



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 2022

En Madrid a 31 de marzo de 2023

Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO





CAJASIETE, CAJA RURAL, S.C.C. (en adelante la organización) con domicilio social en: Avenida MANUEL HERMOSO ROJAS, 8. 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 ha tenido la voluntad 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:



- 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.



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.

En el EINF 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 4.2 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 del 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 2022, no proporcione información fiel del desempeño de CAJASIE7E, 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.

Estado de Información no Financiera

2022



01	Declaración del responsable de la organización	4
-----------	---	----------

02	Introducción	6
	2.1. Alcance de la memoria	7
	2.2. La Sostenibilidad en Cajasiete	8

03	Nuestra empresa	15
	3.1. Quiénes somos	17
	3.2. Gobierno Corporativo	22
	3.2.1. Órganos de Gobierno y estructura interna	23
	3.2.2. Consejo Rector y Comisión Ejecutiva	23
	3.2.3. Comités y comisiones delegadas del Consejo Rector	24
	3.2.4. Director General y Comité de Dirección	25
	3.2.5. Áreas/Staff internos	26
	3.2.6. Estructura organizativa en materia de sostenibilidad	28
	3.3. Qué hacemos	30
	3.4. Estrategia de la Caja	32
	3.4.1. Plan Estratégico 2021-2023	32
	3.4.2. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la Caja	36

04	Materialidad y análisis de contexto	38
	4.1. Diálogo con los grupos de interés	39
	4.1.1. Identificación de los grupos de interés	39
	4.1.2. Priorización de los grupos de interés	41
	4.1.3. Proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales	41
	4.2. Sostenibilidad e identificación de riesgos ASG	43
	4.2.1. Marco de Gestión de Riesgos	46
	4.2.2. Mapa de riesgos ASG	47
	4.2.3. Marco de Apetito al Riesgo	51

05	La sostenibilidad en el negocio de Cajasiete	52
	5.1. Bonos ASG	56
	5.2. Información en cumplimiento del reglamento UE 2020/852 sobre divulgación de información sobre actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental	57
	5.3. Prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y el soborno	62

06

Socios y Clientes

64

6.1. Socios	65
6.2. Clientes	66
6.2.1. Perfil y distribución de los clientes	66
6.2.2. Servicio de Atención al Cliente (SAC)	67
6.2.3. Experiencia del cliente	72
6.2.4. Canales de relación con el cliente	76

07

Nuestro respeto por las personas

79

7.1. Distribución de la plantilla y modalidades de contrato	80
7.2. Política retributiva	85
7.3. Organización del trabajo	90
7.4. Salud y seguridad (Prevención de Riesgos Laborales)	91
7.5. Formación	93
7.6. Igualdad y diversidad	97
7.7. Experiencia de personas	99
7.8. Derechos Humanos	99

08

Nuestra relación con el medio ambiente

101

8.1. Consumo de recursos	104
8.1.1. Datos de consumo de los principales suministros	104
8.1.2. Gestión de los residuos	108
8.1.3. Huella de carbono	108
8.2. Eficiencia energética	109
8.3. Contaminación lumínica y sonora	110

09

Nuestros lazos con la sociedad

111

9.1. Valor social	112
9.2. Valor institucional	119
9.3. Nuestra comunicación con el entorno	127
9.4. Proveedores	128
9.5. Impuestos	129

01

Declaración del responsable de la organización



Estimados grupos de interés.

Cajasiete, con más de 60 años de historia, es una entidad privada, la única entidad financiera canaria. Desde sus inicios desarrolla un modelo de banca cooperativa, social y solidaria, una forma diferente de hacer banca, una banca de valores que persigue dinamizar la economía en sus áreas de influencia y mejorar las condiciones de vida de la sociedad canaria.

La sostenibilidad de una entidad financiera, como estamos demostrando en CAJASIETE, no depende del tamaño, sino del modelo de gestión y del compromiso con la sociedad.

En este compromiso con la sociedad, mantenemos nuestra red de oficinas y con ello la proximidad a los socios y clientes y generamos competencia.

Cajasiete es una Cooperativa de Crédito y la responsabilidad social siempre ha formado parte de su ADN. Los cooperativistas somos personas con valores y sentido de la responsabilidad, implicados personalmente en una actividad económica que sirve para ayudar a las personas y al desarrollo social, construyendo proyectos que sean sostenibles y perduren para otras generaciones. Nos preocupa que el trabajo que realizamos tenga un impacto positivo, trabajamos para aportar valor añadido a la sociedad.

Cada uno de los empleados de CAJASIETE tenemos que preguntarnos todos los días y hacer realidad una respuesta positiva de ¿cómo puedo contribuir con mi trabajo para ayudar a las personas, para que su vida y la sociedad sean mejores?

Con nuestra forma diferente de hacer banca hacemos realidad los valores cooperativos. Una banca basada en el fuerte vínculo con el territorio canario, el compromiso con las personas, con la sociedad y con el medio natural, poniendo en práctica nuestros valores.

La experiencia nos dice que la solidaridad tiene más base sociológica que ideológica. El compartir proximidad, territorio, relaciones familiares y sociales, suele tener más fuerza que compartir la asociación cooperativa, aunque entre ellas se complementen, reforzando la visión de la solidaridad. Para afrontar el reto de la solidaridad es importante estimular la reflexión, el debate y el compromiso, aunando la visión de las distintas generaciones de cooperativistas.

Por todo ello queremos compartir la información, que estamos mejorando cada año, en este Informe de Estado de Información no Financiera, que supone trasladar cuál es nuestra realidad explicitando la contribución al desarrollo de Canarias y a la generación de valor a la sociedad, teniendo en cuenta los cambios que experimenta la economía y la sociedad canaria. Queremos que nos conozcas mejor y que conozcas lo que hacemos.

Si ya eres partícipe de este proyecto, queremos que puedas sentir orgullo por tu contribución. Si aun no lo eres, te invitamos a sumarte a un proyecto ilusionante cargado de futuro y oportunidades, al tiempo que contribuyes a satisfacer tus propias necesidades y las de los que te rodean.

Fernando Berge – Presidente.

02

Introducción

+ + +
+ + + + +
+ + + +
+ + +

2.1. Alcance de la memoria

La presente memoria da cumplimiento, de forma voluntaria, 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 SCC, con el objetivo de dar a conocer los factores sociales, medioambientales y de gobernanza de la entidad.

La información reportada hace referencia al año fiscal 2022, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 enero de 2022 hasta el 31 de diciembre 2022, la cual ha sido verificada por AENOR y quedará publicada en el sitio web de Cajasiete de forma que sea fácilmente accesible y gratuita para el público.

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 2022, 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

Cronograma de sostenibilidad

A continuación, se recogen, a modo de ejemplo, algunas de las actuaciones que se han considerado más relevantes a lo largo del ejercicio 2022.

ENERO

- Mejoras de eficiencia energética en SS.CC. al realizar cambio en el aire acondicionado y luces LED
- Integración de la sostenibilidad en la organización de manera prioritaria, mediante la creación de la Comisión Permanente de Sostenibilidad, que depende del Comité de Sostenibilidad, que reporta directamente al Comité de Dirección. A su vez, se ha creado un departamento de sostenibilidad

FEBRERO

- Integración de los riesgos ASG en la gestión de la entidad. Informe de Seguimiento ASG de la cartera de renta fija
- Incorporación de los certificados de eficiencia energética en las hipotecas
- Apoyo al proyecto de comunidad energética renovable del PI El Goro para la implantación de un modelo de Parque Eco-Industrial sobre un nuevo modelo energético, cien por ciento sostenible

MARZO

- Primera operación de préstamo sostenible destinada a financiar la economía circular por un importe de 320.000€
- Renovación del convenio con la Institución Ferial de Canarias INFECAR, donde se dará soporte a toda la agenda de ferias, congresos y eventos que organice
- Finalizado el documento "Estado de Información no Financiera" (EINF) de 2021
- Creación de cuatro nuevas finalidades relacionadas con la sostenibilidad medioambiental: Sostenible eficiencia energética, movilidad sostenible, economía circular y energía renovable

ABRIL

- Inicio de la campaña XIV Ingreso Sobresaliente
- Patrocinio a la UDG Tenerife: La Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos y la UDG Tenerife renuevan su compromiso unidas desde la presencia del club azul y blanco en la máxima categoría del fútbol femenino nacional
- Pequeño Valiente y la Fundación Cajasiete colaboran un año más para dar alojamiento a familias sin recursos

MAYO

- Firma de un acuerdo de colaboración con la Sociedad de Tasación SA para la comercialización de un nuevo producto que permitirá medir y calificar el grado de desempeño en sostenibilidad de los clientes PYMES en sus tres dimensiones ASG y en comparación con su sector
- El futuro es Cooperativo: Se celebran los mercadillos del proyecto Enseñar para Emprender (EPE)

JUNIO

- Actualización de la política de Sostenibilidad. La modificación principal se centra en la integración de la "Política de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad en el asesoramiento de inversiones", y la "Política de transparencia de las principales incidencias adversas de los factores ASG"
- Colaboración con la primera edición del Título Propio de Posgrado "Experto Universitario en sostenibilidad en el sector turístico" de la ULPGC
- Renovación de la colaboración con Santa Cruz Sostenible, "Cuidemos nuestra Tierra"

JULIO

- Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR)
- Aprobación Plan de Igualdad
- Certificación AENOR Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal UNE 19061 en buenas prácticas para prevenir delitos, reducir el riesgo, y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la Ley
- Finalización del plan de acción cambio a luces LED de todo el edificio de servicios centrales

AGOSTO

- Convenio Fundación ULPGC. Aportación de 10.000€ repartidos en 5 becas para el curso Experto Universitario en Sostenibilidad en Sector Turístico y en apoyo al proyecto "Enseñar para Emprender"
- Gastrocanaria. Colaboración económica de 10.000€ para la realización del VII Salón Gastronómico Canarias de 2022

SEPTIEMBRE

- Renovación de las moratorias de La Palma
- Renovación de la Cátedra Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain de la Universidad de La Laguna
- Celebración del Día Solidario donando el 20% de la facturación en seguros al programa de Acogida y Atención Primaria de Cáritas Diocesana

OCTUBRE

- Finalización plan de acción para mejorar el consumo de papel en la Caja mediante acción en las fotocopiadoras
- Anuncio de ayudas a la diversidad, estudios y otras necesidades para el personal de Cajasiete
- Acuerdo de colaboración a través de la Fundación Cajasiete "Pedro Modesto Campos" para fomentar la formación entre personas mayores

NOVIEMBRE

- Participación y colaboración en la Feria Regional de Economía Circular de Canarias de la Unidad de Negocio Sostenible mediante la ponencia de título "Cajasiete como facilitador de la sostenibilidad"
- Colaboración Premios a la Empresa Familiar 2022
- Entrega premios José Luis Moreno Becerra a los mejores TFG de la facultad de Economía

DICIEMBRE

- Aprobación de la Política de Sostenibilidad Financiación Sostenible y Riesgos ASG en el Consejo Rector de diciembre de 2022 y se aprobó el Reglamento del Comité de Sostenibilidad en el Comité de Dirección
- Durante el mes de Diciembre Cajasiete ha decidido mantenerse adherida al Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, con motivo de la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda
- Beca para la realización de máster a damnificados por la erupción del volcán de La Palma

Impacto de la actividad en los ODS

En Cajasiete, se ha desarrollado durante el año 2022 un cuadro de mando que permite tener un control exhaustivo sobre todas las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este cuadro de mando ha permitido identificar que, durante el 2022, se ha impactado en un total de 14 de los 17 ODS existentes, habiéndose llevado a cabo un total de 213 acciones únicas que generan un total de 274 impactos en los 14 ODS mencionados anteriormente. Gracias a esta herramienta, se puede identificar fácilmente cómo se está contribuyendo al logro de cada uno de los Objetivos de la Agenda 2030.

