aplicar-la ha sigut la quantitat de gas refrigerant escapolit i multiplicar-ho pel PCG corresponent a aquest gas (Quart informe d'avaluació de l'IPCC 2007 i aprovats 11/12/2011 per la Unfccc). En el cas de l'Abast 2, s'han triat els factors establits pel Miteco. Per a l'Abast 3 s'han tingut en compte els factors d'emissió que es recullen en l'IDAE.

En relació al nombre d'empleats, les xifres són:

Concepte	2025	2024	2023	2022
TCO ₂ e/emp.	1,55	0,29	0,28	0,46
Variació	433,39%	2,68%	-39%	-20%

La variació tan important de la tones de CO₂ equivalents per empleat entre el 2024 i el 2025 es deu a la millora de la metodologia de càlcul de l'Abast 3 incorporant-hi els desplaçaments in itinere, així com els de negocis o desplaçaments a terceres ciutats per motius operacionals, si solament tenim en compte l'Abast 1 i 2 no hi hauria variació i seria en tots dos anys de 0,07 TCO₂ equivalent per empleat.

L'entitat no disposa de sistemes de calefacció o d'aigua tèrmica sanitària provinent d'altres fonts de generació que no siga l'elèctrica.

Caixa Popular fa el càlcul i el report de la seua empremta de carboni operacional en els abastos 1 i 2, d'acord amb la normativa vigent i seguint el que es disposa en la Llei 11/2018 i el Reial decret 214/2025.

De manera voluntària i com a mostra del seu compromís amb la transparència i la millora contínua en matèria ambiental, l'entitat amplia l'abast de la informació reportada incorporant-hi determinades emissions d'Abast 3 de caràcter operacional, i queden expressament excloses les emissions derivades de l'activitat finançada.

En aquest context, els objectius climàtics de Caixa Popular s'orienten a evitar increments rellevants de l'empremta de carboni operacional davant possibles escenaris de creixement de l'activitat, prioritzant l'estabilitat de les emissions i l'eficiència en l'ús dels recursos.

En concret, els objectius establits són els següents:

- Emissions totals (abastos 1 i 2): mantindre les emissions dins d'un llindar màxim equivalent a l'any base (2025), admetent un marge tècnic de variació del $\pm 5\%$, associat a possibles ajustos metodològics, variacions operatives derivades de causes no estructurals o factors operacionals puntuals
- Intensitat d'emissions: mantindre les intensitats d'emissions per empleat en nivells similars als de l'any base, amb variacions mai superiors al $+5\%$ respecte d'aquest exercici.
- Abast 2: mantindre els nivells residuals d'emissions, avançant cap a l'objectiu que el 100% de les oficines de Caixa Popular se subministren amb energia elèctrica procedent de fonts renovables.

El seguiment i el monitoratge de l'empremta de carboni es fan amb periodicitat anual, cosa que permet avaluar de manera sistemàtica l'impacte de les mesures implantades en matèria d'eficiència energètica i estalvi en el consum.

Aquest seguiment facilita la identificació d'oportunitats de millora i l'adopció d'actuacions orientades a la reducció progressiva de les emissions, en coherència amb el compromís de l'entitat d'avançar cap a la neutralitat climàtica (emissions netes zero) en l'horitzó 2050.

Objectius emissions			
	2025 (Base)	2030	2050
TCO ₂ equivalent	700,72	560,57	0

El consum d'aigua es redueix bàsicament a la sanitària, llevat del reg del jardí estil mediterrani de baix consum dels Servicis Centrals.

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Consum d'aigua en m ³	3.891	3.951	3.980	-1,52%	-0,73%	6,62%
m ³ / metres quadrats	0,2	0,21	0,22	-4,76%	-4,55%	4,76%

Quant a les iniciatives mediambientals amb tercers per a sensibilitzar la societat que hem dut a terme durant l'any 2025 , els indicadors són:

	2025	2024	2023	Var. 25/24	Var. 24/23	Var. 23/22
Import ambiental	63.805,00€	87.987,80€	106.746,63€	-27,48%	-17,57%	118,23%
Nre. iniciatives ambientals	15	31	29	-51,61%	6,90%	81,25%

Durant aquest any, algunes de les iniciatives mediambientals, han sigut:

