

2023

EINF

Estado de información
no financiera



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

CAJASIETE, CAJA RURAL, S.C.C.

relativa al estado individual de información no financiera ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2023

En Madrid a 26 de marzo de 2024

Rafael García Meiro
CEO



CAJASIETE, CAJA RURAL, S.C.C. (en adelante la organización) con domicilio social en: Avenida MANUEL HERMOSO ROJAS, B. 38003 - SANTA CRUZ DE TENERIFE, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

2019/0730/VNOF-2024

AENOR CONFIA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

AENOR

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

AENOR

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

Entre las evidencias revisadas se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado 5.2 del Estado de Información No Financiera adjunto.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA que se publica como documento independiente en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no proporcione información fiel del desempeño de CAJASIEDE, CAJA RURAL, S.C.C., en materia de responsabilidad social en lo relativo exclusivamente al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

Índice

01

Declaración del responsable de la organización

02

Introducción

- 7 **2.1. Alcance de la memoria**
- 8 **2.2. La Sostenibilidad en Cajasiete**

03

Nuestra empresa

- 14 **3.1. Quiénes somos**
- 16 **3.2. Nuestro modelo cooperativo**
- 18 **3.3. Solvencia y fortaleza financiera**
- 20 **3.4. Gobierno Corporativo**
 - 21 3.4.1. Órganos de Gobierno y estructura interna
 - 21 3.4.2. Consejo Rector y Comisión Ejecutiva
 - 22 3.4.3. Comités y Comisiones Delegadas del Consejo Rector
 - 22 3.4.4. Director General y Comité de Dirección
 - 23 3.4.5. Áreas/Staff Internos
 - 25 3.4.6. Estructura organizativa en materia de sostenibilidad
- 27 **3.5. Qué hacemos (Nuestro modelo de negocio)**
- 30 **3.6. Estrategia de la Caja**
 - 30 3.6.1. Nuestro futuro: Plan Rector 2024-2032
 - 35 3.6.2. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la Caja

04

Diálogo con los grupos de interés

- 37 **4.1. Diálogo con los grupos de interés**
 - 38 4.1.1. Identificación de los grupos de interés
 - 39 4.1.2. Priorización de los grupos de interés
 - 40 4.1.3. Proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales

05

La sostenibilidad en el negocio de Cajasiete

- 50 **5.1. Bonos ASG**
- 51 **5.2. Información en cumplimiento del reglamento UE 2020/852 y RD (UE) 2021/2178**
 - 53 5.2.1. Resumen de los principales indicadores
 - 53 5.2.2. Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea.
 - 53 5.2.3. Información anexo XI
- 58 **5.3. Prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y el soborno**
- 60 **5.4. Política de Conflicto de Interés**

06

Socios y Clientes

63	6.1. Socios
65	6.2. Clientes
65	6.2.1. Perfil y distribución de los clientes
67	6.2.2. Servicio de atención al cliente (SAC)
70	6.2.3. Experiencia del cliente
72	6.2.4. Canales de relación con el cliente

07

Nuestro respeto por las personas

78	7.1. Distribución de la plantilla y modalidades de contrato
87	7.2. Política Retributiva
91	7.3. Organización del trabajo
93	7.4. PRL (Salud y Seguridad)
95	7.5. Formación
99	7.6. Igualdad y diversidad
101	7.7. Experiencia de personas
102	7.8. Derechos Humanos

08

Nuestra relación con el medio ambiente

106	8.1. Biodiversidad
107	8.2. Consumo de recursos y planes de mejora
107	8.2.1. Datos de consumo de los principales suministros

09

Nuestros lazos con la sociedad

115	9.1. Compromiso social
115	9.1.1. Fondo de educación y Promoción (FEP)
117	9.1.2. Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos
120	9.1.3. Monetización del valor social
121	9.1.4. Ayuda a los afectados por la erupción del volcán Tajogaite (La Palma)
121	9.1.5. Ingreso sobresaliente
122	9.1.6. Cesión de salón de actos
123	9.1.7. Relación de asociaciones a las que pertenece Cajasiete
124	9.1.8. Acuerdos y convenios de colaboración
125	9.2. Nuestra comunicación con el entorno
126	9.3. Cátedras Cajasiete
128	9.4. Proveedores
129	9.5. Impuestos

10

Anexo

01 Declaración del responsable de la organización



Estimados grupos de interés:

En esta época de transformación y desafíos, en Cajasiete reafirmamos el compromiso de liderar con responsabilidad y ética en todas nuestras acciones financieras y sociales, manteniendo nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

Con más de 60 años de historia, el hecho de ser la única entidad financiera canaria y el modelo cooperativo que representamos y promovemos, nos hace ser conscientes de nuestro importante papel en el desarrollo económico y social de Canarias y de nuestra responsabilidad intergeneracional. El desarrollo sostenible no es simplemente una meta; contribuir a lo largo del tiempo al progreso de la comunidad es parte fundamental de nuestra identidad como cooperativa.

Dentro del compromiso con la transparencia, por cuarto año consecutivo, presentamos el Estado de Información No Financiera, donde detallamos nuestros avances en cuestiones medioambientales, sociales y relativas a nuestro personal, en la gestión de la diversidad e igualdad, la no discriminación y la lucha contra las diferentes formas de corrupción y soborno.

En 2023 finalizó nuestro Plan Estratégico 2021-2023 con un amplio cumplimiento de los objetivos que nos fijamos. Contamos con una Caja más solvente, rentable y con un sólido proyecto de futuro. Una Caja preparada para afrontar el futuro con ilusión, responsabilidad y seguir generando un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente a través de nuestras actuaciones, afianzando nuestra misión de transformar la confianza que nos han depositado los clientes en progreso sostenible para Canarias.

Somos una Caja que pretende liderar desde el ejemplo. Nos enorgullece ser una entidad que prioriza las relaciones humanas y el bienestar de nuestros socios, clientes y empleados. Nos identificamos plenamente con los valores de integridad, profesionalidad y solidaridad, que guían todas nuestras acciones. Reconocemos la importancia de crear un entorno laboral saludable y gratificante, donde cada miembro de nuestro equipo pueda crecer y prosperar tanto profesional como personalmente. Mantene-mos altos estándares de gobierno corporativo para garantizar la transparencia, la integridad y la responsabilidad en todas nuestras actuaciones.

A través de este informe, compartimos nuestros logros, desafíos y aspiraciones para seguir construyendo un futuro más sostenible y contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés. Te invitamos a que seas parte de este ilusionante proyecto.

Fernando Berge

Presidente.

02 Introducción



2.1. Alcance de la memoria

La presente memoria da cumplimiento a los requerimientos de información de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (RDL 1/2010 de 2 de julio) y la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015 de 20 de julio) en materia de información no financiera y diversidad.

Se presenta por separado al informe de cuentas anuales (de Información Financiera), formando parte del informe de Gestión de Cajasiete, Caja Rural, S.C.C. (en adelante, la Caja), con el objetivo de dar a conocer los factores sociales, medioambientales y de gobernanza de la Caja.

La información reportada hace referencia al año fiscal 2023, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 enero de 2023 hasta el 31 de diciembre 2023, la cual ha sido verificada por AENOR y quedará publicada en el sitio web de la Caja de forma que sea fácilmente accesible y gratuita para los grupos de interés y el público en general.



El presente Estado de Información No Financiera (en adelante, EINF) se ha inspirado en marcos nacionales e internacionales de reporte, siendo estos principalmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Iniciativa Mundial de Global Reporting Standards (GRI), cuyos contenidos se han recogido siguiendo el principio de materialidad y proporcionalidad.

El objetivo de esta memoria es presentar una visión completa de la evolución de Cajasiete durante el ejercicio 2023, relacionando su modelo de negocio con prácticas de Responsabilidad Social en diversas áreas de aplicación. En este informe se incluyen datos económico-financieros relevantes, así como información sobre el gobierno corporativo y los aspectos sociales y medioambientales que han sido identificados como relevantes por los grupos de interés.

2.2. La Sostenibilidad en Cajasiete

A continuación se recogen algunas de las actuaciones que se han considerado más relevantes a lo largo del ejercicio 2023.

ENERO

- Renovación Certificación EFR como empresa familiarmente Responsable.
- Renovación del acuerdo con INFECAR y el Recinto Ferial de Santa Cruz de Tenerife.



- Organización de la jornada de buenas prácticas en empresas “El Cáncer en Primera Persona”.



FEBRERO

- Entregamos el premio “Soluciones para La Palma” en colaboración con la ULL a los proyectos de jóvenes estudiantes que presentan proyectos para la reconstrucción de la isla.



- Renovamos el patrocinio del evento cultural referente de las islas: El Carnaval de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.



- Recibimos el reconocimiento Agrario Pesquero y Alimentario.



MARZO

- Entregamos los reconocimientos de la Cátedra BOB a las Cámaras de Comercio de las islas por el proyecto de impulso a la digitalización de las empresas en Canarias.



- Impulsamos los reconocimientos “Más Mujer”, iniciativa que visibiliza la labor de referentes en diferentes sectores profesionales y sociales con el objetivo de impulsar la igualdad.



- Celebramos nuestra participación en el programa Diginnova, una apuesta por la formación y la inserción laboral en colaboración con la Universidad de La Laguna y La Fundación Universitaria de Las Palmas en ámbitos como la transición ecológica y digital.
- Renovamos nuestra colaboración con la UDG Tenerife, un proyecto deportivo referente en igualdad a nivel nacional.



ABRIL

- Impulsamos el programa UNIDREAM en Canarias en las islas de Gran Canaria y Tenerife con el objetivo de ofrecer 4 becas para formar parte del programa que acerca a estudiantes de altas capacidades de las islas a las universidades más prestigiosas del mundo.
- Colaboramos con los premios a las mejores iniciativas empresariales con el objetivo de visibilizar y reconocer grandes proyectos de las islas y su aportación a su desarrollo en ámbitos como el empleo o el crecimiento económico.
- Renovamos el convenio con la Fundación Santa Cruz Sostenible, organización que promueve acciones de concienciación, sensibilización y formación de los ciudadanos a través de actividades enmarcadas en materia medioambiental en la isla



MAYO

- Celebramos el cierre de una nueva edición del programa “Enseñar para Emprender” con el que se impulsa la cultura de la empresa corporativa y del emprendimiento a los más jóvenes a través de la Universidad de La Laguna en colaboración con el Servicio Canario de Empleo.



- Impulsamos “GastroCanarias” el evento referente del sector de la gastronomía en Canarias en su octava edición.



- Lanzamos la campaña “La mejor tierra del mundo” una acción que, enmarcada en el Día de Canarias, pone en valor a los artistas y la cultura del archipiélago en la creación de una obra audiovisual difundida por todo el territorio.



JUNIO

- Unimos fuerzas con la Fundación Universitaria de Las Palmas para hacer realidad “La Casa en la Nube” un proyecto que pretende universalizar el acceso a formación y apoyo en habilidades y bienestar.



- La Fundación Cajasiete entregó el reconocimiento a su aportación a la sociedad a más de 20 entidades con actividad en Canarias en la primera edición del evento “Agradecidos con Nuestra Gente”



JULIO

- Impulsamos la celebración de la primera Copa de Lucha Femenina Canaria celebrada en Tenerife con el objetivo de respaldar una iniciativa que fomenta la igualdad en una actividad que engloba deporte y cultura de nuestras islas.



- Renovamos nuestra certificación en el Sistema Gestión de Compliance Penal con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo de que estos se produzcan
- Apoyamos un año más en la isla de La Palma el “Isla Bonita Love Festival” un acto cultural que visibiliza los derechos de la Comunidad LGTBI+

AGOSTO

- Anunciamos un programa de apoyo de más de 30 millones a los afectados por el incendio que sacudió la isla de Tenerife.



- Financiamos la creación de una aplicación móvil que une el tradicional peregrinaje a Teror en el mes de agosto con naturaleza, cultura y deporte a través del proyecto “Vamos p’al Pino”
- Lanzamos la 15ª edición del “Ingreso Sobresaliente” una iniciativa de Cajasiete que premia la excelencia formativa con el objetivo de fomentar la educación en los jóvenes de las islas.

SEPTIEMBRE

- Financiamos la creación de un aula multisensorial en un centro educativo de la isla de Tenerife con el objetivo de ayudar al desarrollo cognitivo de los alumnos del centro poniendo el foco en aquellos con necesidades especiales.
- Colaboramos en la compra de material asistencial para personas mayores apoyando la actividad de la Casa de Acogida “Madre del Redentor”

OCTUBRE

- La Fundación Cajasiete renovó su apoyo a las categorías inferiores del CB Canarias, referente deportivo del baloncesto a nivel nacional con el objetivo de impulsar el deporte y sus valores desde las más tempranas edades.



- Apoyamos la innovación y el desarrollo del sector vitivinícola en colaboración con la Fundación Universidad de la Laguna a través de la celebración de unas jornadas técnicas celebradas en la isla de Lanzarote con alcance internacional.
- Impulsamos la donación de sangre a través de una nueva edición de la campaña organizada en colaboración con el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia en las universidades Canarias

NOVIEMBRE

- Apoyamos la lucha contra el cáncer de mama a través de la renovación de la colaboración con la Fundación Canaria Carrera por la Vida y sus proyectos sociales y asistenciales
- Renovamos el proyecto realizado en colaboración con la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife “Tejepeques”. Una iniciativa que impulsa la empleabilidad de las personas mientras colabora de forma directa en familias sin recursos
- Celebramos la octava edición de las Jornadas de la Empresa Social y Cooperativa con el foco en los nuevos modelos energéticos y su aportación al desarrollo económico y medioambiental de las islas



DICIEMBRE

- Obtenemos el reconocimiento como embajadores de la asociación BPW Canarias por la labor realizada en defensa de la igualdad real entre hombres y mujeres.



- Premiamos los mejores trabajos de fin de Grado de la Facultad de Empresa, Economía y Turismo de la Universidad de La Laguna.

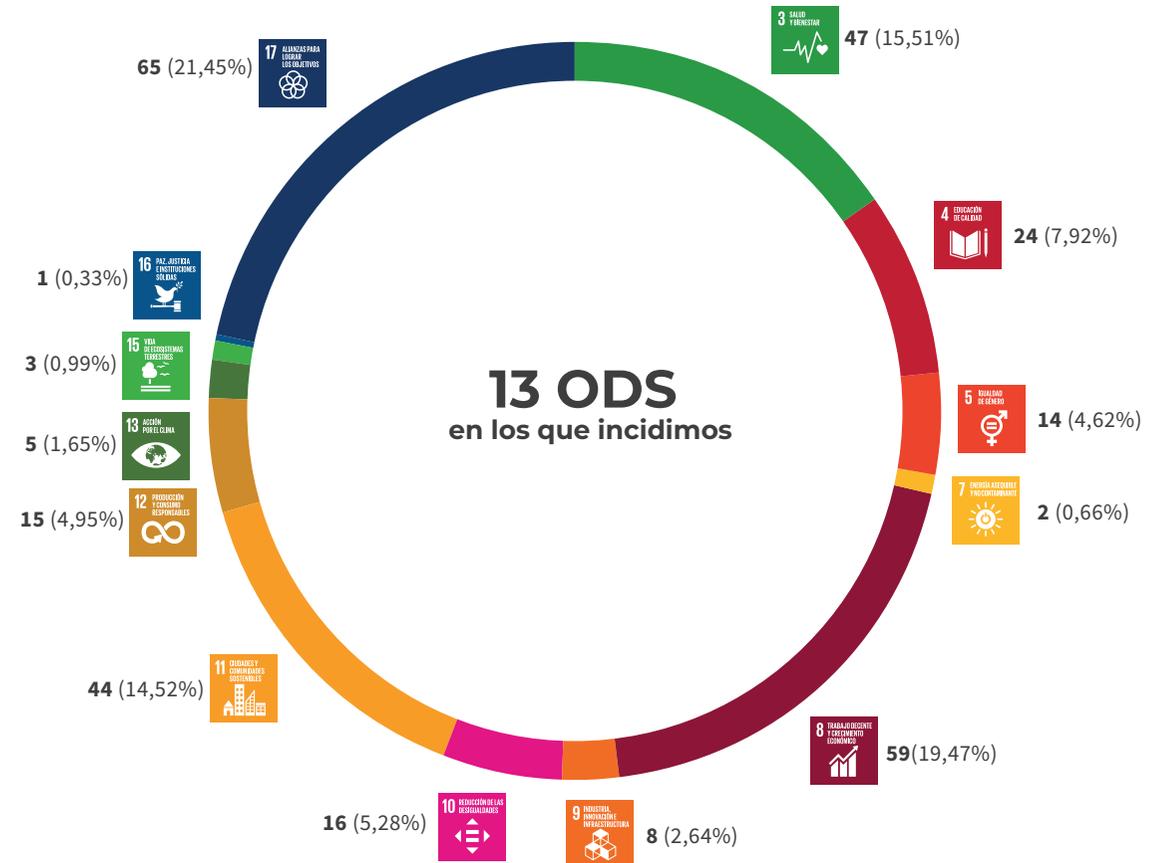
Impacto de la actividad en los ODS

Cajasiete dispone de un cuadro de mando para realizar un control exhaustivo sobre todas las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Durante 2023, las diversas acciones realizadas por la Caja han permitido contribuir a 13 de los 17 ODS existentes, habiéndose llevado a cabo un total de 196 acciones únicas, con un marcado acento social, que generaron un total de 303 impactos en los 13 ODS mencionados anteriormente.

“Durante 2023 se han llevado cabo un total de 196 acciones con un marcado acento social”

La medición de las acciones en materia de sostenibilidad se ha convertido en un reto fundamental para continuar avanzando hacia un modelo empresarial y de gestión más responsable y sostenible para Cajasiete, contribuyendo al logro de los Objetivos de la Agenda 2030.

Recuento de acciones por ODS



03

Nuestra empresa

1 DENOMINACIÓN

Cajasiete, Caja Rural
Sociedad Cooperativa
de Crédito

2 PERSONALIDAD JURÍDICA

Cooperativa de Crédito

3 OBJETO SOCIAL

El objeto social de la Caja viene constituido por la atención a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las Entidades de crédito. A tal fin podrá realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, así como la accesoria o instrumental a la misma, que desarrollará principalmente en el medio rural con atención preferente a las necesidades financieras y a la prestación de servicios a sus socios.

4 DOMICILIO SOCIAL

El domicilio social está situado en Santa Cruz de Tenerife, en la Avenida Manuel Hermoso Rojas, nº 8.

5 INSCRIPCIONES

Inscrita en el Registro de Sociedades Cooperativas de la Subdirección General de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas del Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social, con fecha 21 de febrero de 1.962, con el número 9.895.

Inscrita en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España, el 20 de Junio de 1.966, en la Sección C, número 23 y código 3.076.

6 N.I.F.

F38005245

7 ÓRGANOS SOCIALES

Asamblea General
Consejo Rector

8 ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación es nacional, actualmente opera en las comunidades autónomas de Canarias y Madrid.

3.1.

Quiénes somos

Cajasiete es una Sociedad Cooperativa de Crédito, fundada en febrero de 1962 y registrada en el Banco de España con el número 3076. Se rige por lo dispuesto en los estatutos sociales de la Caja y, en lo no previsto por ellos, por lo sujeto en la normativa y regulaciones de las Entidades de crédito operantes en España quedando regulada su actuación por la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, el Real Decreto 84/1993 de 22 de enero y la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas.

El domicilio social está ubicado en la avenida Manuel Hermoso Rojas, número 8, de Santa Cruz de Tenerife. El ámbito de actuación se extiende al estado español, si bien se centra fundamentalmente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, prestando servicio tanto a particulares como a empresas y otro tipo de Entidades.



Misión

Transformar tu confianza
en progreso sostenible para
Canarias.



Visión

Ser el referente financiero
del progreso sostenible de
Canarias.



Valores

Integridad: Nuestras decisiones empresariales y nuestras acciones con las personas se caracterizan por la honradez, honestidad, responsabilidad y el respeto por los demás. Banca de valores.

Profesionalidad: Aportamos soluciones financieras a las personas y empresas de nuestra Comunidad, adecuando nuestros productos y servicios, caracterizando nuestras relaciones por el valor aportado, trato personal y cercanía en la toma de decisiones. Banca responsable.

Solidaridad: Creemos en la colaboración y la ayuda mutua con el fin de contribuir al crecimiento, al progreso y al desarrollo de la sociedad y las personas. Entidad de Economía social.

La estrategia de Cajasiete se fundamenta en la búsqueda de un crecimiento equilibrado y sostenible, cubriendo las necesidades de socios y clientes a través de la prestación de unos servicios de elevada calidad y de una propuesta de valor personalizada. Este enfoque permite a la entidad preservar su identidad distintiva como una caja cooperativa de banca minorista con enfoque regional, disponiendo de un modelo eminentemente comercial que ofrece un completo catálogo de productos y servicios a través de una amplia gama de canales: red de oficinas, cajeros y banca a distancia (internet, banca telefónica y móvil). Este modelo de negocio no solo enfatiza la importancia de construir relaciones duraderas con los clientes, sino que también refleja la dedicación de Cajasiete a mantener sus principios cooperativos y su misión de contribuir positivamente a la comunidad y al entorno económico local.

Nuestros Compromisos

1

Compromiso
económico

2

Compromiso
con la formación

3

Compromiso
con la igualdad

4

Compromiso
cooperativo

5

Compromiso social
y asistencial

6

Compromiso
cultural y deportivo

7

Compromiso con el
desarrollo sostenible

3.2. Nuestro modelo cooperativo

Cajasiete pertenece al Grupo Caja Rural, principal grupo de banca cooperativa en España. En el corazón del Grupo Caja Rural se encuentra la **Asociación Española de Cajas Rurales (AECR)**, que vela para que cada Caja cumpla con sus requerimientos mínimos de solvencia individual establecidos por la normativa vigente y el supervisor en cada momento. La existencia de esta asociación subraya el compromiso del grupo con la integridad y el apoyo mutuo entre sus miembros, asegurando que el modelo cooperativo no solo se mantenga sino que también prospere, beneficiando tanto a las entidades asociadas como a las comunidades a las que sirven.

El modelo adoptado por el Grupo Caja Rural sigue el patrón de la banca cooperativa europea, ejemplificado por entidades como Crédit Agricole en Francia, DZ Bank en Alemania y Rabobank en Países Bajos. Este enfoque promueve una mayor seguridad y estabilidad para todas las entidades que forman parte del grupo,

cimentándose en principios fundamentales como el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social de las comunidades donde las entidades asociadas operan.

Es importante destacar que la referencia al “Grupo” en el contexto del “Grupo Caja Rural” no corresponde al concepto de grupo empresarial definido para fines de consolidación contable en el artículo 42 del Código de Comercio. Este modelo de asociación se fundamenta en una estructura de banca federada, diseñada para preservar la independencia y autonomía de cada una de las Cajas Rurales integrantes. Esta configuración permite a las entidades satisfacer los requisitos esenciales de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al mismo tiempo que les ayuda a superar las posibles limitaciones derivadas de su tamaño individual y el alcance geográfico de su actividad. Este enfoque federado fomenta la colaboración y el apoyo mutuo entre las cajas, maximizando su potencial colectivo sin comprometer su identidad y estrategia individual.

El Grupo Caja Rural está compuesto por 30 Cajas Rurales y otras entidades participadas:

Banco Cooperativo Español, S.A.: actúa como el núcleo bancario central para las cajas asociadas, ofreciendo servicios esenciales de banca que facilitan la operatividad y eficiencia de las Cajas asociadas.

Rural Servicios Informáticos, S.C.: proporciona servicios tecnológicos a todas las Cajas del Grupo Caja Rural. Juega un papel crucial en su digitalización y modernización tecnológica, permitiéndoles ofrecer soluciones bancarias avanzadas y competitivas.

Rural Grupo Asegurador, S.A.: compañía aseguradora participada por todas las entidades del Grupo Caja Rural que permite proporcionar a los clientes una oferta integral de productos y servicios financieros y aseguradores.

Estas empresas, junto con otras inversiones del grupo como GrucajRural Inversiones, contribuyen significativamente a la fortaleza y competitividad del Grupo Caja Rural, permitiéndole enfrentar con éxito los desafíos de un entorno bancario en constante evolución.

“Cajasiete pertenece al Grupo Caja Rural, principal grupo de banca cooperativa en España”

El Grupo Caja Rural se conforma como uno de los principales grupos bancarios operantes en España, contando con 2.346 oficinas. Su gran solidez financiera y patrimonial se plasma en 86.894 millones de euros de Activos Totales y en 8.337 millones de euros de Recursos Propios del Grupo.

Además, la entidad es miembro activo de la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), una organización patronal fundada en 1970 que representa a las Sociedades Cooperativas de Crédito en España. La UNACC se dedica a la defensa y representación de los intereses de sus miembros, promoviendo el cooperativismo de crédito y facilitando el diálogo con entidades y organismos públicos.



CET 1 (Ratio de Capital)

21,90%



Activos Totales

86.894 M€



RRPP (fondos propios)

8.337 M€



Oficinas

2.346

3.3. Solvencia y fortaleza financiera

Primera línea de seguridad: la fortaleza financiera de Cajasiete.

La primera garantía de seguridad que Cajasiete ofrece a sus socios, clientes e inversores es su solvencia, sustancialmente superior a la media del sector financiero.

A 31 de diciembre de 2023, Cajasiete dispone de un activo de 3.959 millones de euros, habiendo obtenido un beneficio después de impuestos de 41,9 millones de euros, con una inversión crediticia de 2.141 millones de euros y sustentada en lo que a solvencia se refiere por un capital CET 1 de 321,6 millones de euros frente a una exposición al riesgo (APR) de 1.544 millones de euros.

Principales datos financieros de Cajasiete

	2022	2023
Socios	57.801	59.932
Clientes	240.516	242.178
Empleados	404	438
Activo (miles de euros)	4.095.732	3.959.299
Inversión crediticia (miles de euros)	2.002.638	2.141.331
Resultado después de impuestos (miles de euros)	23.339	41.967
Ratio de solvencia	19,07%	20,89%
Inversión social (FEP) (miles de euros)	2.402	3.171

Con una ratio de solvencia del 20,89% a cierre de 2023, la Caja cuenta con una sólida posición de solvencia, disponiendo de un importante superávit de fondos propios en relación a los requerimientos regulatorios que le permitiría hacer frente en solitario a supuestos de necesidad.

Segunda línea de seguridad: fortaleza financiera del Grupo Caja Rural y nuestro Fondo de Solidaridad

Además de disponer de una ratio de solvencia que supera con creces la media del sector bancario, su pertenencia al Grupo Caja Rural añade una red adicional de seguridad (única en España) al disponer el Grupo de un fondo de solidaridad ex ante para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero y que garantiza la estabilidad de las Cajas participantes. Este fondo se creó en 2017 en el seno de la AECR con el nombre de Mecanis-

mo Institucional de Protección (MIP). El MIP es un mecanismo de apoyo y defensa mutua inter cooperativo para beneficio de las Entidades Asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección y tiene como objetivos fundamentales mejorar el control y gobierno de las entidades y sus riesgos, y la mejora de la solvencia y la liquidez en caso de situaciones de escasez para alguno de sus miembros.

“El MIP es un mecanismo de apoyo y defensa mutua inter cooperativo para beneficio de las Entidades Asociadas”

Lo constituyen actualmente las 30 Cajas integradas en la AECR junto con Banco Cooperativo Español y GruCa-jRural Inversiones S.L., que es la sociedad holding tenedora de las participaciones financieras comunes.

El MIP introduce un mecanismo de ayuda mutua que permite a las Cajas operar de forma autónoma sin depender de terceros. Tiene personalidad jurídica propia y patrimonio separado, constituyéndose como el soporte fundamental para mejorar la solvencia del grupo.

Este fondo se financia mediante aportaciones individuales de los miembros del MIP, buscando reunir un volumen de recursos suficiente para cumplir con sus objetivos, teniendo en cuenta los resultados de las pruebas de resistencia. El objetivo financiero para el fondo se fijó en 375 millones de euros, de los que 349 se encontraban aportados y disponibles a 31 de diciembre de 2023.

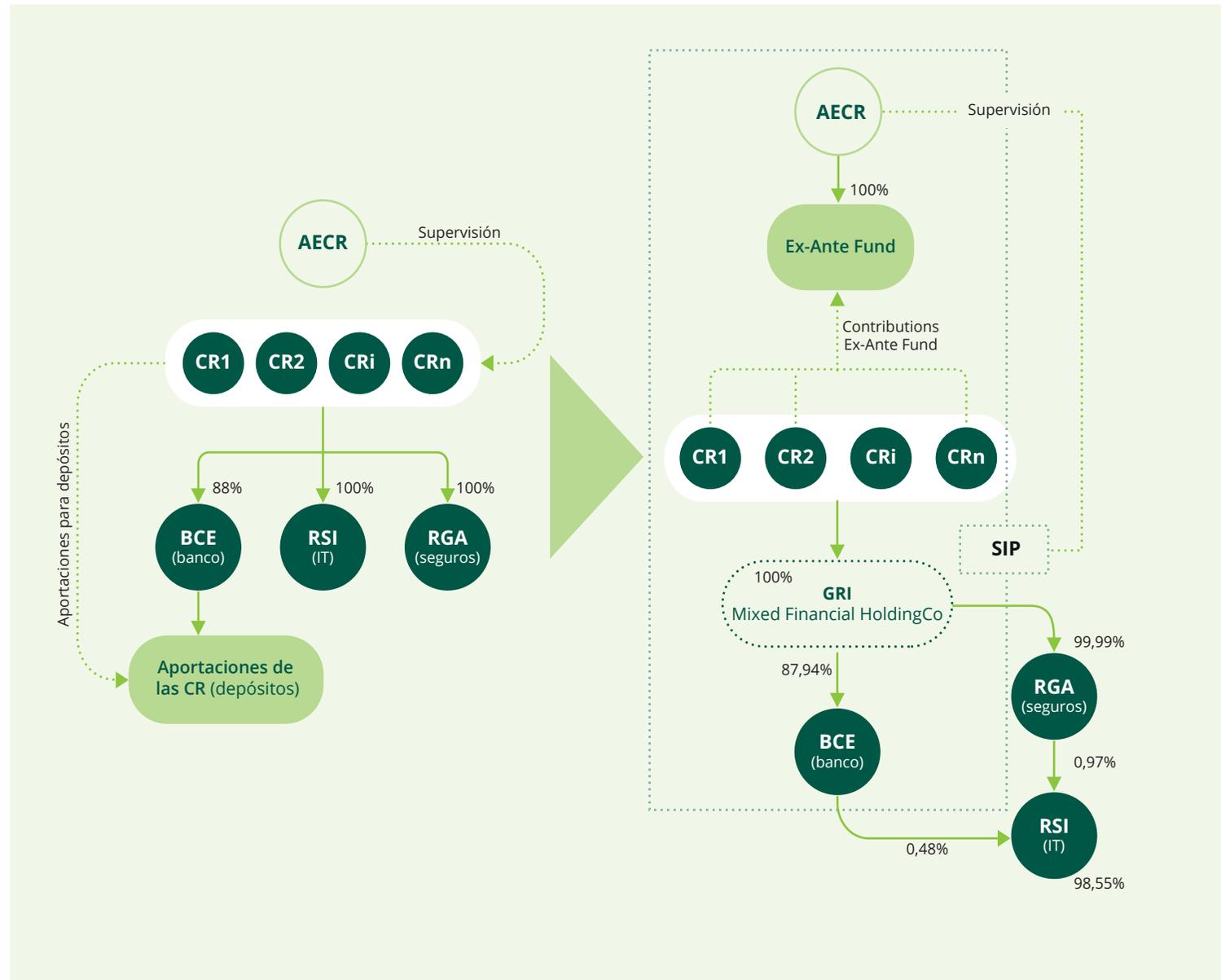
Las contribuciones anuales al Fondo de Solidaridad se distribuyen proporcionalmente entre los miembros del MIP, basándose en los Activos Ponderados por Riesgo y el perfil de riesgo de cada entidad. Este enfoque colectivo y solidario refleja la esencia del modelo cooperativo, subrayando el compromiso de las Cajas Rurales con la estabilidad y seguridad financiera del grupo y sus miembros.

Con la participación en el MIP, Cajasiete se compromete al cumplimiento de una serie de políticas, controles y ratios superiores a los que, en cada momento, sean exigibles conforme a la normativa vigente, reforzando de este modo el ambiente de control y gestión de riesgos. Todo ello, sin perjuicio de los deberes y facultades de otros organismos o personas responsables y de la obligación, que compete a cada miembro del MIP, de salvaguardar su propia solvencia.

El MIP otorga al Grupo Caja Rural una segunda red de seguridad para hacer frente, en el ámbito privado, a posibles situaciones de insolvencia de alguna de las Cajas miembro, sin necesidad de recurrir a fondos públicos

Tercera línea de seguridad: Fondo de Garantía de Depósitos

Adicionalmente, Cajasiete está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, ofreciendo a sus clientes y socios una capa adicional de seguridad y confianza en la gestión de sus ahorros.



3.4. Gobierno Corporativo

Cajasiete cuenta con una estructura organizativa y un modelo de dirección y control adecuado que persigue una actuación eficiente y conforme con los principios de buen gobierno corporativo.

La Caja reconoce el impacto significativo de sus decisiones y acciones en su entorno inmediato y en la sociedad en general. Por esta razón, la entidad ha adoptado un enfoque centrado en las personas, considerando a clientes y empleados como el núcleo y principal motivo de su actividad. Este compromiso con las necesidades financieras de la comunidad, alineado con valores fundamentales como la integridad, la profesionalidad y la solidaridad, impulsa el desarrollo sostenible de Canarias. En coherencia con estos principios, la estructura organizativa de la Caja coloca al cliente en el centro de todas las decisiones estratégicas.

Además, Cajasiete cumple rigurosamente con todas las normativas nacionales y comunitarias aplicables a las entidades de crédito españolas, especialmente en lo que respecta a los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno.

Los órganos de gobierno de Cajasiete incluyen la **Asamblea General de Socios y el Consejo Rector**, siendo este último el máximo órgano de decisión y administración. Los detalles sobre la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento, facultades y demás aspectos relevantes de estos órganos de gobierno se encuentran detallados en los Estatutos de la Caja, el Reglamento del Consejo Rector, el Sistema de Gobierno Interno, manuales de funciones y la normativa interna, asegurando una gestión transparente y responsable. El Sistema de Gobierno Interno tiene la finalidad de cumplir los siguientes objetivos:

- Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Caja respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores.
- Establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno.
- Asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de la Caja y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de socios, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Caja, este Sistema de Gobierno Interno, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

- Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités y Comisiones.
- Adecuada definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de la Caja, garantizando una eficiente coordinación estratégica.
- Establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno, como objetivo del sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Caja y la Dirección.
- Compromiso con la transparencia, definiendo un sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- Implantación de una cultura corporativa basada en una actuación ética y sostenible de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados.
- Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno, de forma que la actuación de la Caja cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecuen a las mejores prácticas de buen gobierno y en particular, a los estándares internacionales y directrices que en cada momento aprueben las autoridades competentes y sean aplicables a la Caja.

3.4.1. Órganos de Gobierno y estructura interna

Cajasiete posee una estructura organizativa y un modelo operativo diseñados para promover una gestión transparente y eficaz, alineados con los principios de buen gobierno corporativo. Este enfoque garantiza que las operaciones de la Caja no solo sean eficientes, sino que también cumplan con los más altos estándares de integridad y responsabilidad corporativa. La función principal del Consejo Rector es asegurar que la estructura organizativa de la Caja esté en consonancia con su modelo de negocio y estrategia de riesgos. Para ello, realiza evaluaciones periódicas de la organización, adaptando la estructura y operativa de la Caja según sea necesario para responder a cambios internos y externos.

El modelo de gobierno de Cajasiete también incluye niveles internos de dirección, siendo el Director General, asesorado por el Comité de Dirección, el principal enlace entre el Consejo Rector y la ejecución operativa de la entidad. Esta disposición asegura una comunicación fluida y continua entre la gobernanza y la gestión ejecutiva, facilitando la implementación de decisiones estratégicas y el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este modelo de gobernanza refleja el compromiso de Cajasiete con la transparencia, la eficacia y la responsabilidad, asegurando que la Caja permanezca fiel a sus valores y misión en el desempeño de sus actividades.

3.4.2. Consejo Rector y Comisión Ejecutiva

El Consejo Rector es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas a la Asamblea de socios de la Caja. **Funcionando colegiadamente y apoyándose en diversos Comités y Comisiones, su labor esencial radica en establecer las directrices estratégicas y de gestión, además de supervisar y controlar la dirección ordinaria confiada a la alta dirección, con el fin de asegurar una gestión prudente y efectiva de la entidad.** Evalúa de forma periódica la organización y cómo sus cambios afectan a la Caja para, así, ajustar su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

Para lograr estos objetivos, el Consejo Rector aprueba las políticas generales de la Caja, definiendo las líneas de acción en diferentes áreas de gestión, supervisando su implementación y estableciendo mecanismos adecuados de comunicación e intercambio de información. **También tiene la responsabilidad de definir y revisar continuamente el marco de gobierno interno para garantizar una clara delimitación y coordinación entre los distintos niveles de responsabilidad dentro de la organización.**

El Consejo Rector puede delegar temporal o permanentemente algunas de sus facultades en una Comisión Ejecutiva, compuesta por el Presidente, Vicepresidente, Secretario y dos vocales, cuyas facultades delegadas se limitan al tráfico empresarial ordinario de la Caja. Se

mantiene un registro detallado de las actividades de esta Comisión Ejecutiva y se informa regularmente al Consejo Rector.

En 2023, el Consejo Rector celebró 12 reuniones, con una asistencia promedio de los consejeros del 96,97%. Durante ese año, se llevaron a cabo sesiones formativas para el Consejo, cubriendo temas críticos como la prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, ley de crédito inmobiliario, transparencia, protección de consumidores y sostenibilidad financiera, sumando un total de 20,5 horas de formación.

“Cajasiete posee una estructura organizativa y un modelo operativo diseñados para promover una gestión transparente y eficaz, alineados con los principios de buen gobierno corporativo”

La Comisión Ejecutiva, actuando bajo la delegación del Consejo Rector, también celebró 12 reuniones en 2023, con una asistencia de sus miembros del 100%, enfocándose en la gestión ordinaria de la cooperativa, incluyendo aspectos de riesgo crediticio y personal.

3.4.3. Comités y Comisiones Delegadas del Consejo Rector

El Consejo Rector de Cajasiete, además de las delegaciones de facultades a título individual y la posibilidad de constituir una Comisión Ejecutiva, se apoya en Comités y Comisiones especializados de ámbito interno para un ejercicio más eficiente de sus competencias. Estos grupos, sin funciones ejecutivas, ofrecen un espacio para el debate objetivo y, en ocasiones crítico, sobre diversas cuestiones, fomentando un diálogo constructivo que enriquece la toma de decisiones. Entre ellos se destacan:

- **Comisión de Auditoría y Riesgos:** encargada de supervisar los aspectos financieros, de auditoría y de riesgos de la entidad.
- **Comité de Nombramientos:** responsable de evaluar y proponer candidatos para ocupar cargos dentro del Consejo Rector y otros puestos clave.
- **Comité de Remuneraciones:** se ocupa de asesorar sobre las políticas de remuneración de los miembros del Consejo y de la alta dirección.

Estos Comités y Comisiones asisten al Consejo Rector en sus funciones de supervisión, ofreciendo asesoramiento, preparando y proponiendo decisiones a tomar, lo que contribuye significativamente al establecimiento de un marco de gobierno interno robusto, integral y efectivo.

Las actividades y recomendaciones de estos grupos se comunican al Consejo Rector a través de sus presiden-

tes, y las actas de sus reuniones se ponen a disposición de todos los miembros del Consejo Rector, asegurando transparencia y accesibilidad a la información.

Bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Riesgos operan unidades especializadas, como la de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo, Prevención de Blanqueo de Capitales, el Comité de Ética y la Unidad de Gestión Integral del Riesgo, cada una desempeñando un rol crítico en la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.

Cada Comité y Comisión opera de acuerdo con reglamentos propios que definen sus normas de funcionamiento y atribuciones, asegurando que sus actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos de Cajasiete y cumplan con la normativa aplicable. Esta estructura contribuye a una gestión eficaz y a la promoción de prácticas de buen gobierno dentro de la entidad.

3.4.4. Director General y Comité de Dirección

Bajo la supervisión directa del Consejo Rector, el Director General ocupa la **posición primordial dentro de la estructura organizativa de Cajasiete**, siendo el principal responsable de la dirección ordinaria y permanente de la entidad. Con el soporte del Comité de Dirección y los responsables de las distintas áreas o departamentos, se promueve un marco de relaciones equilibrado y efectivo entre la dirección estratégica y la función supervisora del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las diversas áreas bajo la responsabilidad del Director General.

La Dirección General actúa como el máximo órgano ejecutivo, encargado de tomar decisiones de gestión y formular propuestas de planificación que estén alineadas con las directrices establecidas por el Consejo Rector. El Comité de Dirección, por su parte, funciona como un órgano consultivo y de apoyo en el proceso decisorio de la Dirección General. Su composición es la siguiente:

Composición del Comité de Dirección:

- Dirección General.
- Dirección de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo (con funciones de control exclusivamente).
- Dirección de Medios.
- Dirección de Riesgos.
- Dirección Comercial.
- Dirección de Asesoría Jurídica.
- Dirección de Personas.
- Dirección de Estrategia y Datos.
- Dirección de Comunicación, Marketing y Experiencia.
- Dirección de Relaciones Institucionales.
- Dirección de Organización, Tecnología e Infraestructuras.

El Consejo Rector es responsable de nombrar al Director General. Depende directamente del Consejo, debiendo cumplir con los requisitos de experiencia y honorabilidad comercial y profesional establecidos en

la normativa vigente y en el Reglamento Interno de Evaluación de la Idoneidad de Cajasiete.