Por otro lado, el cuadro de mando cuenta con una segunda visión que clasifica las acciones por criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), permitiendo evaluar el impacto de cada iniciativa en cada uno de los apartados. Asimismo, se han clasificado las acciones en directas (aquellas que la Caja realiza dentro de su propia operación) e indirectas (acciones que realiza a través de su cadena de suministro o en colaboración con otras partes interesadas). La medición de las acciones en materia de sostenibilidad se ha convertido en un reto fundamental para seguir avanzando hacia un modelo empresarial más responsable y sostenible en Cajasiete.

Recuento de acciones por criterios ASG

Tipo de acción: ■ Directa ■ Indirecta



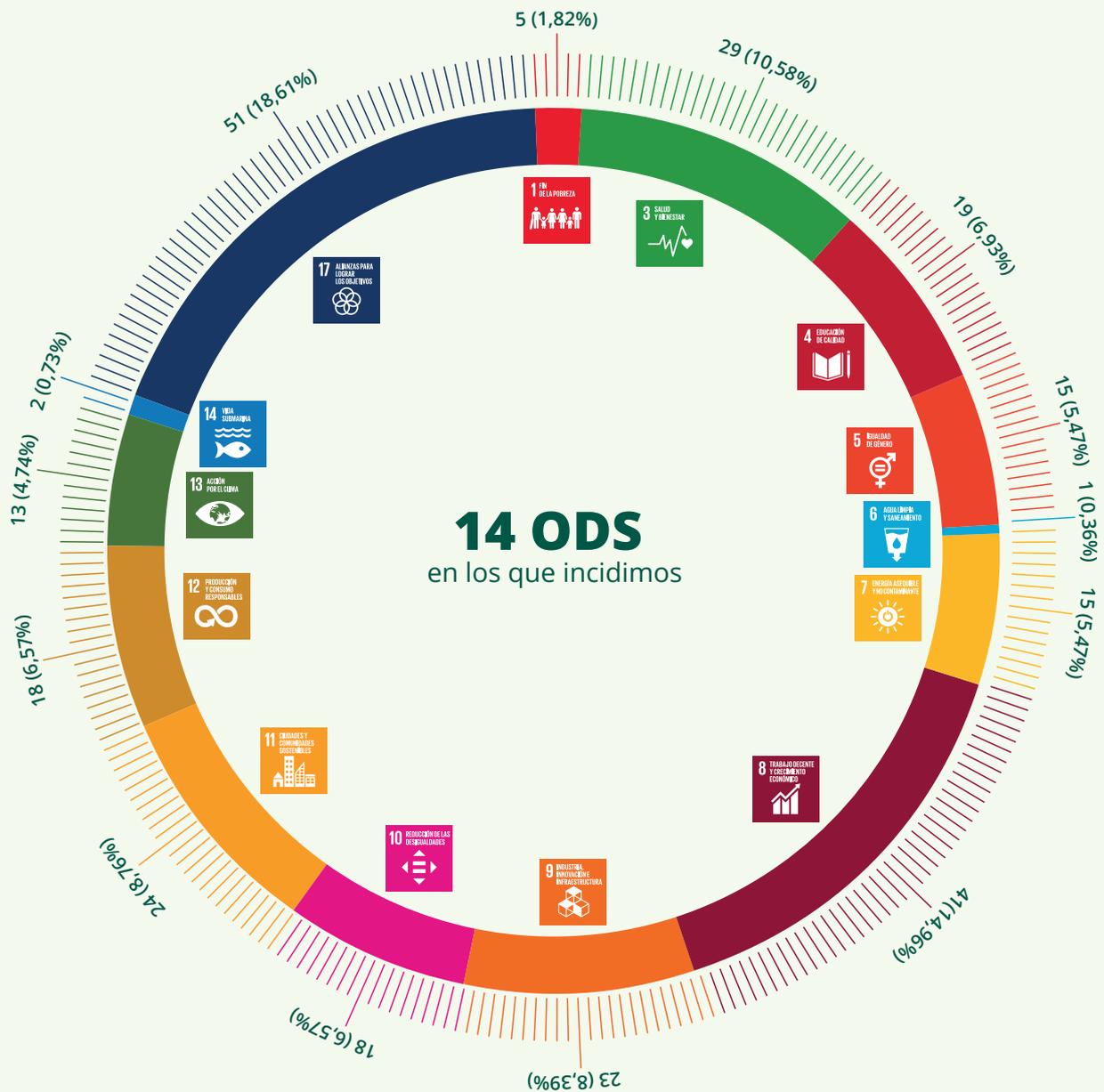
Recuento de acciones por ODS

Acciones únicas

213

Impactos en ODS

274



Sostenibilidad de Cajasiete en grandes cifras

La sostenibilidad es un valor fundamental para Cajasiete y, como se podrá observar a lo largo de todo este documento, sigue siendo una prioridad para toda la organización. Con el objetivo de facilitar la comprensión del papel de la sostenibilidad en la entidad, se ha elaborado una pirámide que destaca las principales cifras en materia de sostenibilidad. En este sentido, como se detallará en los siguientes apartados, la contribución de la Caja a la sostenibilidad se cifra en 90.087.942,16€, desglosada en varias categorías según su peso en la organización.

Las ayudas económicas a la sociedad son parte fundamental del ADN de la Caja como cooperativa de crédito que se cifran en 2022 en 3.156.384,00€

En primer lugar, los fondos sostenibles representan la cantidad de dinero que sus clientes invierten en fondos sostenibles y se cifra en 48.691.016,00€. En segundo lugar, la inversión en renta fija sostenible,

que se refiere a la cantidad de dinero que la Caja tiene invertido en renta fija sostenible (Bonos ASG) con fondos propios, se cifra en 21.326.920,00€.

La financiación sostenible a terceros es otro de los apartados más importantes, ya que, como cooperativa de crédito, Cajasiete actúa como facilitadora de la transición energética. En este apartado, se pone de manifiesto cómo ayuda a la sociedad a través de sus diferentes productos de financiación relacionados con la sostenibilidad, cifrados en 16.913.622,16€.

Por último, las ayudas económicas a la sociedad, que son parte fundamental del ADN de la Caja como cooperativa de crédito, se cifran en 3.156.384,00€. Este apartado refleja la ayuda que ofrece a la sociedad en la que opera y es una muestra de su compromiso con la sostenibilidad.

En resumen, esta imagen ilustra cómo Cajasiete contribuye a la sostenibilidad en diferentes ámbitos, y cómo la Caja está comprometida en seguir avanzando hacia una gestión empresarial cada vez más sostenible y responsable.

Sostenibilidad Cajasiete en cifras

Ayudas Económicas a la Sociedad

3.156.384,00€



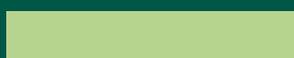
Financiación sostenible a terceros

16.913.622,16€



Inversión en Renta Fija Sostenible

21.326.920€



Fondos Sostenibles

48.691.016€



Total

90.087.942,16€





03

Nuestra
empresa

1. DENOMINACIÓN

Cajasiete, Caja Rural Sociedad
Cooperativa de Crédito

2. PERSONALIDAD JURÍDICA "FORMA"

Cooperativa de Crédito

3. OBJETO SOCIAL

El objeto social de Cajasiete 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

A. Asamblea
B. 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, Caja Rural SCC (en adelante, la Caja) 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 al ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, prestando servicio tanto a particulares como a empresas y otro tipo de entidades.

Su misión, en coherencia con el objeto social de los Estatutos Sociales, es “contribuir al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a sus valores”; y su visión es “ser el referente financiero del progreso económico y social de Canarias.”

Los ejes de la planificación estratégica de la Caja están basados en un crecimiento equilibrado que le permita seguir ganando cuota de mercado en su territorio de influencia, manteniendo su modelo diferencial de entidad cooperativa de banca minorista regional, tratando de aportar siempre un valor añadido a los clientes a través de un asesoramiento personal, cercano y de calidad.

La Caja está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y es miembro de la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), una patronal fundada en 1970 que representa a todas las Sociedades Cooperativas

Misión

Contribuir al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores.

Visión

Ser el referente financiero del progreso económico y social de Canarias.

Valores

Integridad, profesionalidad y solidaridad.

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

de Crédito en España. Esta organización se ha establecido como una asociación libre cuyo principal objetivo es la defensa y representación de los intereses de sus miembros, así como el fomento del cooperativismo de crédito y la interlocución con Entidades y organismos públicos.

Adicionalmente, la Caja es miembro de la Asociación Española de Cajas Rurales, integrando el denominado “Grupo Caja Rural” que resulta de la asociación a nivel nacional de cajas cooperativas regionales en busca de sinergias y economías de escalas.

El Grupo Caja Rural es un grupo con unas magnitudes relativas al primer nivel de cualquier grupo bancario español, y que además añade como red adicional de seguridad (único en España) un fondo de solidaridad ex ante, con patrimonio separado y personalidad jurídica propia, para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero y que garantiza la estabilidad de estos, como se expondrá más adelante.

Se conforma como uno de los principales grupos bancarios operantes en España que cuenta con 2.334 oficinas y 8.441 empleados, y su gran solidez financiera y patrimonial se plasma en 87.119 millones de euros de Activos Totales y en 6.757 millones de euros de Recursos Propios del Grupo.

Hay que aclarar que esta denominación de “grupo” queda al margen del concepto de grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio. Este sistema de asociación se basa en un modelo de banca federada que permite salvaguardar la independencia y autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, a las que posibilita hacer frente al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, así como superar las limitaciones que pudieran tener sus componentes por su dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.