- Col·laborem amb la **Fundació Bioparc** en el projecte de divulgació de la importància de les rates penades per als ecosistemes i la continuació del projecte en centres educatius, «Aula Natura», per a reforçar la conscienciació dels més joves en temes ambientals.
- Donem suport a les activitats d'**Associació Ecologista Agró**, especialment la recuperació de la Marjal del Moro, el treball de divulgació en el Tancat de la Pipa en l'Albufera de València o el programa de cens i recuperació de les tortugues autòctones.
- Continuem amb el patrocini en **ONDA CERO** del programa d'emissió quinzenal Sostenibilidad en la onda.
- El manteniment de «La página de sostenibilidad», amb periodicitat setmanal, en el diari Levante-EMV en què es divulguen notícies relacionades amb el medi ambient.

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

- Manteniment del catàleg de productes financers en condicions preferents.
- Manteniment dels premis +Sostenibles + Responsables juntament amb la CEV amb l'objectiu de reconèixer les empreses valencianes que destaquen en aspectes ASG.

Avaluació ambiental de proveïdors i clients

La nostra política de compres i contractació de proveïdors, com la nostra política mediambiental, recullen compromisos en la línia de desenvolupar i millorar els processos d'avaluació ambiental aigua amunt (proveïdors) i aigua avall (clients); durant l'any 2025 no s'ha implementat aquest enfocament de gestió més enllà de sol·licitar el compliment de la llei.

11 Annexos

11.1 Dades de l'empresa

Identificació

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

Actius territorials

Els actius territorials els formen la seu social i les oficines que es detallen a continuació:

Codi oficina	Població	Direcció
001	Alaquàs	Av. Miguel 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 Maria, 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'Alqueria de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. València, 41
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. 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 Valenciano, 12
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

Comissió i comitès interns de gestió

Nom	Missió
Equip de Direcció	Plantejament de la gestió estratègica, desenvolupament de la gestió tàctica i operativa, avaluació dels resultats obtinguts i posicionament del negoci.
Comité de Negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió del negoci. Es complementa amb el Comité d'Especialistes, el Comité Banca Empresa i el Comité de CRM.
Comité de Riscos	Valoració de les anàlisis de les operacions de risc significatives.
Comité d'Organització	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió dels processos, la tecnologia i de la informació.
Comité de Tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.
Comité de Seguiment de Riscos	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió i recuperació de la morositat.
Comité d'Innovació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la creativitat i de la innovació.
Comité de Continuitat del Negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.
Comissió de Promoció Cooperativa	Seguiment i suport a la gestió del Fons de formació i promoció cooperativa.
Consell Social	Òrgan representatiu dels socis de treball, la funció del qual és d'informació, assessorament i consulta del Consell Rector en tots els aspectes que afecten la prestació de treball.
Comité de Costos	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremento de la productividad.
Comité de Seguretat i Salut	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la seguretat i salut laboral en l'organització.
Comité d'Igualtat	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la igualtat en l'organització.
Òrgan de seguiment del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors.	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió interna esperada en l'àmbit del mercat de valors.
Comité de Seguretat de la Informació (ciberseguretat)	Vetlarà per la correcta i adequada gestió de riscos tecnològics i de seguretat de la informació.
Comité de Productes	Seguiment i autorització a la comercialització de nous productes i servicis.
Comité d'Ètica	Vetlarà per la correcta i adequada gestió de l'ètica en l'organització.
Comité d'Intel·ligència Comercial	Suport a les àrees de negoci en la realització de l'activitat comercial.
Comité d'Especialistes	Suport a la Coordinació d'Especialitats i la Direcció General en el funcionament de les especialitats i les seccions.
Comité de Govern de la Dada	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la dada en l'organització.

Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular

Els aliats socis de Caixa Popular i per tant, entitats clau i estratègiques en els òptims resultats de la seua gestió són:

Nom	Generació de valor
Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a la coordinació de les Caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
Banco Cooperativo Español	Servicis de central bancària a les caixes accionistes
Societat Rural Servicis Informàtics	Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació
Compañía de Seguros RGA	Servicis asseguradors i de pensions

Dades financeres

En aquest apartat es du a terme l'exercici de transparència econòmica deguda de Caixa Popular. Per a fer-ho, es presenten a continuació els dos documents fonamentals que resumeixen la situació econòmicofinancera, és a dir, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys corresponents a l'exercici 2025.¹