Además, el Comité de Nombramientos se encarga de identificar y revisar anualmente a los titulares de funciones clave, asegurando que estos cumplan con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia necesarios.

Esta estructura de gobierno refleja el compromiso de Cajasiete con una gestión responsable y eficaz, asegurando la alineación entre la supervisión estratégica del Consejo Rector y la operativa diaria de la Caja, en beneficio de todos sus grupos de interés.



3.4.5. Áreas/Staff Internos

Bajo la dirección del Director General, Cajasiete organiza su estructura interna mediante una serie de Áreas o Staff Internos que juegan un papel crucial en la definición de las diferentes áreas funcionales y de responsabilidad dentro de la entidad. Este esquema organizativo facilita un gobierno interno adecuado, permitiendo que cada Área o Staff Interno ejerza funciones de decisión, informe, consulta, coordinación o propuesta dentro de su ámbito específico de actuación y en relación con las áreas internas o de negocio pertinentes.

Cajasiete ha establecido las siguientes Áreas/Staff Internos, cada uno con responsabilidades definidas según su campo de acción:

- **Área de Medios:** Encargada de gestionar los recursos materiales y tecnológicos de la entidad.
- **Área de Riesgos:** Responsable de la gestión de riesgos y la recuperación de activos.
- **Área Comercial:** Centrada en las estrategias de venta y la relación con el cliente.
- **Staff de Asesoría Jurídica:** Proporciona soporte legal y asegura el cumplimiento normativo.
- **Staff de Personas:** Se enfoca en la gestión de recursos humanos y el desarrollo profesional del personal.
- **Staff de Estrategia y Datos:** Encargado de la planificación estratégica y la gestión de datos.

- **Staff de Relaciones Institucionales:** Gestiona las relaciones con entidades y organizaciones externas.
- **Staff de Comunicación, Marketing y Experiencia:** Se dedica a mejorar la experiencia de empleados y clientes, así como la comunicación interna y externa.
- **Staff de Organización, Tecnología e Infraestructuras:** Asegura la infraestructura tecnológica y la protección de datos y sistemas.

Desde esta estructura emergen diversos Comités o Comisiones especializados que realizan funciones de gestión, seguimiento o control sobre los diferentes procesos y subprocesos relacionados con los múltiples aspectos de la actividad de la Caja.

Cajasiete cuenta con un Organigrama y fichas de Funciones detalladas para las áreas y staff mencionados, contenidos en un documento denominado Estructura Organizativa, que se actualiza anualmente. Este enfoque estructural garantiza una gestión eficiente y coherente, alineada con los objetivos estratégicos de la entidad y las expectativas de sus grupos de interés.

La distribución de la organización se ha reformulado con el fin de dar cumplimiento a nuestro objetivo de fortalecer nuestro modelo de negocio sostenible.



En el cierre del año 2023, la distribución de nuestra organización y el organigrama establecido era el siguiente:

Áreas:

1. Comercial
2. Medios.
3. Riesgos.

6 Staff:

1. Estrategia y datos.
2. Organización, tecnología e infraestructuras.
3. Personas.
4. Comunicación, Marketing y experiencia.
5. Asesoría Jurídica.
6. Relaciones Institucionales.

4 Unidades:

1. Auditoría Interna.
2. Cumplimiento Normativo.
3. Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) y Servicio de Atención al Cliente (SAC).
4. Unidad de Gestión Integral del Riesgo (UGIR).

Tenemos **102 puestos**, de los cuales 41 pertenecen al Área Comercial, 9 a Riesgos, 18 a Medios, 27 a Staff, 8 a Unidades y 2 a Alta Dirección.

3.4.6. Estructura organizativa en materia de sostenibilidad

En sus más de sesenta años, la Caja siempre ha tenido un claro compromiso social en la realización de sus actividades y se ha volcado en el bienestar de sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.). Este enfoque social forma parte de su identidad cooperativa.

Consciente de los nuevos retos en Sostenibilidad y ante el convencimiento de que debe seguir creciendo pero sin que su actividad impacte de manera negativa en la sociedad y en el medioambiente, la Caja está poniendo todos los medios y recursos a su alcance para adaptarse y organizarse lo más eficaz y eficientemente posible para continuar contribuyendo al desarrollo sostenible de Canarias. Esto solo se puede lograr involucrando a toda la entidad y adoptando un **enfoque plenamente transversal**.

Así, internamente ha creado una estructura organizativa que atiende al siguiente modelo:



El Consejo Rector de Cajasiete asume la máxima responsabilidad en la gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), estableciendo el marco de apetito por estos riesgos en concordancia con el Marco de Apetito al Riesgo de la entidad. Esto implica definir y desarrollar estrategias específicas dentro del ámbito de los riesgos ASG, que se integran en la **Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG de la Caja**.

Para una gestión efectiva, el Consejo Rector puede delegar aspectos específicos relacionados con la sostenibilidad en la Comisión de Auditoría y Riesgos. Esta delegación permite a la Comisión supervisar y controlar los riesgos ASG, recibiendo informes periódicos por parte de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo y asegurando que toda la información relevante sea accesible al Consejo.

Además, con el objetivo de reforzar la implementación de su Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG, Cajasiete se apoya en el **Comité de Sostenibilidad**. Este comité, que forma parte del Comité de Dirección, supervisa los compromisos de sostenibilidad de la entidad y la gestión de los instrumentos financieros sostenibles. Las responsabilidades y atribuciones del Comité de Sostenibilidad están detalladas en su Reglamento específico, asegurando un enfoque estructurado y coherente en la supervisión de las iniciativas de sostenibilidad.

Asimismo, de acuerdo con su nivel de actividad, el Comité de Sostenibilidad podrá delegar parte de sus atribuciones a una **Comisión Permanente de Sostenibilidad** que informará siempre de las decisiones adoptadas en la reunión siguiente del Comité de Sostenibilidad. Para la correcta realización del mandato encomendado, el Comité de Sostenibilidad y en su caso la Comisión Permanente de Sostenibilidad, contará con el apoyo técnico de las unidades de Gestión Integral del Riesgo y Cumplimiento Normativo.

Funciones del Comité de Sostenibilidad

Actuar como órgano de consenso entre las diferentes áreas y unidades en lo referente a las diferentes iniciativas sobre riesgos ASG que tengan carácter transversal y con una relevancia importante.

Asegurar el alineamiento y, en su caso, la adhesión de los requerimientos regulatorios establecidos en materia de sostenibilidad y gestión de riesgos ASG.

Asesorar y prestar consulta a las áreas correspondientes en materia de gestión de riesgos ASG, así como para el posicionamiento estratégico de la Caja.

Aplicar y, en su caso, proponer al Consejo políticas y normas relacionadas con el marco de gestión de los riesgos ASG.

Definir, desarrollar y dar seguimiento en materia de gobernanza de sostenibilidad y riesgos ASG, de acuerdo con el marco de gobernanza establecido por el Consejo Rector.

Promover la actualización de la estrategia comercial, objetivos comerciales y planificación financiera en función de los riesgos y oportunidades derivados de la consideración de factores ASG.

Asignar, supervisar y monitorizar las responsabilidades y funciones de los responsables de las distintas áreas implicadas en la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad para que desarrollen las actividades asignadas en los plazos fijados, incluyendo las funciones vinculadas a la gestión de riesgos ASG.

Definir, desarrollar y dar seguimiento a procesos que aseguren la integración de la sostenibilidad y la gestión de los riesgos ASG en el marco de gestión del Comité de Dirección.

Colaborar con el resto de áreas como participante secundario en la ejecución del Plan.

Promover la integración de la sostenibilidad en la creación y aprobación de productos.

Promover, impulsar y colaborar en el posicionamiento estratégico de Cajasiete y su compromiso con los aspectos ASG. Promover y colaborar, conjuntamente con el Grupo Caja Rural, en la definición del modelo de negocio propio resultante de dicho posicionamiento estratégico bajo el estricto cumplimiento de la regulación.

3.5. Qué hacemos

(Nuestro modelo de negocio)

El modelo de negocio que caracteriza a la Caja, por su cercanía, profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de los mismos está vertebrado en torno a las líneas de negocio de banca de particulares y banca de empresas.



Banca Particulares

La Banca Particulares de Cajasiete se centra en la banca minorista dirigida a clientes individuales, abarcando la distribución de seguros y diversos productos de inversión. Esta área representa la línea de negocio más significativa en términos de captación de recursos, créditos otorgados y capital económico utilizado. Dentro de esta línea de negocio, se incluyen varias actividades clave:

- a) **Banca Comercial:** Esta división proporciona una amplia gama de productos y servicios financieros a clientes particulares. Se destaca especialmente en la concesión de créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas, aunque también ofrece financiamiento al consumo y captación de depósitos, tanto a la vista como a plazo. Cajasiete mantiene una elevada cuota de mercado en sus áreas de influencia, lo que refleja su arraigo y compromiso con el desarrollo económico local.
- b) **Distribución de Productos de Previsión:** La entidad ofrece una extensa selección de productos de previsión que incluyen ahorro y riesgo, vida y pensiones, y seguros generales. Estos productos están diseñados para cubrir las necesidades de seguridad financiera y planificación a largo plazo de sus clientes, ayudándoles a gestionar de manera efectiva los riesgos y asegurar su bienestar futuro.
- c) **Distribución de Productos de Inversión:** Cajasiete también facilita el acceso a una variedad de productos de inversión e instrumentos financieros para clientes minoristas, como fondos de inver-

sión y planes de pensiones. Esta oferta permite a los clientes diversificar sus carteras, optimizar sus ahorros y planificar adecuadamente para la jubilación, en línea con sus objetivos financieros y perfil de riesgo.

En conjunto, la Banca Particulares de Cajasiete se caracteriza por su enfoque en proporcionar soluciones financieras integrales y personalizadas, reforzando su posición como entidad de confianza y cercanía para sus clientes en el ámbito de la banca minorista.

Banca Empresas

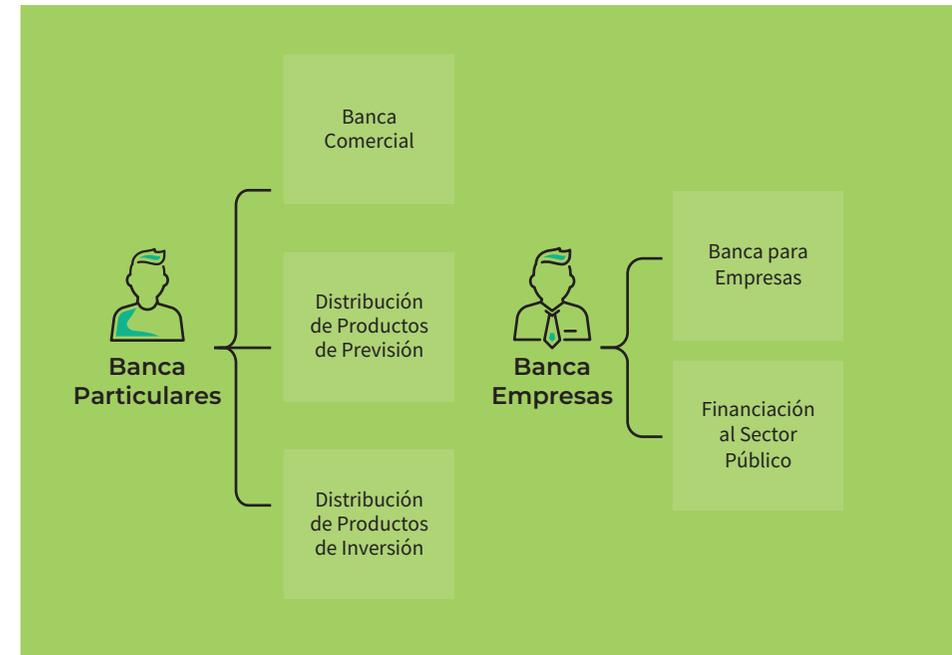
Cajasiete se enfoca predominantemente en ofrecer servicios de banca empresarial dirigidos a pequeñas y medianas empresas (pymes) y microempresas, complementando esta oferta con soluciones de financiación para el sector público. Este enfoque estratégico permite a Cajasiete satisfacer de manera efectiva las necesidades de estos sectores clave, ofreciendo soluciones financieras personalizadas que impulsan su crecimiento y contribuyen al desarrollo económico.

La oferta de banca para empresas de Cajasiete se divide en dos segmentos fundamentales:

- a) **Banca para Empresas:** Dedicada a brindar un amplio espectro de productos y servicios financieros especialmente diseñados para las pymes y microempresas, con el objetivo de apoyar su expansión y consolidación en el mercado.
- b) **Financiación al Sector Público:** Se centra mayoritariamente en ofrecer soluciones de financiación

a entidades del sector público, facilitando así el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos cruciales.

Cajasiete se distingue por su modelo de gestión que incorpora un enfoque de distribución multicanal, destacando la importancia de los canales digitales. Esta estrategia permite a la entidad ofrecer servicios bancarios de alta calidad, accesibles en cualquier momento y lugar. La innovación constante y el uso de tecnología avanzada son esenciales para evolucionar la forma en que los clientes interactúan con Cajasiete, proporcionando un asesoramiento personalizado y soluciones financieras de gran valor.



Como parte del modelo cooperativo de banca, junto a entidades como Banco Cooperativo Español, Rural Grupo Asegurador y Rural Servicios Informáticos, Cajasiete accede a una amplia red de servicios, mercados e infraestructura tecnológica. Esta sinergia le permite adaptarse a las dinámicas del negocio y a las normativas, anticipando las necesidades de los clientes y facilitando el crecimiento orgánico.

Complementando este modelo, Cajasiete dispone de una oficina digital creada para estar cerca de los clientes que prefieren relacionarse con la Caja a través de canales no presenciales y realizan sus contrataciones, operaciones y gestiones a través de la banca digital. Esta oficina complementa nuestra propuesta de valor basándose en la atención personalizada y ofreciendo una gran flexibilidad que permite contar con un gestor personal con el que comunicarse y realizar operaciones. La Caja ha desarrollado iniciativas digitales propias que incluyen:

- La opción para que interesados puedan registrarse como clientes a través de la web y App de Cajasiete, vinculándose a la Oficina Digital.
- El servicio “En Contacto”, que brinda atención personalizada por gestores digitales para carteras específicas de clientes.
- El servicio “Te Atendemos”, disponible para clientes y no clientes, que proporciona soporte digital a través de WhatsApp, correo electrónico o mensajería privada en la App de Cajasiete.

En el ámbito digital:

1. La Oficina Digital de Cajasiete está dividida en dos ámbitos (datos diciembre 2023):

- Clientes activos con alta por Internet: 4.916
- Clientes atendidos íntegramente por gestores digitales en el servicio En Contacto: 3.907

Es importante destacar que ya en el año 2023 el 9,7% de los nuevos clientes particulares en la entidad lo hicieron a través de la Oficina Digital.

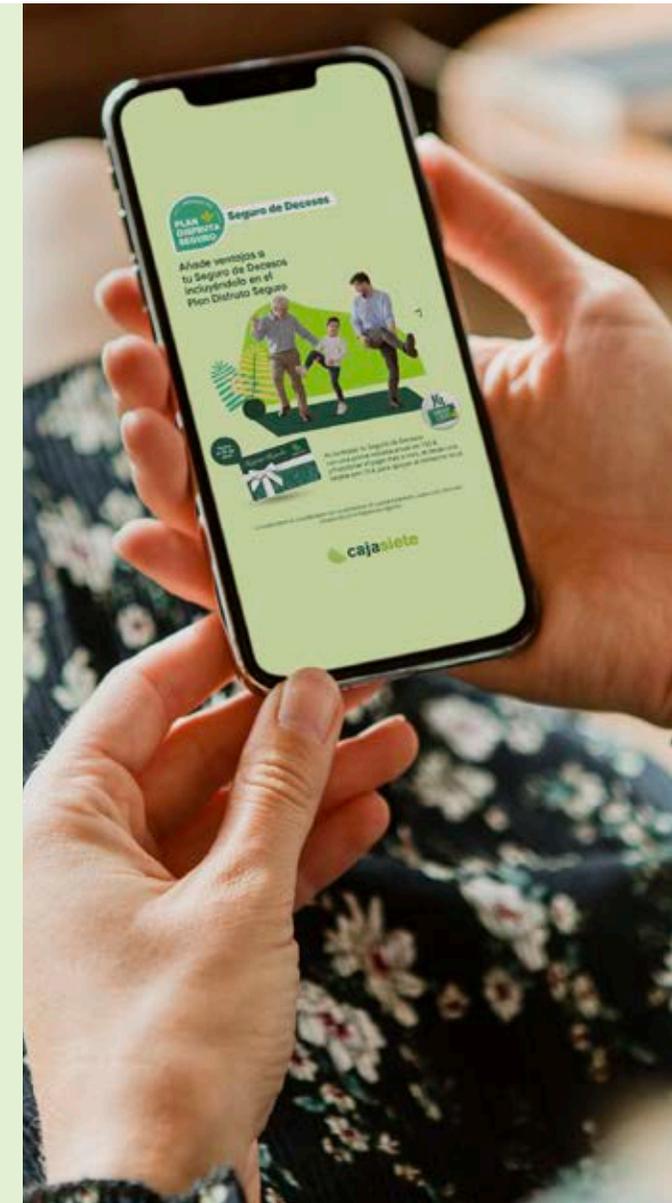
2. Servicio Te Atendemos:

Atendió durante el año 2023 a una media de **7.000 personas** cada mes (WhatsApp, mensajería privada App y correo electrónico general entidad).

Otros datos destacados es que a través de WhatsApp en los últimos dos años han contactado 49.200 personas diferentes.

Durante el año 2023 se mantuvieron 54.153 conversaciones con más de 690.000 mensajes recibidos con un tiempo medio de resolución completa de las gestiones de 12 minutos.

Esta estrategia integrada demuestra el compromiso de Cajasiete con la innovación y la excelencia en el servicio, posicionándose a la vanguardia de las tendencias en el sector financiero y respondiendo eficazmente a las necesidades de sus clientes.



3.6. Estrategia de la Caja

3.6.1. Nuestro futuro: Plan Rector 2024-2032

La estrategia de Cajasiete se centra en lograr un desarrollo armónico, y fortalecer su carácter único como Caja cooperativa de banca minorista con una orientación regional. En el corazón de su estrategia, Cajasiete se compromete a brindar un valor agregado a sus clientes a través de un asesoramiento personalizado, cercano y de alta calidad. Este enfoque no solo subraya la importancia de las relaciones con los clientes, sino que también refleja el compromiso de Cajasiete con la preservación de sus principios cooperativos y su objetivo de impactar positivamente en la comunidad y el entorno económico local.

La cultura empresarial de Cajasiete actúa como el núcleo de su estrategia, funcionando como el ADN que permea toda la organización. Esta cultura dicta tanto la interacción interna entre empleados como con socios y clientes, y cómo se abordan las decisiones críticas. Sin embargo, es esencial entender que la cultura no es un elemento inmutable; para no perder su esencia, necesita ser revisada y actualizada regularmente para asegurar su alineación con la estrategia de negocio, los objetivos y los cambios en el mercado.

En el año 2014, la Caja se propuso crecer y mejorar considerablemente la fortaleza de la entidad. Se fijaron objetivos para los 9 años siguientes que se han conseguido en gran medida. La Caja ha alcanzado, e incluso mejorado, los objetivos iniciales planteados para el Plan Rector 2015-2023 en solvencia y en eficiencia. En lo que respecta al volumen de depósitos, la desviación

de la cifra real respecto al objetivo para 2023 fue de tan solo 9 millones, prácticamente alcanzándose el tamaño propuesto en relación a los depósitos. Respecto a la liquidez, los depósitos captados de la clientela, muestra de su confianza en la entidad, crecieron en mayor proporción que los créditos concedidos, que también experimentaron un importante crecimiento, permitiendo que la Caja cuente con mayor excedente de liquidez y, por lo tanto, mayor salud financiera.

“La Caja ha mejorado, los objetivos iniciales planteados para el Plan Rector 2015-2023 en solvencia y en eficiencia”

PILARES Plan Rector 2015 - 2023	Cifras reales	Valores proyectados PR 2015 - 2023	Cifras reales
	Dic. 2014	Dic. 2023	Dic. 2023
Liquidez (Relación Créditos/Depósitos)	76,56%	85,00%	63,45%
Solvencia (Ratio de capital)	12,64%	15,00%	20,76%
Eficiencia	56,80%	45,00%	41,39%
Tamaño (Depósitos en miles de euros)	1.531.505	3.340.000	3.331.281

Los objetivos cualitativos que se marcó la Caja en el Plan Rector (2015 – 2023) eran mantener y potenciar los Ejes Estratégicos, claves para guiar el comportamiento de la entidad. Los ejes estratégicos eran:

Las personas en el centro

Las cooperativas somos un tipo de empresa donde priman las personas sobre el capital. Nuestras decisiones y acciones benefician a nuestra organización y a toda la sociedad.

Cultura empresarial

Nuestra forma distinta de hacer banca nos da sentido de pertenencia, motivación trascendental y nos distinguen de la competencia. Mantenerla y potenciarla interna y externamente es nuestra obligación.

Adaptación al cambio

Observar los cambios del entorno y del sector, adaptarnos de manera proactiva para mitigar las amenazas y aprovechar las oportunidades es un atributo que tenemos que potenciar como empresa sostenible en el tiempo.

Cerrado el ciclo 2015-2023, Cajasiete ha elaborado un **nuevo Plan Rector para el periodo 2024-2032**. Se trata de un trabajo colectivo donde se ha plasmado la visión de futuro de la Caja, estableciendo nuevos pilares a largo plazo para garantizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad económica. Este Plan Rector se instrumenta en tres planes estratégicos que abarcan periodos de tres años. El primer Plan Estratégico detalla los objetivos que la Caja se marca para el periodo 2024-2026 junto con las estrategias y acciones para alcanzarlos.

En la elaboración de este nuevo Plan Rector, Cajasiete ha reflexionado sobre los elementos esenciales que definen su propósito: **la misión que orienta, la visión que motiva, los valores que caracterizan y la ventaja competitiva que diferencia a la Caja**, asegurando que su cultura empresarial continúe siendo un recurso estratégico clave en el futuro. La identidad cooperativa de Cajasiete influye decisivamente en su modo de operar, destacando su compromiso con la cooperación y el bienestar común.

Para la Caja, el logro de sus objetivos es tan importante como la forma en que los alcanza. No cree en los resultados a cualquier precio sino que aspira a un éxito que refleje fielmente su identidad y valores. Por ello, la ruta hacia el logro de los objetivos se ha estructurado a través de ejes estratégicos, estrategias empresariales y políticas.

“Para la Caja, el logro de sus objetivos es tan importante como la forma en que los alcanza”

Los ejes estratégicos actuarán como pilares fundamentales, asegurando que cada objetivo esté profundamente arraigado en la identidad de la Caja. Como resultado de esta reflexión estratégica, se han definido los siguientes ejes estratégicos:



Eje 1. Cultura empresarial

Nuestra cultura empresarial, marcada por una forma distinta de hacer banca, nos otorga un fuerte sentido de pertenencia y una motivación que va más allá de lo convencional, diferenciándonos de la competencia. Como cooperativa, ponemos a las personas por encima del capital, tomando decisiones que benefician tanto a nuestra organización como a la sociedad en su conjunto. Nuestro compromiso es mantener y reforzar esta cultura tanto interna como externamente, integrando la Sostenibilidad en sus tres dimensiones económica, social y medioambiental, como un pilar esencial de nuestra forma de operar y de nuestro impacto en la comunidad.



Eje 2. Trato personal

Nos comprometemos a ofrecer un servicio de tú a tú, garantizando una experiencia de calidad superior, independientemente de si nuestros clientes interactúan con nosotros en persona, online o a través de cualquier otro canal, recibirán un servicio altamente personalizado. Nuestro enfoque está en proveer soluciones 'trajes a medida', adaptadas a las necesidades individuales de cada cliente, asegurando así no solo la satisfacción, sino también la construcción de relaciones duraderas y de confianza.



Eje 3. Adaptación al cambio

Es crucial para nuestra sostenibilidad en el tiempo observar atentamente los cambios del entorno y del sector, adaptándonos proactivamente para convertir amenazas en oportunidades. Este atributo es fundamental para asegurar la resiliencia y el crecimiento continuo de la Caja.

Las estrategias empresariales serán el conjunto de acciones y tácticas específicas que permitirán a la Caja avanzar de manera efectiva y eficiente hacia estos objetivos, manteniendo siempre su esencia y principios. Finalmente, las políticas serán el marco de referencia, proporcionando las directrices necesarias para que todas las acciones y decisiones estén en perfecta alineación con los ejes y estrategias.

“Anualmente se impulsan planes de acción en la Caja, los cuales se alinean con su Plan Estratégico y pueden ser de mejora continua o estratégicos”

Este enfoque integrado y coherente permite no solo alcanzar nuestros objetivos estratégicos sino hacerlo de una manera que fortalezca la identidad corporativa y reafirme el compromiso de la Caja con los valores y prácticas que la definen como empresa.

Estas estrategias son tácticas detalladas y medidas operacionales que permiten a la entidad convertir sus valores fundamentales y su visión estratégica en resultados concretos. Al estar alineadas con los ejes estratégicos, estas estrategias ayudan a mantener su esencia y fortalecer su posición en el mercado.

Las estrategias de la Caja para este plan

• Estrategia de crecimiento

Este tipo de estrategia busca fundamentalmente expandir y fortalecer la posición de una empresa en el mercado, existen diferentes tipos como: penetración de mercado, desarrollo de producto, desarrollo de mercado o diversificación. Para este plan nuestras estrategias de crecimiento serán:

- Crecimiento Provincia de Las Palmas
- Crecimiento Provincia de Santa Cruz de Tenerife
- Crecimiento Comunidad de Madrid
- Crecimiento Negocio Digital

• Estrategia de segmentación o especialización

Dirigir recursos hacia segmentos específicos de nuestros target de clientes, a fin de satisfacer de manera más eficaz y eficiente sus necesidades particulares.

- Segmento particulares (con foco en colectivos de jóvenes, funcionarios, noministas, pensionistas)
- Segmento empresas
- Segmento sector público

Para estos tres segmentos pondremos foco en la vinculación, en la calidad del riesgo de crédito y en la gestión proactiva del seguimiento y recuperación impagados.

• Estrategias de sostenibilidad

Esta estrategia se enfoca en integrar prácticas sostenibles y responsables. La meta es no solo cumplir con las regulaciones ambientales y sociales, sino también liderar en responsabilidad corporativa, generando un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

• Estrategia de transformación digital

Adopción de tecnologías avanzadas como analítica del dato, inteligencia artificial y ciberseguridad que mejore la experiencia de usuario de nuestros clientes, ayuden a nuestras personas a que sean más productivas y tomar mejores decisiones basadas en datos, así como continuar con el Grupo Caja Rural la implementación de robustas medidas de ciberseguridad para proteger la información y activos digitales tanto de la entidad como de sus clientes.

• Estrategia de diferenciación

Buscamos que los consumidores elijan a Cajasiete para satisfacer sus necesidades financieras frente a la competencia gracias a nuestras características únicas y su valor percibido.

Finalmente, es importante destacar que anualmente se impulsan planes de acción en la Caja, los cuales se alinean con su Plan Estratégico y pueden ser de **mejora continua** (se trata de planes de acción que hacen más eficientes los procesos, procedimientos, productos o servicios. Su duración es de 3 a 4 meses) o **estratégicos** (son planes que tratan de innovar y ayudar a la adaptación al cambio, como la creación de nuevos productos, servicios o modelos de negocio y merecen un seguimiento especial. Su duración es a largo plazo, más de 1 año).

Planes de acción estratégicos 2024-2026:

La Caja ha realizado una encuesta estratégica a todo el personal de la entidad para la co-creación de este Plan Estratégico: una vez observado el entorno, las personas señalaban si veían los retos como oportunidades o amenazas. Para poder potenciar las oportunidades detectadas y mitigar los retos, se ha establecido un claro itinerario para alcanzar los objetivos. Para ello, la Caja trabajará a lo largo del Plan estratégico 2024-2026 en los siguientes planes de acción estratégicos:

01

Plan Gran Canaria. Lidera el Director Comercial.

05

Plan de Socios. Lidera el Director de Asesoría Jurídica y Secretaría.

08

Plan Comunicación. Lidera la Directora de Comunicación, marketing y experiencia.

12

Plan de Colectivos 2024-2026. Lidera el Director Comercial.

02

Plan Crecimiento en Madrid. Lidera el Director Comercial.

06

Plan de Riesgos Tecnológicos. Lidera el Director de Organización, tecnología e infraestructuras.

09

Plan Observatorio Digital. Lidera el Director de Estrategia y Datos.

13

Plan de Desarrollo de Negocio Digital. Lidera el Director Comercial.

03

Plan Potenciar el departamento de recuperación. Lidera el Director de Riesgos.

07

Plan Calidad del Dato Lidera el Director de Estrategia y Datos.

10

Plan Rediseño de Procesos Internos. Lidera la Directora de Comunicación, marketing y experiencia.

14

Plan de Gobernanza. Lidera el Director de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo (UGIR).

04

Plan Sostenibilidad. Lidera el Director de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo (UGIR).

11

Plan de Empresa 2024-2026. Lidera el Director Comercial.

3.6.2. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la Caja



Factores económicos

El Banco de España estima para los años 2024 y 2025 crecimientos del PIB sostenidos en el entorno del 2%. La creación de empleo ha seguido evidenciando un elevado dinamismo a lo largo del 2022 y primer semestre de 2023. Las proyecciones macroeconómicas para los próximos ejercicios, sitúan la tasa de paro en el entorno del 11,5%. El aumento persistente de la inflación se ha convertido en una de las principales preocupaciones por el debilitamiento de poder adquisitivo de los clientes. La previsión es que la aplicación de duras políticas monetarias con el incremento de los tipos de interés oficiales nos lleve a entornos del 2% de inflación en el 2025. Previsión de que la economía se mueva en forma de “K”, es decir, sectores que crecerán o decrecerán de forma exponencial y dentro del mismo sector, empresas que experimentarán evoluciones divergentes.



Factores socioculturales

Envejecimiento de la población española. Crecimiento continuado de la población en Canarias. Se está produciendo un aumento de la edad media que se sitúa en los 43 años. El grueso de la población se sitúa en el segmento de 15 a 65 años. Tendencia a aumentar la desigualdad económica afectando al acceso a recursos y estabilidad política y social. Reducción de la clase media. Salud y bienestar. Aumento de la preocupación por la salud y la comercialización de productos y servicios. Cambios en valores y prioridades sociales. Enfoque en bienestar y equilibrio, influyendo en demanda de productos y servicios y políticas públicas. Redes sociales y comunicación. Transformación en la forma de relacionarse e informarse, afectando a la polarización política, la privacidad y la difusión de noticias.



Factores políticos-legales

Tensiones geopolíticas provocadas por la guerra entre Rusia y Ucrania, se producen distorsiones en la economía. En Canarias todo esto nos afecta, porque nuestros clientes vienen de todos los países, especialmente de Europa. Calentamiento global. Continuar avanzando en la lucha contra el cambio climático global exigirá reforzar la coordinación internacional.



Factores tecnológicos

Se producen cambios en el perfil del cliente, demandando cada vez más servicios digitales y personalizados. La inteligencia artificial (IA) permite automatizar tareas, mejorar la toma de decisiones y personalizar la experiencia del cliente. Afecta a la eficiencia operativa, la competitividad y la creación de nuevos modelos de negocio. El Big Data y el análisis de datos aumentan la capacidad de recopilar, almacenar y analizar grandes volúmenes de datos lo que permite tomar decisiones basadas en información detallada y actualizada. Afecta a la estrategia empresarial, el marketing y la optimización de recursos.



Factores ecológicos o medioambientales

La sociedad cada día toma más conciencia con la importancia de la sostenibilidad y los aspectos ambientales, sociales y económicos. Por su parte, las instituciones gubernamentales están regulando de forma que la Sostenibilidad sea un elemento más de análisis en la toma de decisiones.

04

Diálogo con los grupos de interés

4.1.

Diálogo con los grupos de interés

El diálogo continuo con los grupos de interés es un pilar fundamental para Cajasiete. Este enfoque nos permite identificar a todos los actores que tienen vínculos con nuestra entidad y que pueden ejercer influencia en las operaciones y decisiones de la Caja. Por esta razón, establecemos diversos canales de comunicación con ellos, con el propósito de comprender sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios, productos y acciones que desarrollamos en Cajasiete.

La Caja ha establecido una Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG que se caracteriza por ser transversal y servir como fundamento para el diálogo con los grupos de interés. Esta interacción, llevada a cabo a través de entrevistas, así como mediante sistemas de consulta y entrevistas, sometiéndose a un análisis posterior detallado y puestos en valor por la unidad responsable.

Fases del diálogo con los grupos de interés



FASE I Identificación de los grupos de interés

Es necesario interactuar con los grupos de interés para comprender sus inquietudes y expectativas. Para ello se deben definir de forma adecuada las partes interesadas y así consultar los asuntos relevantes, tanto a nivel interno como externo.



FASE II Priorización de los grupos de interés

Se realizará una distribución de las partes interesadas identificadas de manera que se visualice la evolución de las relaciones con cada una de ellas y se determine mediante una matriz de priorización el grado de influencia y dependencia de los grupos de interés.



FASE III Identificación de los asuntos materiales

Conforme a las expectativas y necesidades de los grupos de interés detectadas en las encuestas realizadas, se determinarán y pondrán en valor aquellas cuestiones relevantes tanto para la empresa como para las partes interesadas.



FASE IV Priorización de los asuntos materiales

Una vez identificados los asuntos materiales relevantes para los grupos de interés se evaluarán mediante una matriz de materialidad, relacionando la preponderancia de dichos asuntos tanto para las partes interesadas como para la organización.

Igualmente, se toman en cuenta los análisis derivados del estudio de contabilidad social que la Caja ha emprendido en colaboración con la Cátedra de Economía Social de la Universidad de La Laguna. El cuadro siguiente resume los pasos seguidos para determinar los asuntos materiales y su integración en la estrategia de la Caja.

4.1.1. Identificación de los grupos de interés

Para alinear nuestra práctica con las exigencias de la nueva normativa europea sobre sostenibilidad, Cajasiete ha perfeccionado el empleo del principio de doble materialidad, profundizando en la identificación de asuntos críticos que afectan tanto a la sostenibilidad de la entidad como a sus grupos de interés. Este enfoque mejorado promueve una participación más activa y significativa de los grupos de interés, a través de un método participativo, asegurando que la evaluación de la relevancia de los temas materiales refleje de manera precisa sus necesidades y expectativas. Esto garantiza que nuestra estrategia y acciones no solo estén alineadas con estas necesidades, sino que también aborden de manera efectiva los impactos de la Caja en la sostenibilidad ambiental, social y económica.

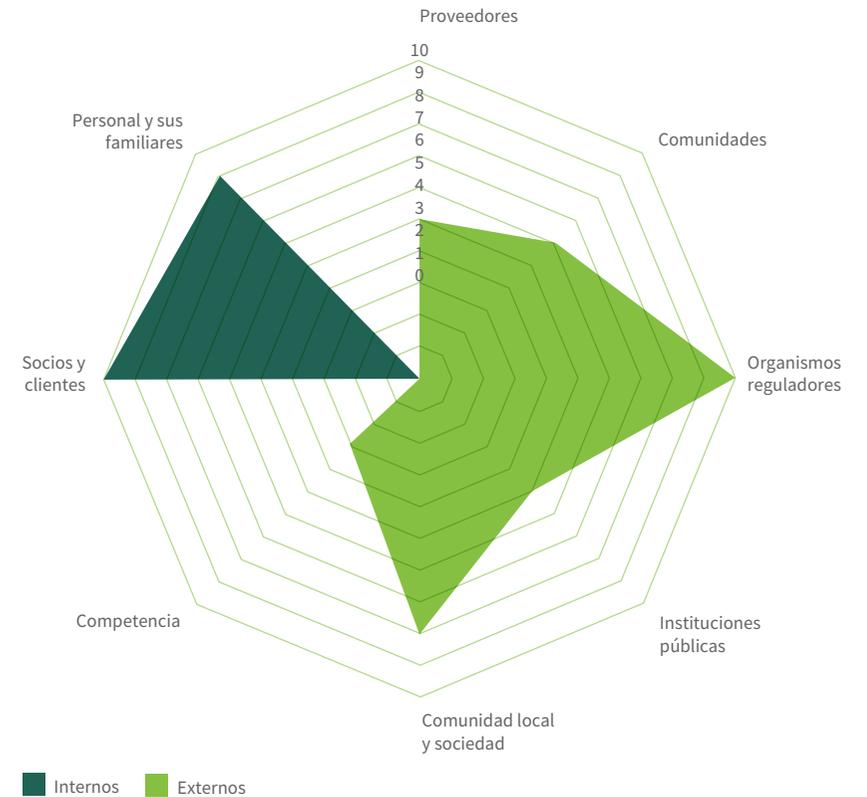
La selección y mapeo de los grupos de interés se ha llevado a cabo con especial cuidado, reconociendo la importancia de esta fase como piedra angular del proceso. La Caja ha realizado una cuidadosa reflexión y organización de nuestro mapa de actores, considerando tanto a aquellos afectados directamente como indirectamente por nuestras actividades. Esta tarea ha permitido no solo enfocar los objetivos con mayor precisión, sino también orientar nuestras acciones futuras de manera más efectiva hacia la sostenibilidad.

Mediante este proceso refinado, hemos identificado **65 actores clave, los cuales han sido categorizados en 8 grupos de interés distintos, divididos en internos y externos, para optimizar el análisis y la gestión de sus expectativas y necesidades.** Esta clasificación facilita una aproximación más estructurada y estratégica en el diálogo y colaboración con cada grupo, asegurando una contribución significativa hacia los compromisos de sostenibilidad de la Caja.

Cajasiete ha establecido diversos canales de comunicación con sus grupos de interés, facilitando así un diálogo conjunto que posibilita la identificación, clasificación y revisión de estos grupos junto con sus expectativas. De esta forma, se ha obtenido un mayor conocimiento y un óptimo aprovechamiento de las oportunidades que esta información nos brinda, permitiéndonos afrontar con éxito los cambios en la sociedad. Asimismo, mejora la gestión de riesgos y oportunidades al identificarlo de manera temprana, permitiendo implementar planes de acción para mitigar riesgos y aprovechar las oportunidades de manera eficaz.

Esta práctica nos permite aprovechar las tendencias y los asuntos relevantes, fortaleciendo la credibilidad y la confianza, facilitando así la creación de sinergias. Además, contribuye a agilizar los procesos en la toma de decisiones y a identificar oportunidades de mejora y el desarrollo del negocio.

Nivel de atención que requieren los diferentes grupos de interés



4.1.2. Priorización de los grupos de interés

La metodología adoptada por Cajasiete para la priorización de sus grupos de interés se alinea rigurosamente con los principios de sostenibilidad avanzados, tomando en consideración tres variables críticas que reflejan una comprensión profunda de las dinámicas de interacción entre la empresa y sus stakeholders. Esta estrategia se visualiza claramente en un esquema bidimensional, donde:

El nivel de dependencia de la actividad de la empresa se representa a lo largo del eje horizontal. Esta dimensión evalúa en qué medida los grupos de interés dependen de las operaciones, productos o servicios de Cajasiete, reconociendo la importancia de mantener relaciones equitativas y sostenibles con aquellos directamente afectados por nuestras acciones.

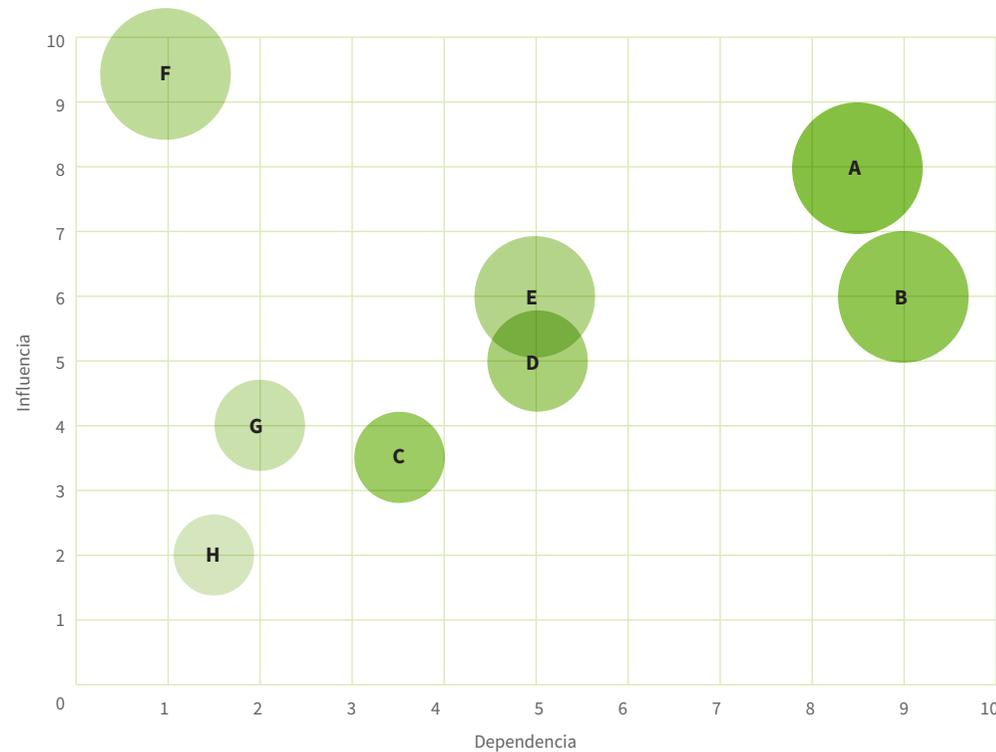
La capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa se ubica en el eje vertical. Esta variable mide el grado en que diferentes grupos de interés pueden afectar o guiar las estrategias y políticas de Cajasiete, asegurando que aquellos con mayor potencial de impacto en nuestra sostenibilidad sean adecuadamente considerados en nuestro proceso de toma de decisiones.

El nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés se indica mediante el tamaño de los círculos en el gráfico. Los círculos más grandes representan grupos de interés que, debido a su relevancia crítica o situaciones específicas, necesi-

tan una atención prioritaria y medidas adaptadas para asegurar que sus necesidades y preocupaciones sean abordadas de manera efectiva.

Este enfoque tridimensional permite a Cajasiete no solo identificar y priorizar a sus grupos de interés de manera estratégica, sino también adaptar las estrategias de comunicación, asegurando una gestión de re-

laciones más efectiva y sostenible. Al aplicar esta metodología, estamos comprometidos con una actividad que no solo respeta, sino que activamente promueve los principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, alineándonos con las expectativas de nuestros grupos de interés y las demandas de un entorno regulador cada vez más exigente.



ID	Grupo de interés (Nivel I)
A	Socios y clientes
B	Personal y sus familiares
C	Proveedores
D	Comunidades (empresariales, colectivos profesionales, medioambientales, etc.)
E	Comunidad local y sociedad
F	Organismos reguladores
G	Instituciones públicas
H	Competencia

4.1.3. Proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales

En el ejercicio de su actividad, la Caja está expuesta a una serie de riesgos que debe identificar, cuantificar y gestionar para valorar su perfil de riesgos y ser capaz de gestionarlos de la manera más adecuada. Para ello, la Caja cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo, aprobado por el Consejo Rector, como herramienta vertebradora de la gestión de riesgos, de manera que se asegura el cumplimiento del apetito al riesgo autoestablecido, se refuerzan distintos procedimientos internos y permite afianzar la cultura de riesgos dentro de la Caja.

“La Caja cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo, aprobado por el Consejo Rector”

Los objetivos y niveles de riesgo se actualizan y se aprueban, al menos, anualmente por el Consejo Rector. El Marco de Apetito al riesgo constituye un instrumento de gobierno para asegurar que los niveles de riesgo asumidos son coherentes con la estrategia y los planes de negocio de la Caja.

Con carácter adicional al Marco de Apetito al Riesgo, la Caja dispone de un proceso de autoevaluación de los riesgos a los que se encuentra sujeto el nivel de capitalización y liquidez. Este proceso asegura la adecuada relación entre el perfil de riesgos de la Caja y sus recursos propios.

Para integrar de manera efectiva las expectativas de los grupos de interés y asegurar su alineación con el propósito y estrategia corporativa de Cajasiete, se lleva a cabo una identificación y priorización meticulosa de asuntos materiales dentro de los ámbitos social, medioambiental y económico. Este proceso de doble materialidad se fundamenta en una consideración equilibrada de la relevancia tanto para los grupos de interés como para la estrategia global de Cajasiete, asegurando una gestión sostenible y responsable.

El análisis de los asuntos materiales se realiza desde una doble perspectiva para capturar un espectro completo de insights y tendencias:

- 1. Análisis de Benchmarking Anual:** Se efectúa una revisión comparativa con otras entidades del sector, en particular aquellas asociadas al Grupo Caja Rural. Este análisis permite a Cajasiete evaluar su posición y progreso en relación con sus pares, identificando áreas de mejora y oportunidades de innovación en prácticas sostenibles.
- 2. Metodología Propia Adaptada:** Esta metodología incorpora la participación activa de los grupos de interés para recoger sus percepciones sobre los temas que consideran más significativos, relevantes y de mayor impacto. La evaluación de estos temas se realiza por niveles, considerando su relevancia e impacto.

En 2023, Cajasiete realizó un estudio detallado de materialidad y benchmarking, que abarcó diversos aspectos

críticos para la sostenibilidad y el rendimiento de la entidad, incluyendo:

- Análisis de tendencias sectoriales que podrían impactar a la entidad a corto o largo plazo.
- Evaluación de la relevancia y grado de madurez de los asuntos materiales en la gestión actual.
- Examen de los canales de comunicación empleados.
- Revisión de informes y estudios previos que abordan aspectos de sostenibilidad.

Tras identificar los asuntos materiales, se realiza un análisis combinado que pondera la relevancia de estos temas para la estrategia del negocio y la prioridad otorgada por los grupos de interés. Este enfoque holístico permite a Cajasiete realizar un mapeo exhaustivo de las expectativas en torno a los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), mediante consultas directas y encuestas a una amplia gama de partes interesadas.

La evaluación interna complementa este proceso, revisando impactos y procesos internos para identificar y priorizar los aspectos más críticos. La utilización de la matriz de materialidad facilita esta priorización, asegurando una gestión adaptativa y proactiva ante los cambios y expectativas emergentes.

Cajasiete se compromete a revisar periódicamente este proceso de análisis y priorización, manteniendo una visión actualizada y proactiva de los aspectos ASG más relevantes para sus partes interesadas. **Este enfoque**

garantiza no solo una alineación continua con las expectativas de los grupos de interés, sino también un desempeño sobresaliente en términos de sostenibilidad.

Los hallazgos del análisis de materialidad juegan un papel esencial en orientar la estrategia de la Caja hacia el mejoramiento de la experiencia del cliente, una gestión enfocada en procesos y el progreso continuo hacia la excelencia y sostenibilidad corporativa. Este análisis no solo nutre nuestro plan estratégico sino también los planes de acción anuales o la política de sostenibilidad, asegurando que nuestras iniciativas estén alineadas con las áreas de mayor importancia.

El proceso para implementar el análisis de materialidad comenzó con la identificación exhaustiva de todas las partes interesadas y grupos de interés relevantes. A continuación, se realizó una detección de los asuntos materiales considerando las necesidades y expectativas de estas partes, en relación con las operaciones de la Caja y cualquier evento o aspecto que involucre criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este enfoque sistemático asegura que las estrategias y acciones estén profundamente conectadas con los valores y expectativas de los grupos de interés, impulsando así una gestión más responsable y sostenible.

A partir del análisis de materialidad, la Caja ha clasificado los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) como riesgos materiales dentro de su estrategia de riesgo empresarial, estableciendo un marco de gestión dedicado que implica la participación activa de las diferentes áreas y unidades de la organización.

A
AMBIENTALES

Riesgos Medioambientales

Derivados de la exposición a sectores, compañías o proyectos que pueden verse negativamente afectados por factores naturales o causen un daño significativo sobre el ecosistema.

Estos riesgos pueden materializarse de dos maneras:

- **Materialidad financiera:** se trata de la afectación del rendimiento financiero de la contraparte o de los activos invertidos a través de los factores ambientales
- **Materialidad ambiental:** se trata del impacto negativo en el medio ambiente que potencialmente genere las actividades de las contrapartes correspondientes.

Los riesgos físicos surgen de los efectos físicos del cambio climático, estrés hídrico, pérdida de biodiversidad y contaminación:

- **Efectos físicos crónicos:** surgen de tendencias a largo plazo como la temperatura de cambios o aumentos del nivel del mar.
- **Efectos físicos agudos:** surgen de eventos particulares, especialmente relacionados con eventos climáticos como tormentas, inundaciones, incendios, etc.

Riesgos Climáticos

Originados como consecuencia de un cambio en el clima. En este sentido, pueden suponer bien un impacto en los sistemas físicos (infraestructuras, logística, etc.) o un impacto derivado de la transición a economías bajas en carbono fruto de cambios regulatorios, cambios en las tendencias del mercado, nuevas tecnologías o cambios en la percepción del desempeño con respecto al cambio climático.

Los riesgos de transición resultan del proceso de ajuste hacia una economía con menos emisiones de carbono, resiliente al clima y más circular. Incluyen riesgo políticos, riesgos legales, riesgos tecnológicos, riesgos de mercado y riesgos de reputación.

S
SOCIALES

Se trata de los riesgos derivados de la exposición de las entidades a contrapartes que potencialmente pueden verse afectadas negativamente por factores sociales. Dichos factores están relacionados con los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y comunidades que pueden tener un impacto en las actividades de las contrapartes. Los riesgos sociales incluyen los riesgos relacionados con cambios sociales, riesgos de mercado laboral, los riesgos de seguridad del producto y de protección del consumidor y los riesgos de discriminación o puesta en peligro de culturas y grupos étnicos.

G
GOBIERNO

Riesgos vinculados a la exposición de las entidades a contrapartes que pueden verse potencialmente afectadas negativamente por factores de gobernanza. Los factores de gobernanza abarcan las prácticas de gobernanza de las contrapartes de las instituciones, incluyendo los factores de ESG en las políticas y procedimientos bajo la dirección de las contrapartes.

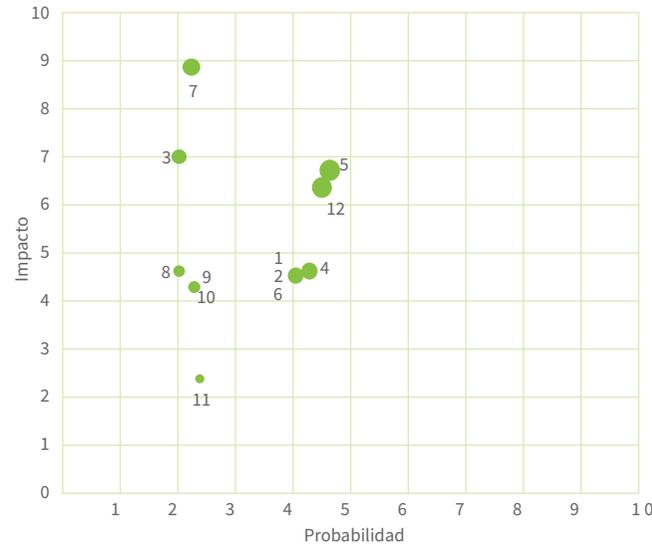
Se puede identificar varios factores que originan riesgos de gobernanza tales como los riesgos derivados de consideraciones éticas y de conductas cuestionables, riesgos de estrategia y gestión de riesgos o riesgos de transparencia.

El objetivo principal de este marco es garantizar una integración eficaz y completa de los riesgos ASG en el sistema de gestión de riesgos global de la Caja.

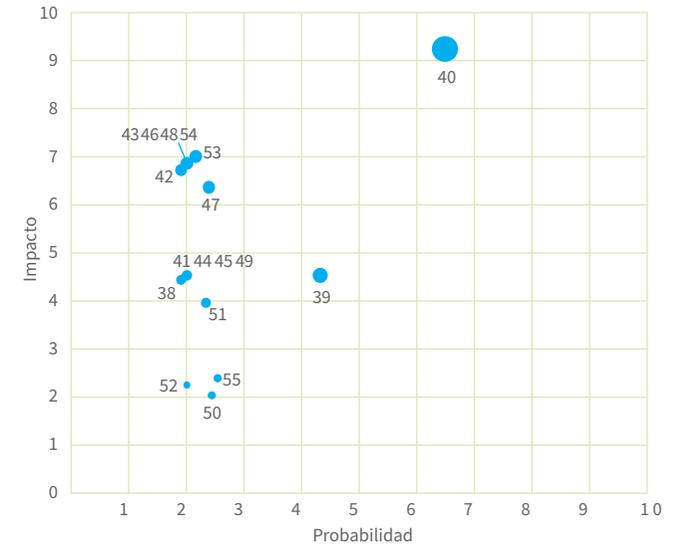
Para garantizar una supervisión eficiente en la identificación, manejo y control de los riesgos, la Caja cuenta con una Comisión de Auditoría y Riesgos. Esta comisión posee la autoridad para examinar el mapa integral de riesgos, tanto financieros como no financieros. Además, tiene la responsabilidad de asegurar que todos los riesgos significativos que puedan afectar la consecución de los objetivos corporativos estén debidamente identificados, cuantificados, evaluados y mitigados. Esta Comisión también se encarga de la identificación inicial de riesgos y de su reevaluación de manera periódica.

El resultado deriva en las siguientes matrices, que relacionan los asuntos materiales con la probabilidad de ocurrencia y su impacto en la entidad y sus grupos de interés:

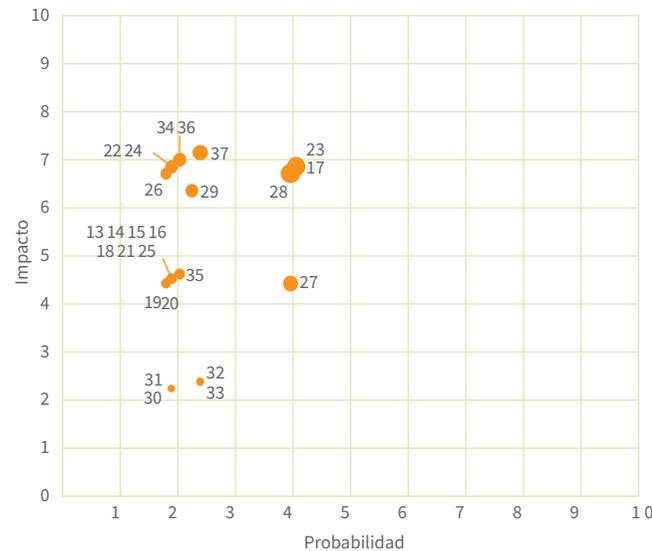
Riesgos ambientales



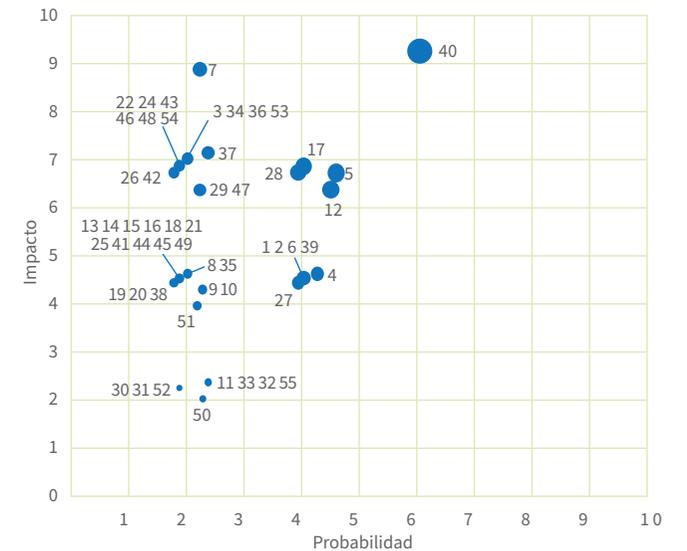
Riesgos de gobernanza



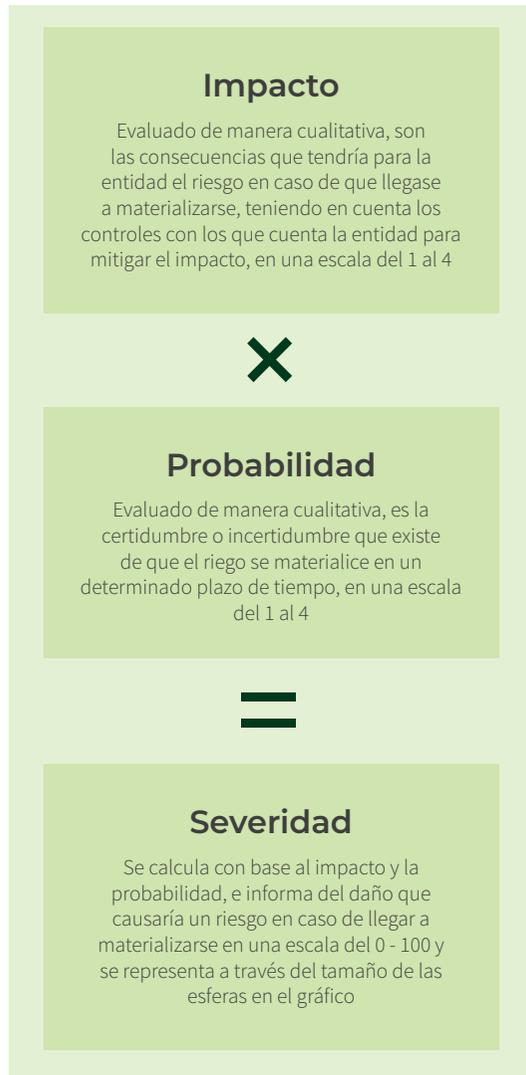
Riesgos social



Riesgos ESG



Los criterios que se han utilizado para elaborar el mapa de riesgos son el impacto, el entorno de control, severidad y probabilidad:



Tal como se refleja en la matriz presentada anteriormente, se destacan a continuación los riesgos que tienen una incidencia significativa en la sostenibilidad de la Caja:

Categoría	#	NIVEL 1	NIVEL 2
E Medio ambiente y cambio climático	1	Incumplimiento regulatorio o normativo	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best-practices sectoriales en materia ambiental y/o climática
	2		Lenta adaptación a los nuevos requisitos regulatorios en materia ambiental y/o climática
	3		Falta de inclusión de los riesgos de CC y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos; especialmente en riesgo de crédito (concesión, seguimiento, pricing, etc.), mercado (valoración instrumentos), operacional y otros.
	4	Ausencia de un sistema de gestión de riesgo consolidado en materia medioambiental y climática	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental (economía circular)
	5		Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y/o mitigación de los impactos derivados del cambio climático (desertificación, olas de calor, aumento de temperaturas, etc.)
	6	Ausencia de factores mediambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía (exclusiones sectoriales, exclusiones basadas en normas, etc.)	
	7	Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de riesgos físicos o regulatorios (requerimientos energéticos obligatorios para edificios, degradación por temperaturas extremas, localizaciones inhabitales, etc.)
	8		Imposibilidad de respuesta a los cambios en las preferencias de los clientes a una opción de productos más sostenibles por falta de estos en la oferta de la entidad (bonos sostenibles, bonos verdes, bonos azules, etc.)
	9		Aumento de los activos varados en el balance debido una transición hacia una economía baja en carbono (inversiones en sectores como oil&gas, minería, etc.)
	10	Financiaciones e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental	Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático (productos que integren aspectos ASG y que estén alineados con las nuevas normativas, ej.:SFDR)
	11		Cambio en la valoración de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera (bajada de rating ASG, controversias en su cadena de valor, sectores controvertidos)
	12		Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas (pérdida de cuota de negocio debido a los cambios regulatorios, pérdida de instalaciones por inundaciones, etc.)

Categoría	#	NIVEL 1	NIVEL 2	
S	13		Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades	
	14		Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad	
	15	Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares	
	16		Despidos masivos (EREs, ERTes, etc.)	
	17		Dificultades para la atracción y retención de talento	
	18		Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados	
	19	Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad	
	20		Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc.	
	21		Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados	
	22		Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado	
	23	Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente	Productos complejos no ajustados al perfil de cliente	
	24		Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas	
	25		No respeto a la diversidad y discriminación de clientes	
	26		Ausencia de garantías en los productos comercializados	
	27	Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente	Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes	
	Cliente	28		Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente
		29		Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes
		30		Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.).
		31	Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes	Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera, brecha digital, etc.)
		32		Despoblación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa
		33		Envejecimiento de la población local que conlleve a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades
		34		Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
	Sociedad / Comunidades locales	35	Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.)
		36		Falta de diálogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad
		37		Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)

Categoría	#	NIVEL 1	NIVEL 2	
G	38	Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección	Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc.	
	39		Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)	
	40		Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad	
	41		Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG	
	42		Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).	
	43		Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad	
	44		Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.	
	45		Escandalos vinculados a la alta dirección	Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad
	46			Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar)
	47			Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales.
48		Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección		
49		Relación de la alta dirección con el poder político		
Relación con terceros	50	Relaciones con terceros	Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores	
	51		Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía	
	52		Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.).	
	53		Cuestionamientos por vinculación de la organización, cierta o no, a partidos o líderes políticos o movilizaciones sociales con carácter político. Posiciones activas y visibles de la organización y de sus líderes en la agenda política.	
	54		Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores	
	55		Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG	

La Caja, además, ha implementado un robusto modelo de tres líneas de defensa, específicamente diseñado para abordar la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en todos los procedimientos de concesión de financiación. Este modelo garantiza la adopción de medidas efectivas para minimizar los riesgos y asegurar la correcta ejecución de las operaciones. Los riesgos ASG se gestionan de manera transversal e integrada, lo que refleja el compromiso de la entidad con una gestión de riesgos cohesiva y alineada con su Política de Sostenibilidad. Además, se hace un esfuerzo consciente para seleccionar contrapartes y operaciones que cumplan con los criterios ASG, promoviendo prácticas sostenibles y apoyando la transición hacia un desempeño social y medioambiental mejorado.

“La Caja ha implementado un modelo para abordar la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)”

En línea con estos esfuerzos, Cajasiete ha establecido mecanismos y herramientas para incorporar criterios y riesgos ASG de manera integral en sus procedimientos y operaciones financieras. Esto incluye la integración gradual de los riesgos ASG en los procesos de concesión de financiación y la consideración de estos criterios en la evaluación de riesgos de crédito, mercado, operacional y liquidez. A través de estas prácticas, la Caja demuestra su dedicación no solo a minimizar los riesgos financieros, sino también a contribuir positivamente al desarrollo sostenible y responsable.

05

La sostenibilidad en el negocio de Cajasiete

Cajasiete se propone liderar las finanzas sostenibles en Canarias garantizando una actividad responsable con las personas y con el medioambiente. Para alcanzar este objetivo, la entidad impulsa las finanzas sostenibles a través de un enfoque orientado tanto al servicio al cliente como a la diversificación de productos y servicios financieros con un valor sostenible añadido, dando especial relevancia a las alternativas de financiación sostenible destinadas a respaldar proyectos de inversión que contribuyan positivamente al medio ambiente. **El objetivo es impulsar una oferta integral y transversal que facilite el lanzamiento y la comercialización de productos y servicios vinculados a la sostenibilidad.**

Este compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial se ve reafirmado y extendido en el nuevo plan estratégico para el período 2024-2026. **Dicho plan subraya la firme intención de Cajasiete de continuar a la vanguardia en la promoción de un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.**

Cajasiete se compromete firmemente con prácticas de negocios sostenibles y éticas, buscando no solo cumplir con las regulaciones ambientales y sociales actuales, sino también liderar en el ámbito de la responsabilidad corporativa. La Caja se enfoca en generar un impacto positivo y duradero en la comunidad y en el medio ambiente, marcando un cambio significativo en el enfoque hacia las finanzas y el desarrollo empresarial en Canarias.

La Caja dispone de un catálogo de productos y servicios con un enfoque creciente hacia la sostenibilidad, evidenciado por la incorporación de nuevos mecanismos de financiación e inversión destinados a satisfacer las necesidades de todos sus clientes y grupos de interés. **La propuesta comercial sostenible de Cajasiete está diseñada para ayudar a socios y clientes a reducir sus emisiones de CO₂,** invirtiendo en proyectos ambientales y socialmente responsables, contribuyendo así a los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y a los Acuerdos de París sobre el cambio climático.

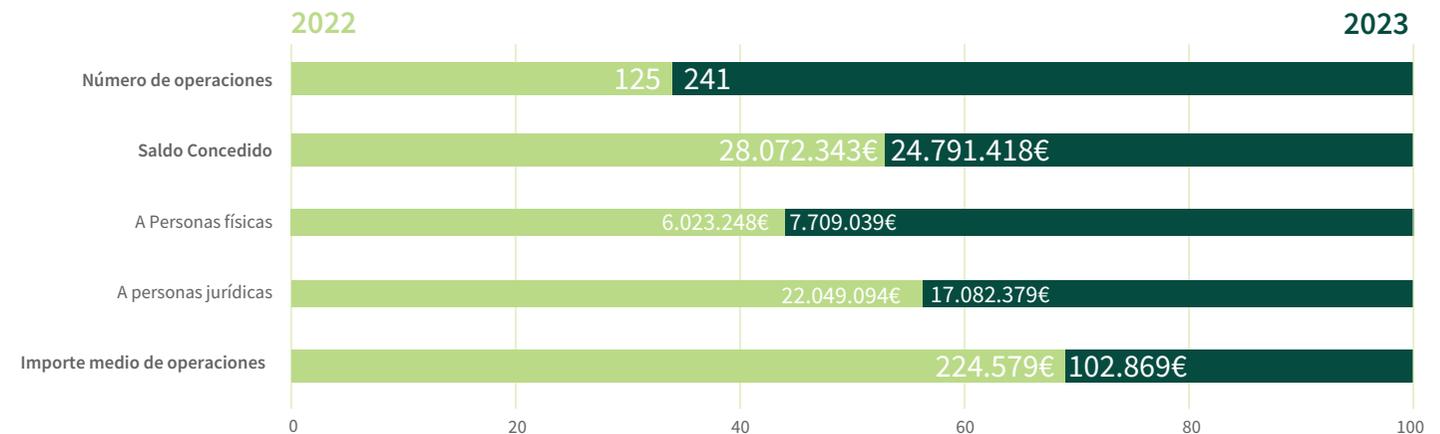
En los últimos años, Cajasiete ha lanzado una completa propuesta de financiación sostenible dirigida a clientes particulares, autónomos y empresas interesados en invertir en proyectos ambientales prioritarios para la

Caja, como soluciones de ahorro y eficiencia energética, movilidad sostenible, economía circular y energías renovables. Estas áreas se seleccionaron por su potencial para contribuir a la descarbonización y preservación del medio ambiente, la disponibilidad de soluciones técnicas viables en el mercado, y el amplio apoyo institucional mediante recursos económicos, medidas administrativas o incentivos fiscales.

Esta iniciativa incluye la creación de nuevos préstamos y avales personales adaptados al objetivo ambiental de la inversión.

Tabla estadística de la financiación sostenible concedida en el año 2023 con reparto del capital concedido para inversiones con finalidad sostenible por segmentos de clientes.

Inversión crediticia concedida



A lo largo de 2023 la Caja ha seguido impulsando la sostenibilidad a través de su oferta de préstamos aumentando el número de operaciones sostenibles de 125 a 241, por un importe total concedido de 24,7 millones de euros. Si bien el saldo total concedido se redujo en 2023 por la amortización de una operación que suponía el 23,15% del saldo que figuraba al cierre de 2022, la Caja ha seguido impulsando la financiación sostenible con la concesión de 126 nuevas operaciones en 2023 por un importe que superó los 4,2 millones de euros.

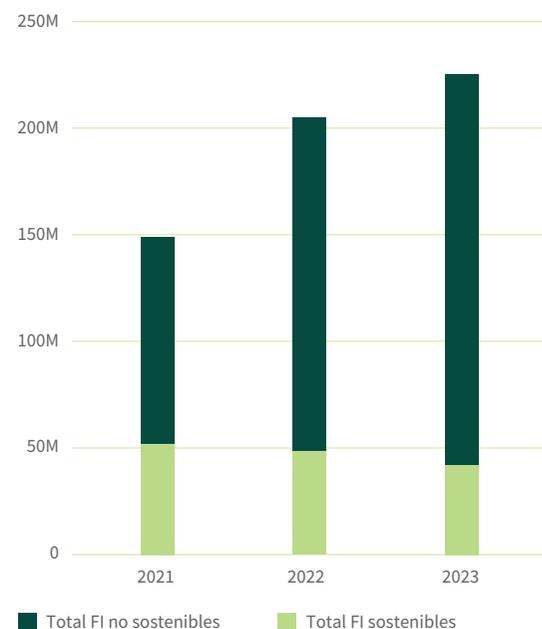
Fondos de inversión

Cajasiete se distingue por su compromiso con **la inversión socialmente responsable (ISR)**, ofreciendo a todos sus clientes una amplia gama de fondos de inversión que se ajustan a diversos perfiles inversores. Las decisiones de inversión de estos fondos se basan en criterios de ISR, incorporando tanto activos de renta fija pública y privada como de renta variable. Estos fondos se caracterizan por su diversificación geográfica, la inclusión de inversiones en bonos verdes y el enfoque en temáticas sostenibles.

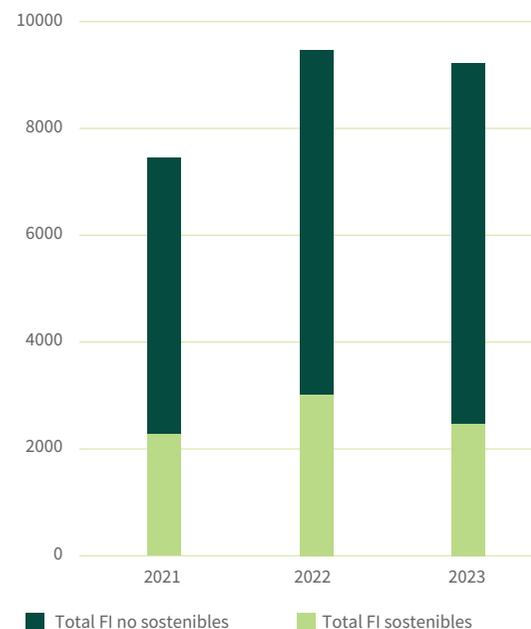
Además, los fondos sostenibles comercializados por el Grupo Caja Rural se orientan hacia la inversión que considera criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). La inversión sostenible de estos fondos abarca aspectos como la gestión del agua, la biodiversidad, la igualdad, los derechos humanos y el gobierno corporativo, fomentando prácticas de negocio éticas.

Al cierre del año 2023, Gescooperativo, la gestora de fondos del Grupo Caja Rural, ha logrado gestionar un patrimonio de **225.603.514 euros** correspondiente a

Patrimonio en millones de €



Número de participantes



	Patrimonio (€) 2021	Número de partícipes	Patrimonio (€) 2022	Número de partícipes	Patrimonio (€) 2023	Número de partícipes
Total FI Sostenible	52.527.887,00 €	2.306	48.691.016,00 €	3.040	42.144.476,00 €	2.500
Total FI no sostenible	96.942.777,80 €	5.193	156.824.444,33 €	6.483	183.459.038,00 €	6.776
Total FI	149.470.664,80 €	7.499	205.515.460,33 €	9.523	225.603.514,00 €	9.276

los clientes de Cajasiete. Este logro demuestra el éxito y la confianza en las propuestas de inversión sostenible de Cajasiete, reflejando el creciente interés de los inversores en contribuir positivamente al medio ambiente y a la sociedad, a la vez que buscan rendimientos finan-

cieros. La distribución de la cartera de fondos y el detalle específico de los fondos sostenibles, junto con la evolución de los partícipes, evidencian el compromiso de Cajasiete con la promoción de inversiones que generen un impacto positivo duradero.

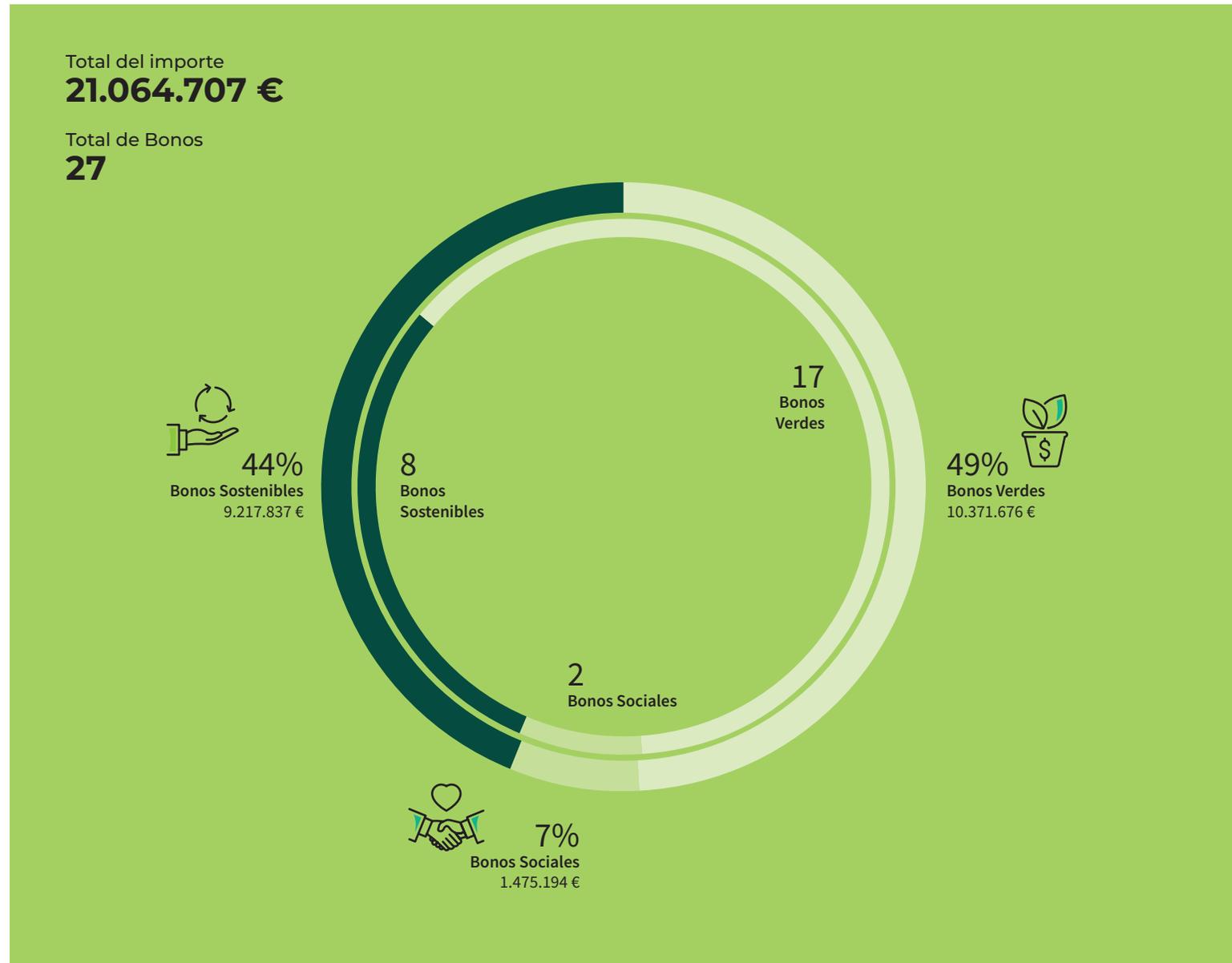
Fondos Inversión Gescooperativo	Patrimonio € 31/12/2022	Nº Participes	Patrimonio € 30/12/2023	Nº Participes	Variac Pº	Variac Nº participes	% Pº	% Participes
01D -Rural Sostenible Decidido, FI Estandar	5.426.304	365	5.182.152	309	-244.152	-56	-4,50%	-15,34%
01Y -Rural Sostenible Decidido Cartera, FI	84.173	56	4.967	2	-79.206	-54	-94,10%	-96,43%
02D -Rural Futuro Sostenible Estandar, FI	163.327	42	115.729	33	-47.598	-9	-29,14%	-21,43%
02E -Rural Impacto Global, FI Estandar	72.212	15	326.653	22	254.441	7	352,35%	46,67%
02X -Rural Impacto Global, FI Cartera	150.538	102	18.603	8	-131.935	-94	-87,64%	-92,16%
02Y -Rural Futuro Sostenible Cartera FI	154.439	103	305.747	88	151.308	-15	97,97%	-14,56%
05D -Rural Sostenible Conservador FI, Estandar	21.356.681	895	18.758.785	820	-2.597.895	-75	-12,16%	-8,38%
05Y -Rural Sostenible Conservador FI Cartera	783.195	96	320.211	42	-462.984	-54	-59,11%	-56,25%
07D -Rural Sostenible Moderado, FI Estandar	18.533.589	1.113	15.075.268	958	-3.458.321	-155	-18,66%	-13,93%
07Y -Rural Sostenible Moderado Cartera	444.267	54	190.894	40	-253.374	-14	-57,03%	-25,93%
09D -Rural Rendimiento Sostenible FI Estánda	75.937	47	83.866	50	7.929	3	10,44%	6,38%
09Y -Rural Rendimiento Sostenible FI Cartera	1.446.354	152	1.761.601	127	315.246	-25	21,80%	-16,45%
Total Sostenibles	48.691.016	3.040	42.144.476	2.499	-6.546.540	-541	-13,45%	-17,80%
No Sostenibles	156.824.444	6.483	183.459.038	6.776	26.634.594	293	16,98%	4,52%
Total FI	205.515.460	9.523	225.603.514	9.275	20.088.054	-248	9,77%	-2,60%

5.1. Bonos ASG

En su estrategia de inversión propia, la Caja realiza inversiones que se alinean plenamente con los criterios ASG, de tal forma que en su cartera cuenta con **Bonos Sociales, Bonos Verdes y Bonos Sostenibles**, disponiendo de un total de 27 bonos, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- 2 Bonos Sociales
- 17 Bonos Verdes
- 8 Bonos Sostenibles

La inversión en Bonos ASG asciende a un total de **21.064.706,94 €** durante el ejercicio 2023, aspecto que remarca el compromiso de Cajasiete con la sostenibilidad.



5.2. Información en cumplimiento del reglamento UE 2020/852 y RD (UE) 2021/2178

sobre divulgación de información sobre actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental - Taxonomía europea

La entidad debe dar cumplimiento a los requisitos de divulgación desarrollados por el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. Este Reglamento fue completado por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio de 2021 mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

En esta sección se presenta la información requerida por estos Reglamentos para cada uno de los Grupos que lo conforman.

En este sentido, **cabe destacar la entrada en vigor de la taxonomía verde europea, que fija un sistema de criterios técnicos y requerimientos para evaluar el grado de alineamiento de las operaciones de financiación con la propia taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (Non-Financial Reporting Directive)**. Así, a partir del 1 de enero de 2024, las entidades financieras están obligadas por dicha directiva a calcular y hacer público el porcentaje de exposiciones alineadas con la taxonomía, esto es, el Ratio de Activos verdes o GAR por sus siglas en inglés (Green Asset Ratio). De igual manera, al igual que años anteriores, ha de publicar el perímetro de cobertura del GAR y la in-

formación cualitativa e indicadores que determinan los citados reglamentos.

Otra de las novedades regulatorias de 2023 en relación con la materia de esta sección es el reciente desarrollo reglamentario de los restantes objetivos medioambientales, ya que, de los seis previstos en la taxonomía, únicamente habían sido desarrollados los dos primeros: **1) Mitigación del cambio climático y 2) Adaptación al cambio climático. Los cuatro nuevos objetivos son: 3) Prevención y control de la contaminación, 4) Transición a una economía circular, 5) Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas.**

En este sentido, si bien a la luz del artículo 5 del del RD (UE) 2023/2486 (que modifica, entre otros, los arts. 8 y 10 del RD de 2021/2178) cabría interpretar que no es aún necesaria la publicación de las exposiciones elegibles asociadas a dichos objetivos, Cajasiete sí procede a divulgar dichos datos en el presente informe.

En cuanto a la elegibilidad, cabe destacar que se consideran actividades elegibles aquellas que estén contenidas en el citado Reglamento, sin perjuicio de que cumplan o no los criterios técnicos para considerarse alineadas o no.

En lo que al análisis del alineamiento respecta (y por ende el análisis de los que la entidad considera verde a efectos del GAR o Ratio de Activos Verdes), es necesario mencionar que 2024 es, tal y como se ha mencionado anteriormente, el primer año que la entidad realiza di-

cha evaluación y publica dicho dato. En este ámbito, es necesario poner de manifiesto varias consideraciones referidas a la metodología de cálculo: - El GAR sólo se circunscribe a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, puesto que para el resto de objetivos los criterios técnicos han sido recientemente desarrollados y publicados y no han sido aplicados y objeto de publicación por las empresas clientes y por ende, no han podido ser recabados por la entidad. A mayor abundamiento, no procedería dicha obligación de información al estar dentro del período de excepción contemplado en el mencionado art.5 . - La información de alineamiento de la entidad está basada (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información facilitada por sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa en todo caso a contrapartes no financieras ya que las sociedades financieras no han reportado alineamiento con taxonomía a la fecha de cierre del ejercicio objeto de análisis); en este sentido ha de ponerse de manifiesto que la disponibilidad de la misma es limitada. - Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los criterios de DNSH (Do Not Significant Harm o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) y de las salvaguardas mínimas sociales. La entidad entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la finan-

ciación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

En este sentido, a modo de resumen, la práctica totalidad de las exposiciones que la entidad ha considerado verdes y alineadas con la taxonomía se concentra en los préstamos hipotecarios sobre inmuebles con calificación energética A (construidos a partir de 2021) y sobre inmuebles con calificación energética A, B, C y D (construidos antes de 2021 –atendiendo al criterio del 15% más eficiente del parque de viviendas de referencia-), así como en la proporción de facturación y capex de sus contrapartes alineados con la taxonomía en relación con la financiación de la entidad. Respecto a los certificados de eficiencia energética, es conveniente matizar que, pese a disponer de proxies o simulaciones de certificados de eficiencia energética para los inmuebles no calificados (basadas en una metodología auditada y desarrollada por un tercero experto independiente), la entidad ha utilizado únicamente calificaciones reales para analizar el alineamiento. Sin perjuicio de lo expuesto en este párrafo, la entidad ha realizado sus mejores esfuerzos para maximizar la fiabilidad de la información divulgada y conforme disponga de mejores criterios o directrices de interpretación, atenderá a las mejores prácticas del sector y refinará los cálculos con el objetivo de reflejar siempre una situación lo más fidedigna posible del grado de alineamiento.

De cara al futuro, para las categorías relacionadas con financiaciones de propósito específico o finalistas, la entidad está desarrollando un catálogo de productos verdes que promueve e incentiva la transición hacia una economía sostenible y se recabarán las evidencias para acreditar el cumplimiento de los criterios técnicos de alineamiento con la taxonomía.