Socios

Más de 1,5M€

CET 1 (Ratio de Capital)

19,72%

Activos Totales

87.119 M€

RRPP (fondos propios)

6.757 M€

Empleados

8.441

Clientes

6,3 millones

Oficinas

2.334

Cajeros

3.096

Miembros del grupo Caja Rural



Sociedades participadas



El Grupo Caja Rural cuenta con los instrumentos necesarios para el desarrollo de la actividad a través de los servicios comunes centralizados que prestan las empresas creadas por el Grupo para las principales áreas de negocio de las cajas asociadas. Así, Banco Cooperativo Español, Seguros RGA, Rural Servicios Informáticos y GrucajRural Inversiones aportan al Grupo una posición competitiva ventajosa ante los nuevos retos que plantea un mercado cada día más innovador y exigente.

- Banco Cooperativo Español, S.A., encargado de prestar servicios de central bancaria para las cajas asociadas.
- Rural Servicios Informáticos, S.C., sociedad destinada a la explotación de un centro común de servicios informáticos.
- Rural Grupo Asegurador, S.A., constituido por entidades especializadas en la prestación y comercialización de diferentes tipos de seguros.

Como pilar del Grupo Caja Rural, se encuentra la Asociación Española de Cajas Rurales, que actúa sin ánimo de lucro

Este concepto está basado en el modelo que sigue la banca cooperativa europea (Crédit Agricole en Francia, DZ Bank en Alemania, Rabobank en Países Bajos...), el cual dota de mayor seguridad y estabilidad a todas las entidades que lo integran, y cuyos principios fundamentales son: el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que operan las entidades asociadas.

Como pilar del Grupo Caja Rural, se encuentra la Asociación Española de Cajas Rurales, que actúa sin ánimo de lucro con la finalidad de promover un Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo, velar por la cohesión de las entidades asociadas fomentando los principios de solidaridad y cooperación y de realizar una labor de auditoría e inspección preventivas.

Fondo de solidaridad

Con fecha 29 de diciembre de 2017, con la finalidad de reforzar jurídicamente este modelo, las Cajas Rurales asociadas a la Asociación Española de Caja Rurales, culminan la constitución del Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo (MIP) en el que participan de forma conjunta la mencionada Asociación y sus Cajas Rurales Asociadas, el Banco Cooperativo Español, S.A. (en adelante, Banco Cooperativo o BCE) y con GrucajRural Inversiones¹, S.L. (en adelante, GrucajRural).

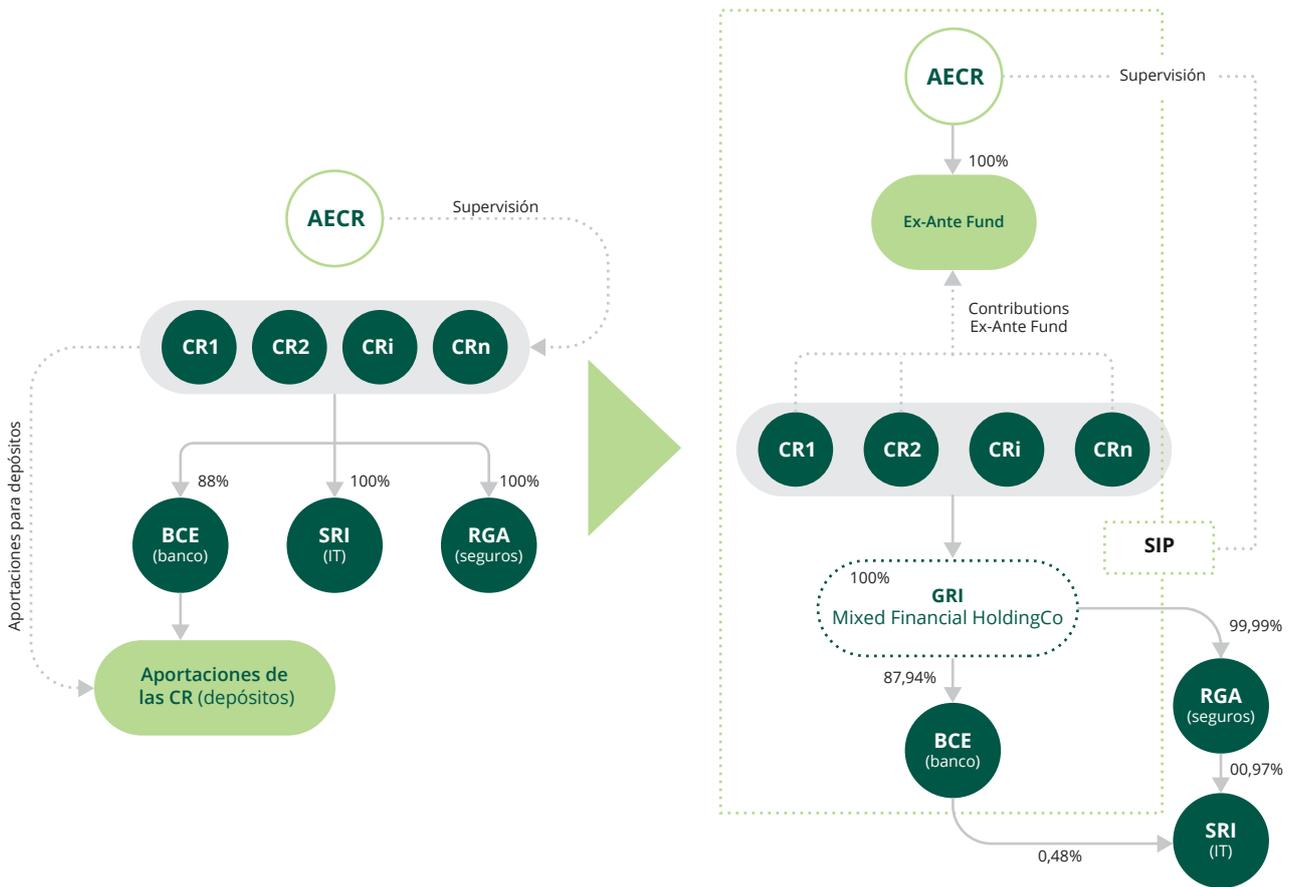
Con este hito, se instaura un régimen estatutario de asignación de responsabilidades, que ayuda a las Entidades Asociadas a establecer unos estándares comunes a efectos de preservar la liquidez y solvencia de las mismas.

Con la constitución del MIP se establece un mecanismo de ayuda mutua entre las Cajas Rurales asociadas sin tener que depender de terceros, creándose un “Fondo de Solidaridad” que se dota de personalidad jurídica independiente y patrimonio separado del de sus miembros y se constituye como el principal pilar sobre el que se apoya la mejora de la solvencia.

¹ GrucajRural Inversiones, S.L., se constituye con el objetivo de constituir un fondo para el apoyo financiero que pudieran surgir en el seno del sistema institucional de protección.

Se constituye a partir de las aportaciones individuales de cada uno de los miembros del MIP, con el objetivo de alcanzar un volumen suficiente para cumplir sus fines, teniendo en cuenta los resultados de las pruebas de resistencia. El volumen objetivo para el fondo de solidaridad asciende a 350 millones, siendo el importe total del fondo al 31 de diciembre de 2022 de 326 millones.

La cantidad objetivo a aportar cada año se reparte proporcionalmente entre los miembros del MIP según sus Activos Ponderados por Riesgo y el perfil de riesgo de cada Caja, a través de una metodología similar a la utilizada por el Fondo de Garantía de Depósitos.



Estructura MIP

3.2. Gobierno Corporativo

La Caja es consciente de que sus decisiones y acciones benefician tanto a la organización como a toda la sociedad. Por ello, la Caja mantiene su estructura centrada en las personas, poniendo en la base que sus clientes y personal son su principal razón de ser. Desde la Caja se contribuye al desarrollo sostenible de Canarias satisfaciendo las necesidades financieras de las personas mientras se mantienen fieles a sus valores de integridad, profesionalidad y solidaridad. Por ello, su organigrama ubica al cliente en el centro de todas las decisiones.

La Caja cumple fielmente con las disposiciones normativas, tanto nacionales como comunitarias, referidas a los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno de las entidades de crédito españolas.

Los órganos de gobierno de la Caja son la Asamblea General de Socios y el Consejo Rector, siendo este último el máximo órgano de decisión y de administración.

Los aspectos relativos a la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento y facultades aparecen recogidos de forma detallada en los Estatutos de la Caja, en el Reglamento del Consejo Rector, en el Sistema de Gobierno Interno, en sus manuales de funciones, y en la normativa interna.

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.

3.2.1. Órganos de Gobierno y estructura interna

La Caja cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo, siendo función esencial del Consejo Rector el asegurar que dicha estructura de la Caja esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la Caja, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

A su vez, el modelo de gobierno se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el asesoramiento del Comité de Dirección, siendo aquel la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de la Caja integrada por los miembros del Comité de Dirección.

3.2.2. Consejo Rector y Comisión Ejecutiva

El Consejo Rector es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reserva-

das legal o estatutariamente a la Asamblea General de Socios, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités y Comisiones, centrando esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión, así como en la supervisión y control de la dirección ordinaria y permanente encomendada a la Alta Dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Caja.

A estos fines, el Consejo Rector aprueba las políticas generales de la Caja, a través de las que se definen las directrices de actuación en los distintos ámbitos de la gestión, supervisando la aplicación de las mismas y estableciendo los mecanismos de comunicación e intercambio de información necesarios al respecto. A su vez, le corresponde la definición del marco de gobierno interno así como su revisión permanente para asegurar una adecuada delimitación y coordinación entre los diversos niveles de responsabilidad dentro de la gestión.

El Consejo Rector estará formado por el número de consejeros que determinen los estatutos; y contará con un presidente, un vicepresidente y un secretario.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus Comités y Comisiones, se establecen en los textos corporativos de la Caja, esencialmente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En particular, el Reglamento define los principios de actuación del Consejo Rector junto con las reglas básicas de su funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros y el de sus Comités y Comisiones. Dicho Reglamento desarrolla, a su vez, los deberes de diligencia y lealtad

de los consejeros, y ligados a ellos los de no competencia, información y abstención en los casos de conflicto de interés y prohibición de hacer uso de los activos sociales o aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio surgidas en el ámbito de la Caja.

El Consejo Rector, sin perjuicio de los apoderamientos que pueda conferir a cualquier persona, podrá delegar de forma temporal o permanente una parte de sus atribuciones y facultades en una Comisión Ejecutiva, de la que formarán parte el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario y dos vocales. Las facultades delegadas sólo podrán comprender el tráfico empresarial ordinario de la Caja. Se llevará un Libro de Actas de dicha Comisión Ejecutiva y se informará de las reuniones al Consejo Rector.