Balanç de situació	
Actiu	Import en €
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	817.839.801,45
Actius financers mantinguts per a negociar	88.732,11
Derivats	88.732,11
Instruments de patrimoni	0,00
Valors representatius de deute	0,00
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (096)	4.174.442,80
Instruments de patrimoni (097)	4.174.286,20
Valors representatius de deute (098)	0,00
Préstecs i bestretes (099)	156,60
Bancs centrals (131)	0,00
Entitats de crèdit (132)	0,00
Clientela (133)	156,60
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració (139)	0,00
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (100)	0,00
Valors representatius de deute (120)	0,00
Préstecs i bestretes (130)	0,00
Bancs centrals (161)	0,00
Entitats de crèdit (162)	0,00
Clientela (163)	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració (179)	0,00
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (141)	202.035.924,31
Instruments de patrimoni (142)	63.166.036,50
Valors representatius de deute (143)	138.869.887,81

Préstecs i bestretes (144)	0,00
Bancs centrals (211)	0,00
Entitats de crèdit (212)	0,00
Clientela (213)	0,00
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració (209)	3.500.000,00
Actius financers a cost amortitzat (181)	3.400.623.666,91
Valors representatius de deute (182)	943.581.129,12
Préstecs i bestretes (183)	2.457.042.537,79
Bancs centrals (231)	0,00
Entitats de crèdit (232)	122.960.024,24
Clientela (233)	2.334.082.513,55
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	42.170.000,00
Derivats comptabilitat de cobertures (240)	2.996.501,22
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès (250)	0,00
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades (260)	0,00
Dependents (261)	0,00
Negocis conjunts (262)	0,00
Associades (263)	0,00
Actius tangibles (270)	30.893.503,61
Immobilitzat material (280)	30.893.502,89
D'ús propi (281)	30.885.725,40
Cedit en arrendament operatiu (282)	0,00
Afecte a l'obra social (caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit) (283)	7.777,49
Inversions immobiliàries (290)	0,72
Dels quals: cedit en arrendament operatiu (298)	0,00
Pro memòria: adquirit en arrendament (299)	13.241.127,42
Actius intangibles (300)	0,00
Fons de comerç (310)	0,00
Altres actius intangibles (320)	0,00
Actius per impostos (330)	18.985.553,72
Actius per impostos corrents (340)	354.941,38
Actius per impostos diferits (350)	18.630.612,34
Altres actius (360)	6.778.566,33
Contractes d'assegurances vinculades a pensions (361)	0,00
Existències (362)	0,00
Resta dels altres actius (363)	6.778.566,33
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda (370)	12,52
TOTAL ACTIU (380)	4.484.416.704,98

¹En l'apartat 7.1, "Gestió econòmica, financera i fiscal", s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i els indicadors principals de la gestió econòmicofinancera feta en l'exercici, en comparació amb els obtinguts en l'exercici 2023.

Passiu	import en €
1. Passius financers mantinguts per a negociar (010)	57.735,93
1.1. Derivats (020)	57.735,93
1.2. Posicions curtes (030)	0,00
1.3. Depòsits (040)	0,00
1.3.1. Bancs centrals (041)	0,00
1.3.2. Entitats de crèdit (042)	0,00
1.3.3. Clientela (043)	0,00
1.4. Valors representatius de deute emesos (050)	0,00
1.5. Altres passius financers (060)	0,00
2. Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (070)	0,00
2.1. Depòsits (080)	0,00
2.1.1. Bancs centrals (081)	0,00
2.1.2. Entitats de crèdit (082)	0,00
2.1.3. Clientela (083)	0,00
2.2. Valors representatius de deute emesos (090)	0,00
2.3. Altres passius financers (100)	0,00
Pro memòria: passius subordinats (109)	0,00
3. Passius financers a cost amortitzat (110)	4.098.236.544,08
3.1. Depòsits (120)	4.036.862.291,50
3.1.1. Bancs centrals (121)	0,00
3.1.2. Entitats de crèdit (122)	1.907.818,86
3.1.3. Clientela (123)	4.034.954.472,64
3.2. Valors representatius de deute emesos (130)	0,00
3.3. Altres passius financers (140)	61.374.252,58
Pro memòria: passius subordinats (149)	0,00
4. Derivats comptabilitat de cobertures (150)	58.699.305,53
5. Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura	0,00
6. Provisions (170)	12.947.045,80
6.1. Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació (180)	0,00
6.2. Altres retribucions als empleats a llarg termini (190)	0,00
6.3. Qüestions processals i litigis per impostos pendents (210)	0,00
6.4. Compromisos i garanties concedits (220)	1.680.545,79
6.5. Resta de provisions (230)	11.266.500,01
7. Passius per impostos (240)	7.101.401,32
7.1. Passius per impostos corrents (250)	1.214.786,66
7.2. Passius per impostos diferits (260)	5.886.614,66
8. Capital social reembossable a la vista (270)	0,00
9. Altres passius (280)	22.501.764,22
Dels quals: fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit) (281)	4.097.805,19
10. Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	0,00
TOTAL PASSIU (300)	4.199.543.796,88