“Cajasiete está desarrollando un catálogo de productos verdes que promueve e incentiva la transición hacia una economía sostenible”

Por último, procede también mencionar que, más allá de las limitaciones mencionadas anteriormente, la complejidad de la norma y la ausencia de directrices en cuanto a su interpretación, la representatividad y comparabilidad del GAR está, por definición, netamente condicionada por su propia naturaleza y las exclusiones contempladas, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, colectivo con elevado peso en el mix de financiación de la entidad y que por tratarse de contrapartes no sujetas a NFRD, no forman parte del numerador pero sí del denominador del ratio. De igual modo, ha de advertirse que aquellas actividades que no estén contempladas en la taxonomía europea o no cumplan con todos sus requisitos, no implica necesariamente que sean perjudiciales o que tengan un impacto medioambiental negativo.

5.2.1 Resumen de los principales indicadores

El ratio de GAR (por cifra de negocio) de la Caja es del 0,14% calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.

El ratio GAR (por inversiones en activo fijo – Capex) de la Caja es del 0,41% calculado sobre el total de activos cubiertos.

El ratio de exposición de la entidad a actividades elegibles incluidas en el reglamento delegado de los cuatro objetivos medioambientales recientemente cubiertos en la taxonomía es del 1,13%.

La exposición de la entidad a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear es residual.

5.2.2. Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea.

En anexo 1 figuran las plantillas que exige la normativa europea referida a taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior.

5.2.3 Información anexo XI

5.2.3.1. Información contextual en apoyo de los indicadores.

Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y alienadas.

Para determinar el total de activos elegibles, se ha realizado una conversión de los NACE incluidos en la Taxonomía Europea a los CNAE de la legislación mercantil española, considerando las exposiciones a contrapartidas con dichos CNAEs como exposiciones elegibles. Adicionalmente, en el caso de los objetivos de adaptación y mitigación se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo, se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

Para el cálculo de las exposiciones alineadas (análisis realizado únicamente para los objetivos de mitigación y adaptación) se ha distinguido entre operaciones finalistas, esencialmente hipotecas y operaciones no finalistas. Para préstamos hipotecarios se han aplicado los

criterios de eficiencia y consumo energético mencionados en el primer apartado de esta sección. En cuanto operaciones no finalistas, el volumen alienado se circunscribe financiación a personas jurídicas sujetas a NFRD) y se basa en la proporción de inversiones en activo fijo y cifra de negocio (información facilitada por las contrapartes).

Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad:

- Administraciones Centrales.
- Bancos Centrales.
- Emisores supranacionales.
- Derivados.

Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE).

Metodología y criterio: Para la obtención de la cifra reportada, se han agregado las exposiciones a personas jurídicas con una cifra de empleados inferior a 500 en el último ejercicio del cual se dispongan datos.

Proporción de su cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad:

“Préstamos interbancarios a la vista” y “Cartera de negociación”

Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento.

Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la Caja está diseñando un catálogo de productos y finalidades sostenibles que considera que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la entidad favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera. En aras de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, la entidad ha desarrollado, entre otras, las siguientes iniciativas:

Obtención de **certificados de eficiencia energética** para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria residencial. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con un pro-

veedor externo. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación.

Este análisis es clave para monitorizar y gestionar los riesgos climáticos (de inundación, incendio, riesgo sísmico o desertificación), tanto físicos como de transición, especialmente en actividades como la financiación de la rehabilitación de edificios para mejorar su eficiencia energética.

El objetivo de este análisis, que se actualiza anualmente, es doble: primero, determinar o estimar la calificación energética de los inmuebles, y segundo, identificar la información relativa a riesgos físicos asociados con los inmuebles que sirven como garantías hipotecarias en las carteras de crédito. Este ejercicio se enmarca en el contexto del test de estrés de riesgo climático promovido por el Banco Central Europeo.

La metodología y el enfoque adoptados buscan cumplir con las expectativas supervisoras en términos de gestión y comunicación de riesgos climáticos y medioambientales, tal como se detalla en la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales del Banco Central Europeo, publicada en noviembre de 2020. Este compromiso refleja la dedicación de Cajasiete a la sostenibilidad y la responsabilidad en la gestión de riesgos asociados al cambio climático.

Consumo

	Correspondencia a Exacta	Similar en Edificio	Modelo de Estimación	Total	kWh año
A	33	4	42	79	15.928.726
B	42	52	11	105	3.119.658
C	114	58	37	209	7.514.194
D	235	99	112	446	3.770.442
E	861	351	575	1.787	26.313.773
F	271	104	314	689	16.232.406
G	2.059	3.316	1.936	7.311	129.529.009
Todo	3.615	3.984	3.027	10.626	202.408.209

Emisión

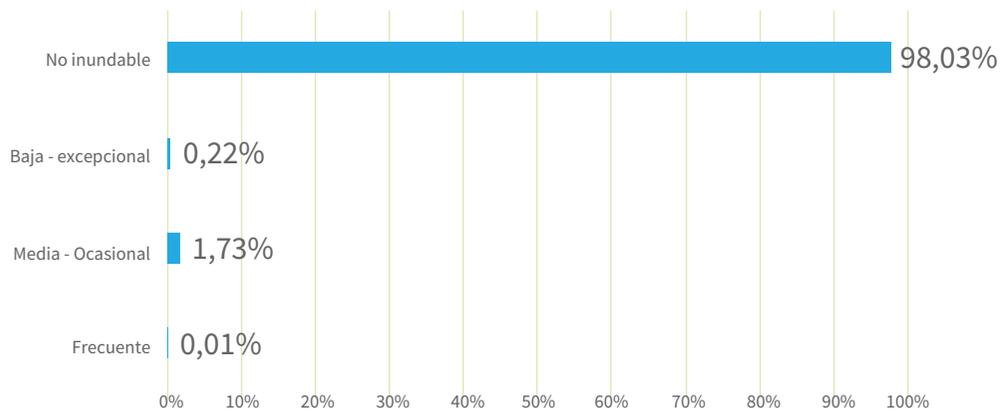
	Correspondencia Exacta	Similar en Edificio	Modelo de Estimación	Total	kgCO2 año
A	36	10	42	88	4.147.345
B	56	54	20	130	899.326
C	133	64	75	272	2.011.494
D	306	130	113	549	1.133.468
E	1.055	400	931	2.386	9.058.179
F	302	95	211	608	3.060.227
G	1.728	3.231	1.635	6.594	29.280.111
Todo	3.616	3.984	3.027	10.627	49.590.151

El presente análisis de Riesgos Climáticos de Carteras se ha realizado en el contexto del test de estrés de riesgo climático que realiza el Banco Central Europeo y en

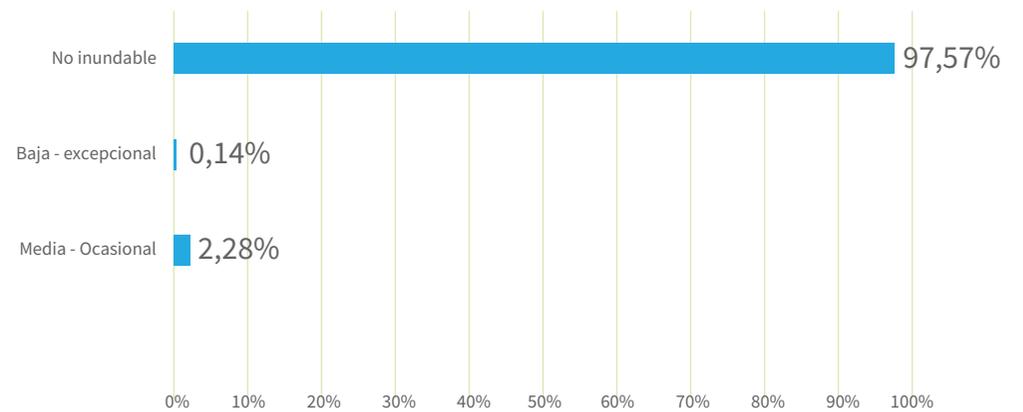
línea con las expectativas supervisoras publicadas por Banco de España.

Riesgo de Inundación

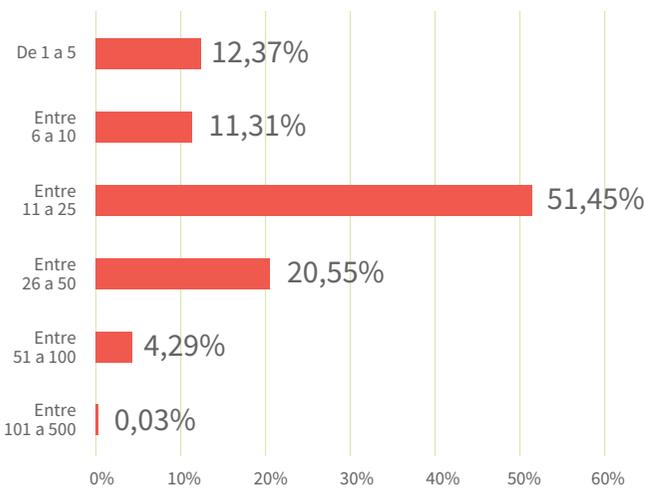
Riesgo Fluvial



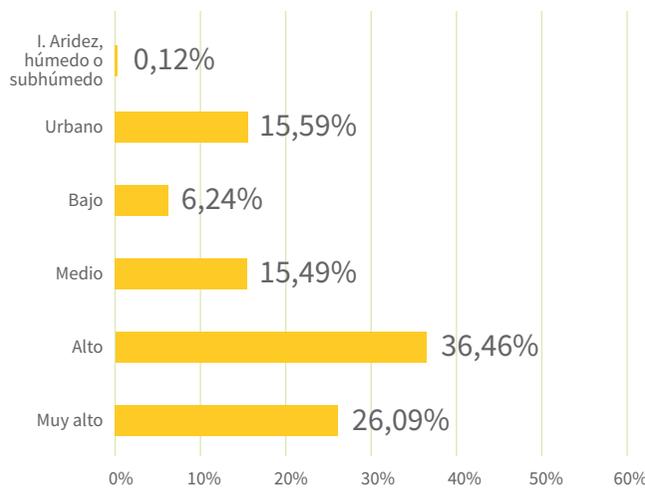
Riesgo Costero



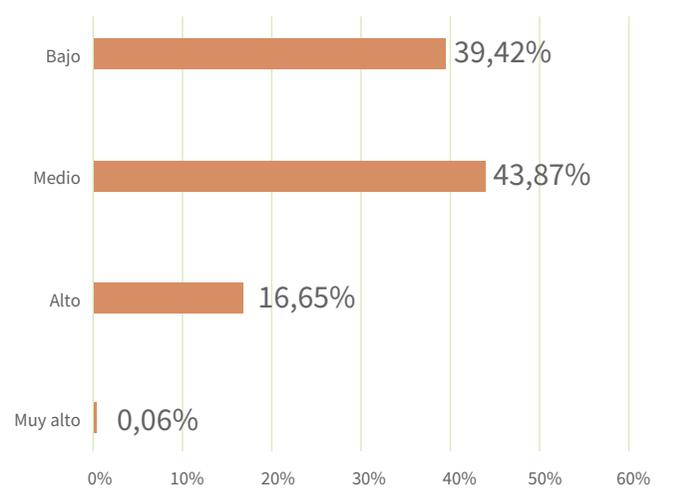
Riesgo de Incendios



Riesgo de Desertificación



Riesgo Sísmico



Cartera de inversión

La evaluación y gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la cartera de inversión son fundamentales para Cajasiete, asegurando que las inversiones se alineen con los criterios y valores éticos de la entidad. Aunque Cajasiete no dispone de una metodología propia para la valoración ASG específica de la taxonomía, realiza un seguimiento continuo de la evolución de los emisores de títulos de renta fija y renta variable a través de las evaluaciones ASG proporcionadas por un proveedor externo de reconocida solvencia.

El riesgo ASG se centra en la relevancia financiera de una diversidad de métricas que reflejan el desempeño de las organizaciones en áreas ambientales, sociales y de gobernanza. La puntuación ASG a nivel de empresa se obtiene a partir del promedio de las puntuaciones en estos tres pilares, ponderadas según la importancia de cada uno dentro del perfil de puntuación escogido.

Para el cálculo de estas puntuaciones, se han evaluado 147 de las 160 organizaciones incluidas en la cartera, teniendo en cuenta solo aquellas organizaciones que presentan **al menos un 25% de relevancia en los datos para ser incluidas en el análisis**. Utilizando el enfoque “Best-in-class”, la puntuación de cada empresa se determina mediante una comparación con otras entidades de su mismo sector, promoviendo así un modelo de inversión que privilegia a aquellas organizaciones que lideran en prácticas ASG dentro de su industria.



Total

63



Social

66



Ambiental

59



Gobernanza

64

Asimismo, se ha realizado un análisis de la puntuación de impacto en los ODS, que muestra el impacto de dicha cartera para cada uno de los ODS que son relevantes para los inversores. La puntuación de impacto en los ODS mide el efecto de las compañías para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030.

“El riesgo ASG se centra en la relevancia financiera de una diversidad de métricas que reflejan el desempeño de las organizaciones en áreas sociales, ambientales y de gobernanza”

La puntuación de impacto en los ODS mide cómo las operaciones de las compañías y sus productos y servicios pueden ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, se analiza el rendimiento de las empresas en métricas que miden el impacto en los ODS. La puntuación mide el impacto de las compañías en 52 metas que son relevantes y cuantificables para los ODS.

De cara a a la **integración de los riesgos ASG**, Cajasiete está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: concesión, “pricing”, colaterales, seguimiento y reporting.

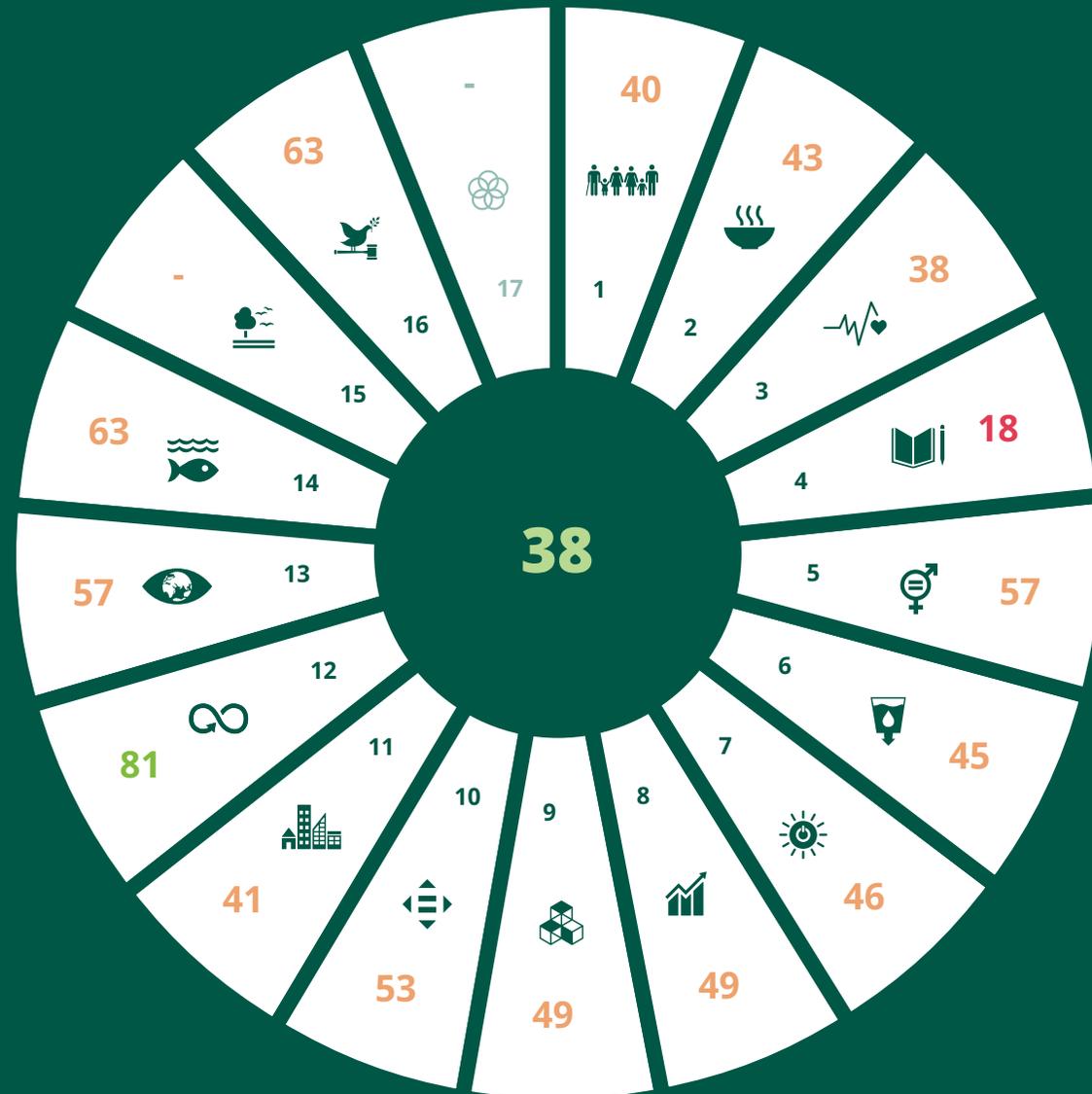
En cuanto al riesgo operacional, la Caja considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, que son revisados y aprobados con periodicidad anual por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.

Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la Caja dispone de sendas herramientas para calcular la huella de carbono tanto operativa como financiada y está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización..

Información cualitativa sobre las carteras de negociación.

La cartera de negociación de la entidad es inmaterial tanto a efectos financieros como ASG, y por ello no se incluye información al respecto.

Puntuación total ODS



5.3. Prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y el soborno

Cajasiete está comprometida con el cumplimiento de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, lo que conlleva la aplicación de una serie de políticas y procedimientos que tienen como objetivo impedir la utilización de la estructura de la Caja para la realización de actividades que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Durante 2023 se ha cumplido con el plan de formación anual sobre estas políticas y procedimientos, y además la Caja tiene accesible las siguientes políticas y manuales, de obligada observancia y cumplimiento:

- Código Ético y de Conducta del personal de Cajasiete
- Política de Cumplimiento Penal
- Principios de Actuación para la Prevención de Riesgos Penales
- Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Política de Externalización de funciones.

La Política de Cumplimiento Penal de Cajasiete incluye unos Principios de Actuación para la Prevención de Riesgos Penales, aprobados por el Consejo Rector en junio de 2023, que identifican las conductas que podrían ser constitutivas de delito y que, por tanto, la Caja rechaza enérgicamente:

- Respeto a la intimidad personal y familiar de todas las personas que se relacionan con la Caja.

- Honestidad y transparencia en las relaciones con terceros.
- Uso responsable de las tecnologías de la información.
- Respeto de los derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Respeto de la confidencialidad de la información de terceras empresas.
- Actuación correcta en los mercados de valores.
- Respeto de la libre competencia.
- Prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y la financiación ilegal de partidos políticos.
- Utilización lícita de las tarjetas de crédito, débito o cheques de viaje de los clientes y prevención de la falsificación de moneda.
- Transparencia en las relaciones con las administraciones públicas.
- Cumplimiento de las obligaciones económicas con los acreedores, respetando su derecho a la satisfacción de sus créditos.
- Fluidez, transparencia y lealtad en la relación con las autoridades fiscales y la Seguridad Social.
- Obtención y utilización lícita de fondos públicos y su administración leal.
- Cumplimiento de las exigencias legales en materia medioambiental.

Cabe destacar que desde el año 2021 la Certificadora AENOR ha venido Certificando cada año el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal bajo el estándar “UNE 19601:2017” implantado en la Caja.

Esta certificación ha sido reacreditada durante 2023 para las actividades de “Comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión (banca particulares y de empresas, banca patrimonial, financiación de operaciones de consumo, comercialización de seguros y actividades de tesorería y mercado de capitales)”.



Como aspecto a destacar en el ejercicio, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la entidad ha procedido a implantar un Sistema Interno de Información en la Caja (SII), aprobando para ello una Política de Información de Irregularidades y Protección del informante, así como a designar a una persona Responsable del Sistema interno de Información.

La formación específica recibida durante el 2023 por el Consejo Rector, el Comité de Dirección y Unidades de Control ha incluido sesiones especiales vinculadas con la Función de Cumplimiento Normativo y el propio Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Caja.

Cajasiete desarrolla su actividad empresarial sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de la sociedad. En consecuencia, las relaciones con los partidos políticos, organizaciones sindicales y demás actores de la vida política se registrarán por el principio de legalidad, respetando y aplicando el ordenamiento jurídico. En consonancia con lo expuesto, no se han realizado contribuciones de ningún tipo a partidos o representantes políticos por tal condición. En cumpli-

miento de la normativa vigente en materia de protección de datos y gestión de brechas de seguridad, la Caja tiene establecido un procedimiento de análisis y gestión de brechas de seguridad. **Durante el ejercicio se identificaron tres incidentes que conllevaron la activación del plan de actuación para clasificar, analizar y valorar su notificación o comunicación en su caso, no habiéndose concluido en ningún caso como incidentes a ser comunicados a la Agencia Española de Protección de Datos.**

“ La certificación UNE 19601:2017 ha sido reacreditada durante 2023 para las actividades de comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión ”

5.4. Política de Conflicto de Interés

Dentro de su sistema de gobierno corporativo, la Caja dispone de una Política de Conflictos de Interés que aplica a todo el personal de la entidad y que tiene por objeto definir los procedimientos de actuación que deben seguirse para prevenir o, si fuera necesario, tratar los posibles conflictos de interés identificados.

Por su parte, los Estatutos sociales de Cajasiete recogen determinados criterios para prevenir el conflicto de intereses en relación con:

- Cuando en el orden del día de la Asamblea figuren asuntos que afecten directamente al Presidente o Secretario, la Asamblea designará a quien deba sustituirlos para evitar el conflicto de interés (artículo 37).
- La representación de socios (artículo 40).
- La necesidad de autorización previa por parte de la Asamblea General para formalizar determinadas operaciones en las que concurran conflictos de intereses (artículo 48).

06

Socios y Clientes

El enfoque hacia el cliente constituye la piedra angular de la actividad empresarial de la Caja, destacando especialmente la relación con los socios por su rol dual como propietarios y clientes. Este compromiso se refleja en una orientación al cliente que permea todas las operaciones y servicios ofrecidos por la entidad. La Caja se esfuerza por satisfacer no solo las necesidades financieras de los clientes mediante una amplia gama de productos y servicios, sino también por cumplir y superar sus expectativas de servicio. La calidad de la respuesta que la Caja proporciona a estas necesidades y expectativas es lo que realmente distingue a la entidad dentro de un mercado competitivo, estableciendo un vínculo de confianza y lealtad con sus clientes y socios.

La Caja se rige por principios éticos y responsables en su interacción con los clientes, enfocándose en:

Inversión socialmente responsable

La Caja promueve políticas de inversión que consideren criterios de sostenibilidad, ofreciendo asesoramiento adecuado a los clientes en sus decisiones de inversión y manteniendo políticas de concesión de créditos basadas en principios de responsabilidad social y ambiental.

Mejora de la calidad y accesibilidad

Se trabaja constantemente en la mejora de la accesibilidad de los clientes a la Caja, impulsando el uso de nuevas tecnologías, canales de comunicación y desarrollando productos y servicios innovadores que respondan a las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Comunicación e información claras

La Caja se compromete a mantener una comunicación transparente y precisa, asegurando que los clientes estén plenamente informados sobre los productos y servicios ofrecidos.

Publicidad veraz

Se garantiza que toda publicidad sea honesta y clara, evitando mensajes que puedan inducir a error o confusión entre los clientes.

Confidencialidad

La Caja asegura la máxima confidencialidad y protección de la información personal de los clientes obtenida a través de las relaciones comerciales, cumpliendo con todas las normativas de protección de datos y privacidad.

6.1.

Socios

Cajasiete, alineándose con su identidad como cooperativa de crédito, se centra en satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes y socios cooperativistas, colaborando estrechamente en la consecución de sus metas estratégicas y reforzando los principios de sostenibilidad en sus políticas. Los compromisos de Cajasiete con sus socios cooperativistas se articulan en:

01

Garantía de igualdad en el trato y acceso a la información

Todos los socios disfrutan de igualdad de condiciones en el acceso a la información, asegurando una base de conocimiento común y transparente sobre la gestión y operaciones de la cooperativa.

02

Atención personalizada, transparente y de calidad

Cajasiete se compromete a ofrecer servicios financieros con un alto grado de personalización, transparencia y calidad, atendiendo a las particularidades de cada socio.

03

Impulso a la comunicación y la formación

La entidad promueve activamente canales de comunicación efectivos y oportunidades de formación con el objetivo de empoderar a los socios en la toma de decisiones financieras informadas.

04

Confidencialidad

Se mantiene un estricto respeto por la privacidad de los socios, garantizando la confidencialidad de toda la información relacionada con sus operaciones y relaciones con la Caja.

Dada su estructura cooperativa, Cajasiete establece limitaciones específicas en cuanto a la adquisición de capital social, asegurando que el control de la entidad permanezca predominantemente en manos de socios personas físicas. Este enfoque refuerza el carácter comunitario y democrático de la Caja, fomentando una gestión que prioriza el bienestar y los intereses de sus miembros sobre criterios meramente económicos.

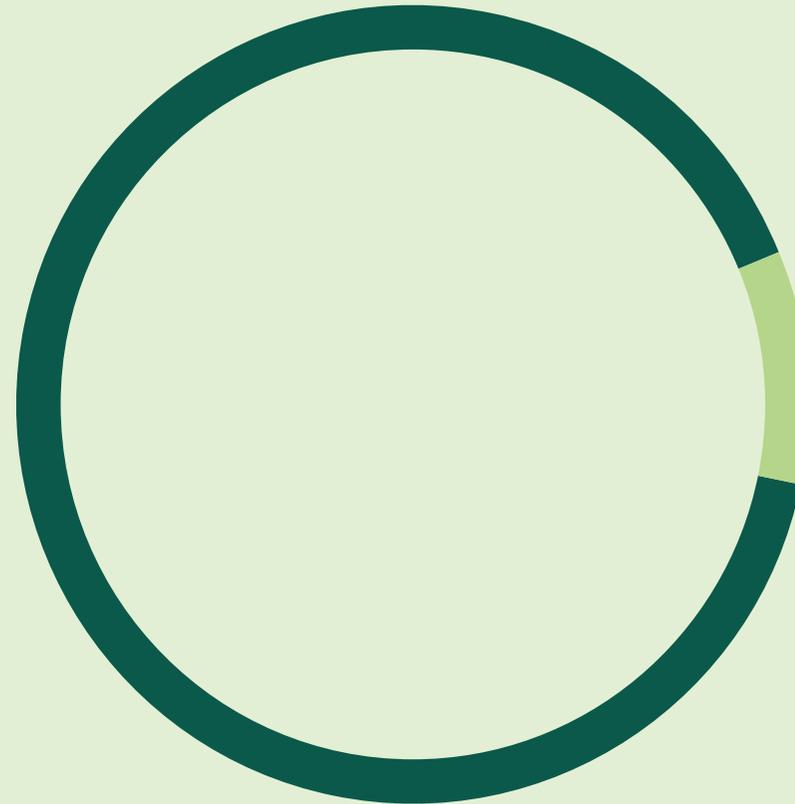
Nº de Socios por tipo de persona



90,45%
Personas Físicas
54.211



9,55%
Personas Jurídicas
5.721



6.2. Clientes



La propuesta de valor de Cajasiete hacia sus clientes se articula en torno a tres pilares fundamentales, diseñados para ofrecer una experiencia excepcional y promover un impacto positivo tanto social como ambiental:

1. Excelencia en la Calidad del Servicio:

- **Conocimiento y Percepción del Cliente:** Implementación de encuestas de satisfacción y fortalecimiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC), permitiendo un flujo abierto de quejas y reclamaciones para generar planes de mejora específicos en cada área.
- **Protección de Datos Personales:** Compromiso con la mejora continua y el control riguroso de la Política de Protección de Datos para asegurar la privacidad y seguridad de la información del cliente.
- **Garantías de Derechos Digitales:** Refuerzo de los canales de comunicación y servicio para proteger y garantizar los derechos digitales de los clientes.

2. Inversión Responsable:

- Fomento de inversiones que contribuyan a la mitigación del cambio climático, la vertebración territorial, la tecnificación y digitalización, la reducción de desigualdades y el desarrollo social. Además, se enfoca en el desarrollo de productos y servicios con un impacto positivo en el medio ambiente.

3. Política de Gestión de Riesgo:

- Desarrollo de una gestión de riesgo coherente con los ejes y principios de la Política de Sostenibilidad de la Caja, asegurando que las actividades financieras y operativas se alineen con el compromiso de sostenibilidad y responsabilidad social.

6.2.1. Perfil y distribución de los clientes

La distribución de los clientes de Cajasiete al 31 de diciembre de 2023 muestra un total de 242.178 clientes, con una segmentación que distingue entre “Personas jurídicas” y “Personas físicas”. De estos, 17.669 clientes, lo que representa el 7,29% del total, son clasificados dentro del segmento de “Personas jurídicas”. Por otro lado, el segmento de “Personas físicas” comprende a 224.509 clientes, equivalente al 92,70% del total. Esta segmentación refleja la diversidad de la base de clientes de la Caja y su capacidad para atender a una amplia gama de necesidades financieras tanto de individuos como de entidades jurídicas.

Segmento	Clientes	%
Personas Físicas	224.509	92,70%
Personas Jurídicas	17.669	7,29%
• Empresas	14.961	6,66%
• Instituciones	2.506	1,11%
• Otros	202	0,09%
Total (Físicas y Jurídicas)	242.178	100,00%

Distribución de los clientes asignados geográficamente y clasificados por islas



6.2.2. Servicio de atención al cliente (SAC)

Cajasiete demuestra un compromiso firme con la calidad de su servicio y la satisfacción de los clientes, mostrando un interés constante en conocer todas las quejas, reclamaciones y sugerencias. Este enfoque no solo busca corregir errores de manera justa e inmediata, sino que también se considera esencial para mejorar continuamente el servicio ofrecido a sus clientes.

Para gestionar estas comunicaciones de manera efectiva, Cajasiete cuenta con un Servicio de Atención al Cliente dedicado y un Servicio Externo de Defensor del Cliente, este último compartido por todos los miembros del Grupo Caja Rural. Este sistema permite que todas las comunicaciones escritas de socios y clientes sean estudiadas, resueltas y comunicadas adecuadamente, asegurando una respuesta oportuna y justa a las inquietudes planteadas.

En línea con la normativa vigente, como la Ley 44/2002 y la Orden ECO/734/2001, Cajasiete establece claramente la estructura y funcionamiento de su Servicio de Atención al Cliente. Este servicio, dependiente jerárquicamente de la Presidencia, se encarga de resolver las quejas y reclamaciones de acuerdo con los supuestos previstos en su Reglamento de Funcionamiento. Además, tiene la responsabilidad de presentar informes, recomendaciones y propuestas a los departamentos relevantes, la Dirección de la Caja y el Consejo Rector, con el objetivo de fortalecer la relación de confianza entre la Caja y sus clientes.

Este enfoque garantiza la autonomía y evita conflictos de interés, subrayando el compromiso de Cajasiete con la transparencia, la confidencialidad y la mejora continua en la prestación de servicios financieros a sus clientes.

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

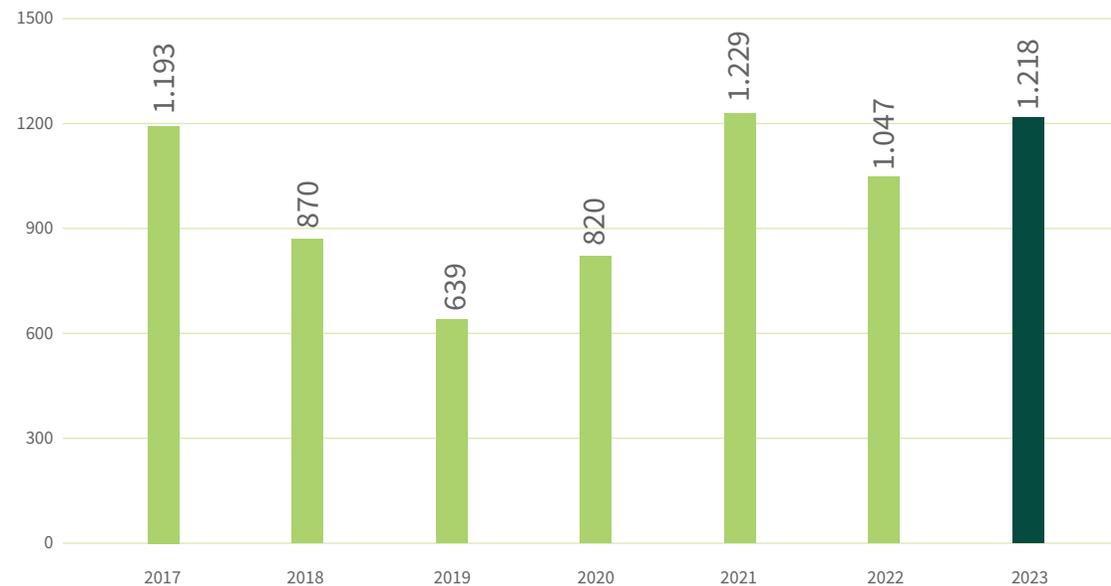
- Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con los supuestos previstos en el Reglamento de Funcionamiento.
- Presentar ante los departamentos correspondientes, la Dirección de la Caja y el Consejo Rector,

cuantos informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre la Caja y sus clientes y usuarios de servicios financieros.

Reclamaciones

Durante el año 2023, el Servicio de Atención al Cliente de Cajasiete registró un total de 1.218 reclamaciones, lo que representa un incremento del 16,33% (es decir, 171 reclamaciones más) en comparación con las 1.047 reclamaciones del año 2022. De todas las reclamaciones

Total reclamaciones y otros



recibidas en 2023, incluyendo aquellas provenientes de clientes y organismos como la OMIC, el Gobierno de Canarias y el Banco de España, se logró resolver o responder a un total de 1.131 reclamaciones antes del cierre del ejercicio. Por otro lado, 87 reclamaciones aún se encontraban en proceso de resolución y 25 fueron inadmitidas. Además, a lo largo de 2023, se concluyeron 40 expedientes correspondientes a reclamaciones del año 2022.

De todas las reclamaciones admitidas a trámite en el año, 435 fueron resueltas de manera que satisfacían las demandas de los clientes, representando el 36,49% del total. Por otro lado, 644 reclamaciones resultaron favorables a la Caja, lo que equivale al 54,03%. Las reclamaciones restantes incluyen aquellas que fueron inadmitidas, las que aún están pendientes de respuesta, o las que fueron respondidas a distintos organismos (DCMR, CNMV y defensor del cliente).

Se proporciona también un análisis detallado de las reclamaciones que resultaron en devoluciones de cuantías a los clientes, incluyendo aquellos casos en los que se solicitaron reembolsos por comisiones y gastos repercutidos indebidamente por la Caja. En algunos casos, a pesar de que el cliente no solicitó explícitamente un reembolso, la Caja optó por realizar abonos como muestra de su compromiso con la satisfacción del cliente y la gestión ética de sus operaciones, incluyendo gastos de formalización y comisiones de mantenimiento, entre otros.

Año	Número	Solicitado	Abonado
2018	235	190.724,43 €	91.582,58 €
2019	159	36.050,24 €	59.512,37 €
2020	211	29.005,29 €	85.729,30 €
2021	276	36.900,52 €	150.685,07 €
2022	121	17.180,39 €	51.324,85 €
2023	288	43.965,96 €	143.981,81 €

En la siguiente tabla se muestra una comparativa de las reclamaciones recibidas en los últimos siete años, (excluidas las inadmitidas) con las materias objeto de las mismas presentadas por los clientes.

Tipología de las reclamaciones

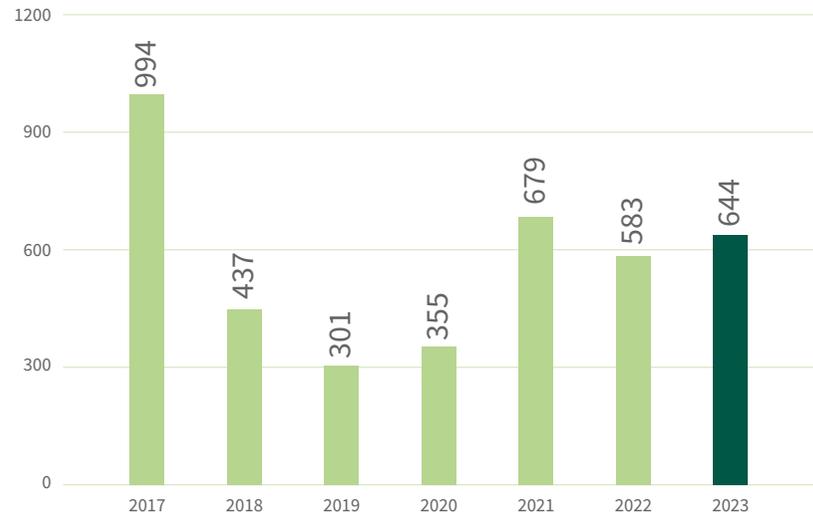
Materias	2019	2020	2021	2022	2023	%
Operaciones Activas	240	353	484	247	482	41,34%
Operaciones Pasivas	160	207	328	294	316	27,10%
Otros productos bancarios	117	107	205	282	144	12,35%
Servicios Cobros/Pagos	42	59	74	87	78	6,69%
Servicios de Inversión/ Seguros, Fondos Pensiones	26	42	34	38	29	2,49%
Quejas y Reclamaciones Varias	37	40	81	60	117	10,03%
Totales	622	808	1.206	1.008	1.166	100,00%

Resultados	2019		2020		2021		2022		2023	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Favorables a la Entidad	301	48,01%	355	44,26%	679	56,35%	583	57,27%	644	54,07%
Favorables al Cliente/Usuario	298	47,53%	349	43,52%	465	38,59%	363	35,66%	435	36,52%
Inadmitidas	17	2,71%	12	1,50%	23	1,91%	39	3,83%	25	2,10%
En trámite	7	1,12%	84	10,47%	34	2,82%	33	3,24%	87	7,30%
Traslado otros organismos	4	0,64%	2	0,25%	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
Total	627	100,00%	802	100,00%	1.205	100,00%	1.018	100,00%	1.191	100,00%

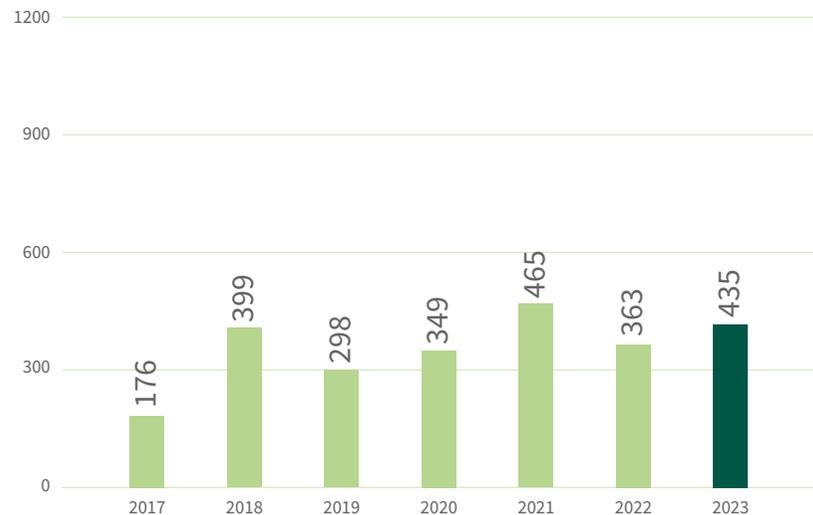
“ De todas las reclamaciones admitidas a trámite en el año, 435 fueron resueltas de manera que satisfacían las demandas de los clientes, representando el 36,49% del total ”

Reclamaciones por el sentido de su resolución

Favorables a la Entidad



Favorables al cliente/usuario



Los datos del cuadro siguiente muestran los resultados de las reclamaciones recibidas durante el año 2023 en comparación con ejercicios anteriores. Las 1.218 reclamaciones suponen que el 0,5% de los clientes han presentado alguna reclamación durante el ejercicio referido.

Tal como se desprende de la siguiente tabla, el 36,52 % de las reclamaciones admitidas a trámite han sido resueltas satisfaciendo las pretensiones del cliente.

Los plazos de respuestas no deben ser superiores a 21 días. Este dato se obtendrá del Estado 1 que se envía semestralmente al Banco de España. Siempre debe estar por debajo de los 30 días de respuesta a un consumidor.

Según informe anual, el plazo medio está en 20,63 días de los dos años del plan.

Año	Plazos medio
2023	21,71
2022	19,55
Plazo	20,63

Los plazos máximos legales para resolución de las reclamaciones son:

1. Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes (en adelante, RDL de servicios de pago), el plazo para resolver será de **quince (15) días** hábiles desde la recepción de la reclamación.
2. Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de **un mes** desde la recepción de la reclamación.
3. Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de **dos meses** desde la recepción de la reclamación.

6.2.3. Experiencia del cliente

Información NPS y Valor emocional 2023:

Desde 2018, como parte integral de las acciones llevadas a cabo por el Grupo Caja Rural, la Caja está comprometida con el proyecto innovador “Medición de la atención a clientes”.

Su propósito va más allá de cumplir con las normativas establecidas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA). Se esfuerzan por definir y aplicar políticas de remuneración que trasciendan lo meramente cuantitativo, incorporando variables cualitativas que resalten la excelencia en el servicio



Este proyecto se fundamenta en **dos pilares esenciales** que trabajan en armonía:

- **Mystery Shopping:** Cuyo objetivo es evaluar con detalle aspectos tan cruciales como la apariencia física de las oficinas, la rapidez y calidad en el servicio, el trato humano, la claridad en las explicaciones de los productos y la efectividad de las estrategias comerciales.
- **Cuestionario de Satisfacción/Recomendación con el uso del Net Promoter Score (NPS).** La utilización de esta herramienta de recogida de voz de clientes persigue comprender la esencia de la experiencia del cliente y la probabilidad de que recomiende los servicios ofrecidos.