En el año 2022 se han celebrado 12 reuniones del Consejo Rector, con una asistencia media de los consejeros del 97,73%. En cumplimiento del Plan Anual de Formación, los días 26 y 27 de septiembre y 25 de octubre de 2022, se realizaron las sesiones formativas anuales para el Consejo Rector, con una duración total de 12 horas, con el siguiente contenido:

- PBC y financiación del terrorismo. Presencial 3 horas.
- LCCI. Presencial 4 horas.
- Transparencia y protección de consumidores sobre productos y servicios bancarios. Videoconferencia 3 horas.
- Sostenibilidad financiera II. Videoconferencia 2 horas

Asimismo, la Comisión Ejecutiva, como órgano delegado del Consejo Rector, ha celebrado 12 reuniones en el ejercicio 2022, con una asistencia de sus miembros del

96,67 %. Entre sus facultades decisorias generales se encuentra el tráfico empresarial ordinario de la Cooperativa, encargado de gestionar cuestiones vinculadas al riesgo crediticio y personal.

3.2.3. Comités y comisiones delegadas del Consejo Rector

Sin perjuicio de las delegaciones de facultades que se realicen a título individual y de la facultad que le asiste para constituir una Comisión Ejecutiva, el Consejo Rector, para el mejor ejercicio de sus competencias, cuenta con Comités y Comisiones especializados de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso, crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva. En particular, la Caja cuenta con una Comisión de Auditoría y Riesgos, un Comité de Nombramientos y un Comité de Retribuciones, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

Estos Comités y Comisiones tienen por objeto asistir al Consejo Rector en el ejercicio de sus funciones de supervisión en áreas específicas, asesorando, preparando y, en su caso, proponiendo las decisiones que aquel ha de tomar, contribuyendo así al desarrollo e implantación de un marco de gobierno interno sólido, completo y eficaz.

Los Comités y Comisiones, a través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión, poniéndose además a disposición de todos los miembros del Consejo Rector las actas de sus reuniones.

Dependiendo de la Comisión de Auditoría y Riesgos se encuentran las unidades de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales,

así como el Comité de Ética y la Unidad de Gestión Integral del Riesgo.

Cada uno de los Comités y Comisiones disponen de los correspondientes Reglamentos que determinan las normas de funcionamiento y atribuciones que le corresponden a los mismos para dar cumplimiento a los objetivos y responsabilidades que les son propias, de conformidad con la normativa vigente.

3.2.4. Director General y Comité de Dirección

Bajo la supervisión directa del Consejo Rector, en el primer nivel de la organización de la línea ejecutiva la que corresponde a la dirección ordinaria y permanente de la Caja, se sitúa el Director General con el apoyo del Comité de Dirección, y de los distintos responsables de las áreas/departamentos, promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las distintas áreas/departamentos de la Caja bajo la responsabilidad del Director General.

La Dirección General es el máximo órgano ejecutivo responsable de la toma de decisiones de gestión y de formulación de propuestas de planificación, en coherencia con las pautas dictadas por el Consejo Rector, siendo el Comité de Dirección un órgano de asesoramiento y de colaboración en la toma de decisiones de la Dirección General.

El Comité de Dirección está compuesto por:

- Dirección General
- Dirección de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo

- Dirección de Medios
- Dirección de Recuperación y Riesgos
- Dirección de Negocio
- Dirección Comercial
- Dirección del Staff de Asesoría Jurídica
- Dirección de Personas y Desarrollo del Talento
- Dirección de Estrategia, Datos y Sostenibilidad
- Dirección de Relaciones Institucionales
- Dirección de Tecnología, Infraestructura y Seguridad

El Consejo Rector es el responsable del nombramiento del Director General, único cargo que en la Caja ostenta la condición de alta dirección en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el Reglamento Interno de Evaluación de la Idoneidad de Cajasiete, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigibles para dicho cargo.

Asimismo, en el ámbito de la evaluación de idoneidad, el Comité de Nombramientos identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave, que estarán también sujetos a estos mismos requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia.

Esta estructura de gobierno se basa en el necesario marco de relaciones entre el Consejo Rector y el ejercicio de sus competencias por parte de las personas que integran el referido ámbito de dirección ordinaria y permanente de la Caja.

3.2.5. Áreas/Staff internos

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas o Staff internos.

Las Áreas o Staff internos desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Caja contribuyendo a un adecuado gobierno interno de la misma. Estas áreas o staff tienen facultades de decisión, informe, consulta, coordinación o propuesta en sus respectivos ámbitos de actuación y en relación con las áreas internas o de negocio correspondientes.

En particular, Cajasiete tiene constituidas las siguientes áreas o staff con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación:

- Área de Medios
- Área de Recuperación y Riesgos
- Área de Negocio
- Área Comercial
- Staff de Asesoría Jurídica
- Staff de Personas y Desarrollo del Talento
- Staff de Estrategia, Datos y Sostenibilidad
- Staff de Relaciones Institucionales
- Staff de Experiencia de Personas y Comunicación
- Staff de Tecnología, Infraestructura y Seguridad

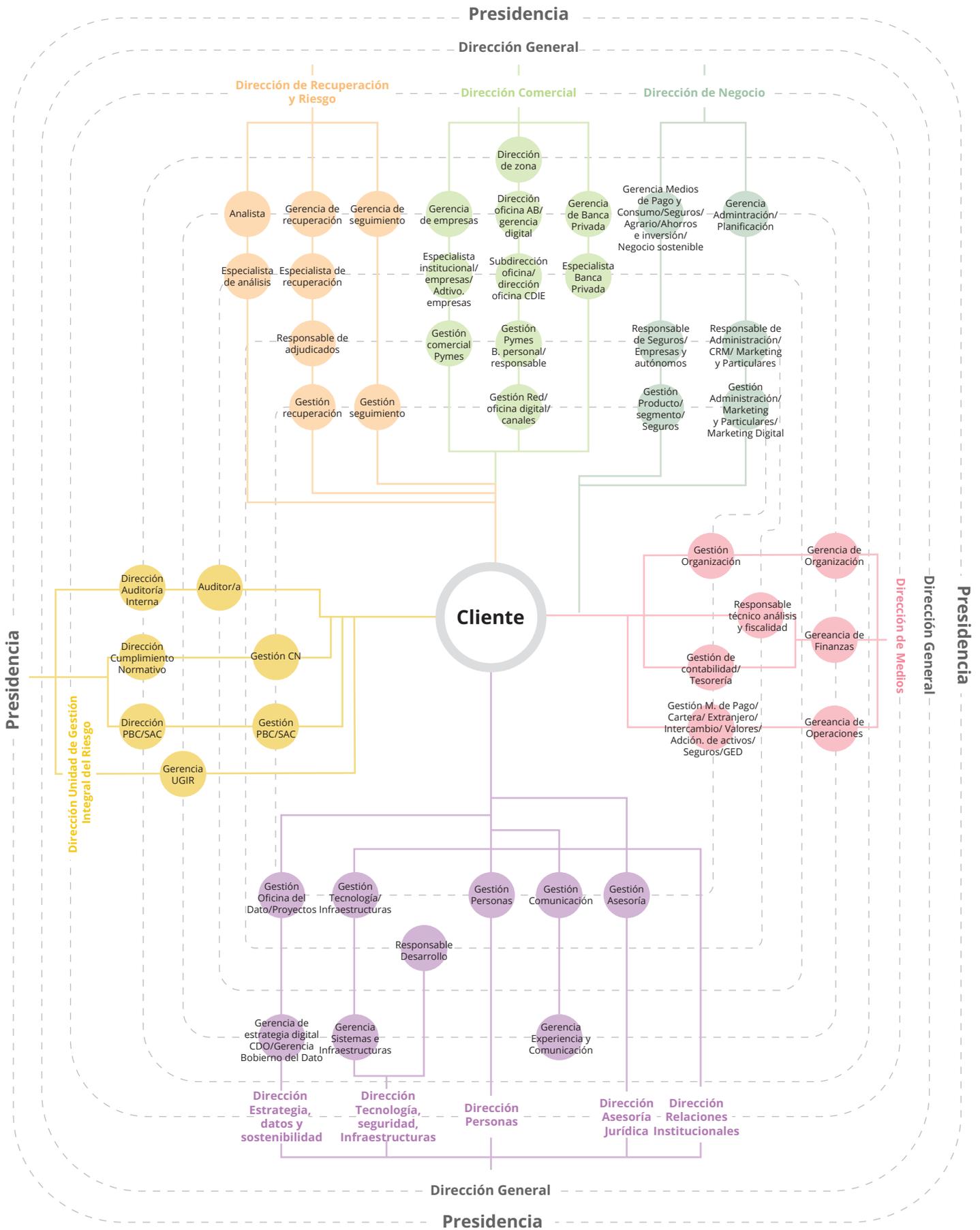
Desde esta estructura de Áreas y Staff emanan multitud de Comités o Comisiones específicas que realizan funciones de gestión, de seguimiento o de control en su caso sobre los diversos procesos y subprocesos vinculados a multitud de ámbitos.

En su conjunto, la Caja dispone del Organigrama y fichas de Funciones de las áreas y staff mencionados, todo ello recogido en un documento que se actualiza anualmente denominado Estructura Organizativa.

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 2022, la distribución de nuestra organización y el organigrama establecido era el siguiente:

- 4 Áreas: Comercial; Negocio; Medios; Recuperación y Riesgos.
- 6 Staff: Estrategia, Datos y Sostenibilidad; Tecnología, Seguridad e Infraestructuras; Personas y Desarrollo del Talento; Experiencia de Personas y Comunicación; Asesoría Jurídica; y Relaciones Institucionales.
- 4 Unidades: Auditoría Interna; Cumplimiento Normativo; Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) y Servicio de Atención al Cliente (SAC); y Gestión Integral del Riesgo (UGIR).
- 84 Puestos, de los cuales 19 pertenecen al Área Comercial, 13 a Negocio, 9 a Riesgos, 16 a Medios, 17 a Staff, 9 a Unidades de Control y 2 de Alta Dirección.



3.2.6. Estructura organizativa en materia de sostenibilidad

Desde sus orígenes, la Caja ha tenido un claro compromiso social en la realización de su actividad, se ha volcado con sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.) y ha contribuido al desarrollo sostenible en los territorios donde opera.

Sin perjuicio de ello, conscientes de los nuevos retos en Sostenibilidad, la Caja está poniendo todos los medios y recursos a su alcance para adaptarse y organizarse lo más eficaz y eficientemente posible.

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



El Consejo Rector es el máximo responsable en riesgos ASG. En este sentido, aprueba el marco de apetito a los riesgos ASG alineándolos al Marco de Apetito al Riesgo de la Caja, definiendo y desarrollando las estrategias a seguir en el ámbito de los riesgos ASG, en la Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG.

A su vez, el Consejo Rector puede delegar determinadas materias de Sostenibilidad en la Comisión de Auditoría y Riesgos. De esta forma, esta Comisión tiene delegada la supervisión y seguimiento los riesgos ASG, siendo informada en esta materia, al menos semestralmente, por la Unidad de Gestión Integral del Riesgos, y poniendo a disposición del Consejo toda la información.