Patrimoni net	import en €
Fons propis (320)	279.621.521,02
1. Capital (010)	118.225.300,00
1.1. Capital desemborsat (020)	118.225.300,00
1.2. Capital no desemborsat exigít (030)	0,00
Pro memòria: capital no exigít (039)	0,00
2. Prima d'emissió (040)	0,00
3. Instruments de patrimoni emesos diferents del capital (050)	0,00
3.1. Component de patrimoni net dels instruments financers compostos (060)	0,00
3.2. Altres instruments de patrimoni emesos (070)	0,00
4. Altres elements de patrimoni net (080)	0,00
6. Guanys acumulats (190)	119.868.492,63
7. Reserves de revaloració (200)	2.111.060,55
8. Altres reserves (210)	-2.587.361,20
9. (-) Accions pròpies (240)	0,00
10. Resultat de l'exercici (250)	42.004.029,04
11. (-) Dividends a compte (260)	0,00
5. Un altre resultat global acumulat (090)	5.251.387,08
5.1. Elements que no es reclassifiquen en resultats (095)	9.015.622,18
5.1.3. Guanys o (-) pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides (120)	0,00
5.1.4. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda (122)	0,00
5.1.6. Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (320)	9.015.622,18
5.1.7. Ineficàcia de les cobertures de valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (330)	0,00
5.1.7.1. Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [element cobert] (340)	0,00
5.1.7.2. Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument de cobertura] (350)	0,00
5.1.8. Canvis del valor raonable dels passius financers a valor raonable amb canvis en resultats atribuïbles a canvis en el risc de crèdit (360)	0,00
5.2. Elements que poden reclassificar en resultats (128)	-3.764.235,10
5.2.1. Cobertura d'inversions netes en negocis a l'estranger [part eficaç] (130)	0,00
5.2.2. Conversió de divises (140)	0,00
5.2.3. Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç] (150)	-4.029.114,99
5.2.4. Canvis del valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (155)	264.879,89
5.2.5. Instruments de cobertura [elements no designats] (165)	0,00
5.2.6. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda (170)	0,00
Total patrimoni net (300)	284.872.908,10
Total patrimoni net i passiu (310)	4.484.416.704,98
PRO MEMÒRIA: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ	
Compromisos de préstec concedits (313)	295.141.310,97
Garanties financeres concedides (311)	6.472.719,19
Altres compromisos concedits (312)	573.921.556,87

Compte de resultats. Pèrdues i guanys	
Concepte	import en €
1. Ingressos per interessos (010)	131.114.100,59
1.1 Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (110)	3.233.248,36
1.2 Actius financers a cost amortitzat (111)	113.567.353,04
1.3 Resta d'ingressos per interessos (112)	14.313.499,19
2. (Despeses per interessos) (090)	34.837.040,06
2.7. (Despeses per capital social reembossable a la vista) (150)	0,00
A) MARGE D'INTERESSOS (151)	96.277.060,53
3. Ingressos per dividends (160)	4.888.740,15
4. Ingressos per comissions (200)	33.967.527,97
5. (Despeses per comissions) (210)	4.150.601,07
6. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, netes (220)	782.479,76
6.1 Actius financers a cost amortitzat (113)	0,00
6.2 Resta d'actius i passius financers (114)	782.479,76
7. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per a negociar, netes (280)	24.684,00
7.1 Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global (115)	0,00
7.2 Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat (116)	0,00
7.3 Altres guanys o (-) pèrdues (117)	24.684,00
9. Guanys o (-) pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets (287)	1.182.839,60
9.1 Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global (118)	0,00
9.2 Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat (119)	0,00
9.3 Altres guanys o (-) pèrdues (120)	1.182.839,60
8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets (290)	12.165,83
10. Guanys o (-) pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets (300)	-19.406,76
11. Diferències de canvi [guany o (-) pèrdua], nets (310)	592.756,92
13. Altres ingressos d'explotació (340)	2.214.298,88
14. (Altres despeses d'explotació) (350)	4.146.232,63
Dels quals: dotacions obligatòries a fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit) (353)	3.766.036,13
B) MARGE BRUT (693)	131.626.313,18
15. (Despeses d'administració) (360)	53.561.430,55
15.1. (Despeses de personal) (370)	31.471.201,88
15.2. (Altres despeses d'administració) (380)	22.090.228,67
16. (Amortització) (390)	3.390.181,57
18. (Provisions o (-) reversió de provisions) (430)	2.026.124,82
19. (Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o (-) guanys nets per modificació)(461)	17.938.211,59
19.1. (Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global) (462)	35.527,70
19.2. (Actius financers a cost amortitzat) (463)	17.902.683,89
20. (Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades) (510)	0,00
21. (Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius no financers) (520)	0,00
21.1. (Actius tangibles) (521)	0,00
21.2. (Actius intangibles) (541)	0,00
21.3. (Altres) (570)	0,00