La Caja se enorgullece enormemente de haber alcanzado un extraordinario NPS del 80% en el servicio ofrecido en sus oficinas durante el año 2023. Este logro no solo refleja el compromiso incansable de la entidad con la excelencia en la atención al cliente, sino que también es un testimonio elocuente del profundo impacto que ha tenido su enfoque centrado en las personas. Cada interacción con los clientes ha sido una oportunidad para brindar un servicio excepcional, superando consistentemente sus expectativas y cultivando relaciones sólidas y duraderas. Este NPS del 80% es más que una métrica; es un símbolo de confianza y satisfacción que fortalece aún más el vínculo entre la Caja y sus valiosos clientes.

14.058

Número de encuestas
2017-2023



2.045

Encuestas en oficinas
2023

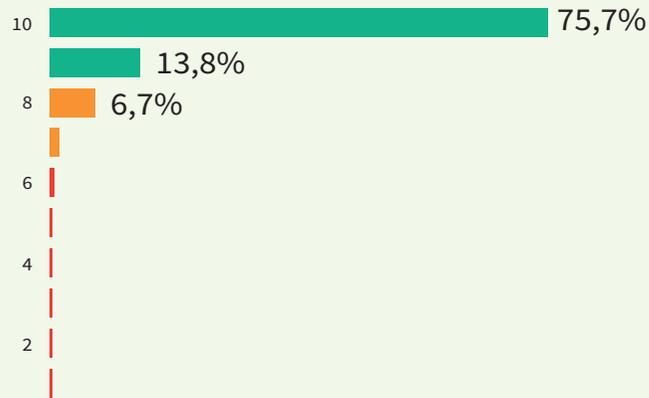


2.491

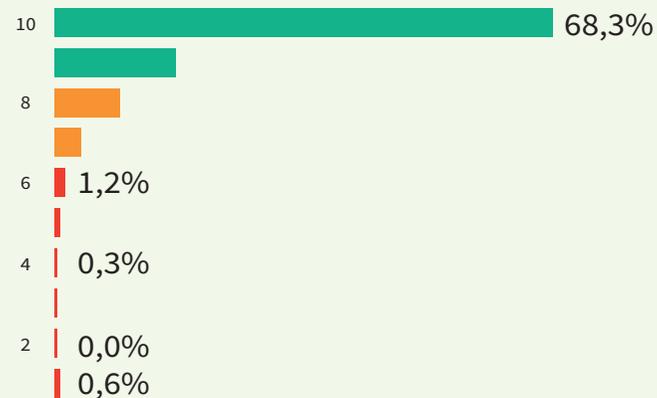
Número total de encuestas
2023



9,5 Atención recibida



9,4 Explicaciones de productos recibidas



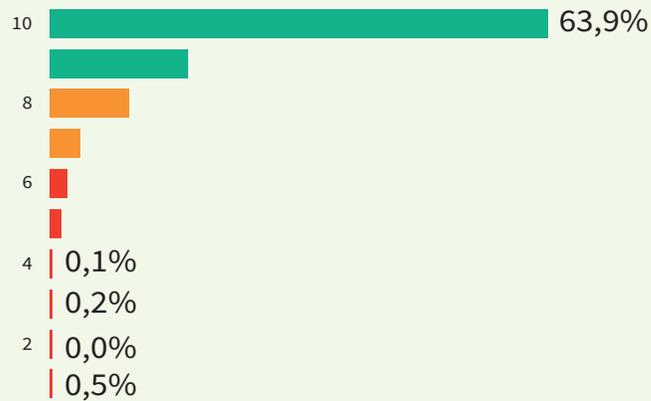
14,7% % de respuestas 2023



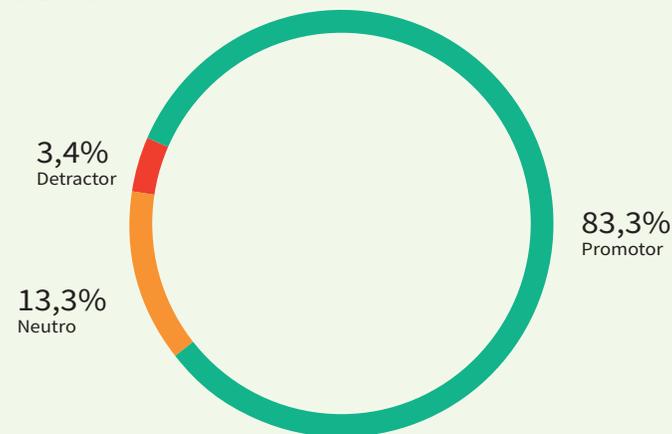
85,6% Valor emocional 2023



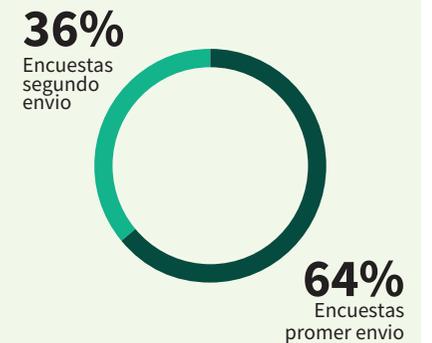
9,3 Documentación facilitada



80% NPS



Respuestas por envíos



6.2.4. Canales de relación con el cliente

Banca de proximidad

Cajasiete se distingue por su dedicación a la banca tradicional y de proximidad, centrándose en brindar un servicio y asesoramiento cercano y personalizado. Con una red de 87 oficinas en las Islas Canarias y una sucursal en Getafe (Madrid) al cierre del año 2023, la entidad se posiciona como un punto de interacción clave con sus clientes, reafirmando su compromiso con el desarrollo regional. Este compromiso se manifiesta en la reinversión de una gran parte de sus beneficios en las comunidades locales, apoyando tanto la financiación como el desarrollo social.

La estrategia de Cajasiete busca fortalecer la relación con sus clientes a través de la proximidad geográfica, complementada con la oferta de servicios de banca digital avanzados y accesibles. Este enfoque garantiza que los clientes participen activamente en la transformación digital, disfrutando de una experiencia bancaria moderna sin perder el trato personalizado y cercano que caracteriza a la Caja.

En su lucha contra la exclusión financiera, Cajasiete mantiene un enfoque humanizado y adaptado a las necesidades de sus socios y clientes, combinando con éxito los canales físicos y digitales. La motivación de la entidad trasciende la mera búsqueda de rentabilidad, enfocándose en asegurar que sus socios y clientes tengan acceso continuo a servicios bancarios de calidad, demostrando así su compromiso no solo

con el bienestar financiero, sino también con el desarrollo integral de las comunidades a las que sirve.

Oficinas accesibles

Cajasiete, comprometida con la sociedad y la inclusión, mantiene una red de oficinas cercanas y accesibles, fomentando así la proximidad con sus socios y clientes y promoviendo la competencia. La entidad ha demostrado su sensibilización hacia la necesidad de oficinas

accesibles, no solo para cumplir con la normativa de accesibilidad, sino también para beneficiar a empleados y clientes. Actualmente, el 95% de sus sucursales son completamente accesibles. Sin embargo, existen algunas oficinas con desafíos menores de accesibilidad, derivados de las características estructurales de los edificios en los que se ubican. Ante esta situación, Cajasiete está evaluando soluciones como el traslado de estas oficinas o la realización de obras de mejora con proyectos ya en marcha que se espera que concluyan en 2024.



Tablón de anuncios

Cajasiete ha implementado una innovadora solución digital, el “tablón de anuncios” virtual, diseñado para garantizar que socios y clientes tengan acceso fácil y directo a información crucial respecto a su relación con la entidad. Este espacio en línea facilita la consulta de datos de interés en diferentes ámbitos, como el societario, mercantil y contractual, organizados en bloques temáticos específicos para mejorar la experiencia de usuario y promover la transparencia. Los temas abordados incluyen:

- **Transparencia y protección a la clientela:** Detalles sobre políticas y medidas adoptadas por la Caja para garantizar la transparencia en sus operaciones y la protección de sus clientes.
- **Información y comunicación a los clientes:** Actualizaciones y comunicados importantes dirigidos a los clientes.
- **Información de los tipos de cambio:** Datos actualizados sobre tipos de cambio aplicables a operaciones de cambio de divisas.
- **Información sobre MIFID (Mercados de Instrumentos Financieros Directiva):** Orientaciones y regulaciones en torno a los mercados de instrumentos financieros.

- **Información sobre FACTA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Información relativa a la normativa estadounidense sobre el cumplimiento fiscal de cuentas extranjeras.
- **Traslado de cuentas:** Procedimientos y requisitos para el traslado de cuentas entre entidades financieras.
- **Ley de crédito inmobiliario:** Información sobre la normativa que regula los créditos inmobiliarios.
- **Cuenta de pago básica:** Detalles sobre la oferta y gestión de cuentas de pago básicas.
- **Asamblea de socios:** Información sobre convocatorias y decisiones tomadas en las asambleas de socios.

Cada bloque temático proporciona acceso a información detallada y relevante, disponible directamente desde la página web de Cajasiete, asegurando que los usuarios puedan estar bien informados y actualizados en todo momento respecto a las operaciones y políticas de la entidad.

Servicio de Atención Digital

Cajasiete refuerza su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente extendiendo su enfoque de calidad al entorno digital. Con el objetivo de garantizar la accesibilidad y continuidad de sus servicios en cualquier momento, la entidad ha implementado cuatro soluciones digitales.

4 soluciones digitales para el servicio de atención digital

01

Servicio de Mensajería Privada

Un canal seguro y directo para comunicaciones privadas entre la Caja y sus clientes, garantizando la confidencialidad y la rapidez en la respuesta.

02

Correo Electrónico

Una opción tradicional que mantiene su eficacia para el envío de consultas detalladas, solicitudes de información o tramitación de servicios específicos.

03

WhatsApp

La popular aplicación de mensajería se utiliza para facilitar una comunicación ágil y conveniente, permitiendo a los clientes hacer consultas y recibir asistencia de manera instantánea.

04

Servicio de Atención Telefónica 24 Horas

Disponibilidad total a través de un servicio telefónico que opera las 24 horas del día, asegurando asistencia continua a los clientes en cualquier momento que lo requieran.

Adicionalmente, Cajasiete facilita el acceso a un menú dedicado de atención al cliente a través de la aplicación Ruralvía, así como la posibilidad de acceder a una amplia gama de información y realizar diversos trámites en línea desde la página web de Cajasiete.

Comunicación en redes sociales y prensa:

Cajasiete ha evolucionado para incorporarse a los nuevos modelos de comunicación, realizando un esfuerzo significativo para mejorar su estrategia de comunicación. Como parte de este enfoque, ha establecido un espacio de prensa en su sitio web proporcionando un punto de acceso centralizado para noticias y actualizaciones. Además, ha ampliado su presencia en las principales redes sociales, incluyendo Facebook, X (Twitter), LinkedIn, Instagram y YouTube. Estos canales de comunicación digital se han adaptado para satisfacer las diversas necesidades y preferencias de los distintos tipos de clientes y usuarios de la Caja. A través de estos espacios, Cajasiete puede compartir información amplia sobre las actividades que realiza, los productos que ofrece y los servicios prestados por sus profesionales, llegando a un amplio espectro de grupos de interés.

Cuentas
Gestiona tus cuentas de forma rápida, cómoda y segura



MÁS INFORMACIÓN

Transferencias
Gestiona tus pagos y envía dinero cómodamente desde rvia móvil.



MÁS INFORMACIÓN

Tarjetas
Controla fácilmente tus gastos desde ruralvía móvil.



MÁS INFORMACIÓN

Recibos
Gestiona el pago de tus recibos en cualquier momento y lugar.



MÁS INFORMACIÓN



Valores
Siempre informado estés donde estés, invierte y opera fácilmente.

MÁS INFORMACIÓN



Consulta Correspondencia
Tu correo va contigo, consulta tu correspondencia en cualquier lugar.

MÁS INFORMACIÓN



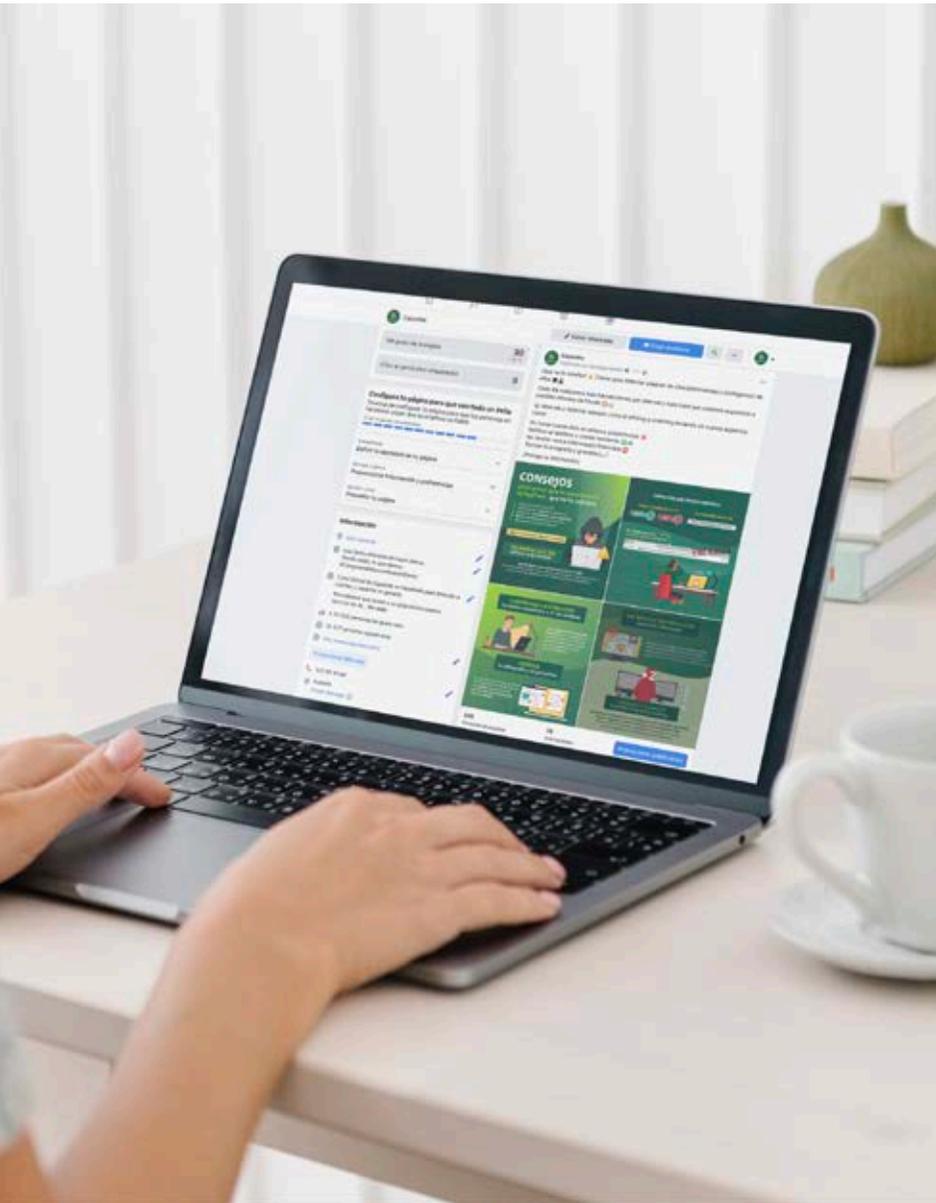
Localización Cajeros
Encuentra los cajeros y oficinas más cercanos desde tu móvil.

MÁS INFORMACIÓN



Otros Servicios
Modificar tu clave de acceso, consultar tus datos personales...

MÁS INFORMACIÓN



Publicidad veraz

La publicidad de los productos y servicios de Cajasiete es crucial en la comunicación con sus socios y clientes, por lo que se enfoca en proporcionar información precisa y completa, evitando cualquier mensaje que pueda resultar engañoso o equívoco. Para garantizar la transparencia y veracidad en sus comunicaciones comerciales, la entidad adopta las siguientes prácticas:

- Publicita sus productos y servicios asegurándose de que los mensajes sean claros, verídicos y libres de omisiones de información relevante.
- Retira y evita el uso de material publicitario de productos que ya no se comercializan.

Comprometida con la ética publicitaria y los derechos de los consumidores, Cajasiete se ha unido voluntariamente a AUTOCONTROL, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial en España. Esta adhesión refleja el compromiso de la Caja con la autorregulación publicitaria, buscando que la publicidad sea un recurso efectivo y ético en el mercado, más allá de la defensa de intereses propios.

Cajasiete se compromete a seguir el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, que se basa en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI). Este enfoque asegura que todas sus comunicaciones comerciales sean responsables y respetuosas con los principios de honestidad y transparencia, reforzando su integridad y el compromiso con la satisfacción y protección de sus clientes.

Durante el año 2023, Cajasiete ha mantenido un récord impecable en cuanto a la responsabilidad y la ética en su publicidad, no habiendo recibido ninguna reclamación contra sus anuncios, ya sea por discriminación sexual o cualquier otro motivo. Este logro subraya el compromiso de la Caja con la creación de contenido publicitario respetuoso y adecuado, alineado con los valores de inclusión y respeto hacia todos los sectores de la sociedad.

Además, la colaboración con AUTOCONTROL ha jugado un papel crucial en este éxito. La verificación previa de la publicidad, conocida como 'Copy Advice', no ha resultado en ningún consejo negativo para las 65 campañas publicitarias evaluadas, ya sea que la solicitud de asesoramiento proviniera directamente de Cajasiete o a través de sus intermediarios autorizados. Esto indica que todas las campañas publicitarias propuestas cumplían con los estándares de ética publicitaria y no se desaconsejó la difusión de ninguna de ellas.

Este resultado positivo refleja la eficacia de las políticas de Cajasiete en cuanto a la autorregulación publicitaria y su compromiso con la promoción de prácticas publicitarias que no solo respeten sino que también promuevan los principios de igualdad y respeto mutuo.

07

Nuestro respeto por las personas

El éxito de Cajasiete se cimienta en el pilar más valioso de nuestra organización: nuestro equipo humano. La confluencia de ideas, competencias, dedicación y bienestar de cada miembro es esencial para nuestro avance. En este sentido, la estrategia de Gestión de Personas y Desarrollo del Talento se orienta hacia la creación de un entorno laboral donde cada integrante se sienta capacitado y motivado para colaborar estrechamente, contribuyendo así a la mejora continua del rendimiento organizacional. Nuestras políticas laborales están diseñadas para fomentar prácticas laborales dinámicas y flexibles, que estimulen la innovación y potencien una atención al cliente excepcional.

“Nos enorgullece promover una cultura laboral que se distingue por su diversidad e inclusión, ofreciendo horarios flexibles que propician un balance óptimo entre la vida profesional y personal”

Nos enorgullece promover una cultura laboral que se distingue por su diversidad e inclusión, ofreciendo horarios flexibles que propician un balance óptimo entre la vida profesional y personal. Este enfoque busca asegurar que Cajasiete permanezca como una entidad empleadora de preferencia, donde cada individuo es considerado un activo invaluable, con amplias oportunidades para el desarrollo y avance profesional.

En este marco, Cajasiete se compromete al diálogo continuo y constructivo con los representantes del personal, no solo para asegurar el pleno cumplimiento de la normativa laboral vigente, sino también para fomentar su participación activa. Esta interacción se concibe como un catalizador para la colaboración y el logro de nuestros objetivos compartidos, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso con la misión de la Caja. Este esfuerzo conjunto es fundamental para continuar construyendo un futuro sostenible, marcado por la excelencia, el respeto mutuo y el crecimiento conjunto.

Existen un total de 3 comités y cada comité en nuestra organización sigue un reglamento específico, asegurando la eficacia y la transparencia en sus operaciones. Las reuniones se documentan mediante actas garantizando un registro detallado de discusiones y decisiones. En el interés del diálogo social, los documentos clave se revisan y, si es pertinente, se presentan al Comité de Empresa, al Comité de Dirección y al Consejo Rector, promoviendo así la inclusión de todas las perspectivas y fortaleciendo la toma de decisiones consensuada. Este proceso destaca el compromiso de la Caja con un entorno colaborativo y con la excelencia en la gestión.

01

Comité de Empresa: mantuvo **6 reuniones formales** con la Dirección de la Empresa a lo largo de 2023, destacando entre ellas la Aprobación de las Medidas de Mejora sobre Convenio.

02

Comité de Seguridad y Salud: se celebraron **2 reuniones en 2023**, en las cuales se realiza el seguimiento de la planificación anual en la materia, así como los índices de absentismo y siniestralidad.

03

Comisión de Igualdad y Conciliación: se realizaron **2 reuniones en 2023**, en el marco del seguimiento del Plan de Igualdad de Cajasiete 2022-26 y la recertificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

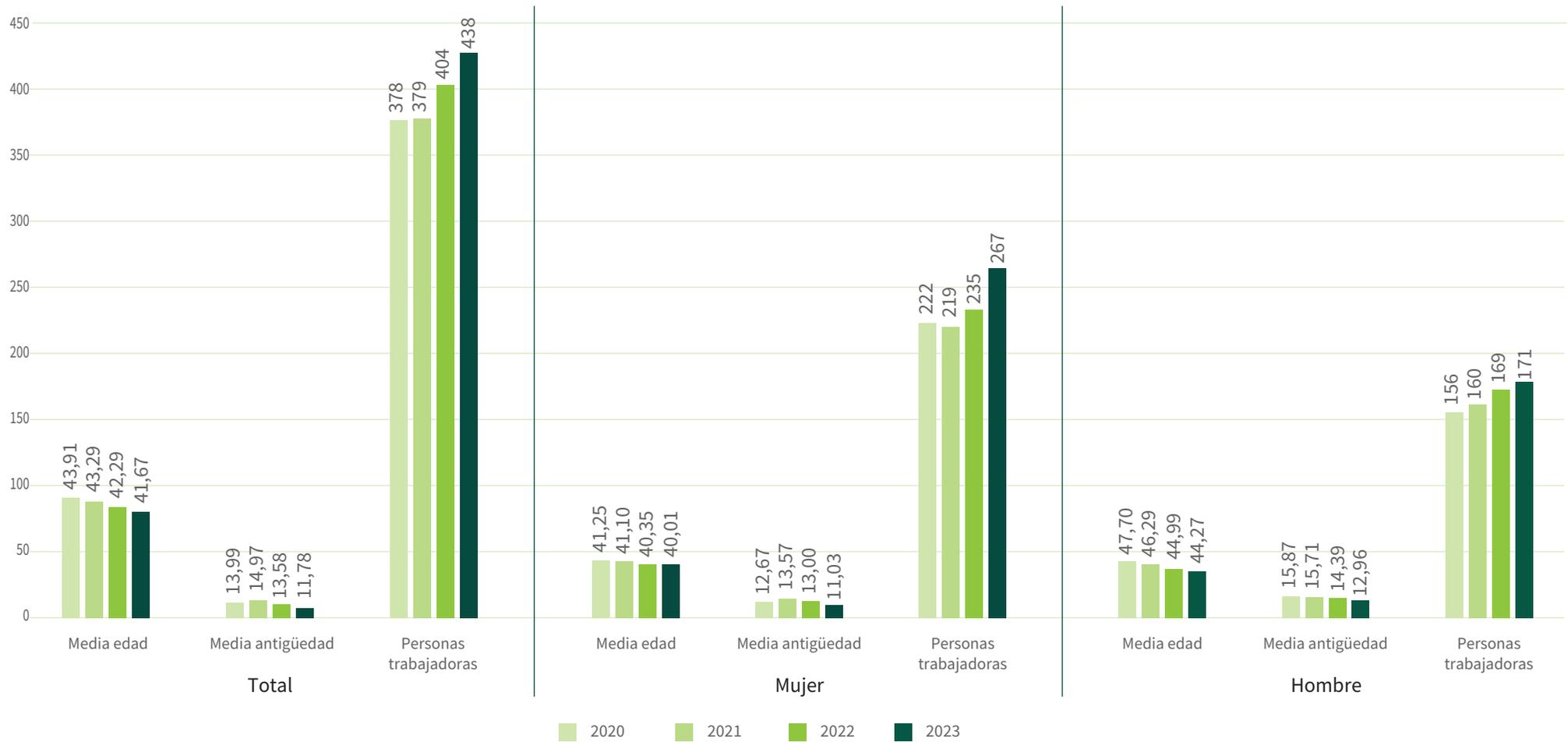
7.1.

Distribución de la plantilla y modalidades de contrato

La Caja destaca por su equipo diverso, valorando por igual la frescura y energía de los más jóvenes y la sabiduría y experiencia de los más veteranos. Apreciamos la pasión de aquellos que inician su carrera profesional tanto como la de aquellos que, tras años de servicio, continúan comprometidos y llenos de entusiasmo. Nuestra estrategia se centra en el crecimiento individual y colectivo, promoviendo un ambiente donde todos pueden prosperar.

A continuación, presentamos información que refleja la edad promedio y la antigüedad promedio de los empleados de Cajasiete, desglosadas por grupos internos, abarcando el período de 2020 a 2023.

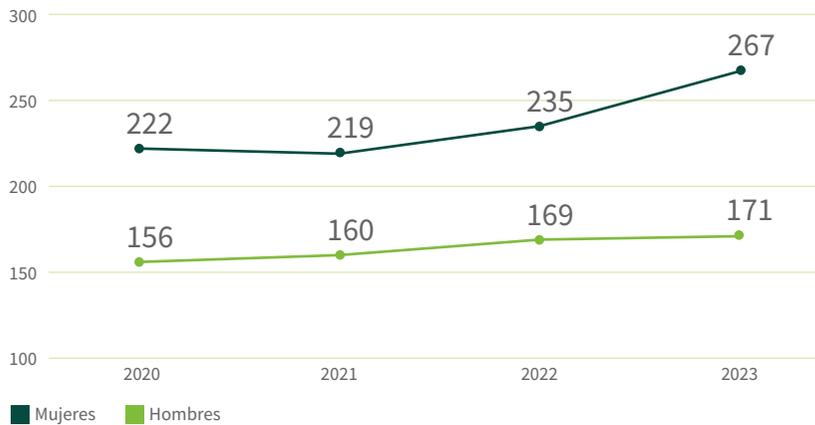




	Hombre			Mujer			Total		
	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad
2020	156	15,87	47,70	222	12,67	41,25	378	13,99	43,91
2021	160	15,71	46,29	219	13,57	41,1	379	14,47	43,29
2022	169	14,39	44,99	235	13,00	40,35	404	13,58	42,29
2023	171	12,96	44,27	267	11,03	40,01	438	11,78	41,67

	Mujeres		Hombres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
2020	222	58,73%	156	41,27%	378	100,00%
2021	219	57,78%	160	42,22%	379	100,00%
2022	235	58,17%	169	41,83%	404	100,00%
2023	267	60,96%	171	39,04%	438	100,00%

Evolución nº de personas contratadas por sexo



En el contexto del firme compromiso de Cajasiete con la sostenibilidad y la igualdad de género, la Caja ha experimentado una notable transformación en su composición laboral a lo largo de los últimos cuatro años. **Mediante una política proactiva de igualdad y conciliación laboral**, hemos logrado un crecimiento continuo en el número de mujeres en nuestra plantilla, lo cual evidencia nuestro compromiso con fomentar un entorno laboral diverso e inclusivo. La reducción en la antigüedad y edad promedio de los empleados de la Caja subraya la renovación generacional en marcha, propulsada tanto por la jubilación de trabajadores veteranos —en su mayoría hombres— como por la incorporación de talento joven y dinámico. Estas transformaciones van más allá de lo cuantitativo; reflejan

un cambio cultural hacia una organización más igualitaria y preparada para los retos futuros, promoviendo la transmisión intergeneracional de valores y conocimientos y reafirmando nuestro compromiso con un desarrollo sostenible y ético.

Es motivo de orgullo para la Caja contar con un equipo de jóvenes profesionales que combinan experiencia y lealtad hacia la empresa, marcando el camino hacia un futuro prometedor y equitativo.

“Mediante una política proactiva de igualdad y conciliación laboral, hemos logrado un crecimiento del número de mujeres en nuestra plantilla, lo cual evidencia nuestro compromiso con fomentar un entorno laboral diverso e inclusivo”

Información 2023	Hombre			Mujer			Total		
	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad
A) Grupo I	2	34,50	62,00				2	34,50	62,00
B) Grupo II - Nivel 1	8	22,00	51,75	2	10,00	42,00	10	19,60	49,80
C) Grupo II - Nivel 2				1	15,00	42,00	1	15,00	42,00
D) Grupo II - Nivel 3	11	19,09	56,00	4	15,00	47,50	15	18,00	53,73
E) Grupo II - Nivel 4	17	21,24	52,18	5	18,20	44,40	22	20,55	50,41
F) Grupo II - Nivel 5	7	18,43	52,71	4	20,50	46,00	11	19,18	50,27
G) Grupo II - Nivel 6	51	15,75	47,20	80	16,36	44,74	131	16,12	45,69
H) Grupo II - Nivel 7	13	16,46	49,54	50	18,02	45,56	63	17,70	46,38
I) Grupo II - Nivel 8	12	4,92	39,75	22	8,68	38,64	34	7,35	39,03
J) Grupo II - Nivel 9	11	4,91	34,18	29	6,07	33,93	40	5,75	34,00
K) Grupo II - Nivel 10	29	1,07	29,48	58	0,79	32,76	87	0,89	31,67
L) Grupo II - Acceso a la profesión	6	0,33	24,83	10	0,20	26,70	16	0,25	26,00
M) Reduccion de jornada	-	-	-	1	13,00	39,00	1	13,00	39,00
N) Jubilación parcial	4	27,00	63,00	1	38,00	63,00	5	29,20	63,00
Total general	171	12,96	44,27	267	11,03	40,01	438	11,78	41,67
	39,04%			60,96%			100%		

Información 2022	Hombre			Mujer			Total		
	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad
A) Grupo I	2	37,78	61,00	-	-	-	2	37,78	61,00
B) Grupo II - Nivel 1	8	22,68	50,75	1	7,66	46,00	9	21,01	50,22
D) Grupo II - Nivel 3	11	18,53	55,00	5	13,84	44,60	16	17,07	51,75
E) Grupo II - Nivel 4	15	19,74	50,80	5	18,38	42,60	20	19,40	48,75
F) Grupo II - Nivel 5	8	17,78	51,13	4	21,07	47,25	12	18,87	49,83
G) Grupo II - Nivel 6	52	16,29	47,63	71	16,84	44,28	123	16,61	45,70
H) Grupo II - Nivel 7	11	18,44	46,09	49	18,21	44,18	60	18,25	44,53
I) Grupo II - Nivel 8	9	6,33	39,33	24	11,07	39,38	33	9,77	39,36
J) Grupo II - Nivel 9	13	6,53	34,85	26	6,77	33,42	39	6,69	33,90
K) Grupo II - Nivel 10	27	1,51	29,89	42	1,77	31,02	69	1,67	30,58
L) Grupo II - Acceso a la profesión	3	0,03	24,33	2	0,03	27,50	5	0,03	25,60
M) Reducción de Jornada	-	-	-	2	11,82	38,50	2	11,82	38,50
N) Jubilación parcial	10	30,00	62,80	4	43,44	63,50	14	33,84	63,00
Total general	169	14,39	44,99	235	13,00	40,35	404	13,58	42,29
		41,83%			58,17%			100%	

Información 2021	Hombre			Mujer			Total		
	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad	Personas trabajadoras	Media antigüedad	Media edad
A) Grupo I	2	33,47	60,00	-	-	-	2	33,47	60,00
B) Grupo II - Nivel 1	7	22,64	51,00	1	6,05	45,00	8	20,57	50,25
D) Grupo II - Nivel 3	12	16,69	52,92	1	13,76	59,00	13	16,47	53,38
E) Grupo II - Nivel 4	13	20,69	51,08	5	17,79	43,00	18	19,89	48,83
F) Grupo II - Nivel 5	9	22,65	53,22	6	16,15	43,50	15	20,05	49,33
G) Grupo II - Nivel 6	53	15,48	47,36	72	16,68	44,03	125	16,17	45,44
H) Grupo II - Nivel 7	12	16,47	47,67	49	16,68	44,00	61	16,64	44,72
I) Grupo II - Nivel 8	8	9,18	39,75	23	10,80	38,65	31	10,38	38,94
J) Grupo II - Nivel 9	13	5,48	35,00	27	6,43	34,22	40	6,12	34,48
K) Grupo II - Nivel 10	20	1,40	30,00	27	2,03	30,48	47	1,76	30,28
L) Reducción de jornada	-	-	-	2	11,84	38,50	2	11,84	38,50
M) Jubilación parcial	11	38,58	63,36	6	41,18	63,67	17	39,50	63,47
Total general	160	15,71	46,29	219	13,57	41,10	379	14,47	43,29
		42,22%			57,78%			100%	

En la estructura organizativa de Cajasiete, la clasificación profesional se articula en distintos grupos, reflejando la diversidad de roles y responsabilidades dentro de la entidad.

El Grupo I, que corresponde al nivel directivo, desempeña funciones cruciales en la definición de la estrategia y la dirección del negocio. Este grupo se encarga de la elaboración y propuesta de estrategias, la preparación del Plan Operativo Anual, la definición de objetivos financieros y de crecimiento, así como del seguimiento exhaustivo de los presupuestos. Los integrantes de este nivel trabajan en estrecha colaboración con el Consejo Rector, asegurando que las decisiones tomadas estén alineadas con los objetivos a largo plazo de la Caja.

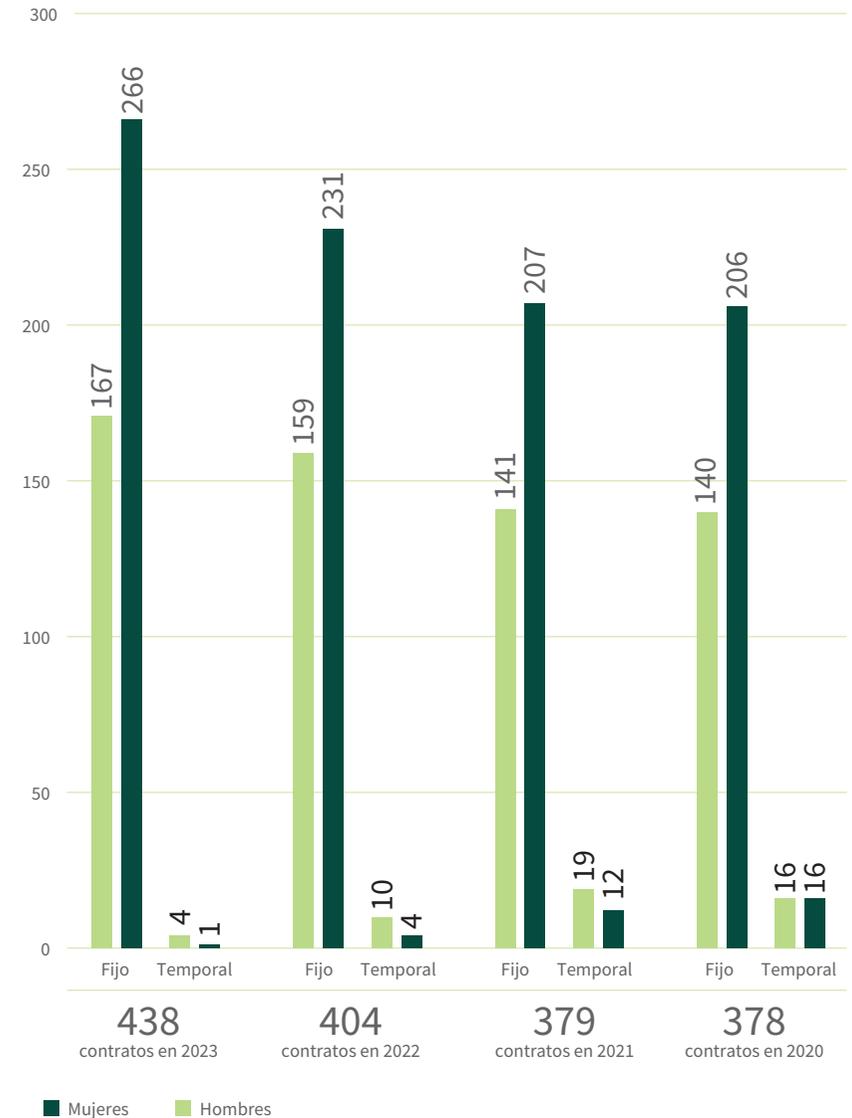
El Grupo II, por otro lado, abarca los roles administrativos y de gestión, e incluye a aquellos profesionales responsables de llevar a cabo las tareas cotidianas necesarias para el funcionamiento eficiente del negocio. Este grupo se ocupa de la organización y dirección de las actividades administrativas y de gestión, la coordinación entre diferentes áreas de negocio, la implementación de decisiones estratégicas, y el apoyo administrativo e informático. Dentro de este grupo, se diferencian 10 niveles retributivos que corresponden a variadas funciones y responsabilidades. Además, se establecen dos niveles iniciales para quienes se incorporan a la profesión, diferenciando entre el primer y el segundo año de ejercicio.

Esta estructuración detallada por grupos y niveles retributivos subraya el enfoque de Cajasiete hacia una organización bien definida y jerarquizada, donde cada miembro desempeña un papel específico en el logro de los objetivos comunes, promoviendo así un ambiente de trabajo cohesivo y eficiente.

Cajasiete se compromete firmemente con la promoción del empleo de calidad, lo cual se refleja en nuestra alta tasa de contratación indefinida. En el último año, el 98,36% de nuestra plantilla disfrutaba de contratos fijos, lo que supone un aumento significativo en comparación con el 96,53% del año anterior. Este notable incremento evidencia nuestro esfuerzo continuo por ofrecer estabilidad laboral y seguridad a nuestros empleados, un pilar fundamental en nuestra política de recursos humanos.

La totalidad de los contratos temporales en 2023 se asoció exclusivamente a circunstancias especiales vinculadas a la jubilación parcial. Este enfoque subraya nuestro compromiso con la adaptación responsable a las necesidades del personal en etapas transitorias, permitiendo una transición suave hacia la jubilación, mientras mantenemos la integridad y continuidad de nuestro equipo.

Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo



La inclusión de estudiantes en prácticas en Cajasiete representa una faceta clave de nuestra responsabilidad social corporativa, impactando positivamente tanto en el ámbito educativo como en el empresarial. **Al ofrecer a 115 alumnos la oportunidad de sumergirse en el entorno laboral real, les proporcionamos una experiencia que complementa su formación académica con habilidades y conocimientos prácticos esenciales.** Este enfoque no solo prepara a los estudiantes para enfrentar los retos del futuro profesional con mayor confianza y capacidad, sino que también potencia su empleabilidad en un mercado laboral competitivo.

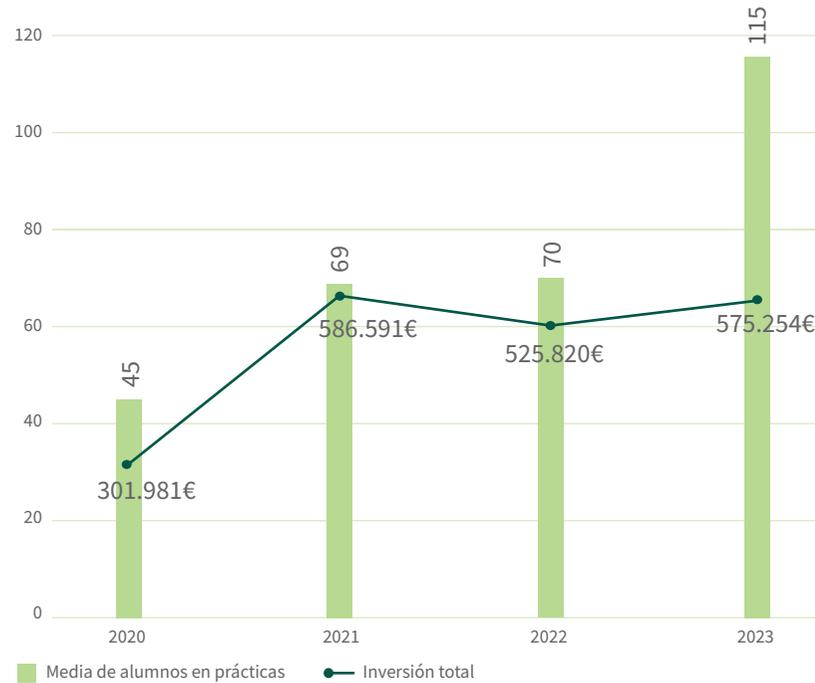
“Con una inversión de 575.254,34€, Cajasiete reafirma su compromiso con el desarrollo profesional de los jóvenes y la contribución al progreso de nuestra sociedad”

Desde la perspectiva empresarial, acoger a estudiantes en prácticas permite a Cajasiete enriquecerse con nuevas ideas y enfoques innovadores, alimentando así nuestra creatividad y adaptabilidad. Este intercambio de conocimiento y experiencia favorece un entorno de trabajo dinámico y en constante evolución, impulsando nuestra productividad y manteniéndonos a la vanguardia de la competitividad.

Con una inversión significativa de **575.254,34 euros en este programa**, Cajasiete reafirma su compromiso con el desarrollo profesional de los jóvenes y la contribución al progreso de nuestra sociedad.

	2020	2021	2022	2023
Alumnos en prácticas	45	69	70	115
Inversión total	301.981 €	586.591 €	525.820 €	575.254 €

Alumnos en prácticas



El progreso hacia la igualdad de género en los puestos de alta dirección en Cajasiete es un claro testimonio del compromiso con la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Al considerar los roles de liderazgo dentro de la organización, incluidos los miembros del Consejo de Rector y el Colectivo Identificado hemos logrado importantes avances.