Con carácter adicional, para impulsar la Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG, la Caja cuenta con el Comité de Sostenibilidad, integrado dentro del propio Comité de Dirección, el cual realiza una supervisión de los compromisos de sostenibilidad y los instrumentos financieros sostenibles. Las funciones y atribuciones del Comité de Sostenibilidad, se encuentran descritas en su propio Reglamento del Comité de Sostenibilidad. Este Comité de Sostenibilidad se reúne al menos trimestralmente, dando cuenta el Director Estrategia, Datos y Sostenibilidad de todos los asuntos tratados en la Comisión Permanente de Sostenibilidad. Entre las funciones del Comité de Sostenibilidad se encuentran:

- 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.

- Aplicar y, en su caso, proponer al Consejo políticas y normas relacionadas con el marco de gestión de los riesgos 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.
 - Asegurar el alineamiento y, en su caso, la adhesión de los requerimientos regulatorios establecidos en materia de sostenibilidad y gestión de 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.
 - 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.
 - Promover la integración de la sostenibilidad en la creación y aprobación de productos.
 - 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.
 - Colaborar con el resto de áreas como participante secundario en la ejecución del Plan.
 - Asesorar y prestar consulta a las áreas correspondientes en materia de gestión de riesgos ASG, así como para el posicionamiento estratégico de la Caja.
 - Promover, impulsar y colaborar en el posicionamiento estratégico de la Caja 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.
- 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 con la Unidad de Desarrollo de Negocio Sostenible, la Unidad de Gestión Integral del Riesgo y Cumplimiento Normativo. La Comisión Permanente de Sostenibilidad se reúne mensualmente, levantándose acta de cada una de sus reuniones.

3.3. Qué hacemos

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 siguientes líneas de negocio:

Banca Particulares

La actividad llevada a cabo es, fundamentalmente, banca minorista orientada a particulares, incluyendo la distribución de

seguros y de algunos productos de inversión. La banca de particulares es la línea de negocio de mayor magnitud, desde el punto de vista de los recursos captados, el crédito concedido y el capital económico consumido.

Dentro de la línea de negocio banca particulares, se incluye:

- a) Banca comercial. Esta rama de actividad ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, fundamentalmente concesión de créditos



hipotecarios con finalidad de adquisición de vivienda, en menor medida financiación al consumo y captación de depósitos a la vista y a plazo. En estas actividades se mantiene una elevada cuota de mercado en sus territorios de arraigo.

- b) Distribución de una amplia gama de productos de previsión (ahorro y riesgo, vida y pensiones y seguros generales).
- c) Distribución de productos de inversión e instrumentos financieros para clientes minoristas (fondos y planes de pensiones).

Banca Empresas

La actividad llevada a cabo es fundamentalmente banca empresas orientada a pymes y micro-pymes. También incluye financiación al sector público.

Dentro del grupo de banca empresas se incluye:

- a) Banca empresas: esta rama de actividad se centra en ofrecer productos y servicios a pymes y micro-pymes.
- b) Sector público: incluye de forma mayoritaria actividades de financiación a instituciones del sector público.

El modelo de gestión especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal. Los canales digitales posibilitan a la Caja ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. En este sentido, la tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes

con la Caja, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades.

Gracias al modelo de banca cooperativa implantado en torno a Banco Cooperativo Español, Rural Grupo Asegurador y Rural Servicios Informáticos, entre otras participadas, la Caja dispone de acceso a una serie de servicios, mercados e infraestructura tecnológica que le permiten adaptarse a las necesidades del negocio y a las exigencias regulatorias, respondiendo a los requerimientos de los clientes, anticipándose a sus necesidades y favoreciendo en última instancia el crecimiento orgánico.

Desde la Caja se complementa el modelo de banca cooperativa del Grupo con el desarrollo de canales y formas de atención propias en el ámbito digital y que se estructuran en los tres siguientes servicios:

- Posibilidad de alta como clientes a cualquier persona interesada a través de la App de Cajasiete y que son asociados a la Oficina Digital.
- Servicio “En Contacto” de atención mediante gestores digitales para carteras específicas de clientes.
- Servicio “Te Atendemos” que ofrece la opción de soporte digital a cualquier cliente o no cliente por canales como WhatsApp, correo electrónico o servicio de mensajería privado en la propia App de Cajasiete.

3.4. Estrategia de la Caja

3.4.1. Plan Estratégico 2021-2023

Desde la Caja se ha llevado a cabo una importante reflexión estratégica, la cual se inició en el ejercicio 2020 y se materializó en su Plan Estratégico 2021-2023. Dentro del marco metodológico de trabajo, se realiza un análisis del entorno que es revisado cada anualidad. Asimismo, se lleva a cabo un exhaustivo análisis del sector por parte de las unidades de la organización, lo que ayuda a identificar nuevas oportunidades y obtener un amplio conocimiento del mercado. Esto, a su vez, facilita la identificación de posibles amenazas que la Caja podría tener que afrontar, las cuales son utilizadas como insumo en el análisis de riesgos y asuntos materiales a considerar. Evidentemente, en la metodología de trabajo se contempla el análisis de la situación interna de la Caja, partiendo de la revisión de su misión, visión, valores y propósito como organización. El análisis interno permite además identificar las necesidades de inversión, así como los recursos tangibles o intangibles que se requieren en cada momento.

Durante dicha reflexión estratégica se ha puesto el foco especialmente en dos cuestiones de amplia importancia, sus clientes y las personas que forman parte de la Caja.

Todo ello, partiendo del análisis de materialidad y un minucioso análisis DAFO-CA-ME, sirve para desplegar sus estrategias y los objetivos para asegurar el cumplimiento de su plan.

Como resultado de esta reflexión estratégica, se han definido las siguientes estrategias:

1. Crecimiento
2. Especialización
3. Diferenciación
4. Datos

Estas estrategias se componen a su vez de tres ejes de dirección (las personas en el centro, cultura empresarial y adaptación al cambio) que, a su vez, contienen seis líneas estratégicas:

- Sostenibilidad económica (rentabilidad)
- Adaptación al cambio
- Experiencia de personas, cultura y comunicación
- Estrategia digital
- Sinergias con grupos de interés
- Sostenibilidad social y medioambiental

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 o estratégicos. Estos planes de acción están perfectamente tipificados y siguen una estructura claramente definida, y a su vez, se dividen en dos: planes de acción en curso y nuevos planes de acción.

Actualmente, existen planes de acción en curso y una bolsa de nuevas propuestas de planes de acción que surgen de las aportaciones recibidas por la Encuesta Estratégica realizada a todo el personal de la Caja para la co-creación de este Plan Estratégico, así como de la observación del entorno

y el sector para mitigar riesgos observados y/o aprovechar oportunidades detectadas.

Respecto al actual Plan Estratégico 2021-2023, que se encuentra en su segundo año de vida y que ha estado muy marcado por la pandemia de la Covid-19 que afectó desde su inicio, se puede decir que, en general, las expectativas marcadas están siendo cubiertas. El seguimiento del plan estratégico se realiza desde dos puntos de vista: el cuantitativo y el cualitativo.

El punto de vista cuantitativo persigue la consecución de distintas métricas de negocio, resumiéndose de la siguiente forma:

- **Inversión Crediticia:**

Los objetivos de inversión crediticia planteados para el cierre de 2022 estaban marcados por la crisis generada por la Pandemia del Covid-19. Se proyectaban unas cifras de inversión crediticia para el 2022 de 2.014 millones de euros, y se han quedado por debajo de las cifras en 11,6 millones.

- **Dudosidad:**

En línea con los objetivos marcados, la evolución de los activos dudosos de la entidad ha descendido, situando la dudosa de la Caja por debajo de las tasas de dudosa provinciales.

- **Acreedores:**

La variable de los depósitos de clientes se ha comportado muy positivamente, llegando a superar la barrera de los 3 mil millones de euros, y estando muy por encima de las cifras presupuestadas. Relacionado con los acreedores, en este Plan Estratégico se daba una especial importancia a los recursos gestionados fuera de balance, que, en

línea con lo previsto, han ido evolucionando adecuadamente.

- **Morosidad:**

A pesar de la pandemia los presupuestos de morosidad han sido casi similares a los reales, tanto en el ejercicio 2020 como 2021. Se prevía, sin embargo, un empeoramiento para 2022, debido a las tensiones económicas, especialmente el alza de los precios de las materias primas, electricidad y combustibles.

- **Resultados: Las cifras en el ejercicio 2022 de la cuenta de resultados son óptimas:**

- Cabe destacar el crecimiento del margen de intereses respecto al proyectado, aspecto al que ha ayudado de forma muy importante la escalada de tipos de interés a partir del segundo semestre del ejercicio principalmente. Dicha escalada ha reportado a la Caja un margen financiero de 5,2 millones de euros sobre el previsto, es decir, un 11,3% de crecimiento.
- El margen bruto crece en 3,7 millones de euros respecto a la previsión. Ayuda al crecimiento del margen la mejora de la rúbrica de comisiones, principalmente por el aporte de la comercialización de productos no bancarios; adicionalmente se generan más gastos de los previstos en las rúbricas de Resultados de operaciones financieros y otras cargas de explotación.
- El resultado de la actividad de explotación aumenta hasta los 25 millones de euros (+2,1 millones de euros). Los gastos de administración y de personal han sido ligeramen-

te superiores a los previstos como consecuencia de una inflación elevada, mientras que las dotaciones por insolvencias también han sido ligeramente superiores a las presupuestadas, en un esfuerzo de la Caja por el saneamiento de sus activos dudosos.

- El resultado antes de impuestos aumenta en 3,7 millones de euros, debido a los ingresos adicionales que ha producido la enajenación de activos no corrientes en venta (1,2 millones de euros).
- El resultado del ejercicio neto de impuesto también aumenta en 4,3 millones de euros por encima de lo previsto.

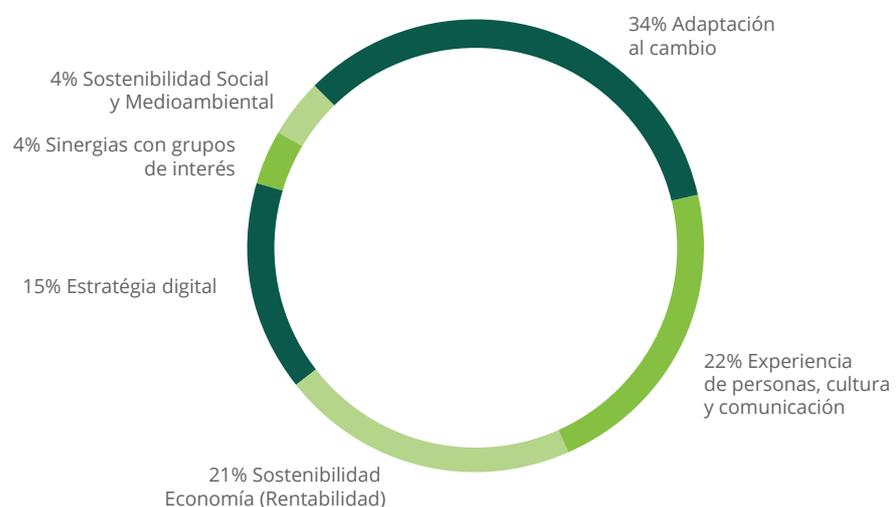
- **Nivel de solvencia:**

La ratio de solvencia definitivo al 31/12/2022 es el 19,07% se trata de la ratio de "capital de nivel 1 ordinario-CET1 " (el de capital de la máxima calidad). El objetivo para el 2022 era acabar con el 19,45%, por lo que se ha quedado ligeramente por debajo del nivel deseado. Sin embargo, se puede concluir que la Caja posee un nivel de solvencia excepcional.