Guanyos o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets (330)	-41.771,36
22. Fons de comerç negatiu reconegut en resultats (580)	0,00
23. Guanyos o (-) pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (600)	-2.336.729,98
24. C) GUANYOS O (-) PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES (610)	52.331.863,31
25. (Despeses o (-) ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades) (620)	10.327.834,27
26. D) GUANYOS O (-) PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES (630)	42.004.029,04
27. Guanyos o (-) pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes (640)	0,00
32. E) resultat de l'exercici (670)	42.004.029,04



Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments

Els grups d'interés sobre els quals Caixa Popular estableix marcs de relació de generació de valor i amb els quals es compromet a fer l'exercici de transparència deguda són

Categories de grups d'interés	Grups d'interés el 2022 per categoria	Grups d'interés el 2025 per categoria
1 Socis propietaris	1 Socis treballadors 2 Socis persones físiques 3 Empreses 4 Cooperatives	1 Socis treballadors 2 Socis persones físiques 3 Empreses 4 Persones jurídiques (no cooperatives)
2 Clients	5 Particulars 6 Autònoms i comerços 7 Clients de Banca Privada 8 Empreses 9 Cooperatives 10 Associacions 11 Administració pública	5 Particulars, autònoms i comerços 6 Clients de Banca Privada 7 Empreses i cooperatives 8 Associacions 9 Administració pública
3 Col·lectiu de treball	12 Treballadors socis 13 Aspirants a socis 14 Becaris	10 Treballadors socis 11 Aspirants a socis
4 Proveïdors	15 Recursos financers 16 Altres béns i serveis	12 Proveïdors de recursos financers 13 Proveïdors d'altres béns i serveis
5 Organismes ARA	17 Administracions de l'Estat i de la CV 18 Reguladors 19 Ajuntaments	14 Administracions de l'Estat i de la CV 15 Reguladors 16 Ajuntaments
6 Medi ambient	20 Organitzacions ecologistes 21 Experts en la matèria	17 Organitzacions ecologistes i experts en la matèria
7 Agents socials	22 Tercer sector 23 Societat en general 24 Entitats educatives 25 Altres entitats i plataformes reivindicatives	18 Entitats del tercer sector 19 Societat en general (ciutadania) 20 Altres entitats i plataformes reivindicatives
8 Generadors d'opinió i acció	26 Mitjans de comunicació 27 Analistes financers 28 Influenciadors	21 Mitjans de comunicació 22 Analistes financers 23 Persones jurídiques i físiques del sector amb capacitat de generar opinió (IVIE, FEB...)
9 Sectors empresarials i associacions	29 Associacions sectorials i col·legis professionals 30 Associacions, entitats per a la millora de gestió	24 Entitats del grup que presten serveis de valor
10 Aliats socis	31 Entitats del grup que presten serveis de valor 32 Altres aliats socis	25 Entitats del grup que presten serveis de valor 26 Altres aliats socis

Cooperatives sòcies

Les cooperatives sòcies de Caixa Popular a 31/12 són les relacionades a continuació:

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 VINALES 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.

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

PANGUR ANIMATION, COOP.V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

PUERTAS ZARRA S.COOP.V.

REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V

ROALA, S.COOP.VAL.

ROMYNOX, COOP.V.

RUC SERVEIS, COOP. V.

S.A.D., S.COOP.V.

S.C.L. ESCOLA BRESSOL

SAMBEAT COOP VALENCIANA

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

SANCHEZ ABIETAR COOP.V.

SAPIENS ENERGIA COOP.V.

SDAD COOP AGRICOLA ALBOSA COOP V

SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA

SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS

SENTAL, COOP. V.

SERVEIS FUTURS, COOP. V.

SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.

SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.

SOM ENERGIA S.C.C.L.

SOM ESCOLA COOP.VAL.

SOM ROGLE COOP.V.

SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESSES S.C.V

TADEL GRUP, COOP. V.

TALUDIA COOP.V.

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP

TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.

THE OLIVE BRANCH, COOP.V.

TOALVA, S.C.V.

TRANSUECA S.C.V.

UNIATRANS LEVANTINA S COOP V

VACACIONES PERMANENTES COOP.V.

VALDEN, COOP.V.

VARELEC COOP.V.

VERDE-SIETE COOP. VAL.

VERSIS CONSULTING, COOP. V.

VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.

YA RESTAURANT COOP.V.

ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA

Associacions

Les associacions en les quals Caixa Popular està integrada o participa són:

- 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 Màrketng del Mediterráneo
- COGRASOVA Col·legi oficial de graduats socials de València
- 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-Il·lustre Col·legi d'Advocats de València
- La Promotora
- UNACC-Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

11.2 Informació rellevant sobre l'informe

Aquesta Memòria Anual 2025 de Caixa Popular es dissenya i es publica amb l'objectiu de fer l'exercici de transparència deguda per a tots els grups d'interés, amb tres objectius principals:

- Informar de la responsabilitat, l'ètica i la sostenibilitat de totes les activitats desenvolupades en els processos i els servicis de la cooperativa i donar resposta a totes i cadascuna de les categories de grups d'interés d'aquesta.
- A donar cobertura i resposta complida a la Llei 11/2018.
- A aportar informació que done cobertura a les exigències i les propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els GRI Standards.

En relació amb els informes de responsabilitat social, es presenta la informació següent:

- La periodicitat és anual.
- De l'informe anterior, del 2024, publicat l'abril del 2025, algunes de les xifres han sigut reexpressades en funció dels criteris del report del 2025 per a una comparació homogènia i s'indica al llarg del document.
- L'informe 2025 es publica el març del 2026.
- El punt de contacte per a consultes i aclariments sobre l'informe és l'Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals de Caixa Popular.
- Aquest informe ha sigut revisat mitjançant processos d'assegurament limitat d'acord amb el que s'estableix en la norma internacional de treball d'assegurament (ISAE pel nom en anglés) 3000 per Ernst & Young.

A continuació, es detalla com en l'informe 2025 es dona cobertura als continguts GRI de la versió GRI Standards 2016 i de les ampliacions i les actualitzacions sistemàtiques que



es produïsquen.

Pel que fa a les exigències exposades en l'estàndard GRI 103 de cada contingut s'aporta informació en cadascun dels capítols de l'informe. Per a la resta dels requeriments GRI, s'adjunta el quadre que es presenta a continuació, on es pot localitzar la informació sol·licitada:

Índex de continguts Llei 11/2018

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Introducció ²				
Temes materials 2021 Fonaments 2021		3-1 Procés de determinació de temes materials	1.1 Presentació de la Memòria Anual 2024	Material
			3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	Material
		3-2 Llista de temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	Material
			11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	Material
		2-4 Actualització de la informació	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	Material
Descripció del model de negoci	Fonaments 2021 Continguts generals 2021	2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	Material
		Model de negoci		
		2-1 Detalls organitzacionals	11.1. Dades de l'empresa	Material
		2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	5.1. Gestió comercial i clients	Material
		2-5 Verificació externa	Informe de verificació	Material
Organització i estructura	Fundaments 2021	2-2 Entitats incloses en la presentació d'informes de sostenibilitat	11.1. Dades de l'empresa	Material
	Continguts generals 2021	2-9 Estructura de governança i composició	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	Material
		2-11 President del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	Material
		2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	Material
		2-13 Delegació de la responsabilitat de gestió d'impactes	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	Material
Presència geogràfica i mercats en què opera	Fonaments 2021 Continguts generals 2021	2-1 Detalls organitzacionals	11.1. Dades de l'empresa	Material
		2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	11.1. Dades de l'empresa 2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia competitiva	Material

² Informació no requerida explícitament en la Llei 11/2018, però necessària, d'acord amb a la redacció de la norma per a contextualitzar l'elaboració de l'EINF i l'estàndard utilitzat (en aquest cas GRI).