Durante los últimos tres años, la representación de las mujeres ha aumentado un 11.43 % en el colectivo identificado y un 9 % en el Consejo Rector. Esta mejora continúa la tendencia positiva que comenzamos en 2021, reduciendo la brecha de género de los 44 puntos porcentuales en 2021 (72% vs 28%) a 23,08 en 2023 (61,54% vs 38,46%). Este cambio refleja no solo un avance significativo hacia la paridad de género, sino también el esfuerzo consciente de Cajasiete por promover un ambiente laboral equitativo.

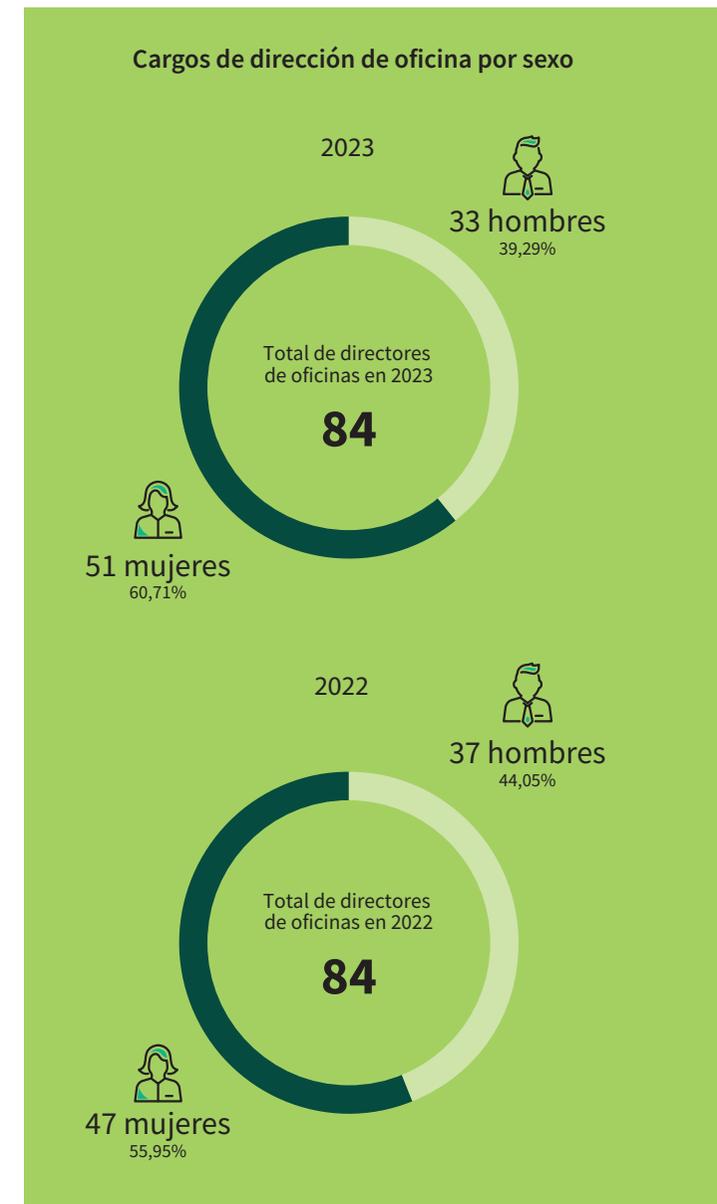
Actualmente, las mujeres ocupan un 40 % del colectivo identificado y el 38,46% de los puestos de alta dirección en la Caja, una cifra que supera el promedio nacional en España del 38% para roles similares, e igualando el promedio en el sector bancario, que se mantiene en el 40% durante 2023. Estos datos evidencian el compromiso de Cajasiete con el liderazgo inclusivo y la representación equitativa en todos los niveles de la organización.

Cajasiete resalta su compromiso con la igualdad de género, evidenciado por una destacada presencia femenina en roles de liderazgo, **con el 60,71 % de mujeres ocupando cargos de Dirección de oficina**, lo que supone un incremento del 4,76 % con respecto al año anterior, como se puede observar en el siguiente gráfico.

“Cajasiete resalta su compromiso con la igualdad de género, con el 60,71 % de mujeres ocupando cargos de Dirección de oficina”

	2021			2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Colectivo identificado	10	4	14	9	5	14	9	6	15
Consejo Rector	8	3	11	7	4	11	7	4	11
Total general	18	7	25	16	9	25	16	10	26

	2021			2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Colectivo identificado	71,43%	28,57%	32,56%	64,29%	35,71%	32,56%	60,00%	40,00%	34,88%
Consejo Rector	72,73%	27,27%	33,33%	63,64%	36,36%	33,33%	63,64%	36,36%	33,33%
Total general	72,00%	28,00%	32,89%	64,00%	36,00%	32,89%	61,54%	38,46%	34,21%



Este equilibrio demuestra un avance significativo hacia la diversidad de género en la organización y marca un cambio positivo en un sector históricamente dominado por hombres. La promoción activa de la igualdad de oportunidades laborales para ambos géneros refleja no solo una estrategia consciente de inclusión sino también un esfuerzo por romper con las normativas tradicionales, evidenciando un enfoque progresista hacia la gestión del talento.

En términos de crecimiento organizacional, el año 2023 ha sido notable para Cajasiere, observándose un incremento significativo en la plantilla neta de la entidad. El número de empleados aumentó de 404 (2022) a 438 (2023), lo que representa un **aumento del 8,41%, impulsado por 63 nuevas contrataciones**. Este crecimiento no solo subraya la expansión y fortaleza de la Caja dentro del sector financiero, sino que también refleja su capacidad para generar empleo sostenible y de calidad en un entorno económico dinámico. La incorporación de nuevo talento es un indicador claro de la confianza en el futuro y en la continua adaptación de Cajasiere a las necesidades del mercado, manteniendo al mismo tiempo su compromiso con prácticas laborales justas y responsables.

	2021	2022	2023
Creación neta de empleo	6	28	48
Nº nuevos contratos	18	50	63
Nº jubilaciones	(3)	(9)	(6)
Nº de bajas voluntarias	(7)	(9)	(3)
Nº de despidos	(2)	(4)	(6)

En relación a los despidos, se corresponden con 3 hombres y 3 mujeres. En el caso de los hombres, dos pertenecían al Grupo II-Nivel 6 y uno al Grupo II-Nivel 9, con edades entre 30 y 50 años (2) y mayores de 50 años (1). En el caso de las mujeres, dos pertenecían al Grupo II-Nivel 10 y una al Grupo II-Nivel 7, con edades entre 30 y 50 años (3).

A continuación, se representa el número total de rotación distribuido por sexos durante el periodo objeto del informe:

	2021	2022	2023
Rotación	1,86%	2,29%	0,69%
Personal que se dio de baja voluntariamente	7	9	3
Promedio de personas durante el año	377	393	436

La metodología empleada por Cajasiere para calcular la tasa de rotación laboral fue actualizada en 2022 con el objetivo de ofrecer una perspectiva más precisa sobre la permanencia voluntaria del personal en la empresa. La fórmula aplicada para determinar este índice es: “Número de bajas voluntarias en el año” multipli-

cado por 100, dividido por el “promedio de personas empleadas en la empresa durante el año”. Este ajuste metodológico implica que ahora únicamente se consideran las bajas voluntarias para el cálculo de la tasa de rotación, excluyendo así las bajas no voluntarias y las jubilaciones.

“La incorporación de nuevo talento es un indicador de la confianza en el futuro y en la continua adaptación de Cajasiere a las necesidades del mercado”

Este enfoque permite concentrarse en los aspectos más controlables de la gestión de recursos humanos, dando lugar a un análisis más detallado de las razones detrás de la decisión de los empleados de dejar la empresa por iniciativa propia. **Durante 2023, el índice de rotación se redujo al 0,69% frente al 2,29% de 2022. Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de Cajasiere con la retención de talento** y la comprensión de las dinámicas laborales internas, enfocándose en la mejora continua de las condiciones de trabajo y la satisfacción de sus empleados. Este enfoque también subraya la importancia de adaptar las políticas de recursos humanos para responder a las necesidades y preferencias de la plantilla, contribuyendo así a un entorno laboral más estable y comprometido.

7.2. Política Retributiva

Cajasiete se compromete a atraer, motivar y retener a un equipo altamente competente y profesional, garantizando una remuneración justa y competitiva. Este compromiso va más allá del mero cumplimiento de las normativas legales y acuerdos sectoriales, buscando alinear la retribución con la contribución individual, el esfuerzo y la conducta profesional de cada miembro del equipo. La política retributiva de Cajasiete está diseñada para reflejar adecuadamente la dedicación y responsabilidad de su personal, con el doble objetivo de atraer y fidelizar a los talentos más destacados, así como de facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la entidad en su entorno operativo.

Todo ello se realiza respetando las directrices de la legislación vigente, asegurando una gestión ética y responsable de los recursos humanos. Esta política no solo reconoce la importancia de una compensación equitativa por el trabajo realizado, sino que también subraya el valor de cada empleado en el éxito continuo y la evolución de Cajasiete hacia sus metas a largo plazo.

En 2023, el salario medio bruto anual en la entidad, incluyendo componentes fijos y variables, alcanzó los 41.254,29 €, experimentando un incremento cercano al

2% respecto a los 40.461,09 € registrados en 2022. **Esta mejora salarial refleja el compromiso de la organización con la retribución justa y competitiva de su plantilla.** El salario medio bruto anual estipulado por convenio se situó en 30.488,92 €, evidenciando que la entidad ha complementado de manera voluntaria el salario con un 26% adicional (10.765 €) en 2023, subrayando su esfuerzo por ofrecer condiciones económicas por encima de las mínimas obligatorias.

La política de Cajasiete respecto a la gestión de la información salarial es rigurosa, especialmente en lo que concierne a la protección de la privacidad y la confidencialidad de sus empleados. La omisión de ciertos datos salariales en las tablas publicadas a continuación se debe a la existencia de cláusulas de confidencialidad que protegen a grupos específicos dentro de la organización. Este enfoque precautorio se extiende a la información salarial de las mujeres en posiciones de Dirección de Área, donde los datos se han omitido deliberadamente debido a que el tamaño reducido de este grupo podría llevar a la identificación personal de sus miembros, revelando así detalles privados de sus circunstancias personales.

“Esta mejora salarial refleja el compromiso de la organización con la retribución justa y competitiva de su plantilla”

Cajasiete asegura que esta exclusión de datos no compromete la significancia ni la representatividad de la información proporcionada, manteniendo la integridad de la comunicación de datos generales. Es importante notar que en el caso de los datos referentes al grupo de ‘Jubilación Parcial’, las personas incluidas provienen de diversos niveles profesionales, lo que implica que las diferencias salariales dentro de este grupo no son indicativas de desigualdades sistemáticas, sino más bien reflejan la diversidad de roles y responsabilidades asumidas por los empleados en esta categoría.

El salario base del nivel más bajo (nivel 10) del XXII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito se establece en 23.104,81 euros lo que supone una diferencia de 7.984,81 euros con el salario mínimo español, situado a 31/12/2023 en 15.120 €. La retribución media de la entidad en 2023 se ha situado en 41.254,29 €, lo que supone 2,73 veces el salario mínimo.

Con el fin de velar por que la Caja cuente con una política retributiva adecuada para sus empleados de conformidad con la normativa vigente y convenientemente

adaptada a la organización interna, el tamaño, la naturaleza, el alcance y la complejidad de las actividades de la Caja, la Política Retributiva se rige por los siguientes principios:

- Fomento de una gestión adecuada y eficaz del riesgo, sin incentivos a la asunción de riesgos incompatibles con el perfil aprobado por el Consejo Rector.
- El sistema de remuneración distingue de forma clara los criterios para el establecimiento de los distintos componentes de la remuneración global.

- Alineación con la estrategia empresarial, los valores y los intereses a largo plazo de la Caja recompensando la dedicación y la responsabilidad asumida por los empleados de la Caja a través de una remuneración competitiva.
- Aprobación y revisión periódica por parte del órgano de dirección, que debe garantizar su efectiva y correcta aplicación.
- Promover comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y a la sostenibilidad de los resultados en el tiempo a través de, entre otros, factores medioambientales, sociales y de gobernanza (“ESG”).
- Evaluación periódica interna.
- Segregación e independencia de las funciones de asunción y control de riesgos, debiendo esta última contar con la autoridad necesaria y ser remunerada en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, indistintamente de los resultados de las áreas de negocio que controle.
- Supervisión por parte del órgano de dirección de la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.
- La Política promoverá una gestión salarial igualitaria e imparcial que garantice en todo momento las prácticas de remuneración no discriminatorias en cuanto al género, la edad, la cultura, la religión y la raza.

Información salario bruto anual 2023	Hombre		Mujer		Total		Diferencia
	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	
1) Gestión oficina/SSCC	80	0,84	165	0,77	245	0,79	-0,06
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	18	1,12	38	1,08	56	1,09	-0,04
3) Dirección de Oficina	32	1,33	49	1,20	81	1,25	-0,12
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	22	1,59	10	1,46	32	1,55	-0,12
5) Dirección de Área	8	2,32	3	0,00	11	2,24	-2,32
6) Jubilación Parcial	9	0,45	2	0,00	11	0,45	-0,45
Total general	169	1,11	267	0,93	436	1,00	-0,17

Información salario bruto anual 2022	Hombre		Mujer		Total		Diferencia
	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	
1) Gestión oficina/SSCC	75	0.82	149	0.80	224	0.81	-0.02
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	17	1.10	22	1.06	39	1.08	-0.04
3) Dirección de Oficina	37	1.27	47	1.18	84	1.22	-0.09
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	23	1.56	12	1.39	35	1.50	-0.17
5) Dirección de Área	8	1.95	2	-	10	-	-
6) Jubilación Parcial	7	0.47	3	0.32	10	0.43	-0.16
Total general	167	1.09	235	0.94	402	1.00	-0.16

Partiendo de estos principios generales, la Política Re-tributiva debe atenerse a los siguientes fundamentos de remuneración variable:

- Los esquemas de remuneración presentarán una relación equilibrada y eficiente entre la parte fija y la variable, de tal modo que aquélla constituya una parte suficientemente elevada de la remuneración total como para que, en su caso, la remuneración variable pueda llegar incluso a ser suprimida totalmente en caso de que sean de aplicación cláusulas de reducción o de recuperación de la remuneración.
- La remuneración variable estará vinculada a la obtención de resultados consolidados en el tiempo, combinando los particulares del empleado con los específicos de su área, así como con los resultados globales de la Caja.
- Se tienen en consideración los riesgos actuales y futuros de la Caja, el nivel de capitalización, la liquidez, la rentabilidad, la calidad de los activos y los riesgos de sostenibilidad (“ESG”), entre otros, sin alentar la asunción de riesgos excesivos y estar vinculada al rendimiento ajustado al riesgo. En concreto, para los asesores financieros la remuneración variable fomenta el asesoramiento en relación con los riesgos de sostenibilidad.
- Parte de la remuneración variable derivada de los planes de incentivos personales, tanto anuales como plurianuales, se concede en aportaciones al capital social de la Caja con la finalidad de alinear los intereses de los empleados y socios.

- Adicionalmente, el personal que ejerza funciones de control dentro de la Caja es independiente de las unidades de negocio que supervisa, cuenta con la autoridad necesaria para desempeñar su cometido y es remunerado en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, con independencia de los resultados de las áreas de negocio que controla.
- Se inserta como objetivo que el sistema de remuneración tenga en cuenta la buena gestión y aplicación de sistema del Compliance Penal instaurado en la Caja.
- La remuneración de los miembros encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento normativo es supervisada directamente por el Comité de Remuneraciones y la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Cajasiete, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 85 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el artículo 93 del Real Decreto 84/2015, que desarrolla la mencionada Ley, y la Norma 59 de la Circular 2/2016 del Banco de España, se adhiere a las directrices regulatorias exigiendo la publicación y actualización anual de información detallada sobre las políticas y prácticas de remuneración. Este mandato está dirigido específicamente a aquellas categorías de personal, denominadas “Colectivo Identificado”, cuyas actividades profesionales influyen de manera notable en el perfil de riesgo de la entidad. Este requisito se enmarca dentro de las disposiciones del artículo 450 del

“Cajasiete demuestra su compromiso con la transparencia, la gobernanza responsable y la alineación de sus políticas de remuneración con una gestión de riesgos prudente”

Reglamento (UE) nº 575/2013, de 26 de junio, complementándose con las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre políticas de remuneración adecuadas, que fueron adoptadas por la Comisión Ejecutiva del Banco de España el 27 de julio de 2016.

En este contexto, Cajasiete demuestra su compromiso con la transparencia, la gobernanza responsable y la alineación de sus políticas de remuneración con una gestión de riesgos prudente. La entidad se esfuerza por evitar incentivos que puedan fomentar una toma de riesgos excesiva, asegurando que las estructuras de remuneración estén diseñadas para promover la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la entidad.

Para el ejercicio 2023, la remuneración agregada de todas las personas identificadas como parte del Colectivo Identificado se ha publicado, presentando la información en términos agregados y en miles de euros.

Como parte de la retribución fija bruta del Presidente de la Caja, durante el ejercicio 2023 se ha realizado la aportación anual ordinaria por importe de 25 mil de euros al contrato de seguro que instrumenta el sistema de previsión social a su favor.

Adicionalmente a las retribuciones detalladas en el cuadro anterior, el Presidente de la Caja ha percibido en concepto de dietas por la asistencia en representación de la Caja a consejos de otras sociedades por importe de 10,4 miles de euros y en concepto de pago de un seguro de asistencia sanitaria 0,5 miles de euros.

Los miembros del Consejo Rector no han percibido ni devengado remuneración variable alguna durante el ejercicio 2023. Por último, la Caja tiene suscrito un seguro de responsabilidad civil a favor de los miembros del Consejo Rector.

Como parte de las retribuciones de los Directivos se incluye, a las remuneraciones detalladas, la aportación conjunta anual de 2023 para los miembros del Comité de Dirección del Colectivo Identificado, incluidos en el sistema de previsión social complementario detallado en el apartado de Beneficios sociales anterior ascendió a 63,5 miles de euros. De estas retribuciones post-empleo, en el caso del Director General, se ha considerado el 15% como beneficio discrecional de pensión y, por lo tanto, este 15% está incluida como remuneración variable. Asimismo, en concepto de seguro de asistencia sanitaria el importe anual de 2023 para el Colectivo Identificado asciende a 7,7 miles de euros.



Remuneraciones del Colectivo Identificado 2023 (datos en miles de €)	Consejeros	Directivos	Total Colectivo Identificado
Número de beneficiarios	11	15	26
Importe de la remuneración fija total para el ejercicio 2023	216	1.302,9	1.518,9
Importe de la remuneración variable percibida en el ejercicio 2023	-	179,2	179,2
En metálico	-	51,3	51,3
En acciones o instrumentos de patrimonio	-	84,2	84,2
En otros instrumentos	-	33	33
Remuneración diferida de años anteriores percibida en 2023	-	10,7	10,7
Dietas	110,8	-	110,8
Número de destinatarios de indemnizaciones por despido	-	-	-
Importe total de indemnizaciones por despido pagadas en el ejercicio	-	-	-

7.3. Organización del trabajo

Cajasiete se adhiere rigurosamente al XXII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, un marco de obligado cumplimiento para todo el sector, incluida nuestra entidad. Este convenio, firmado el 17 de septiembre de 2021 y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, establece las bases sobre las cuales se garantizan los derechos laborales y las prestaciones de todos nuestros empleados.

En un esfuerzo por ir más allá de las obligaciones contractuales y mejorar aún más el entorno laboral, Cajasiete ha implementado el “Acuerdo de medidas de mejora sobre convenio 2023”, ratificado por el Comité de Empresa el 29 de enero de 2023. **Este acuerdo introduce 118 mejoras significativas que reflejan el compromiso de la Caja con la satisfacción y el desarrollo de su equipo.**

Cajasiete garantiza la aplicación universal de todos los derechos y prestaciones estipulados en el XXII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, así como las 118 medidas de mejora adicionales acordadas, a todos los miembros de nuestra plantilla. Esta aplicación se extiende sin excepciones a empleados con

cualquier tipo de contrato, ya sean a tiempo completo, a tiempo parcial, fijos o temporales, asegurando así una cobertura inclusiva y equitativa. La organización mantiene un compromiso firme con la promoción de un entorno laboral donde se respeten y fomenten activamente los derechos de asociación y negociación colectiva. En Cajasiete, confirmamos que no existe ningún riesgo, ya sea de origen externo o interno, que pueda comprometer o limitar estos derechos esenciales, tanto dentro de nuestra propia estructura como en la de nuestros proveedores. Este enfoque subraya nuestra dedicación no solo al cumplimiento normativo, sino también a la promoción de un ambiente laboral justo y transparente, donde se valoran y protegen las contribuciones y el bienestar de todos nuestros empleados.

“La organización mantiene un compromiso firme con la promoción de un entorno laboral donde se respeten y fomenten activamente los derechos de asociación y negociación colectiva”

De las 118 mejoras recogidas en dicho documento, algunas de las medidas más populares incluyen:

- Condiciones especiales de financiación, tanto para operaciones hipotecarias (vivienda habitual, segunda vivienda o reforma), como para préstamos de consumo o adquisición de vehículos. A esto hay que añadir los nuevos préstamos preconcedidos, que agilizan la concesión en condiciones ventajosas.
- Asimismo, los familiares (padres, hermanos, cónyuges e hijos) del personal contratado por la Caja también se benefician de condiciones de financiación muy ventajosas.
- Asimismo, la plantilla tiene acceso a un ventajoso plan de pensiones y planes de retribución variable.
- Dentro de las nuevas políticas de protección del medioambiente se encuentran la de facilitar el desplazamiento sostenible a través de la concesión de ayudas para la adquisición de bicicletas eléctricas o ayudas para financiar instalaciones sostenibles.

Medidas de conciliación

Cajasiete reconoce la importancia de adaptarse a las nuevas realidades laborales caracterizadas por una conectividad constante, que puede influir en la vida personal y familiar de sus empleados. Ante este escenario, la entidad ha adoptado medidas proactivas para fomentar un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal, entendiendo que la calidad del entorno laboral repercute directamente en el bienestar y la productividad de su plantilla.

“Cajasiete garantiza a sus empleados el derecho a no tener que atender comunicaciones profesionales fuera de su tiempo de trabajo, estableciendo un límite claro entre la vida laboral y personal”

Una de las iniciativas más destacadas es la promoción del derecho a la “desconexión digital” fuera del horario laboral. Salvo en casos de fuerza mayor o situaciones excepcionales, Cajasiete garantiza a sus empleados el derecho a no tener que atender comunicaciones profesionales como emails o mensajes fuera de su tiempo de trabajo, estableciendo un límite claro entre la vida laboral y personal.

Además, la Caja ha implementado otras medidas significativas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal, incluyendo:

- Horarios flexibles de entrada y salida, ofreciendo así mayor autonomía en la gestión del tiempo de trabajo.
- Fomento del uso de videoconferencias para reducir desplazamientos innecesarios, tanto para reuniones como para actividades formativas, asegurando que estas no se prolonguen más allá de las 18:30 horas.
- Un incremento de un día en el período vacacional, proporcionando más oportunidades para el descanso y la desconexión.
- La adición de dos días de permiso por asuntos propios, aumentando la flexibilidad para atender necesidades personales o familiares.
- El tiempo necesario para acudir a citas médicas de hijos o familiares de primer grado.

Para garantizar la implementación y seguimiento de estas medidas, Cajasiete cuenta con una Comisión de Igualdad y Conciliación, compuesta en igual medida por miembros de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT). Esta comisión juega un papel crucial en el desarrollo y la evaluación de políticas que promuevan un ambiente laboral equitativo y armónico.

Medidas de bienestar

- Plan de igualdad, protocolo de acoso laboral, comisión de igualdad y conciliación
- Ayuda de hasta 25.000 euros anuales para la diversidad funcional de personal y familiares
- Proceso de selección de personal con perspectiva de género
- Másters y cursos relacionados con la actividad profesional subvencionados por la Caja
- Seguro de salud DKV
- Asistencia psicológica gratuita
- Ayuda para gafas-lentillas de hasta 100 euros
- Asistencia ante situaciones de violencia de género y violencia doméstica

7.4. PRL (Salud y Seguridad)

El sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) implementado por Cajasiete se fundamenta en el cumplimiento y desarrollo de lo estipulado en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Este sistema abarca tanto los procedimientos establecidos como los registros acreditativos correspondientes, evidenciando el compromiso de la entidad con una gestión integral y eficaz de la prevención de riesgos en el lugar de trabajo. La actividad preventiva constituye una piedra angular de nuestra política corporativa, integrándose plenamente en todas las facetas de la gestión organizativa y extendiéndose a lo largo de todos los niveles jerárquicos.

La eficiencia de nuestras prácticas en materia de PRL se refleja en los bajos índices de siniestralidad registrados a lo largo de los años, lo cual no solo demuestra una

gestión de recursos humanos y de prevención de accidentes particularmente efectiva, sino que también subraya nuestro compromiso con la seguridad y bienestar de todos los empleados. En el año 2023, se reportaron dos incidentes “in itinere” que, afortunadamente, no requirieron de bajas laborales. Este dato resalta la eficacia de las medidas preventivas adoptadas por la Caja, contribuyendo a un entorno laboral seguro y promoviendo la salud ocupacional entre la plantilla.

AÑO	Accidentados	Sin baja	Total días
2023	0	2	0
2022	0	5	0
2021	2	0	24
2020	1	1	7
2019	1	0	10

Datos Globales											
Año	Trabajadores	Accidentes c/b	Sin baja	Días	I.T.	I _F	I _{FM}	I _G	I _{DM}	I _I	I _{IMS}
2023	50	0	0	0	0.00€	0.00	1.16	0.00	0.00	0.00	1.76
2023	386	0	2	0	0.00€	0.00	1.16	0.00	0.00	0.00	1.76

Índice de Absentismo Absoluto. Datos Conjuntos

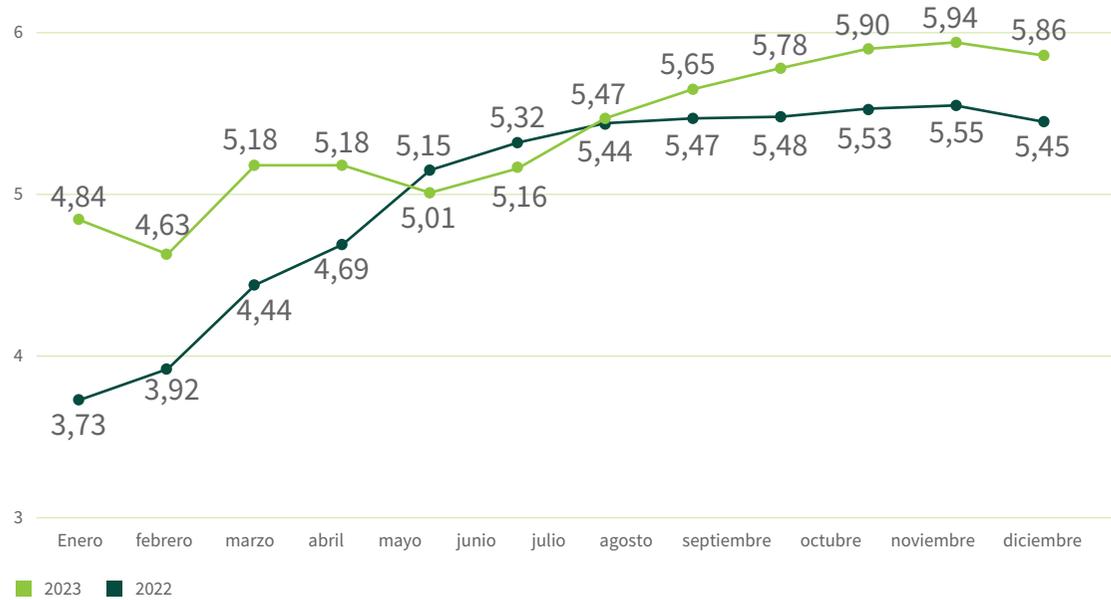
Meses	2023				2022			
	DB	DT	IAM	IAA	DB	DT	IAM	IAA
Enero	437	9.020	4,84	4,84	310	8.316	3,73	3,73
Febrero	418	9.460	4,42	4,63	341	8.294	4,11	3,92
Marzo	597	9.548	6,25	5,18	462	8.470	5,45	4,44
Abril	501	9.658	5,19	5,18	465	8.580	5,42	4,69
Mayo	419	9.658	4,34	5,01	604	8.690	6,95	5,15
Junio	573	9.724	5,90	5,16	537	8.712	6,16	5,32
Julio	710	9.768	7,27	5,47	539	8.778	6,14	5,44
Agosto	673	9.724	6,92	5,65	495	8.778	5,64	5,47
Septiembre	659	9.724	6,78	5,78	484	8.756	5,53	5,48
Octubre	669	9.658	6,93	5,90	529	8.844	5,98	5,53
Noviembre	616	9.636	6,39	5,94	518	8.954	5,79	5,55
Diciembre	481	9.636	4,99	5,86	388	8.976	4,32	5,45
Total	6.754	115.214	5,85	5,86	5.672	104.148	5,44	5,45

Fuente: MAC. Departamento de personas¹

1.

- DB: Nº de días de baja reales en cada por todas las contingencias analizadas. Se incluyen los días de baja imputables al mes, procedentes de episodios de baja iniciados antes del período en estudio.
- DT: Nº de días teóricos de trabajo. Se estima en función de la media de trabajadores mensuales de la empresa, multiplicado por el número de días laborables al mes indicado por la empresa en la selección inicial de datos.
- IAM: Índice absoluto mensual. Relación porcentual entre los días de baja del mes y el nº de días teóricos de trabajo de ese mes.
- IAA: Índice absoluto acumulado. Relación porcentual entre los días de baja del año y el nº de días teóricos de trabajo del año.

Índice de absentismo



El índice de absentismo laboral por sexo es el siguiente:

IA_{laboral} mujeres = 7,59

IA_{laboral} hombres = 4,34

Con estos datos del número de jornadas no trabajadas podremos hallar el Índice de Absentismo Laboral de las mujeres

$$IA_{laboral} = \frac{N^{\circ} \text{ total horas de absentismo} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}} = \frac{5.093 \times 8 \times 100}{536.448} = 7,59$$

Nº total de horas trabajadas = Nº trabajadoras x 22 días laborales x 8 horas x 12 meses = 492.096

N de trabajadoras entre los 2 patronales: 234

Con estos datos del número de jornadas no trabajadas podremos hallar el Índice de Absentismo Laboral de los hombres

$$IA_{laboral} = \frac{N^{\circ} \text{ total horas de absentismo} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}} = \frac{2.099 \times 8 \times 100}{386.496} = 4,34$$

Nº total de horas trabajadas = Nº trabajadoras x 22 días laborales x 8 horas x 12 meses = 388.608

Nº de trabajadoras entre los 2 patronales: 183

Cajasiete sigue demostrando su compromiso con el bienestar de sus empleados al mantener un bajo índice de absentismo laboral. La tasa de absentismo se mantiene en torno al 5 % en 2023, lo cual sigue siendo significativamente inferior a la media de la comunidad canaria, situada en el 7,6 % en el tercer trimestre de 2023 (informe Randstad). Además, esta cifra también es inferior a la media nacional, lo que demuestra el compromiso de Cajasiete por mantener un ambiente de trabajo saludable y seguro para sus empleados. Este hecho es un reflejo de la buena gestión de recursos humanos en la empresa y una muestra de su compromiso con el bienestar y la satisfacción de su equipo.



7.5. Formación

Cajasiete reconoce la formación como un pilar esencial para el desarrollo del capital intelectual de la organización, ofreciendo oportunidades significativas para el crecimiento profesional y personal de su plantilla. La entidad se esfuerza por proporcionar una formación humana y profesional integral, con el objetivo de desarrollar capacidades personales y facilitar el acceso a roles de mayor responsabilidad. Este compromiso se traduce en la implementación de programas de formación que no solo se centran en el desarrollo competencial específico requerido por las tareas asociadas a cada puesto de trabajo, sino también en formaciones complementarias de carácter más general, destinadas a la formación integral del individuo.

Además de los programas de formación específicos, Cajasiete cumple con la provisión de cursos necesarios para la Formación Obligatoria, que el personal debe completar de forma periódica para desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto de trabajo, así como para satisfacer los requisitos legales del sector financiero. Esta formación obligatoria es fundamental para asegurar tanto el cumplimiento normativo como la competencia profesional en el ámbito de las finanzas.

La entidad ha establecido un plan de carrera detallado para cada posición dentro de la organización, incluyendo la definición de la formación necesaria, perfil profesional, tareas específicas y KPI's (Indicadores Clave de Rendimiento). Asimismo, Cajasiete mantiene un Plan de formación continua que abarca tanto la formación obligatoria como la formación voluntaria, individualizada por puestos de trabajo. Este enfoque estructurado hacia el desarrollo profesional asegura que todos los empleados tengan acceso a las herramientas y conocimientos necesarios para avanzar en su carrera, mientras contribuyen de manera efectiva al éxito global de la organización.

Como información de interés, se aporta la siguiente tabla en la que se realiza una comparativa entre los últi-

mos tres ejercicios y, en la cual, se reflejan los esfuerzos realizados en la mejora de la formación de toda la plantilla. La inversión en formación se ha duplicado con respecto al año anterior, 416.2012 euros y una media de 950.26 euros por persona trabajadora. En el año 2023 se ha desarrollado un programa de formación enfocado en la mejora de la atención en el servicio al cliente a todo el personal de la red de oficinas, propiciando una mejora se la cualificación de nuestros profesionales que garanticen el mejor servicio a nuestros clientes. En cuanto a horas de formación, prácticamente se mantiene la cifra con respecto al año anterior (94 horas de media), siendo superior en el caso de las mujeres (103 horas), situación derivada del fomento del desarrollo del liderazgo femenino.

	2020	2021	2022	2023
Total empleados	378	379	404	438
Total cursos impartidos	155	237	238	330
Total horas formación	28.211,00	34.459,50	38.392,00	41.173,00
Media horas formación por empleado	74,63	90,92	95,03	94,00
Inversión en formación empleados	208.689,68 €	236.176,65 €	206.517,93 €	416.212,97 €
Media inversión por empleado	552,09 €	623,16 €	511,18 €	950,26 €

Niveles	Hombre				Mujer				Total plantilla			
	Personas	Total h. form.	Total C. form.	Media h. form.	Personas	Total h. form.	Total C. form.	Media h. form.	Personas	Total h. form.	Total C. form.	Media h. form.
Grupo II - Nivel 1 al 6	96	7.082	388	73,77	92	8.326	377	90,50	188	15.408	549	81,95
Grupo II - Nivel 7 al 11	69	6.924	430	100,34	169	18.654	799	110,38	238	25.578	891	107,47
Reducción jornada	-	-	-	-	1	101	14	101,00	1	101	14	101,00
Jubilación parcial	2	53	12	26,25	1	34	11	34,00	3	87	22	28,83
Total	167	14.058	281	84,18	263	27.115	313	103,10	430	41.173	330	95,75

En las siguientes tablas encontramos la evolución por grupos profesionales y sexo durante los últimos tres ejercicios.

2023	Hombre			Mujer			Total plantilla			Media de horas por empleado que ha realizado formación
	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Total nº personas	Total nº horas	Total Acciones formativas	
Grupo I	2	54	8	-	-	-	2	54	7	26,75
Grupo II - Nivel 1	8	359	22	2	116	14	10	474	17	47,40
Grupo II - Nivel 2	-	-	-	1	108	14	1	108	-	107,50
Grupo II - Nivel 3	11	802	79	4	303	45	15	1.105	31	73,63
Grupo II - Nivel 4	16	1.050	68	5	289	24	21	1.339	57	63,76
Grupo II - Nivel 5	7	503	36	4	411	53	11	914	79	83,05
Grupo II - Nivel 6	52	4.315	175	76	7.101	227	128	11.416	132	89,18
Grupo II - Nivel 7	11	714	58	50	3.780	187	61	4.493	115	73,66
Grupo II - Nivel 8	13	1.244	114	21	1.817	122	34	3.061	97	90,01
Grupo II - Nivel 9	11	760	83	29	2.430	154	40	3.190	117	79,74
Grupo II - Nivel 10	29	3.762	150	58	9.084	222	87	12.846	108	147,65
Grupo II - Acceso a la profesión	5	445	25	11	1.545	114	16	1.989	-	124,31
Prejubilación	2	53	12	1	34	11	3	87	8	28,83
Reducción de jornada	-	-	-	1	101	14	1	101	14	101,00
Total general	167	14.058	281	263	27.115	313	430	41.173	155	95,75

2022	Hombre			Mujer			Total plantilla			Media de horas por empleado que ha realizado formación
	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Total nº personas	Total nº horas	Total Acciones formativas	
Grupo I	2	59,00	9	-	-	-	2	59,00	9	29,50
Grupo II - Nivel 1	8	271,00	18	1	14,00	7	9	285,00	18	31,67
Grupo II - Nivel 3	11	1.104,00	103	5	411,00	30	16	1.515,00	113	94,69
Grupo II - Nivel 4	15	1.338,00	76	5	264,00	16	20	1.602,00	77	80,10
Grupo II - Nivel 5	8	645,00	40	4	434,00	45	12	1.079,00	62	89,92
Grupo II - Nivel 6	52	5.588,50	158	70	7.887,00	168	122	13.475,50	187	110,45
Grupo II - Nivel 7	11	868,00	46	49	4.750,50	147	60	5.618,50	151	93,64
Grupo II - Nivel 8	9	575,00	89	24	2.521,00	123	33	3.096,00	135	93,82
Grupo II - Nivel 9	13	1.417,00	92	26	2.741,00	104	39	4.158,00	129	106,62
Grupo II - Nivel 10	27	2.413,00	148	42	4.415,00	190	69	6.828,00	202	98,96
Grupo II - Acceso a la profesión	3	253,00	14	2	60,00	20	5	313,00	29	62,60
Jubilación Parcial	6	140,00	25	1	3,00	2	7	143,00	25	20,43
Reducción de jornada	-	-	-	2	220,00	20	2	220,00	20	110,00
Total general	165	14.671,50	216	231	23.720,50	229	396	38.392,00	238	96,95

2021	Hombre			Mujer			Total plantilla			Media de horas por empleado que ha realizado formación
	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Nº personas	Nº horas	Acciones formativas	Total nº personas	Total nº horas	Total Acciones formativas	
Grupo I	2	52,00	7	-	-	-	2	52,00	7	26,00
Grupo II - Nivel 1	7	361,50	19	1	71,25	8	8	432,75	22	54,09
Grupo II - Nivel 3	12	1.010,25	41	1	135,00	27	13	1.145,25	51	95,48
Grupo II - Nivel 4	13	1.232,25	78	5	333,50	23	18	1.565,75	82	88,10
Grupo II - Nivel 5	9	733,00	43	6	676,00	64	15	1.409,00	80	86,99
Grupo II - Nivel 6	53	5.559,50	161	72	7.624,75	142	125	13.184,25	201	93,93
Grupo II - Nivel 7	13	948,00	39	49	4.483,50	133	62	5.431,50	138	105,47
Grupo II - Nivel 8	8	637,00	42	23	2.663,00	137	31	3.300,00	142	87,60
Grupo II - Nivel 9	13	1.078,50	92	27	2.551,50	58	40	3.630,00	106	106,45
Grupo II - Nivel 10	17	1.416,50	107	26	2.689,00	98	43	4.105,50	146	90,75
Jubilación Parcial	1	7,50	4	-	-	-	1	7,50	4	7,50
Reducción de jornada	-	-	-	2	196,00	55	2	196,00	55	98,00
Total general	148	13.036,00	201	212	21.423,50	204	360	34.459,50	237	95,72

En cuanto a la formación específica del sector bancario, los datos acumulados son los siguientes en materia 'MIFID' y 'LCCI':

	MIFID	LCCI
Área comercial	261	281
Servicios centrales	54	80
Total general	315	361

Programa de Formación de Prácticas

Mediante el **Programa de Formación de Prácticas** contribuimos a la mejora de la empleabilidad de nuestros jóvenes canarios. Se trata de un **programa de formación dual** en el que se mezcla la formación teórica con la práctica, cuya finalidad es conseguir el desarrollo integral de los jóvenes canarios, proporcionarles su primera experiencia empresarial y facilitar su acceso al mundo laboral. La **formación teórica** consiste en

una serie de módulos adaptados a su proyección profesional (operativa de una oficina bancaria, normativa de una entidad financiera o atención a clientes, entre otros) y sus competencias (comunicación, negociación, flexibilidad, etc). La **formación práctica** se desarrolla en **nuestras oficinas** mediante la realización de **tareas relacionadas con la titulación**. Durante la estancia en Cajasiete trabajamos por un objetivo común: **proporcionar a los estudiantes experiencias y aprendizajes que complementen su formación académica**, contando con un amplio equipo de profesionales a su disposición.



7.6. Igualdad y diversidad

Cajasiete demuestra su firme compromiso con el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades para toda su plantilla a través de la reciente aprobación del II Plan de Igualdad (2022-2026). Este plan integral aborda todas las facetas de la vida laboral, desde la contratación hasta la promoción y la formación, asegurando un acceso equitativo para todos los empleados. Además, **la implementación de este plan ha contribuido a crear un ambiente de trabajo más atractivo y ha potenciado la cultura del reconocimiento del esfuerzo individual, destacando su importancia en el logro del éxito colectivo de la organización.**

Para supervisar y fomentar las iniciativas de igualdad y conciliación, Cajasiete cuenta con una Comisión de Igualdad y Conciliación. La mitad de los miembros de esta comisión son representantes de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT), garantizando así una representación equitativa y el compromiso conjunto hacia la igualdad de género y la conciliación laboral y personal.