El punto de vista cualitativo persigue el alineamiento de la Caja a 6 líneas estratégicas donde se puso el foco en el presente Plan Estratégico y donde el seguimiento se realiza a través de los Planes de Acción. A cierre de año se observa el siguiente resumen:

Resumen Planes de acción diciembre 2022

Total planes de acción	294
Finalizados	167
En curso	127
Estratégicos	17
Mejora Continua	96





CAJASIETE BANCA SOSTENIBLE

“Asociar el concepto **BANCA SOSTENIBLE** a Cajasiete”

- Creación Comité Sostenibilidad
- Creación Comisión Permanente de Sostenibilidad
- Creación Unidad de Negocio Sostenible
- Refuerzo Unidad Gestión del Riesgo, Adhesión al Plan Director de Sostenibilidad del Banco Cooperativo Español
- Potenciar elaboración EINF
- Crear red de colaboradores prescriptores negocio sostenible
- Implementación servicio de impresión y seguimiento interno
- Sustitución de las iluminarias SSCC por LED
- Instalación de nuevo sistema centralizado de aire acondicionado en el edificio. Tarjetas fabricadas con materiales reciclados



POTENCIAR NUESTRA CULTURA EMPRESARIAL

“Seguir potenciando nuestra cultura empresarial interna y externamente, potenciar el sentido de pertenencia”

- Creación de las guías únicas de atención
- Auditoría Impulsa
- Acciones personas internas según resultados encuesta Estratégica PE 2021-2023



MANTENER TRATO PERSONAL

“Mantener nuestro trato personal, potenciarlo por los nuevos canales, consolidando un modelo de experiencia de personas único”

- Creación de las guías únicas de atención
- Auditoría Impulsa
- Aplicación procesos de automatización en la atención digital de Cajasiete Whatsapp
- Programa de derivación de procesos de Atención Digital de primer nivel a RSI



SEGUIR AVANZANDO TRANSFORMACIÓN DIGITAL

“Seguir avanzando en la transformación digital de la entidad, mejorando las **competencias de digitales de nuestras personas**, potenciando la adopción de las nuevas tecnologías. **Mejorar la toma de decisiones con datos**, nuestros productos y servicios, la personalización de las ofertas a nuestros clientes, la **optimización de procesos**, potenciando los usos de la **analítica de datos**. **Ciberseguridad**”

- Creación Oficina del Dato
- Potenciar en Tecnología, departamento de Ciberseguridad
- Creación puesto Marketing Digital en Negocio.
- Mejora de la disponibilidad diaria de información comercial
- Gestión de Riesgos TIC



AVANZAR EN NUESTRA COMUNICACIÓN INTEGRAL

“Avanzar en nuestra comunicación integral, innovando en las formas y enfatizando el fondo, creando y potenciando nuestro gran mensaje”

- Creación un staff propio de Comunicación
- Actualización del manual de Identidad Corporativa
- Elaboración del Plan estratégico de comunicación 22-23

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

En España, las proyecciones macroeconómicas para el crecimiento del PIB en 2023 y 2024 son bajas, siendo solo del 1,3% y del 2,7%, respectivamente. Sin embargo, Canarias se encuentra entre las dos comunidades autónomas con mayores previsiones de crecimiento. Una de las principales preocupaciones actuales es el aumento persistente de la inflación, que ha alcanzado niveles máximos y ha debilitado el poder adquisitivo de los hogares, exacerbando los desequilibrios entre oferta y demanda. Esto ha llevado a un endurecimiento de la política monetaria y al aumento de los tipos de interés, lo que trae consecuencias para el crecimiento económico, el sector financiero y las familias.

Las empresas deben invertir en tecnología y adaptar sus modelos de negocio para cumplir con las nuevas demandas de los clientes, sin descuidar al cliente tradicional.

Así, por ejemplo, las empresas se enfrentan a varios retos clave, como la protección de datos y la ciberseguridad, debiendo garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos, protegiendo además los datos de carácter personal de sus clientes. Las empresas deben invertir en tecnología y adaptar sus modelos de negocio para cumplir con las nuevas demandas de los clientes, sin descuidar al cliente tradicional. La sociedad también está cada vez más concienciada sobre la sostenibilidad y los aspectos ambientales, sociales y

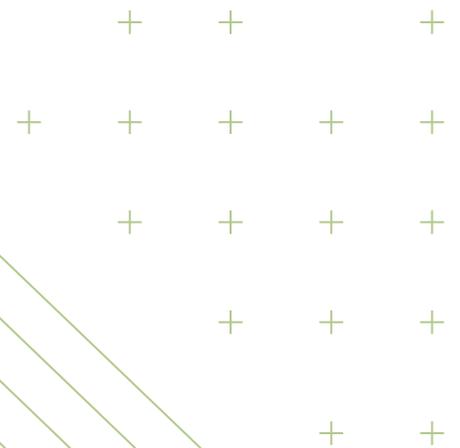
económicos, lo que influye en los retos y oportunidades a los que se enfrentan las empresas y los gustos de las familias a la hora de consumir. Desde el equipo de dirección de la Caja se ha identificado los aspectos que podrían afectar a la evolución de la organización y para ello se ha realizado un análisis de las principales fortalezas del sector; este ejercicio de análisis de contexto forma parte del marco metodológico para el desarrollo de su plan estratégico 2021-2023.

- Aumento de los tipos de interés. Aparecen oportunidades para el sector como aumento de la rentabilidad y reducción los riesgos sobrevenidos por el riesgo de inflación. Pero se presentan problemas como que algunos prestatarios puedan tener dificultades para pagar sus compromisos adquiridos y se pueda desalentar la inversión y el consumo. Esto implica menor demanda de productos y servicios financieros y mayores costos financieros que supondrá la esperada remuneración en los depósitos.
- Vigilar los posibles efectos de la inflación. Retos como el aumentar el costo de vida para las personas, o generar incertidumbre económica que frena la inversión o financiación y/u oportunidades como ayudar a estabilizar la economía.
- Los retos de implementar los criterios ASG. Puede ayudar a una entidad financiera a mejorar su desempeño económico, ambiental y social, aumentar su reputación y reducir sus riesgos.
- Cambio en el perfil del cliente. Los clientes del sector financiero español están cambiando su perfil y demandando cada vez más servicios digitales

- y personalizados. Esto ha llevado a una mayor inversión en tecnología y a la necesidad de adaptar los modelos de negocio a las nuevas demandas de los clientes.
- Reflexión sobre la exclusión financiera. La falta de educación financiera, la falta de acceso a servicios bancarios en áreas rurales o de bajos ingresos, entre otros, así como las consecuencias negativas en la vida de las personas que tiene. También el trato financiero a los mayores.
 - La regulación y la supervisión. El sector financiero español está sujeto a una gran cantidad de regulaciones y supervisión por parte de entidades como el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Esto puede ser un obstáculo para la innovación y la adaptación a los cambios del mercado.
 - La digitalización. El sector financiero español está en pleno proceso de digitalización y esto conlleva cambios en la forma de hacer negocios y en la relación con los clientes. Se espera que la digitalización aumente la eficiencia y reduzca los costes, pero también conlleva riesgos como el fraude y la falta de privacidad.
 - Competencia en un mercado cada vez más global y nuevos actores. Estos nuevos competidores han traído una mayor competencia y están cambiando, entre otros, la forma en que se realizan las transacciones financieras.
 - Ciberseguridad. La protección de datos y la seguridad cibernética son retos clave para el sector financiero, ya que deben garantizar la seguridad de sus sistemas y proteger los datos de sus clientes.
 - Gestión de riesgos. Importancia de que las entidades financieras gestionen adecuadamente los riesgos a los que se enfrentan e implementen medidas de control y prevención de riesgos, especial mención a los riesgos climáticos en la última época.
 - Monedas digitales emitidas por los bancos centrales. A medio plazo pueden presentar una serie de desafíos y oportunidades para la banca tradicional que hay que ir observando.

04

Materialidad y análisis de contexto



4.1. Diálogo con los grupos de interés

Para la Caja, el diálogo continuo con sus grupos de interés es fundamental, ya que permite la identificación de todos los actores que tienen relación con la organización y que pueden influir en las operaciones y decisiones que toma. Por este motivo, se establecen diferentes canales de comunicación con los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas en relación a los servicios, productos y acciones que se desarrollan. Además, la Caja ha definido una Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG, que tiene un carácter transversal claro y es la base para ese diálogo. Este diálogo con los grupos de interés se lleva a cabo tanto en entrevistas cualitativas como cuantitativas, mediante sistemas de consultas y entrevistas en profundidad, que son luego tratados y puestos en valor. Igualmente, se tienen en consideración los análisis que emanan del estudio de contabilidad social emprendido por la organización en colaboración con la Cátedra de Economía So-

cial 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

La Caja aplica el principio de materialidad para identificar los asuntos relevantes, implicando a sus grupos de interés en el proceso a través de una metodología participativa. La aplicación de esta metodología permite evaluar la importancia de los asuntos materiales de nuestros grupos de interés y facilita que nuestra estrategia y líneas de acción respondan, en todo momento, a sus necesidades y expectativas.