Objectius i estratègies de l'organització	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia competitiva	Material
Anàlisi de materialitat	Temes materials 2021	3-1 Procés de determinació de temes materials	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia competitiva	Material
		3-2 Llista de temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	Material
Factors i tendències que poden afectar la seua futura evolució	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	Material
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
Enfocament de gestió	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
	Continguts Generals 2021	2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	Material
		2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió d'impactes	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
		2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques 2-23 Compromisos i polítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa 4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
Qüestions mediambientals				
Informació general				
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals. L'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties riscos ambientals	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	10.1. Model d'empremta ambiental	Material
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i en el seu cas, la salut i la seguretat,	Acompliment econòmic 2016	201-2 Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a l'organització a causa del canvi climàtic	7.1. empremta econòmica i del negoci	Material
	Continguts generals 2021	2-27 Compliment de la legislació i les normatives	10.1. Model d'empremta ambiental	Material
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	10.1. Model d'empremta ambiental	Material

Contaminació				
Mesures per a previndre, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica	Emissions 2016	305-5 Reducció de les emissions de GEH	10.2. Gestió ambiental 10.1. Model d'empremta ambiental	Material
Economia circular i prevenció i gestió de residus				
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles;	Materials 2016	301-2 Inputs reciclats utilitzats	10.2. Gestió ambiental	Material
Accions per a combatre el desaprofitament d'aliments				No Material
Ús sostenible dels recursos				
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aigua i efluents 2018	303-5 Consum d'aigua	10.2. Gestió ambiental	Material
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per a millorar l'eficiència del seu ús	Materials 2016	301-1 Materials utilitzats per pes o volum	10.2. Gestió ambiental	Material
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per a millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Energia 2016	302-1 Consum d'energia dins de l'organització	10.2. Gestió ambiental	Material
		302-3 Intensitat energètica	10.2. Gestió ambiental	Material
		302-4 Reducció del consum energètic	10.2. Gestió ambiental	Material

Canvi climàtic				
Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i els servicis que produeix	Emissions 2016	305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	10.2. Gestió ambiental	Material
		305-2 Emissions indirectes de GEH associades a l'energia (abast 2)	10.2. Gestió ambiental	Material
		305-3 Emissions indirectes de GEH associades a l'energia (abast 3)	10.2. Gestió ambiental	Material
Les mesures adoptades per a adaptar a les conseqüències del canvi climàtic; metes de reducció establides voluntàriament a mitjà i llarg termini per a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquesta finalitat	Emissions 2016	305-5 Reducció de les emissions de GEH	10.2. Gestió ambiental 10.1. Model d'empremta ambiental	Material
Protecció de la biodiversitat				
Mesures preses per a preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides				No material



Qüestions socials i relatives al personal				
Ocupació				
Nre. total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional	Continguts generals 2021	2-7 Empleats	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Nre. total i distribució de modalitats de contracte de treball; Mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional; Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Continguts generals 2021	2-7 Empleats	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Presència en el mercat 2016	202-2 Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Ocupació 2016	401-1 Contractacions de nous empleats i rotació del personal	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Les remuneracions mitjanes i la seua evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional o igual valor	Continguts Generals 2021	2-20 Procés per a determinar la remuneració	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		2-21 Ràtio de compensació total anual	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		2-21 Ràtio de compensació total anual	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-2 Ràtio entre el salari bàsic i la remuneració de dones i d'homes	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
La remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe	Continguts generals 2021	2-29 Polítiques de remuneració	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		2-20 Procés per a determinar la remuneració	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Presència en el mercat 2016	202-1 Ràtios entre el salari de categoria inicial estàndard per gènere i el salari mínim local	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Acompliment econòmic 2016	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material

Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	8.1. Model de gestió de persones.	Material
Empleats amb discapacitat	Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	8.2. Responsabilitat social interna	Material
Organització del treball				
Organització del temps de treball	Relacions treballador-empresa 2016	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	8.2. Responsabilitat social interna	Material
Nombre d'hores d'absentisme	Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors	Ocupació 2016	401-3 Permís parental	8.2. Responsabilitat social interna	Material
Salut i seguretat				
Condicions de salut i seguretat en el treball	Salut i seguretat en el treball 2018	403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-3 Servicis de salut en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-6 Promoció de la salut dels treballadors	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material

Accidents de treball, en particular freqüència i la gravetat, així com les malalties professionals; desagregat per sexe	Salut i seguretat 2018	403-9 Lesions per accident laboral	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		403-10 Les malalties i malalties laborals	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Relacions socials				
Organització del diàleg social, incloent-hi procediments per a informar i consultar al personal i negociar amb ells	Continguts generals 2021	2-20 Procés per a determinar la remuneració	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Continguts generals 2021	2-30 Convenis de negociació col·lectiva	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Mecanismes i procediments que té l'empresa per a promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material

Formació				
Les polítiques implementades en el camp de la formació	Formació i ensenyament 2016	404-2 Programes per a millorar les competències dels empleats i programes d'ajuda a la transició	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
		404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Salut i seguretat en el treball 2016	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
	Anticorrupció 2016	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.3. Ètica i valors corporatius.	Material
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	Formació i ensenyament 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
Igualtat				
Mesures adoptades per a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes Plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per a promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	8.2. Responsabilitat social interna	Material
La política contra tota mena de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	No-discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses	8.2. Responsabilitat social interna	Material

Drets humans				
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per a mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Continguts generals 2021	2-23 Compromisos i polítiques	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular.	Material
	Pràctiques en matèria de seguretat 2016	410-1 Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	3.1. L' RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular.	Material
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Continguts generals 2021	2-26 Mecanismes per a sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	4.3. Ètica i valors corporatius.	Material
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Continguts generals 2021	Continguts generals 2021	8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació			8.2. Processos i resultats de l'Àrea de Persones i Cultura Cooperativa	Material
L'eliminació del treball forçós o obligatori				No material
L'abolició efectiva del treball infantil				No material

Lluita contra la corrupció i el suborn				
Mesures adoptades per a previndre la corrupció i el suborn i mesures adoptades per a lluites contra el blanqueig de capitals	Continguts generals 2021	2-23 Compromisos i polítiques	4.3 Ètica i valors corporatius	Material
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
		2-26 Mecanismes per a sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
	Continguts generals 2021	2-15 Conflictes d'interès	4.3. Ètica i valors corporatius.	Material
	Anticorrupció 2016	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	4.1. Òrgans de go-vern: estructura i composició	Material
		205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	Material
		205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.3. Ètica i valors corporatius.	Material
	Competència deslleial 2016	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la compe-tència deslleial i les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	4.3. Ètica i valors corporatius	Material
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Acompliment econòmic 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	9.1. Ingressos per a acció social.	Material
	Comunitats locals 2016	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social.	Material

Societat				
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible				
L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local i impacte en les poblacions locals i en el territori	Impactes econòmics indirectes 2016	203-1 Inversions en infraestructures i servicis secundats	10.2. Gestió ambiental	Material
		203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	9.1. Ingressos per a acció social.	Material
	Comunitats locals 2016	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social.	Material
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	Continguts generals 2021	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	9.2. Model d'acció social i participació.	Material
	Política pública 2016	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	5.4. Cooperativisme i associacionisme.	Material
Accions d'associació i patrocini	Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	9.1. Ingressos per a acció social.	Material
Subcontractació i proveïdors				
La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals				
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seua responsabilitat social i ambiental				No material
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Continguts generals 2021	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material

Consumidors				
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	Salut i seguretat dels clients 2016	416-1 Avaluació dels impactes de les categories de productes i servicis en la salut i la seguretat	5.1 Gestió comercial i clients	Material
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	Màrqueting i etiquetatge 2016	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i servicis	5.1 Gestió comercial i clients.	Material
		417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	5.1 Gestió comercial i clients	Material
	Privacitat del client 2016	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	5.1 Gestió comercial i clients	Material
Informació fiscal				
Els beneficis obtinguts país per país	Acompliment econòmic 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	Material
Els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes	Fiscalitat 2019	207-1 Enfocament fiscal	7.2 Gestión económico-financiera-fiscal	Material
	Acompliment econòmic 2016	201-4 Assistència financera rebuda del govern	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	Material