Además, **Cajasiete se compromete con la inclusión social y laboral de personas con discapacidad, colaborando con entidades especializadas como Funcasor y Laborsor, que promueven la accesibilidad y la integración** de este colectivo en el mercado laboral. Durante el año 2023, la entidad ha contado con 6 profesionales con discapacidad, una mujer y cinco hombres.

La iniciativa de Cajasiete para asegurar la accesibilidad plena en sus instalaciones es un testimonio de su compromiso hacia una sociedad inclusiva y equitativa. Con el **95% de sus sucursales ya plenamente accesibles, y el 100% de los puestos de trabajo adaptados conforme a las directrices de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), Cajasiete garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y desarrollarse profesionalmente dentro de la organización.** Esta dedicación a la inclusión y accesibilidad no solo mejora la experiencia laboral de los empleados, sino que también fortalece la imagen de Cajasiete como un lugar de trabajo progresista y consciente de la diversidad.

Además, **la renovación del certificado Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en noviembre de 2023 subraya el éxito de Cajasiete en la implementación y mejora continua de prácticas que fomentan la conciliación entre la vida laboral y familiar.** La obtención de esta certificación no solo destaca las medidas efectivas de Cajasiete en materia de conciliación e igualdad,

“Cajasiete se compromete con la inclusión social y laboral de personas con discapacidad, colaborando con entidades, que promueven la accesibilidad y la integración de este colectivo en el mercado laboral”

sino que también reconoce su esfuerzo constante por promover el bienestar integral de su plantilla. Este logro refleja el compromiso de la Caja con la creación de un entorno laboral que valora y apoya a sus empleados, consolidando su reputación como una empresa líder en responsabilidad social y empresarial.

La obtención de la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) por parte de Cajasiete, otorgada por la Fundación Másfamilia y con el respaldo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, es un hito significativo que refuerza el compromiso de la entidad con la promoción de un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de sus empleados. El proceso de certificación, que ha sido auditado y validado por AENOR, confirma la adhesión de Cajasiete a los estándares más exigentes establecidos en el Modelo EFR, especialmente en lo referente al diseño, implantación, evaluación y mejora continua de las prácticas y medidas de conciliación.



Dentro del amplio espectro de medidas de conciliación implementadas por Cajasiete, **el permiso parental se destaca como una iniciativa clave para fomentar la igualdad de oportunidades y el bienestar familiar.** Este permiso permite a padres y madres dedicar tiempo esencial a sus hijos recién nacidos o adoptados, asegurando así un apoyo integral durante los primeros estadios de la vida familiar. La entidad lleva un registro detallado de las solicitudes de este permiso, incluyendo un desglose por género, lo que facilita el análisis de la utilización de esta medida y su impacto en la promoción de una cultura de igualdad y soporte familiar dentro de la organización.

Este enfoque sistemático hacia la conciliación y la igualdad no solo demuestra la dedicación de Cajasiete a sus valores corporativos, sino que también establece

un modelo a seguir para otras empresas, mostrando que es posible alinear los objetivos empresariales con el bienestar y la igualdad de sus empleados.

Cajasiete destaca por su compromiso con la conciliación laboral, ofreciendo permisos de maternidad y paternidad que facilitan a los empleados dedicarse al cuidado de sus hijos, promoviendo así la igualdad de oportunidades y el equilibrio entre la vida personal y profesional. Estas medidas reflejan la importancia que la entidad otorga al bienestar familiar, contribuyendo a un ambiente laboral positivo y reforzando su política de apoyo a los momentos significativos en la vida de sus trabajadores. En la tabla siguiente se detalla el número de empleados que han ejercido el derecho a este permiso parental, clasificado según su sexo, durante los últimos tres años.

	2023			2022			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Maternidad	-	11	11	-	17	17	-	14	14
Paternidad	6	-	6	9	-	9	5	-	5
Permiso de Lactancia	3	13	16	3	14	17	1	8	9
Permiso Mater/Pater 50%	2	12	14	1	11	12	1	6	7
Total	11	36	47	13	42	55	7	28	35

7.7. Experiencia de personas

El área de Personas ha desarrollado su propia estrategia y objetivos alineada con la de la Caja, con sus propios objetivos para el área. Objetivos 2021-2023.

Para el desarrollo de la estrategia de EFR se han definido 14 objetivos encaminados a mejorar la experiencia de las personas que trabajan para la organización:

1. Cumplir y hacer cumplir nuestro Código Ético y de Conducta, el cual traduce nuestros valores en comportamientos.
2. Mejorar la experiencia de nuestros clientes internos mediante planes de acción específicos para el trabajador.
3. Elaboración, Implantación y Seguimiento del Plan Estratégico de Personas 2021-2023.
4. Mejorar la formación, conocimientos técnicos y habilidades personales. Cumplido excepto una meta y se modifica la meta.
5. Facilitar la promoción interna.
6. Modernizar y digitalizar la forma de comunicarnos, compartir y trabajar.
7. Liderar el camino hacia el Desarrollo Sostenible de la Caja.
8. Identificar y mejorar las relaciones con las partes interesadas clave de Cajasiete.
9. Seguir desarrollando la igualdad dentro de la cultura organizacional de la Caja.
10. Seguir llevando a cabo acciones de sensibilización y concienciación en materia de conciliación.
11. Mejora la distribución retributiva en la Caja.
12. Mejora el acceso, promoción y desarrollo profesional de las personas desde el punto de vista de la igualdad.
13. Promover la salud laboral y la prevención del acoso laboral o por razón de sexo o género
14. Elaborar un mapa de riesgos y oportunidades, acorde con el resto de la Caja, para el área de Personas.

Cada eje del plan establece objetivos claros y metas específicas, acompañados de indicadores para medir el progreso. Estos están dirigidos a personas específicas dentro de la organización, con una duración determinada para cada acción. Las responsabilidades están claramente asignadas, junto con los recursos necesarios para llevar a cabo cada acción. Además, se establecen fechas concretas para la implantación y el seguimiento de estas acciones, asegurando una revisión anual para evaluar el avance y hacer los ajustes necesarios.

7.8. Derechos Humanos

La Caja asume un papel crucial en la sociedad, enfatizando su compromiso con el cumplimiento riguroso de la normativa y legislación vigente. Este compromiso se extiende más allá de alcanzar sus metas empresariales, priorizando siempre la legalidad y el respeto por los derechos individuales, fundamentales para la esencia de la organización.

Con el fin de asegurar una actuación ética en todas sus operaciones, la Caja se guía por un Código de Conducta que establece las pautas de interacción con sus diversos grupos de interés. Este enfoque garantiza el respeto a los Derechos Humanos, aplicando valores como la cercanía, el compromiso y la responsabilidad en todas las formas de comunicación con empleados y otros grupos relevantes.

Es vital para la organización que todos los empleados sean conscientes de la importancia de prevenir y actuar contra cualquier conducta inapropiada. La ética profesional en el trato con compañeros, socios, clientes y proveedores es clave para preservar y potenciar la reputación de la Caja. Adicionalmente, la entidad participa activamente en proyectos de cooperación, contribuyendo al avance y salvaguarda de los Derechos Humanos, reafirmando así su compromiso con un impacto social positivo y duradero. Cabría destacar que hasta la fecha no se han detectado incumplimientos ni denuncias vinculadas con la vulneración de los Derechos Humanos. Esto se debe a que la empresa se rige por el marco legal y normativo español, que se cumple de forma expresa y con un firme compromiso con los Derechos Humanos.

“La entidad participa activamente en proyectos de cooperación, contribuyendo al avance y salvaguarda de los Derechos Humanos, reafirmando así su compromiso con un impacto social positivo y duradero”

08

Nuestra relación con el medio ambiente

La sociedad demuestra cada vez más conciencia acerca de la importancia de la sostenibilidad, comprendiendo sus tres dimensiones: económica, social y ambiental. Este conocimiento influye en los desafíos y oportunidades que enfrentan tanto las empresas como las preferencias de las familias en cuanto al consumo. En este contexto, la implementación de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) se presenta como un desafío que beneficia a la empresa al mejorar su rendimiento en los aspectos económicos, ambientales y sociales, al tiempo que fortalece su reputación y mitiga riesgos potenciales.

Con plena conciencia de estos retos, la organización está dedicando todos sus recursos para adaptarse a este nuevo panorama. Desde sus inicios, la empresa ha mantenido un compromiso social sólido al interactuar con sus diversos grupos de interés, como clientes, socios, empleados y proveedores, contribuyendo así al desarrollo sostenible en las regiones en las que opera.

En línea con su propósito estratégico y corporativo, la Caja sostiene que sus acciones deben promover la cohesión social, el crecimiento económico equitativo y la preservación del medio ambiente. Con el objetivo de avanzar hacia un sistema bancario sostenible, la Caja muestra un compromiso decidido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

La **“Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y de riesgos ASG”** que se ha marcado la Caja tiene como principales objetivos:

- Promover la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- Recalcar el compromiso de colaboración con la sociedad y sus grupos de interés, en la transición hacia un modelo más sostenible.
- Establecer los principios que regirán su política de sostenibilidad con una visión de largo plazo que pretende maximizar la creación de valor, propia y de sus socios cooperativistas, al tiempo que se gestionan los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental.

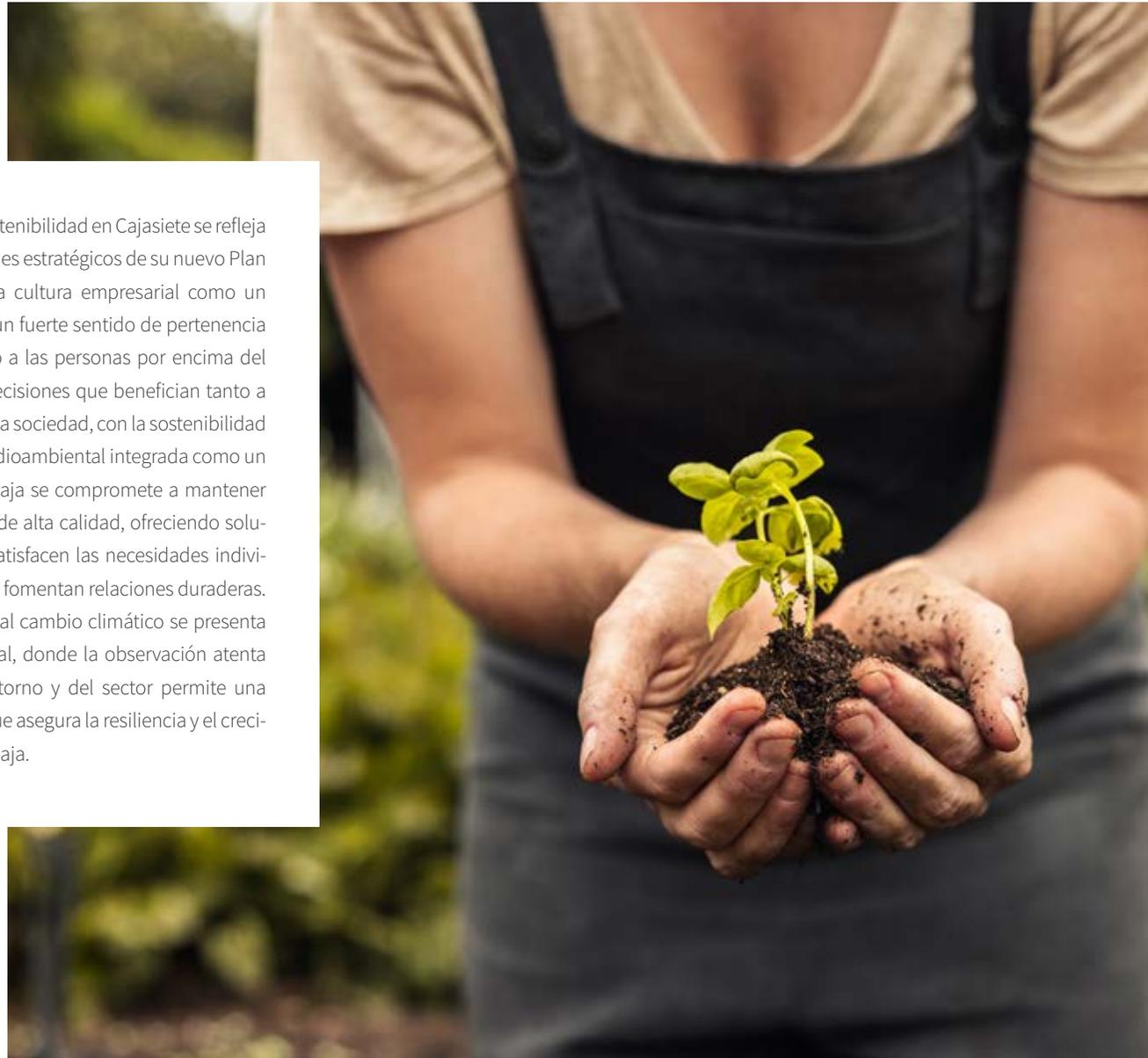
“La Caja se compromete a mantener un trato personalizado de alta calidad, ofreciendo soluciones a medida que satisfacen las necesidades individuales de cada cliente y fomentan relaciones duraderas”

- Definir y detallar la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ASG) que lleva a cabo la Caja como parte de su gestión de riesgos, así como definir y detallar su consideración y paulatina integración en los procesos de concesión de financiación* (*Se entiende por una cooperación de concesión de financiación toda aquella operación de concesión de préstamos, líneas de crédito o hipotecas o cualquier otro producto de activo a clientes de la Caja, pudiendo ser clientes minoristas, micro pymes y pymes, grandes empresas y otras entidades financieras) de distinta índole a los correspondientes clientes. Adicionalmente, tiene como objetivo establecer un marco de control de los riesgos ASG, indicando los mecanismos de gobernanza de los riesgos, control y gestión de estos, estableciendo los criterios y procedimientos a realizar por parte de la Caja en el ámbito de todas aquellas actividades que puedan tener impacto ambiental y/o social.

Esta Política da respuesta a las demandas de los grupos de interés de la Caja, así como a las expectativas de los Organismos Supervisores y Reguladores de la UE y España, y pone de manifiesto la clara intención de la Caja de generar un impacto positivo a través de las actividades de nuestros clientes, de nuestra propia actividad, así como de la nuestra relación y compromisos con la sociedad.

Desde la Caja se sigue en la transición hacia un modelo más sostenible, enfocándose en la protección del medio ambiente, integrando los 17 Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) en su modelo de negocio y la correcta gestión de la Caja; tomando como referencia los principios promulgados por las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.

La importancia de la sostenibilidad en Cajasiete se refleja claramente en los tres ejes estratégicos de su nuevo Plan Estratégico. Destacan la cultura empresarial como un distintivo que impulsa un fuerte sentido de pertenencia y motivación, poniendo a las personas por encima del capital y enfatizando decisiones que benefician tanto a la organización como a la sociedad, con la sostenibilidad económica, social y medioambiental integrada como un pilar fundamental. La Caja se compromete a mantener un trato personalizado de alta calidad, ofreciendo soluciones a medida que satisfacen las necesidades individuales de cada cliente y fomentan relaciones duraderas. Además, la adaptación al cambio climático se presenta como un aspecto crucial, donde la observación atenta de los cambios del entorno y del sector permite una adaptación proactiva que asegura la resiliencia y el crecimiento continuo de la Caja.



8.1.

Biodiversidad

Aunque la actividad de la Caja no tiene un impacto directo sobre la biodiversidad ni sobre áreas protegidas, la entidad es consciente de la importancia de preservar y mantener la biodiversidad y apuesta por la protección de los ecosistemas a través de la colaboración con iniciativas que trabajen para minimizar el impacto ambiental sobre los cultivos y la explotación de las materias primas.

Un año más, se renueva su colaboración con la Fundación Santa Cruz Sostenible con el objeto de colaborar y promover la conservación del medio ambiente. **Como parte de la mejora del desarrollo humano, se busca propiciar la participación de los sectores sociales implicados para fomentar un desarrollo socioeconómico y cultural no opuesto a la adecuada conservación del medio ambiente; así como promover el cuidado y respeto de la naturaleza, fomentando actuaciones a favor del medio ambiente urbano y rural, previniendo riesgos ambientales.**

Renovación de la colaboración
con la Fundación Santa Cruz
Sostenible.



8.2. Consumo de recursos y planes de mejora

La Caja trata de avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su modelo de negocio y de gestión; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables en materia ambiental.

Para ello, proporciona los recursos necesarios para la promoción y gestión de la sostenibilidad, así como garantizar la formación y sensibilización de sus empleados y colaboradores, haciéndolos conscientes de su contribución y de los beneficios de la gestión sostenible. Así como la gestión responsable y eficiente de la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios, así como otras consideraciones de sostenibilidad en los procedimientos de contratación.

8.2.1. Datos de consumo de los principales suministros

Papel

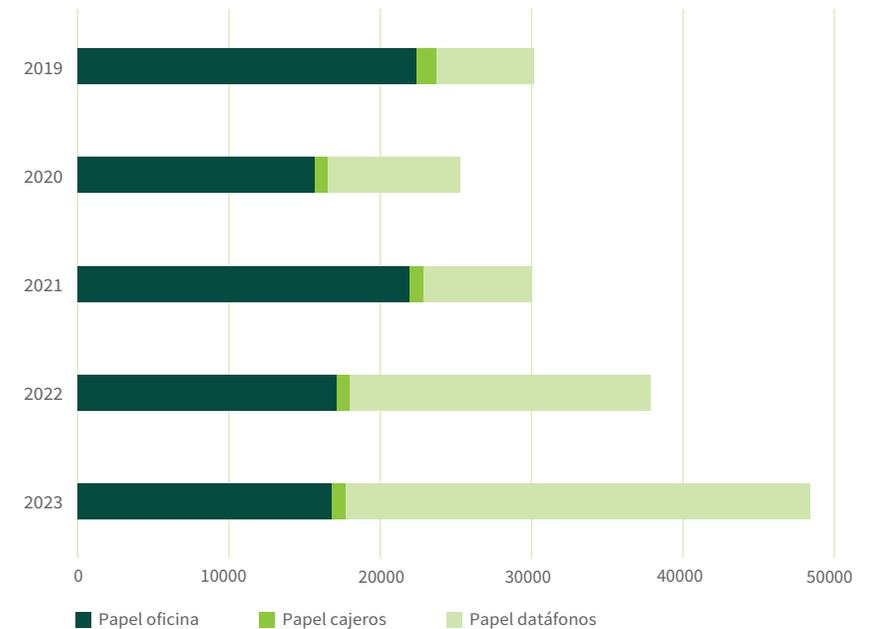
El uso continuo de papel en las oficinas y en la sede central de la Caja es una práctica constante debido a la naturaleza de sus operaciones. Con plena conciencia del impacto ambiental asociado con el consumo de este recurso, la Caja implementó en 2022 un plan de acción destinado a reducir la utilización de papel. Este plan se materializó en una aplicación que está conectada a todas las impresoras y permite monitorear las especificaciones de las impresiones realizadas por cada usuario a diario, incluyendo detalles como blanco y negro, a color, impresión a una sola cara o a doble cara, entre otros.

Dado que resulta crucial cuantificar la cantidad de papel que se consume con el objetivo de establecer un proceso de mejora continua y reducción, se registran datos precisos relacionados con las unidades consumidas, así como los pesos en kilos y toneladas de papel de oficina, papel para cajeros y papel para datáfonos.

En el año 2023, la Caja adquirió un total de **48,4 toneladas de papel** (48.395,04 kilos); lo que supone un aumento del 53,28 % respecto al año 2022.

La Caja redujo durante 2023 el consumo de papel en oficinas, un logro teniendo en cuenta que ha habido un incremento en la operativa por el mayor número de clientes. Por el contrario, la Caja ha comprado más existencias de papel para abastecer la red de datáfonos para los negocios de sus clientes debido al notable incremento de facturaciones que se han realizado en esos terminales en los puntos de venta.

Consumo de papel (Kg)



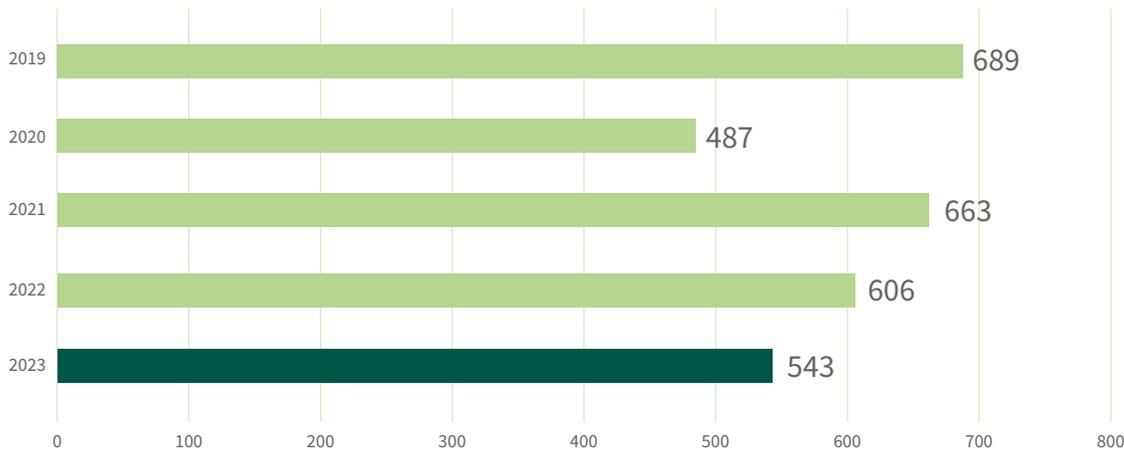
Cantidad anual (kilogramos) de consumo de papel para oficina, papel para cajeros y papel para datáfonos. Periodo 2019-2023. Fuente: elaboración propia.

Tóner

La cantidad de tóner de impresión (B/N y a color) que se consumió en 2023 fue de **543 unidades. Esto supone una reducción del 10,40% respecto al año 2022.**

En la gráfica consumo de tóner de impresión (unidades) puede observarse la clara tendencia a la baja. Cabe destacar, que, del consumo total, el consumo de los tóner a color fue: 10 cyan/11 magenta/10 amarillos. Esto es reflejo de la continuidad, un año más, de una correcta aplicación y efectividad de nuestra política de “Escaneado vs. Papel” sobre reducción de la impresión por el escaneado.

Consumo de tóner de impresión (unidades)



Número total anual del consumo de tóner de impresión. Periodo 2019-2023. Fuente: elaboración propia.

Energía

Desde el año 2021, como parte de la política de Reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y de reducción de consumo eléctrico, en la sede central de la Caja se encuentra instalado un sistema de generación eléctrica sostenible a través de paneles fotovoltaicos de 188,96 m2 de superficie total en la fachada. Este sistema produce una potencia de 15 kWn en inversor e incorpora 51 módulos fotovoltaicos 17,02 KWp de potencia instalada. Durante 2023, la energía eléctrica obtenida del sistema fotovoltaico de autoconsumo de la sede central fue de 16.446 Kwh/año.

Se está trabajando en el desarrollo de una aplicación que permita contabilizar la cantidad de energía generada y consumida, proveniente de esta fuente de energía renovable.

No obstante, se garantiza la procedencia 100% renovable de la energía comercializada por DISA Energía Eléctrica para los suministros del año 2023. Estos datos se pueden verificar en el documento “ANEXO CERTIFICACIÓN PROCEDENCIA ENERGÍA”, emitido el 31 de diciembre de 2023, donde se señala que no se le atribuyen emisiones de CO2 durante el 2023.

El consumo de los locales destinados al negocio de Cajasiete son las oficinas bancarias, locales adjuntos, locales con cajeros desplazados y la sede central.

“La caja trabaja en el desarrollo de una aplicación que permita contabilizar la cantidad de energía generada y consumida proveniente de los paneles instalados en la fachada de la sede”

A continuación, se lleva a cabo el análisis de los datos de consumo totales de la Caja.

Consumo total de oficinas y sede central:

- Consumo 2019: 1.855 MWh
- Consumo 2020: 2.021 MWh
- Consumo 2021: 2.103 MWh
- Consumo 2022: 2.011 MWh
- Consumo 2023: 1.687 MWh

Se aprecia una disminución del 16,91 % respecto al 2022.

Se establece un cálculo aproximado de las emisiones de CO₂ que se han evitado gracias al consumo responsable de energía a través de la política de la Caja:

Consumo total (2023):

1.687 MWh – 0 t CO₂

Según datos de la CNMC, recogido en el documento “FACTORES DE EMISIÓN. REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO” del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico del Gobierno de España, el coeficiente de emisión en junio de 2023 se establece en 0 gramos de CO₂ equivalente producidos por kWh, consumido para un contrato de mix de producción de energía eléctrica, ya que DISA ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.U. ha efectuado redenciones de garantías de origen a sus clientes una vez detraídas dichas redenciones.

Se concluye, por tanto, que no se han realizado emisiones de CO₂ al medio ambiente al proceder toda la energía consumida por la Caja de fuentes renovables.

Consumo total de oficinas y sede central



Consumo energético (MWh) para el periodo 2019 – 2023.
Fuente: elaboración propia

Edificio de Cajasiete en Santa Cruz de Tenerife con los paneles fotovoltaicos.



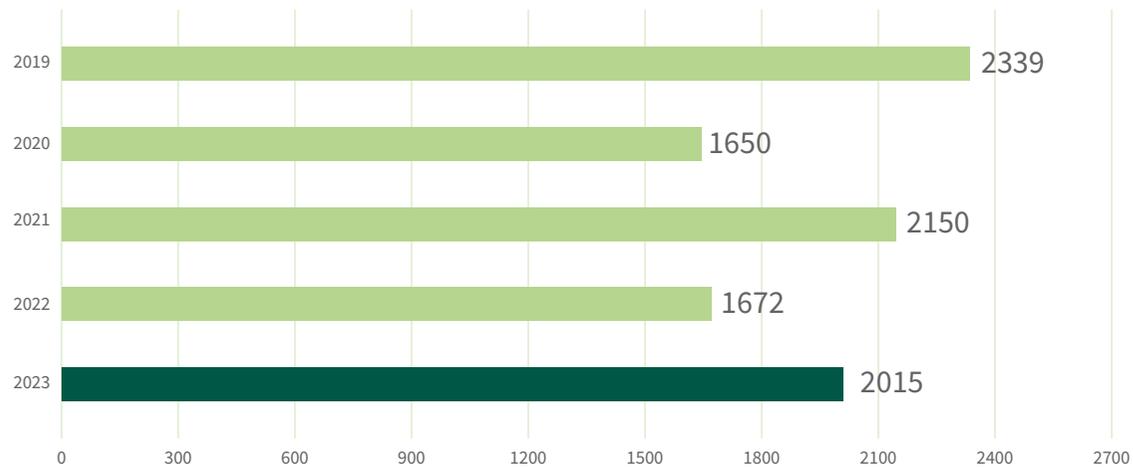
Agua

Uno de los recursos más preciados de nuestro planeta es el agua que debemos proteger y cuidar para garantizar un futuro sostenible. En nuestro entorno también supone un recurso vital como parte de nuestra actividad. Como recurso, tiene un valor incalculable y aunque nuestra interacción con el agua como recurso compartido no representa un asunto material dado su bajo nivel de impacto negativo. En cuanto a las acciones realizadas para la disminución del consumo en 2023, se han seguido poniendo en marcha los dispensadores de agua en las oficinas, así como la instalación de envases de agua reciclables en la sede central.

Durante 2023, el consumo de agua de la red de abastecimiento en la sede central de la Caja fue de 2014,71 m³, aumentando el consumo con respecto al año 2022 en un 20,47%. En la siguiente gráfica (Gráfica x) se presenta la evolución del consumo hídrico anual en m³ de Cajasiete durante el periodo 2019 – 2023.

Para el cálculo y el análisis del consumo hídrico en la sede central se ha utilizado como base de la información la obtenida de las facturas de los consumos de agua provenientes del suministrador. Actualmente no es posible replicar esta metodología con las oficinas por la diversidad de proveedores y por la falta de homogenización sobre consumos en la información de las diferentes facturas.

Consumo hídrico anual (m³)



Consumo hídrico anual. Período 2019 – 2023.
Fuente: elaboración propia.

“ Para la disminución del consumo de agua en 2023 se han seguido poniendo los dispensadores de agua en las oficinas, así como la instalación de envases de agua reciclables en la sede central ”

Gestión de los residuos

La Caja dispone de diferentes contenedores de separación selectiva ubicados estratégicamente en la sede central y en las sucursales. De esta manera, tanto empleados como usuarios pueden separar sus residuos en los siguientes contenedores: azul (envases de cartón y papel no confidencial), amarillo (envases de plástico, latas y briks) y gris/negro (fracción resto y orgánica). Estos residuos, asimilables a residuos urbanos, se depositan por los servicios de limpieza en los contenedores de separación selectiva ubicados en la calle.

En cuanto a la gestión de residuos papel, la Caja ha destruido y entregado al gestor de residuos **7.830 kg (7,83 toneladas)**, de acuerdo con los certificados emitidos por el gestor autorizado donde se recoge el número de contenedores retirados (estimando el peso de estos en 90 kg c/u). Asimismo, el gestor autorizado de la Caja para este tipo de residuo certifica que, una vez cumplido con el procedimiento legal de destrucción confidencial, el residuo de papel es tratado para su posterior conversión en materia prima.

Los cartuchos de tóner vacíos representan residuos que deben ser gestionados de manera adecuada para evitar la contaminación del suelo y el agua.

Por ello es crucial la correcta gestión de dichos residuos (recogida y reciclaje), que Cajasiete realiza a través de su empresa proveedora, promoviendo así la reducción de la acumulación en vertederos y promoviendo la sostenibilidad ambiental. El número total de tóneres de impresión consumidos por Cajasiete 2023 fue de **543 unidades**, lo que supone una reducción del 10,40% respecto al año 2022. Durante 2023, la Caja entregó a Tragatoner, empresa especializada en la recogida y reciclado de consumibles, 89,49 kg de tóneres para su tratamiento.

Los residuos de pilas y baterías son retirados y entregados a un gestor autorizado. Durante 2023, se entregaron 44 kg de baterías a la empresa Rimetal para su tratamiento.

En cuanto a los residuos de luminarias, generados por el paulatino cambio a LED o por reposición, son gestionados por un gestor autorizado. Durante 2023 no ha habido cambios.

Respecto a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) que se encontraban almacenados, durante el año 2023 se retiraron y entregaron a gestores autorizados 67,67 kg, contribuyendo así a la Economía Circular en las islas. Por otro lado, se entregaron 2,75 toneladas de otros residuos no peligrosos, como hierro o aluminio, a gestores especializados como Rimetal o Lemosmetal.

Huella de carbono

Nuestra actividad, centrada en el sector de servicios bancarios, tiene como mayor impacto ambiental (directamente atribuible a la actividad económica) los consumos de energía para dotar a la red de oficinas de las que disponemos en toda Canarias y en península; además del consumo de materiales de oficina y el consumo de agua. Tras esto, la generación de residuos es un factor para tener en cuenta.

Nuestra principal misión es lograr disminuir estos consumos anualmente en la medida de lo posible, a través de nuestras políticas de reducción y optimización de la eficiencia energética y de consumo de recursos.

De la misma manera, contribuimos indirectamente en la reducción de la huella de carbono de nuestro entorno a través de la financiación sostenible para nuestros clientes, de forma que se convierte en el eje principal

de nuestra política de sostenibilidad medioambiental, influyendo positivamente en la mejora de nuestro entorno con la financiación de proyectos de mejora medioambiental a clientes, como pueden ser los proyectos de Next Generation de la Comisión Europea que se están gestionando en la Comunidad Autónoma de Canarias y su entorno de información.

En nuestra organización, somos conscientes del impacto ambiental de nuestras acciones y buscamos constantemente maneras de reducir nuestra huella de carbono y promover la sostenibilidad en nuestras operaciones diarias.

“ Nuestra principal misión es lograr disminuir estos consumos anualmente en la medida de lo posible, a través de nuestras políticas de reducción y optimización de la eficiencia energética y de consumo de recursos ”

GASES FLUORADOS PARA AIRES ACONDICIONADOS

En el año 2023, debido a tareas de mantenimiento, la Caja realizó una carga adicional de gas refrigerante R410A de 7,0 kg, en la instalación de climatización de Volumen de refrigerante variable (VRF), en su oficina de Playa de las Américas y una carga adicional de gas refrigerante R32 de 3,0 kg, en la instalación de climatización de sistema 1x1 con unidad interior de conductos, en su oficina de Arguineguín.

A continuación, se establece un cálculo aproximado de las emisiones de CO₂:

- 7 kg de gas refrigerante R410A: 14,62 t de CO₂,
- 3,0 kg de gas refrigerante R32: 2,03 t de CO₂.

Ambos gases tiene un impacto 0 en la capa de ozono pero el R32 es un refrigerante que tiene un impacto del 75% menor en el calentamiento atmosférico global con respecto al R410A, lo que supone un menor riesgo de daños en el medio ambiente en caso de fugas involuntarias.

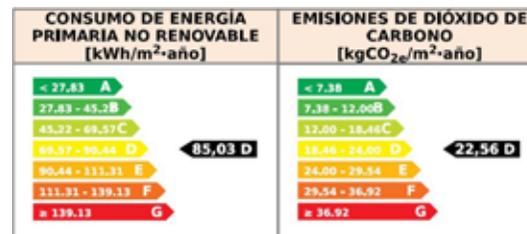
El cálculo de toneladas equivalente para ambos gases es de 16,65 toneladas.

Eficiencia energética

Como paso previo para continuar implementando mejoras en su red de oficinas, durante 2023 la Caja ha encargado y obtenido la certificación energética de 88 oficinas y locales de su propiedad, con la siguiente distribución de las calificaciones energéticas:

Calificación energética obtenida	Nº de inmuebles
B	8
C	49
D	23
E	7
F	1
Total	88

Esto se une a la certificación sobre el consumo, emisiones y eficiencia energética de la sede central de la Caja, que se obtuvo en 2022.



Contaminación lumínica y sonora

Durante el año 2023 no se realizaron informes sobre contaminación lumínica y sonora ya que, dada la actividad de la organización, no es significativo.

No obstante, manteniendo el compromiso y respeto por el medio ambiente y cumpliendo con la normativa vigente, todas las oficinas mantienen su iluminación apagada por la noche (cumpliendo con el Real Decreto 580/2017, de 12 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 243/1992, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 31/1988, de 31 de octubre, sobre Protección de la Calidad Astronómica de los Observatorios del Instituto de Astrofísica de Canarias y el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural) y el SPA (Servicio de Prevención Ajeno) no ha emitido un informe desfavorable sobre ruido.

09

Nuestros lazos con la sociedad

Cajasiete se sustenta en un modelo bancario estrechamente vinculado a sus socios cooperativistas, priorizando la mejora y evolución sostenible de las comunidades en las que opera. En consonancia con esta visión, aspiramos al fomento de una sociedad comprometida, equitativa y respetuosa con el medio ambiente, reflejando estos valores a través de nuestras políticas y compromisos con todos los grupos de interés involucrados.

La Caja, arraigada en su compromiso con la sostenibilidad y el entorno, ha cultivado una sólida presencia local, ganándose el respaldo inquebrantable de sus socios y clientes. Esta estrecha vinculación con la comunidad no solo facilita la interacción, sino que la consolida como un actor social relevante en Canarias. Esta ventaja competitiva se traduce en una comprensión más profunda de las necesidades y demandas de la sociedad, permitiendo así ofrecer soluciones más alineadas con los principios de desarrollo sostenible. Además, su proximidad a los centros de decisión le brinda agilidad y flexibilidad en las respuestas, respaldada por un conocimiento profundo del territorio y sus habitantes en el contexto de la economía y el medio ambiente.

Cajasiete asume los desafíos planteados por la Agenda 2030 y dedica esfuerzos significativos para impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde su fundación, la entidad ha mantenido un compromiso social

integral en todas sus operaciones, respaldando a sus grupos de interés, como clientes, socios, empleados y proveedores, mientras contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera. En este contexto, Cajasiete está centrada en la creación y mejora continua de estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento relacionados con la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este enfoque garantiza que su desempeño sea responsable y sostenible para toda su cadena de valor.

“Esta estrecha vinculación con la comunidad no solo facilita la interacción, sino que la consolida como un actor social relevante en Canarias”



9.1. Compromiso social

Cajasiete promueve el desarrollo económico y social de Canarias. Este compromiso social se sustenta, fundamentalmente, en dos pilares: el Fondo de Educación y Promoción (FEP) y la Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos.

El Fondo de Educación y Promoción (FEP) articula el retorno del 15%, como mínimo, del excedente disponible del ejercicio al desarrollo y progreso de la sociedad Canaria y es ratificado anualmente por la Asamblea General de Socios. Este porcentaje va más allá de lo que establece la ley de Cooperativas de Crédito, que lo fija en el 10%.

La fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos constituye un elemento fundamental de la responsabilidad social de Cajasiete con Canarias mediante la financiación y colaboración con instituciones de carácter social, cultural y deportivo.

A lo largo de 2023, Cajasiete ha reafirmado su compromiso con el desarrollo sostenible y responsable de la sociedad emprendiendo numerosas acciones y colaboraciones destinadas a generar un impacto positivo y fomentar prácticas sostenibles en su entorno.

9.1.1. Fondo de educación y Promoción (FEP)

Este fondo representa una dedicación tangible de la Caja hacia la sociedad, destinando una proporción de sus beneficios generados en su actividad financiera, lo que considera su dividendo social. De manera anual, la Caja realiza un compromiso real para respaldar proyectos que generen valor y contribuyan a mejorar la calidad de vida en su entorno, abordando aspectos sociales, medioambientales, deportivos y culturales.

Este compromiso sostenido refleja la visión integral de Cajasiete en la responsabilidad corporativa, buscando impactar de manera positiva en las comunidades donde se encuentra. La entidad no solo canaliza recursos financieros a iniciativas específicas, sino que también se involucra activamente en la identificación y apoyo a proyectos que alineen con sus valores y objetivos de sostenibilidad. A través del Fondo de Educación y Promoción, la Caja se posiciona como un agente activo en la creación de un impacto social y ambiental positivo a largo plazo en el Archipiélago Canario.

El FEP se rige por principios y directrices específicas según sus estatutos. Entre ellas, se encuentra la obligación de destinar el 15% del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio al fondo. Asimismo, el FEP busca apoyar actividades que cumplan con ciertas finalidades, como la formación y educación de los socios y trabajadores de la Caja en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas. También se busca la difusión del cooperativismo, la promoción de relaciones intercooperativas y la promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

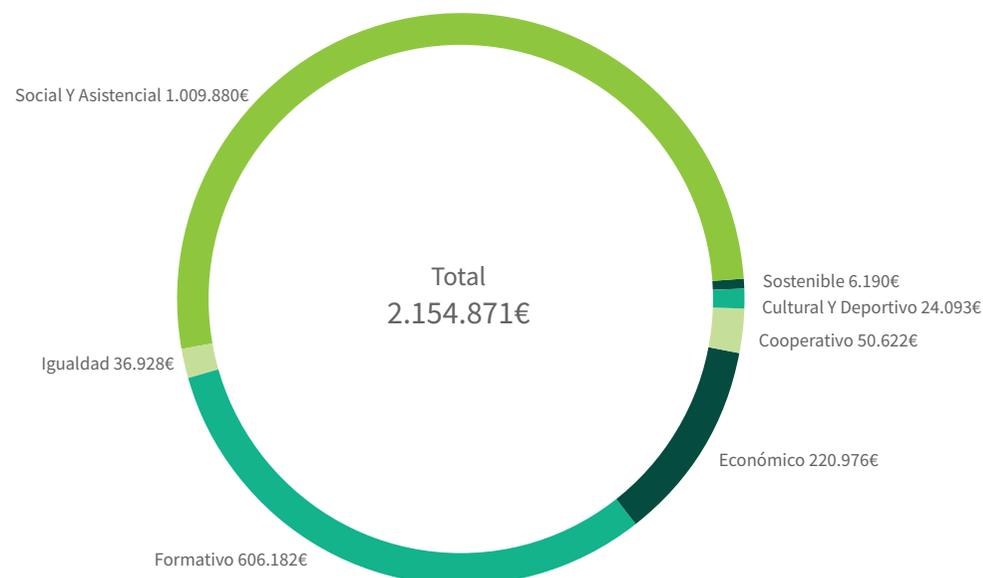
Adicionalmente, el FEP facilita la colaboración con otras sociedades y entidades con el propósito de cumplir sus objetivos, permitiendo así la posibilidad de aportar total o parcialmente a su dotación. En resumen, el Fondo de Educación y Promoción se posiciona como una herramienta fundamental en la estrategia de Acción Social de Cajasiete con el claro propósito de fomentar una sociedad más justa y sostenible mediante su compromiso social.

	Presupuesto 2023	Gasto real 2023
Propuesta aplicación FEP		
Dotaciones		
- Remanente ejercicio 2022	1.253.456	
- Dotación con cargo a resultados 2022	4.018.729	
Total presupuesto	5.272.185	3.171.404
Aplicaciones		
- Formación y educación de trabajadores y socios		939.034
- Difusión del cooperativismo y promoción intercooperativa		633.235
- Promoción cultural y profesional del entorno local		593.125
- Colaboraciones con otras entidades:		1.006.010
Total aplicaciones		3.171.404

Datos económicos	2023	2022	2021
Valor Económico Creado	110.977	73.166	70.746
Margen bruto más ingresos procedentes de venta de activos	110.977	73.166	70.746
Valor Económico Distribuido	70.616	58.179	51.496
Pagos a proveedores	28.474	25.757	22.056
Gastos de personal	27.448	22.088	20.423
Pagos de tributos e Impuestos en Canarias	11.522	7.478	3.866
Fondos aplicados a través del FEP	3.171	2.402	2.415
Valor Económico Generado	41.967	23.339	15.739
Valor Económico Retenido	41.207	22.593	14.976

Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros):

Fondo de educación y promoción (FEP) por compromisos



La esencia de Cajasiete radica en un compromiso sólido y constante con el bienestar de la comunidad. En su dinámica de evolución continua, la entidad ha enfocado sus esfuerzos en enriquecer la calidad de vida y promover el bienestar social. Durante el año 2023, Cajasiete destinó un total de 2.154.871,18 € para concretar sus siete compromisos estratégicos, evidenciando su dedicación a generar un impacto social positivo de manera tangible y efectiva.