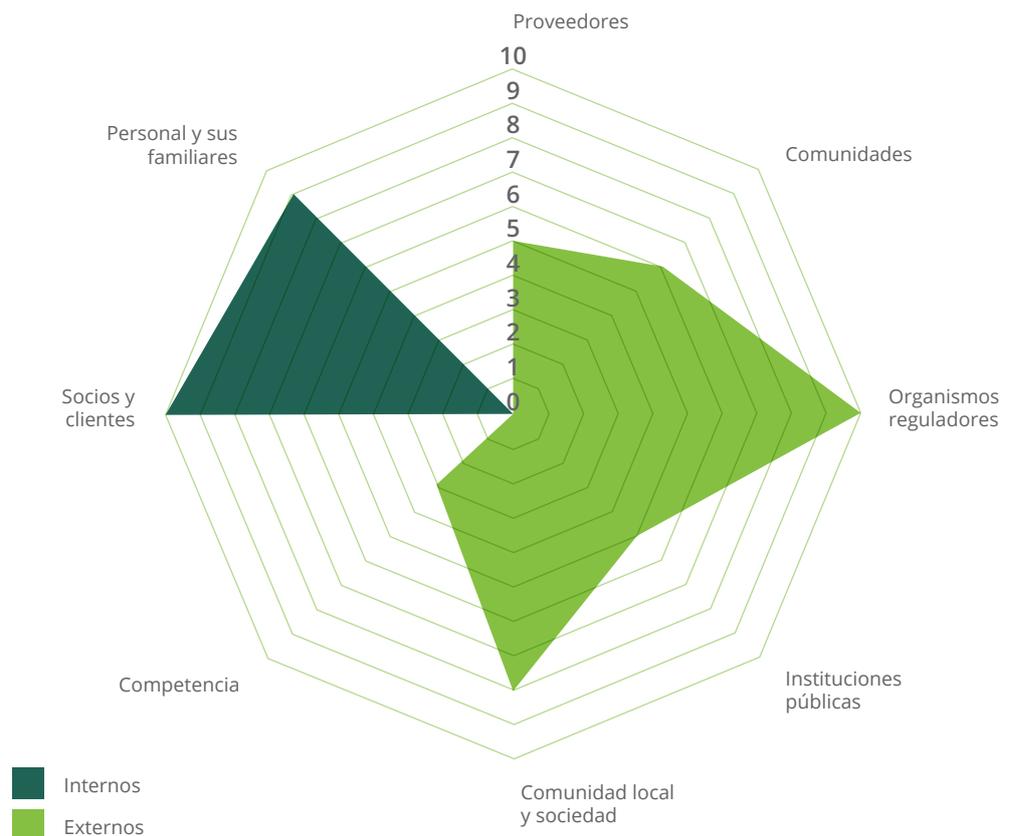
La fase de selección de grupos de interés es una tarea de gran relevancia para el proyecto; pensar y organizar los actores que de manera directa o indirecta se ven afectados por el objeto de estudio ayuda a centrar los objetivos y a dirigir las actuaciones futuras.

En base a esta metodología se detectaron hasta 65 actores relevantes (considerados



individualmente), que han sido agrupados en 8 grupos de interés para facilitar su análisis, divididos en externos e inter-

nos. A continuación, se muestra el nivel de atención que requieren los distintos grupos de interés considerados:



Fuente: Elaboración propia

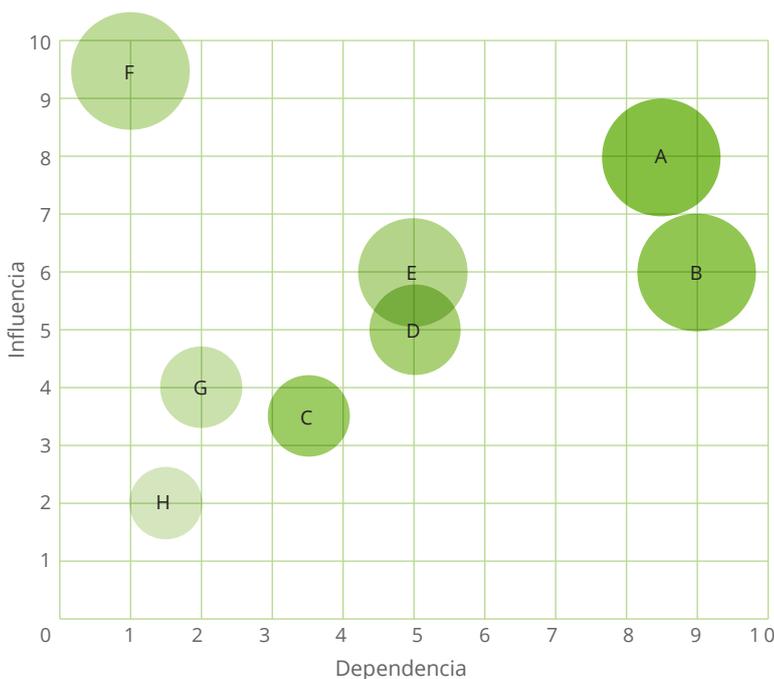
La Caja ha establecido diversos canales de comunicación con los grupos de interés, que han permitido mantener un diálogo continuo, de forma que se ha podido identificar, catalogar y revisar con carácter anual a dichos grupos y sus expectativas. De esta forma, se ha obtenido un mayor conocimiento y, además, un óptimo aprovechamiento de las oportunidades que esta información nos brinda, permitiéndonos afrontar con éxito los cambios en la sociedad y los anhelos de esta, pues se

mejorará la gestión de riesgos y oportunidades ya que se identificarán de forma temprana y se podrá aplicar un plan de actuación para evitar el riesgo o abordar la oportunidad.

Esto nos permite aprovechar tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad y la confianza permitiendo la creación de sinergias, favorecer los procesos de toma de decisiones y aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

4.1.2. Priorización de los grupos de interés

Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables: el nivel de dependencia en la actividad de la empresa (eje horizontal), la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa (eje vertical) y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés (representado anteriormente y en el gráfico actual se identifica con el tamaño de los círculos).



Fuente: Elaboración propia

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

La Caja, con el fin de integrar las expectativas de estos grupos de interés de forma estructurada y alineada con el propósito de la organización, identifica los asuntos materiales en temas sociales, medioambientales y económicos que son relevantes para los grupos y para la estrategia de la entidad.

Desde la Caja se analizan los asuntos materiales desde una doble perspectiva:

(1) Realizando un análisis exhaustivo de benchmarking anual con otras empresas del sector, particularmente las vinculadas al Grupo Caja Rural y (2) aplicando una metodología propia de trabajo, adaptada a las necesidades de la Caja y que se realiza de forma bianual. Dado que la última revisión de grupos de interés se realizó el ejercicio pasado (2021), ya estamos trabajando en el diseño de las encuestas y focus group a realizar durante el presente ejercicio. Contamos con nuestros grupos de interés para recabar información sobre las cuestiones que estos consideran más importantes, relevantes y de mayor impacto, analizando los mismos por niveles y en función de relevancia e impacto.

En el año 2022 se ha llevado a cabo un estudio de materialidad y benchmarking que incluyó la revisión y el análisis de los siguientes informes:

- Análisis de tendencias en el ámbito de las entidades financieras con posible efecto actual o futuro sobre la actividad.
- Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos materiales en la gestión realizada.

- Análisis de medios y canales de comunicación.
- Entrevistas en profundidad a responsables y directivos de la Caja.
- Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la Caja: informes y planes estratégicos, encuestas de clima de empleados, encuesta de satisfacción de clientes y otros estudios realizados en años anteriores.

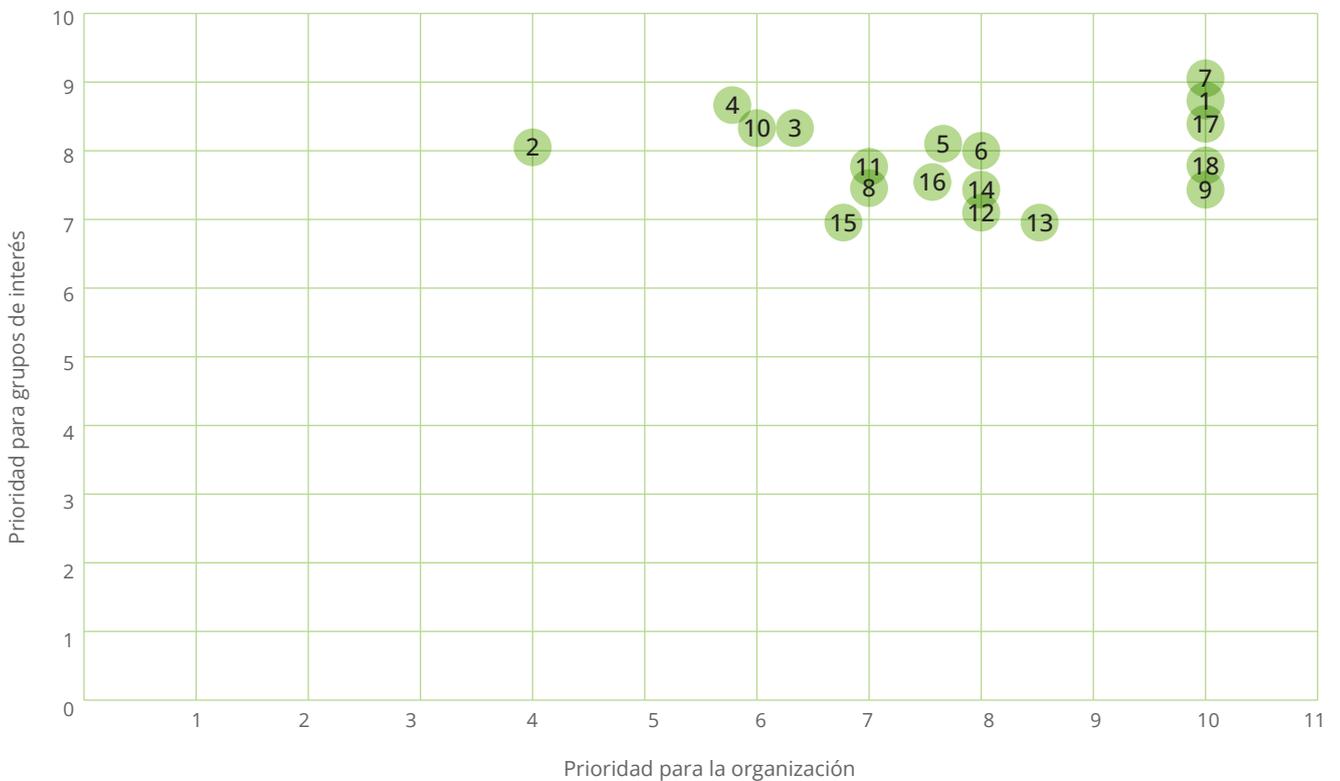
Una vez identificados los asuntos materiales, se cruzan los datos del análisis combinado de la relevancia de dichos asuntos materiales en la estrategia del negocio y

la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas. El resultado deriva en la siguiente matriz.

Según se muestra en la matriz anterior los asuntos materiales más relevantes para la sostenibilidad de la Caja se pueden agrupar en cuatro grandes grupos:

Empleo y relación trabajador-empresa:

- Comunidades locales (2)
- Generación de empleo (7)
- Libertad de asociación y negociación colectiva (12)
- Relaciones trabajador-empresa (17)
- Formación y enseñanza (10)



Transparencia:

- Anticorrupción y cumplimiento normativo (1)
- Evaluación de derechos humanos (8)
- Fiscalidad (9)
- Marketing y etiquetado (13)
- Política pública (14)

Impacto medioambiental:

- Cumplimiento ambiental (3)
- Emisiones (6)
- Residuos (18)

Factores de impacto económico:

- Cumplimiento socioeconómico (4)
- Desempeño económico de la Caja (5)
- Impactos económicos indirectos (11)
- Prácticas de adquisición (15)
- Presencia en el mercado (16)

Los resultados obtenidos del análisis de materialidad son determinantes para orientar la gestión de la Caja hacia una mejor experiencia de sus clientes, una adecuada orientación a la gestión por procesos, y para caminar en la senda de la excelencia y la sostenibilidad empresarial. Es importante destacar que el plan estratégico y los planes de acción anuales se nutren de este análisis de materialidad.