Estos compromisos abarcan áreas cruciales como el desarrollo económico, el fomento cultural y deportivo, el apoyo social y asistencial, la promoción de la formación y educación, la defensa de la sostenibilidad, la promoción de la inclusión y la igualdad, así como el impulso del cooperativismo. A través de colaboraciones estratégicas en estos ámbitos, Cajasiete ha demostrado su firme determinación de contribuir al progreso y mejoramiento de la sociedad en un amplio espectro de áreas, reflejando su identidad como entidad comprometida con el desarrollo integral de la comunidad.

9.1.2. Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos

En 2023, la Fundación recibió de Cajasiete una aportación de un millón de euros, incrementando la aportación respecto a 2022 en 250.000 € lo que demuestra el compromiso continuo de la Caja con las iniciativas sociales y culturales que contribuyen al progreso de la sociedad.

estrechamente con diversas organizaciones y entidades. **El objetivo principal de estas colaboraciones es promover e impulsar tanto el bienestar social como el desarrollo sostenible en la comunidad.** En el periodo informado, la formalización de estos convenios ha implicado una aportación por valor de 292.761 €, la cual ha sido canalizada a través de la Fundación.

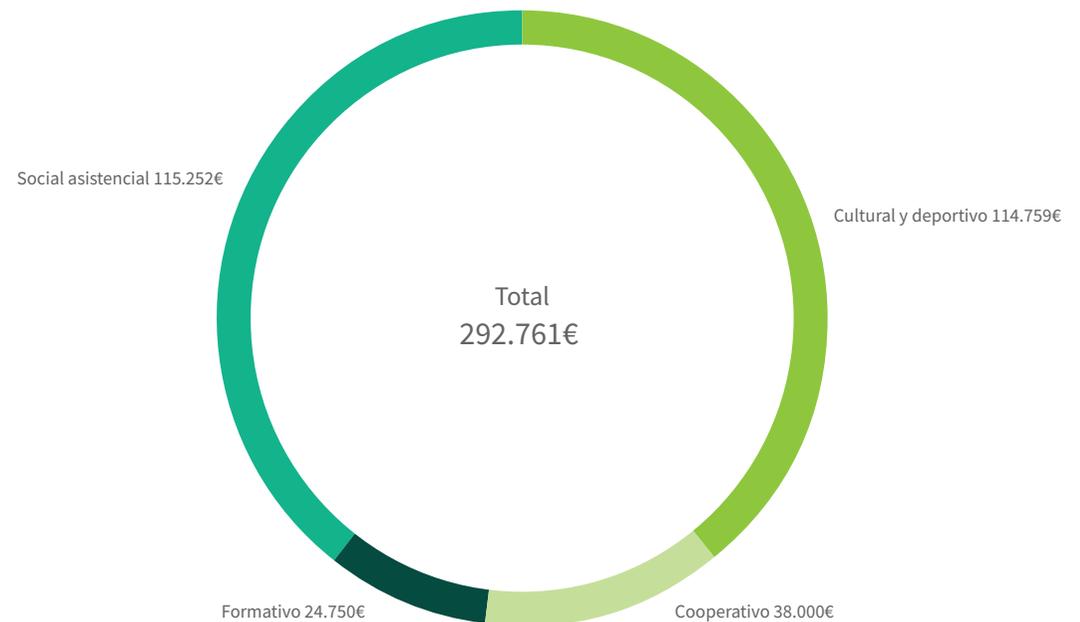
Gracias a estas acciones, se han logrado materializar 4 de los compromisos de la entidad en áreas clave como la economía social, la cultura y el deporte, lo social y asistencial y la formación. Cajasiete se enorgullece de poder aportar de esta manera al progreso de la sociedad, reafirmando su compromiso continuo de seguir trabajando en esta dirección.

“La solidaridad y el compromiso con la comunidad son principios fundamentales en la filosofía de la Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos”

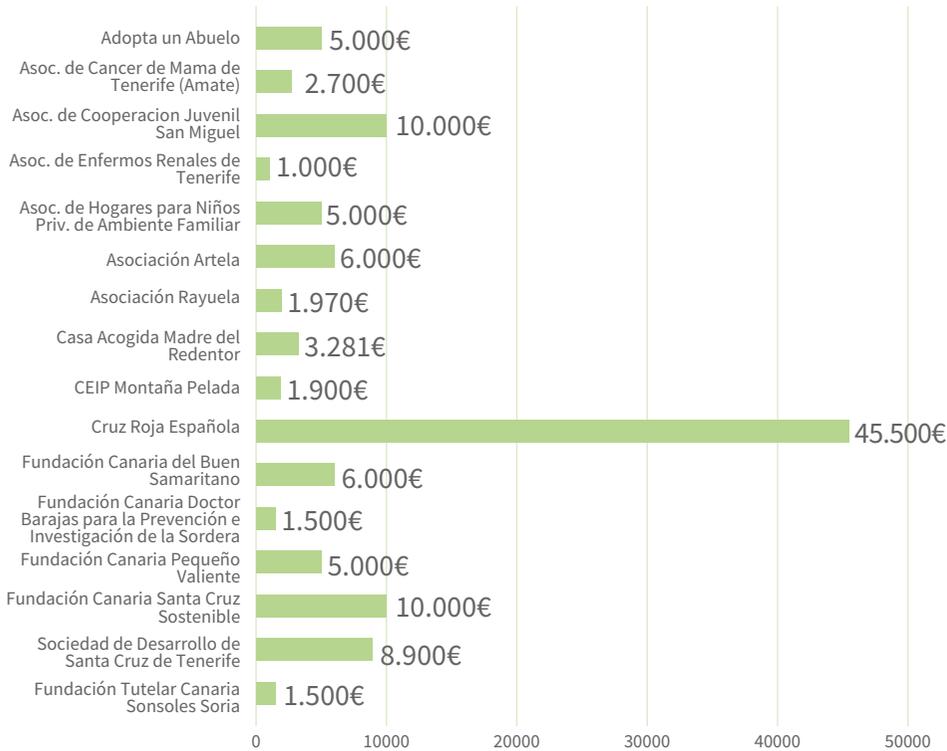
La solidaridad y el compromiso con la comunidad son principios fundamentales en la filosofía de la Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos. **Su principal objetivo es preservar de manera sostenible condiciones de vida propicias para la sociedad en la que opera, fomentando la colaboración entre individuos y organizaciones.** Además, la Caja dedica especial atención a la transferencia de conocimiento entre la Universidad y la sociedad, aspirando a contribuir a la transformación de entidades públicas y privadas a través de la investigación, la formación y la innovación.

Cajasiete ha concretado una serie de convenios de actuación como parte de sus acciones en 2023. La elección de estos acuerdos se ha basado en los compromisos de la entidad con la sociedad. Estos convenios, al igual que las colaboraciones institucionales, han proporcionado a la Caja la oportunidad de colaborar

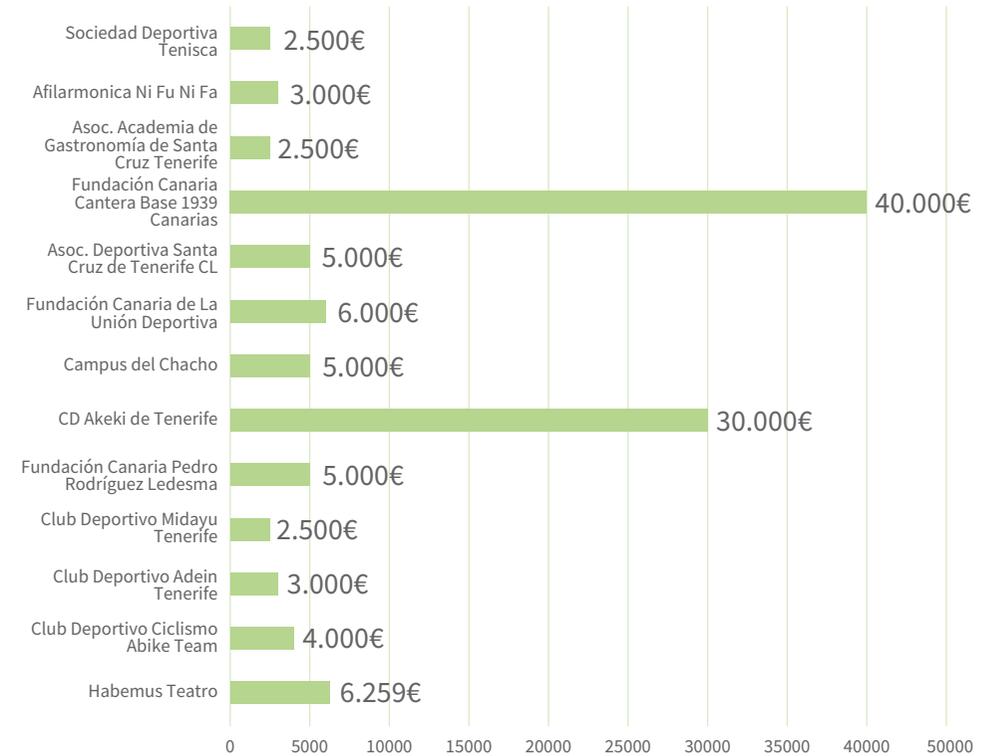
Compromisos de la Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos



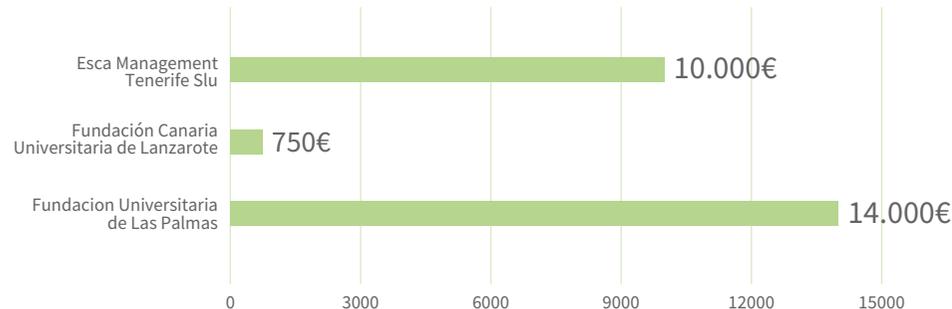
Compromiso social asistencial



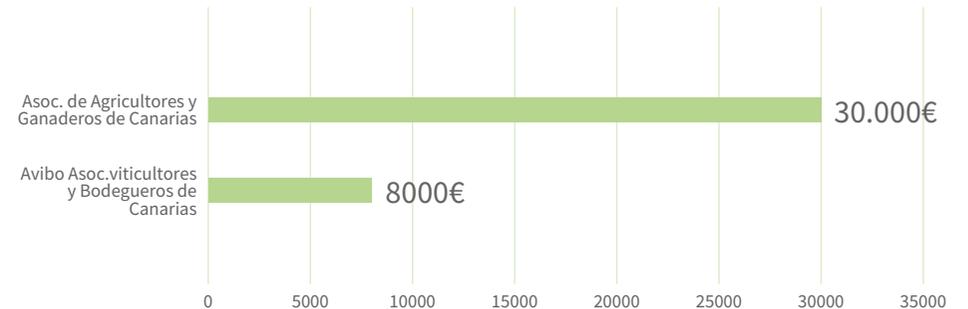
Compromiso cultural-deportivo



Compromiso formación



Compromiso cooperativo



Compromisos	Beneficiarios
Cultural y deportivo	Sociedad Deportiva Tenisca
	Afilarmónica Ni Fu Ni Fa
	Asoc. Academia de Gastronomía de S/C de Tenerife
	Fundación Canaria Cantera Base 1939 Canarias
	Asoc. Deportiva Santa Cruz de Tenerife CL
	Fundación Canaria de La Unión Deportiva
	Campus del Chacho
	Cd Akeki de Tenerife
	Fundación Canaria Pedro Rodríguez Ledesma
	Club Dep Midayu Tenerife
Social y asistencial	Club Deportivo Adein Tenerife
	Club Deportivo Ciclismo Abike Team
	Habemus Teatro
	Adopta un abuelo
	Asoc. de Cáncer de Mama de Tenerife (Amate)
	Asoc. de Cooperación Juvenil San Miguel
	Asoc. de Enfermos Renales de Tenerife
	Asoc. de Hogares para niños Priv. Am.f.nu
	Asociación Artela
	Asociación Rayuela
Cooperativo	Casa Acogida Madre del Redentor
	CEIP Montana Pelada
	Cruz Roja Española
	Fundación Canaria del Buen Samaritano
	Fundación Canaria Doctor Barajas
	Fundación Canaria Pequeño Valiente
	Fundación Canaria Santa Cruz Sostenible
	Sociedad De Desarrollo De Santa Cruz De Tenerife
	Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soria
	Asoc de Agricultores y Ganaderos de Canarias
Formativo	Avibo Asoc.viticultores y Bodegueros de
	Esca Management Tenerife SLU
	Fundación Canaria Universitaria de Lanzarote
	Fundación Universitaria de Las Palmas

Asimismo, la Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos ha amueblado un piso, cedido por Cajasiete, a la Fundación Nahia para jóvenes sin recursos.

La Asociación Asistencial Nahia es una entidad sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines promover acciones para la inclusión social de colectivos que se encuentren en desventaja especialmente, menores, adolescentes, jóvenes, discapacitados, mujeres, mayores e inmigrantes o cualquier otro colectivo que pueda ser considerado objeto de exclusión. Así como potenciar la oferta de proyectos basados en la intervención socioeducativa con niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de riesgo de exclusión social, favoreciendo la calidad de vida infantil, la integración social de jóvenes, la educación para la salud y el fomento del empleo juvenil.

“La Asociación Asistencial Nahia es una entidad sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines promover acciones para la inclusión social de colectivos que se encuentren en desventaja”

Durante 2023, la Caja asumió gastos de comunidad, electricidad, seguros y agua por importe de 2.355€ (1.635€ en 2022).

Adicionalmente, por la cesión gratuita del inmueble, Cajasiete ha dejado de percibir un alquiler en condiciones de mercado que, estima, en 8.400 euros anuales.

9.1.3. Monetización del valor social

Durante 2023, la Cátedra de Economía Social y Cooperativa (CESCO) de la Universidad de La Laguna, en colaboración con Cajasiete, ha continuado con el estudio de monetización del valor social de Cajasiete iniciado en 2021. **CESCO tiene como objetivo principal promover la formación y el conocimiento sobre la economía social y cooperativa en Canarias, con el resultado de la aportación de su experiencia y conocimientos para medir el impacto social y económico que la actividad de Cajasiete genera en la comunidad canaria.**

De esta manera, el estudio permitirá poner en valor la labor de Cajasiete en su compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible de los territorios en los que opera, así como contribuir al conocimiento y la promoción de la economía social y cooperativa en la región.

El proceso de monetización del valor social consiste en asignar un valor monetario a las acciones y beneficios sociales que genera una organización, permitiendo medir y comunicar de manera efectiva el impacto social de la empresa. En este sentido, el proceso de monetización puede contribuir a poner en valor la labor de Cajasiete al cuantificar de manera tangible el impacto positivo que tiene en la sociedad a través de sus actividades y programas.

De esta manera, al cuantificar y comunicar el valor social de sus acciones, Cajasiete puede demostrar su compromiso con la comunidad y su contribución al desarrollo sostenible de las regiones donde opera.

Para ello se han utilizado las siguientes variables:

1

Apoyo y participación

Proporciona recursos que permiten desarrollar acciones a las entidades de economía social, la comunidad empresarial y los medios de comunicación, acometer proyectos socioculturales a las instituciones públicas, y apoyar el sector rural del archipiélago. Su participación proactiva en grupos de trabajo y en órganos de decisión es valorada por los proveedores y las entidades de economía social, respectivamente.

2

Proximidad territorial

El desarrollo de la actividad económica bancaria con apego al territorio posibilita la dinamización de la economía local y la cohesión territorial.

3

Oportunidades de negocio

La colaboración con la entidad facilita la creación de sinergias entre organizaciones, el aumento del alcance a clientes y disponer de un mejor conocimiento del mercado canario. Colaborar con y trabajar en Cajasiete proporciona y refuerza el prestigio y la reputación de los proveedores, entidades de economía social, comunidad empresarial y el personal.

4

Trato cercano y empático

Relaciones personales cercanas con los clientes, personal, proveedores, instituciones públicas, comunidad empresarial y medios de comunicación. Comunicación fluida y bidireccional, comprensión de los problemas que son ajenos a Cajasiete.

5

Confianza

Fiabilidad económica, técnica y personal.

6

Aprendizaje y desarrollo

Permite el crecimiento y el desarrollo personal y profesional del personal y los proveedores.

7

Condiciones y ambiente laboral

La relación laboral con la entidad proporciona estabilidad económica y facilita la conciliación familiar y social del personal. Los trabajadores valoran no sólo la menor presión laboral, sino también el compañerismo y el buen clima laboral en esta entidad financiera.

8

Reconocimiento

Reconocimiento a la persona y al trabajo realizado.

9

Sentimiento de pertenencia

Orgullo de formar parte de Cajasiete, por la labor social que realiza y la seriedad con la que trabaja la entidad.

10

Oferta competitiva

Profesionalidad, buenas condiciones y facilidades crediticias, productos financieros competitivos.

11

Responsabilidad ética y financiera

Uso ético de los recursos financieros

9.1.4. Ayuda a los afectados por la erupción del volcán Tajogaite (La Palma)

La moratoria de cobro de intereses a los afectados por el volcán de La Palma fue una medida gubernamental que buscaba aliviar la carga financiera de aquellos que sufrieron pérdidas económicas como resultado de la erupción volcánica. Esta medida implicaba la suspensión temporal del pago de intereses para préstamos y créditos otorgados a personas, empresas y organizaciones que se hubieran visto afectados.

Durante 2023, **Cajasiete continuó ofreciendo este alivio económico a 187 clientes afectados para ayudarles a recuperarse de los efectos adversos de la erupción volcánica** y, durante el año, dejó de percibir 515.961 euros por los intereses no cobrados por la vigencia de la moratoria.

Compromisos de la organización con el desarrollo sostenible

	Nº de clientes	Nº de operaciones	Intereses no cobrados 2023
Moratoria	187	276	515.961

9.1.5. Ingreso sobresaliente

La iniciativa **“Ingreso Sobresaliente”** ejemplifica el compromiso de Cajasiete en respaldar y promover la educación de los jóvenes estudiantes canarios. A través de este programa, la Caja reconoce el esfuerzo y el rendimiento académico premiando a aquellos estudiantes que logran calificaciones sobresalientes. Esta acción no solo incentiva a los estudiantes, sino que también contribuye significativamente a su desarrollo académico. Desde su lanzamiento, el programa ha involucrado a un

total de 60.861 jóvenes de todas las islas, con un abono que supera los 6.237.785 €.

Finalmente, el programa de prácticas remuneradas de Cajasiete ha dado su primera oportunidad laboral a un total de 115 personas, entre becarios y alumnado en prácticas, contribuyendo a su formación y desarrollo profesional. Esta iniciativa ha supuesto una inversión en formación de 575.254,34 €, lo que demuestra el compromiso de la entidad con la creación de empleo y el desarrollo de talento en Canarias.

	PARTICIPANTES				INGRESOS		
	Bach/Ciclos	Universidad	Total	Crec.	Bach/Ciclos	Universidad	Total
2022/2023	1.585	3.300	4.885	-3%	112.500 €	243.085 €	355.585 €
2021/2022	1.629	3.394	5.023	-18%	116.700 €	257.880 €	374.580 €
2020/2021	2.036	4.106	6.142	2%	155.400 €	330.680 €	486.080 €
2019/2020	2.109	3.918	6.027	41%	172.825 €	365.680 €	538.505 €
2018/2019	1.749	2.540	4.289	11%	145.625 €	226.840 €	372.465 €
2017/2018	1.657	2.211	3.868	35%	131.475 €	195.680 €	327.155 €
2016/2017	1.085	1.787	2.872	-1%	94.250 €	171.080 €	265.330 €
2015/2016	1.043	1.846	2.889	-7%	86.325 €	178.760 €	265.085 €
2014/2015	1.108	2.000	3.108	-8%	82.250 €	175.960 €	258.210 €
2013/2014	1.370	2.005	3.375	-7%	103.375 €	185.080 €	288.455 €
2012/2013	1.847	1.787	3.634	28%	142.425 €	163.160 €	305.585 €
2011/2012	1.604	1.237	2.841	-22%	138.500 €	138.240 €	276.740 €
2010/2011	2.457	1.206	3.663	-31%	210.500 €	130.960 €	341.460 €
2009/2010	4.185	1.138	5.323	82%	901.400 €	200.100 €	1.101.500 €
2008/2009	2.513	409	2.922	-	592.750 €	88.300 €	681.050 €
Total	-	-	60.861	-	-	-	6.237.785 €

9.1.6. Cesión de salón de actos

Cajasiete **durante la anualidad 2023 ha cedido su salón de actos por importe de 9.800 € a diferentes colectivos fortaleciendo nuestros lazos con la comunidad destacando nuestro compromiso social y de responsabilidad corporativa**, consolidando la posición de la Caja como un agente activo en la promoción del bienestar y desarrollo local. A través de estas acciones, Cajasiete busca ser un catalizador activo para el cambio social, priorizando la contribución al bienestar general como parte integral de su visión y valores corporativos.

Evento	Cesionario
Sorteo Kioskos Carnaval	Ayuntamiento SC
Formación Policía Carnaval	Policía Local SC
Asamblea general COPLACA	COPLACA
Seguridad Privada	Policía Nacional
Canarias MasterClass	Canarias Master Class
Asamblea CEOE	CEOE
Jornadas Actualización Fiscal UNAM	Universidad Atlántico Medio
Liga E-Sports	Tenerife GG
Asamblea Federación Interinsular de Fútbol	FTI
Jornadas Derecho del Trabajo	Colegio Graduados Sociales S/C de Tenerife
Jornadas Salud Mental	Colegio Psicología Santa Cruz de Tenerife
Jornadas Derecho Europeo y Fiscal	Layne Asesores
Sorteo Orden Agrupaciones Carnaval	Ayuntamiento SC
Jornada cambio climático	Fundación SC Sostenible



9.1.7. Relación de asociaciones a las que pertenece Cajasiete

Cajasiete reconoce la importancia del asociacionismo como pilar fundamental para el fomento de los valores corporativos que definen la entidad. En este sentido, Cajasiete se compromete activamente con diversas asociaciones y colectivos, destinando recursos económicos y humanos para poder impulsar su crecimiento y consolidación. **Durante el periodo de 2023, la contribución de Cajasiete a estas entidades alcanza la suma de 274.312,62 €.** Esta colaboración no solo fortalece los lazos comunitarios, sino que también promueve la cooperación, el trabajo en equipo y la solidaridad generando un impacto positivo en la sociedad canaria.



9.1.8. Acuerdos y convenios de colaboración

En el transcurso de la anualidad 2023, Cajasiete ha establecidos diversos convenios con varias organizaciones que comparten el compromiso de la entidad con la sociedad. Estos convenios buscan concretar los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa de la Caja, con el propósito de contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Estas alianzas estratégicas refuerzan el compromiso de Cajasiete con sus grupos de interés, promoviendo iniciativas que generen un impacto positivo y sostenible en la comunidad.

“Cajasiete ha establecidos diversos convenios con varias organizaciones que comparten el compromiso de la entidad con la sociedad”

Entre las organizaciones con las que se han formalizado los convenios se encuentran diversas entidades sin ánimo de lucro, asociaciones, Colegios profesionales y otros colectivos que trabajan en diferentes áreas de interés para la entidad. Cada actuación se ha correspondido con uno o varios compromisos de la entidad y ha tenido un alcance específico en función de los objetivos y necesidades de cada organización.

Aval Canarias S.G.R.

Colegio de Economistas de Las Palmas de Gran Canaria

Colegio de Administradores de Fincas de Las Palmas

Asociación Canaria de Ingenieros de Telecomunicación

Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación de Canarias (COITTCAN)

Colegio Oficial Titulados Mercantiles y Empresariales de Santa Cruz de Tenerife

Federación Provincial de Empresas del Metal y Nuevas Tecnologías de Santa Cruz de Tenerife (FEMETE)

Servitaxi Tenesur SL

Sociedad Cooperativa Villa de Adeje

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Las Palmas

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Santa Cruz De Tenerife

Asociación de Empresarios y Comerciantes de Santiago del Teide (ASEMTEIDE)

Colegio de Economistas de Santa Cruz De Tenerife



9.2. Nuestra comunicación con el entorno

Cajasiete emplea una estrategia integral de comunicación a través de los medios digitales para construir una sólida conexión con sus grupos de interés, utilizando diversas plataformas para transmitir su mensaje y establecer relaciones con los mismos.

La estrategia de comunicación digital de Cajasiete implica una presencia activa en redes sociales mediante la creación de contenido valioso para el público receptor, construyendo y fortaleciendo relaciones significativas con su entorno a través de los medios digitales.

Web Corporativa



7.981.679

de visitas a la página en 2023

21.000

visitas diarias de media

3.741.327

de visitas anuales

a la home, página con contenido informativo en materia corporativa, de sostenibilidad y acciones con el entorno

Blogs



29.000

sesiones anuales en el blog Cajasiete con tu negocio

5.000

visitas anuales al blog Comprometidos con nuestra gente

Redes sociales



1,3 millones

de usuarios en facebook

1,6 millones

impresiones generadas

30.358

seguidores al cierre del 2023



325 mil

usuarios alcanzados por publicaciones

259 mil

impresiones generadas

8.835

seguidores al cierre del 2023



46 mil

impresiones generadas en total

5.320

seguidores al cierre del 2023



99 mil

usuarios alcanzados por publicaciones

192 mil

impresiones generadas

7.208

seguidores al cierre del 2023

9.3. Cátedras Cajasiete

Con el propósito de impulsar la formación y la investigación en sectores cruciales para el progreso económico y social de Canarias, Cajasiete ha creado dos cátedras con la Universidad de La Laguna. **La Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa tiene como objetivo principal el de fomentar la formación en temas relacionados con la Economía Social y Cooperativa en Canarias.** La Cátedra Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain, fruto de la colaboración entre la Universidad de La Laguna y Cajasiete, se erige como un pilar fundamental para el impulso de la transformación digital y el avance de los modelos de negocio público-privado en Canarias. Esta iniciativa se centra en fomentar la investigación y el desarrollo en áreas de vanguardia tecnológica como son el Big Data, Open Data y Blockchain. Su actividad se orienta hacia tres ejes principales: **investigación, formación y divulgación**, buscando no solo enriquecer el conocimiento en estos campos, sino también potenciar su aplicación práctica para el beneficio de la sociedad y la economía canaria. La Cátedra se compromete a ser un referente en la promoción de tecnologías emergentes, contribuyendo significativamente a la digitalización y a la innovación en el archipiélago.



Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa de la Universidad de La Laguna

La Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa surge del convenio de colaboración firmado en enero del 2017, entre la Universidad de La Laguna y Cajasiete, el cual se enmarca en el reglamento para la creación, organización y funcionamiento de las cátedras institucionales y de empresa, aprobado en Consejo de Gobierno de la ULL el 29 de octubre de 2015.

“Los objetivos de la Cátedra son impulsar la formación, divulgación y realización de estudios de investigación sobre la actividad de la economía social y cooperativa”

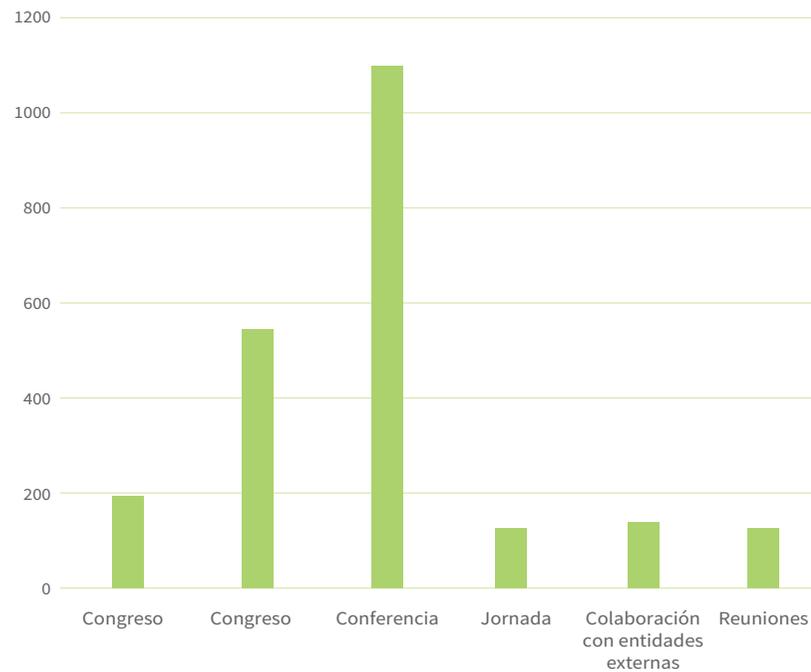
Los objetivos de la Cátedra son impulsar la formación, divulgación y realización de estudios de investigación sobre la actividad de la economía social y cooperativa, siempre actuando con una vocación archipelágica y colaborando con las empresas de Economía Social y Cooperativa de las ocho islas.

Durante la anualidad 2023 se han realizado un total de 35 actividades divididas en diferentes ámbitos como seminarios, congresos, conferencias, reuniones, jornadas y colaboraciones con entidades externas.

La misión de la Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa, se fundamenta en la necesidad de fomentar la educación en prácticas con contenido social y cooperativo, con el objetivo de promover un entorno productivo donde los valores humanos prevalezcan sobre el capital. Esta iniciativa se respalda en datos que indican que las regiones con una presencia significativa de empresas orientadas hacia la cooperación

presentan tasas de desempleo más bajas. Además, en aquellas áreas donde las sociedades colaborativas son la base de la economía, se registran niveles destacados de bienestar.

Han participado en las actividades un total de 2.233 asistentes divididos de la siguiente manera:

Asistentes

9.4. Proveedores

En el marco del compromiso de la Caja en promover el desarrollo sostenible de Canarias, las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contratación de servicios y el proceso de tramitación, contratación, evaluación y homologación de los proveedores externos que esto conlleva, son actividades que pueden influir de una forma muy importante. La Caja ha establecido políticas específicas en materia de contratación de proveedores y externalización de funciones, las cuales han sido aprobadas por el Consejo Rector en marzo de 2023. Estas políticas se encuentran alineadas con la consecución de las líneas estratégicas.

El proceso de contratación con los proveedores engloba todas las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contratación de servicios y el proceso de tramitación, la inclusión de principios de relación en marcos contractuales, evaluación, seguimiento del servicio, homologación de los proveedores externos y la definición de medidas de terminación y traspaso del servicio. Se contempla igualmente, el seguimiento y valoración de aquellos proveedores por los productos y servicios ya recibidos.

En este contexto, la Caja considera a sus proveedores como un componente esencial e imprescindible para la prestación de sus servicios. En este sentido, **hemos fortalecido los procesos de externalización de funciones y nos aseguramos que los proveedores compartan y respeten los valores éticos, sociales y ambientales que guían la conducta tanto de la Caja como de su personal.** De esta manera, incorporamos en estos procesos los principios de sostenibilidad, dando prioridad a la contratación de proveedores locales cuando sea viable. Mantenemos siempre los más altos estándares de calidad, cumpliendo con todos nuestros compromisos y solicitamos, en reciprocidad, la plena implicación y colaboración de los proveedores para la alcanzar nuestra misión y objetivos, esforzándonos en minimizar cualquier efecto negativo, social o medioambiental, derivado de su prestación.

Actualmente, el porcentaje destinado a proveedores canarios es del 75%, teniendo en cuenta el elevado porcentaje que se destina a otras provincias por el hecho de no tener una alternativa canaria para dichos servicios.

Entre los factores determinantes a la hora de seleccionar o renovar a un proveedor se tendrá en cuenta su condición de proveedor local (entendiéndose como tal a aquellos radicados en el Archipiélago canario), y su compromiso con el desarrollo sostenible. Cuando no es posible contratar con un proveedor local, la Caja recurre a prestadores de servicios o suministradores ubicados en el resto del territorio nacional, contribuyendo así de forma directa a la economía local en 14,3 millones de euros.

“La Caja ha establecido políticas específicas en materia de contratación de proveedores y externalización de funciones en 2023”

No se ha tenido en cuenta en el cálculo los importes relativos a proveedores internos del Grupo Caja Rural, como son los relativos a Rural Servicios Informáticos y Banco Cooperativo Español, que por cuestiones de uniformidad e interoperabilidad, y por la generación de economías de escala que aporta a las entidades miembro del Grupo, no son proveedores sustituibles.

Concepto	2023		2022	
	Importe	Reparto	Importe	Reparto
Local (CANARIAS)	14.318.677,03	75 %	15.679.159,89	76%
No local (RESTO DE ESPAÑA)	4.742.858,46	25 %	5.045.739,19	24%
Total General	19.061.535,49	100%	20.724.899,08	100%

9.5. Impuestos

La Caja entiende la relevancia de los impuestos y la transparencia fiscal para contribuir al sostenimiento de los servicios públicos y al desarrollo de la sociedad. Considera estos aspectos como esenciales para promover el bienestar social y avanzar hacia una sociedad responsable y sostenible, reconociendo la importancia de mantener una correcta gestión fiscal y responsable como parte integral del compromiso con el desarrollo económico que repercute en la sociedad.

En calidad de cooperativa con sede en España, Cajasiete se rige por la legislación nacional de aplicación, sin realizar operaciones a nivel internacional ni abonar impuestos en otros países. Dada su naturaleza cooperativa, la Caja se acoge a un tratamiento fiscal específico que incluye incentivos fiscales no aplicables a otro tipo de entidades financieras. Específicamente la parte de la Base Imponible que corresponde a los resultados cooperativos tributa al 25%, mientras que la parte correspondiente a los resultados extra cooperativos tributa al tipo general del 30%. Esta diferenciación tributaria responde a los principios cooperativos y refuerza el compromiso con la transparencia y la responsabilidad fiscal.

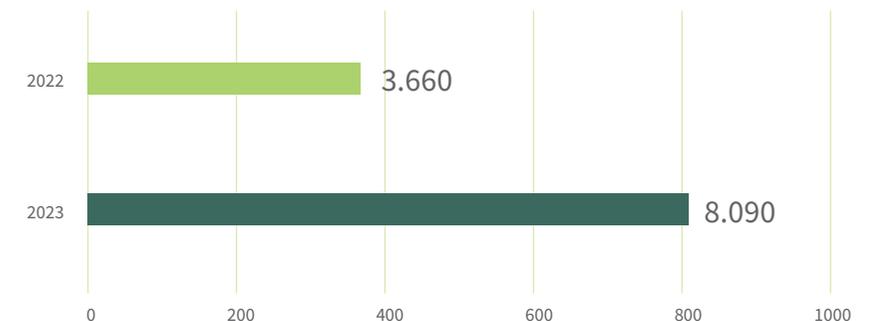
En 2023, Cajasiete experimentó un notable aumento en su rendimiento financiero en comparación con el año anterior, con los beneficios antes de impuestos incrementándose significativamente de 26,323 millones de euros en 2022 a 46,677 millones de euros en 2023. Tras aplicar los impuestos de sociedades, el resultado neto del ejercicio también mostró una mejora sustancial, pasando de 23,339 millones de euros en 2022 a 41,967 millones de euros en 2023. Este progreso refleja un crecimiento en los beneficios antes de impuestos del 77,32% y en el resultado neto del ejercicio del 79,81%, subrayando una gestión eficaz y una estrategia empresarial sólida que permitieron a Cajasiete no solo aumentar sus beneficios, sino también mejorar su rentabilidad neta después de impuestos en el transcurso del año.

La notable mejora en los resultados financieros de Cajasiete subraya no solo un evento puntual, sino que refleja la robustez y la capacidad de sostenimiento de la entidad en el tiempo. Este avance consolida una tendencia de crecimiento continuo, evidenciando la fortaleza de su modelo de negocio y su estrategia a largo plazo. Además, la Caja reafirma su compromiso con los

principios de transparencia y responsabilidad corporativa mediante la auditoría anual de sus cuentas por parte de auditores independientes, asegurando que estas sean accesibles para el público general a través de su sitio web. Este enfoque demuestra el compromiso de Cajasiete con mantener altos estándares de integridad, transparencia y confianza entre sus grupos de interés.

Durante el ejercicio 2023, la Caja no ha recibido subvenciones ni ayudas públicas de ningún tipo.

Cuotas del Impuesto sobre Sociedades (en miles de euros)



10

Anexo



Activos para el cálculo de la GAR (Volumen de Negocio) Importe en millones de euros	Mitigación del Cambio Climático (CCM)						Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Total (CCM + CCA)					
	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de fondos de transición	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: de fondos facilitadores	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de fondos de transición	De la cual: facilitadores	
Sociedades Financieras y No Financieras	946	993	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	916	960	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Préstamos y anticipos	803	845	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	54	59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
De los cuales, préstamos de renovación de edificios	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Valores representativos de deuda	43	45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Instrumentos de capital	70	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	30	33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Préstamos y anticipos	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Valores representativos de deuda	29	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Instrumentos de capital	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Derivados	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Préstamos interbancarios a la vista	143	143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Efectivo y activos vinculados a efectivo	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	570	616	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total activos de la GAR	2.754	2.861	1.030	42	38	0	3	1	0	0	0	1.030	42	38	0	3
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	1.205	1.208	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Emisores soberanos	885	888	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Exposiciones frente a bancos centrales	320	320	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cartera de negociación	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Activos Totales	3.960	4.070	1.030	42	38	0	3	1	0	0	0	1.030	42	38	0	3

Indicador clave de rendimiento de la GAR en términos de stock (Volumen de Negocio) Importe en %	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Total (CCM + CCA)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)	15,37	5,68	0	0,43	4,06	0,97	0,49	0	0	16,34	6,17	0	0,43	4,06
Préstamos y anticipos	12,19	5,87	0	0,52	4,66	1,06	0,54	0	0	13,25	6,41	0	0,52	4,66
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	28,82	5,47	0	0,13	2,01	0,73	0,37	0	0	29,55	5,83	0	0,13	2,01
Instrumentos de capital	15,47	2,2	0	0,01	1,09	0,01	0	-	0	15,47	2,20	-	0,01	1,09
Hogares	100	3,81	3,81	0	0	-	-	-	-	100	3,81	3,81	0	0
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	100	3,94	3,94	0	0	-	-	-	-	100	3,94	3,94	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	6,74	6,74	0	0	-	-	-	-	100	6,74	6,74	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	100	0	0	0	0	-	-	-	-	100	0	0	0	0
Financiación de Administraciones Locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financiación para la vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otra financiación de administraciones locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Total activos de la GAR	35,63	1,46	1,33	0,01	0,09	0,02	0,01	0	0	35,65	1,47	1,33	0,01	0,09

Activos para el cálculo de la GAR (CapEx) Importe en millones de euros	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Total (CCM + CCA)					
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	De la cual: facilitadores	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																	
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	1.068	1.075	1.027	50	38	0	7	1	0	0	0	1.028	50	38	0	7	
Sociedades Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidades de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otras Sociedades Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Sociedades de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	

Activos para el cálculo de la GAR (CapEx) Importe en millones de euros	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)					Total (CCM + CCA)				
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	De la cual: facilitadores	
Instrumentos de capital	70	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	30	33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos y anticipos	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valores representativos de deuda	29	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrumentos de capital	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivados	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos interbancarios a la vista	143	143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivo y activos vinculados a efectivo	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	570	616	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total activos de la GAR	2.754	2.862	1.037	50	38	0	7	1	0	0	0	1.038	50	38	0	7	
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	1.205	1.208	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisores soberanos	885	888	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exposiciones frente a bancos centrales	320	320	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartera de negociación	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Activos Totales	3.960	4.070	1.037	50	38	0	7	1	0	0	0	1.038	50	38	0	7	

Indicador clave de rendimiento de la GAR en términos de stock (CapEx) Importe en %	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)					Total (CCM + CCA)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: de facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)	Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: de facilitadores
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)	26,40	17,73	0	0,61	11,01	1,33	0,66	0	0	0	27,73	18,40	0	0,61	11,01
Préstamos y anticipos	21,81	18,74	0	0,60	13,12	1,18	0,59	0	0	0	23,00	19,34	0	0,60	13,12
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44,38	15,11	0	0,71	3,40	2,16	1,08	0	0	0	46,54	16,19	0	0,71	3,40
Instrumentos de capital	34,74	8,19	0	0,52	3,28	0	0	-	0	0	34,74	8,19	-	0,52	3,28
Hogares	100	3,81	3,81	0	0	-	-	-	-	-	100	3,81	3,81	0	0
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	100	3,94	3,94	0	0	-	-	-	-	-	100	3,94	3,94	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	6,74	6,74	0	0	-	-	-	-	-	100	6,74	6,74	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	100	0	0	0	0	-	-	-	-	-	100	0	0	0	0
Financiación de Administraciones Locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financiación para la vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otra financiación de administraciones locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Total activos de la GAR	35,87	1,73	1,33	0,01	0,25	0,03	0,01	0	0	0	35,90	1,74	1,33	0,01	0,25