Para el despliegue del análisis de materialidad, se procedió primero a identificar a todas las partes interesadas y grupos de interés y, posteriormente, a obtener una identificación de los asuntos materiales en función de sus necesidades y expectativas, que puedan tener relación con las operaciones de la Caja y cualquier acontecimiento o aspecto relacionado con criterios ASG.

4.2. Sostenibilidad e identificación de riesgos ASG

Durante los últimos años, los grandes retos de sostenibilidad: sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG), están suponiendo para las organizaciones cambios sin precedentes para adecuarse a los nuevos estándares. Consciente de estos retos, la Caja está poniendo todos los medios y recursos a su alcance para adaptarse a este nuevo escenario. Desde sus orígenes, la Caja ha tenido un claro compromiso social en la realización de su actividad, se ha volcado con sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.) y ha contribuido al desarrollo sostenible en los territorios donde opera. En este sentido, el eje principal de actuación de la Caja con respecto a todos sus grupos de interés se focaliza en el establecimiento y evolución de las estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento vinculados al ámbito de los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

De acuerdo con su propósito estratégico y corporativo, la Caja considera que sus actuaciones han de fomentar la cohesión social, el crecimiento económico equilibrado y la preservación del entorno. Por todo esto, y para poder avanzar en un sistema bancario sostenible, está firmemente comprometido con los ODS y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

La Caja se ha dotado de una Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG donde se exponen sus compromisos con los grupos de interés, el marco de gobierno interno, la integración

de los riesgos ASG en los procesos de concesión de financiación y los principios generales en los que se basa la alineación del negocio y los servicios que ofrecen con los objetivos sociales y ambientales, siempre bajo su vocación de permanencia y de mejora continua.

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 Unión Europea y España, y pone de manifiesto la clara intención de la Caja de generar un impacto positivo a través de las actividades de sus clientes, de su propia actividad, así como de su relación y compromisos con la sociedad.

Para asegurar una adecuada supervisión de la identificación, gestión y control de riesgos, se dispone de una Comisión de Auditoría y Riesgos

Para la Caja los riesgos de sostenibilidad se definen como cualquier acontecimiento o estado ambiental, social o de gobernanza que, de ocurrir, tendría un efecto material negativo sobre el valor de las inversiones, el desempeño de las empresas y entidades o sobre sus correspondientes contrapartidas. En este sentido, los riesgos ASG pueden afectar el desempeño financiero de las empresas y los vehículos de inversión al manifestarse en riesgos prudenciales financieros o no financieros, como riesgos crediticios, de mercado, operativos, de liquidez y de financiación. Por ello, tal y como establece la Comisión Europea en su Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles, publicado en el año 2018, la adecuada gestión de estos riesgos por parte de las empresas y

vehículos de inversión puede tener un efecto favorable en sus resultados financieros a largo plazo, además de contribuir a un mayor progreso económico, social y medioambientalmente sostenible.

En línea con lo anterior, la adecuada identificación, evaluación, gestión, control y monitorización de estos riesgos por parte de las entidades y vehículos de inversión puede tener un efecto favorable en sus resultados financieros a largo plazo, además de contribuir a un mayor progreso económico, social y medioambientalmente sostenible.

La Caja identifica los riesgos ASG como riesgos materiales en el ámbito del riesgo de negocio y dispone de un marco de gestión específico de dichos riesgos que involucra a las distintas áreas y unidades de la Caja. Este marco de gestión tiene como principal objetivo asegurar la correcta y plena integración de los riesgos ASG en el ámbito de la gestión de riesgos global de la Caja.

Para asegurar una adecuada supervisión de la identificación, gestión y control de riesgos, se dispone de una Comisión de Auditoría y Riesgos, que tiene competencias para revisar el mapa general de riesgos, financieros y no financieros, y supervisar las propias actividades de la Unidad de Gestión Integral del Riesgo, asimismo, este órgano es responsable de supervisar que los riesgos relevantes de toda índole en la consecución de los objetivos corporativos de la Caja se encuentren identificados, medidos, evaluados y controlados. Esta Comisión es además responsable de la identificación de los riesgos y su reevaluación periódica.

Desde la Caja se ha establecido adicionalmente un modelo con tres líneas de defen-



sa, que se aplica sobre todo el ámbito de gestión de riesgos ASG en lo relativo a los procedimientos de concesión de financiación, que permite disponer de medidas eficaces y sólidas para aminorar riesgos y asegurar las correctas operaciones de la Caja.

Su gestión de riesgos está alineada con el Plan Director de Sostenibilidad, que define, entre otros aspectos, las tareas necesarias para llevar a cabo la consideración de los riesgos y factores ASG y establece un total de 63 líneas de acción y 171 tareas (34 de ellas circunscritas en exclusiva a la gestión de riesgos). En este sentido, cabe destacar que dicho Plan Director establece tareas, líneas de trabajo y objetivos tanto a corto como a medio y largo plazo.

Los riesgos ASG se gestionan en la Caja de manera transversal e integrada con el resto de los riesgos a los que está expuesta la Caja en el desarrollo de su actividad.

En línea con lo anterior, desde la Caja se hacen los mejores esfuerzos para seleccionar contrapartes (a efectos de clientes y colaterales), así como operaciones que estén alineadas con la Política de Sosteni-

bilidad de la Caja y con la integración de los riesgos y criterios ASG en los procedimientos de concesión de financiación. Con carácter adicional, la Caja promueve la implementación de prácticas sostenibles en empresas que ya han demostrado mejoras y crecimiento en este ámbito, así como la inclusión de activos que respalden la transición hacia un mejor desempeño social o medioambiental, por medio de la selección de planes concretos de transición, con un enfoque gradual y siempre de acuerdo con la información existente y siempre soportados en un sólido análisis de riesgos.

En la Caja se han establecido mecanismos y herramientas para integrar los criterios y riesgos ASG de manera transversal en sus procedimientos y operativa. En este sentido, se están integrando paulatinamente los riesgos ASG en la operativa de concesión de financiación. Con carácter adicional, desde la Caja se integran los criterios y los riesgos ASG en los ámbitos del riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional y riesgo de liquidez.

En los puntos siguientes, se detalla dicha integración.

4.2.1. Marco de Gestión de Riesgos

La Caja integra en su gestión los riesgos y factores ASG, controlando y atenuando dichos riesgos en una perspectiva a largo plazo. Esta integración implica:

- Una visión integral y documentada del impacto de los riesgos ASG sobre las categorías de riesgos existentes de la Caja.
- La identificación y cuantificación de los riesgos ASG aplicables para la Caja, así como su correspondiente materialidad, considerando también la posibilidad de impacto de dichos riesgos.
- La cuantificación los riesgos ASG a los que está expuesto la Caja.
- La adopción de un enfoque estratégico de la gestión y atenuación de los riesgos ASG acorde con la estrategia de

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.

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 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.

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.

negocio y apetito de riesgo y adoptar las políticas, procedimientos, límites de riesgos y controles de riesgo.

- La realización de un cuestionario de admisión y seguimiento ligado a los riesgos ASG tanto al inicio de la relación financiera como de forma periódica para clientes obligados por NFRD5. Para aquellos clientes no obligados a reportar información de sostenibilidad y riesgos ASG, la Caja realizará una evaluación cuya profundidad dependerá en cada caso de la información disponible y del perfil de la contrapartida.
- La evaluación de la adecuación de los instrumentos de identificación, medición y atenuación de los riesgos ASG en revisiones periódicas.
- La Caja considera, en sus planes de futuro, la realización e implantación de procesos y metodologías exhaustivas que le permitan evaluar el impacto de los riesgos ASG sobre la adecuación de su capital desde un punto de vista económico y normativo.

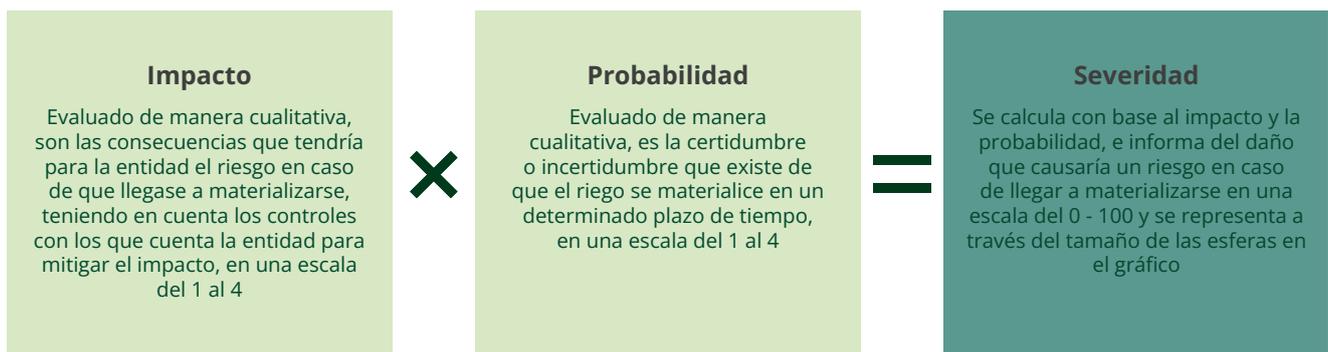
En la actualidad cuentan con un procedimiento para la identificación, medición, gestión y control de riesgos, que es el marco de actuación de referencia para los dife-

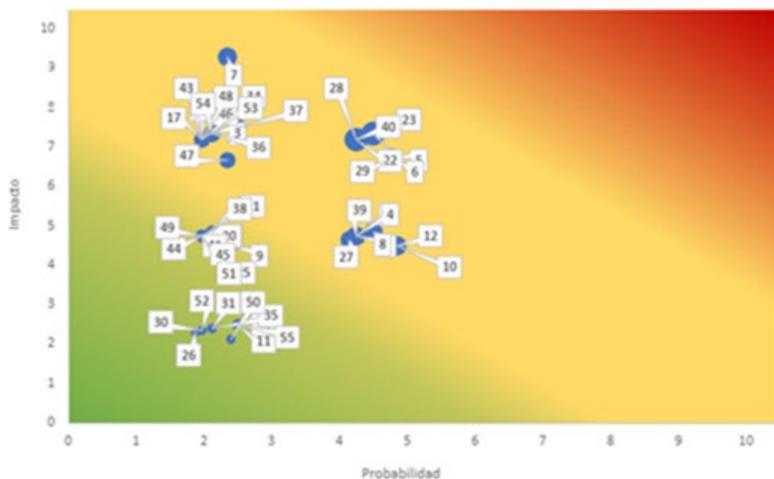
rentes profesionales de la Caja. Los riesgos de la Caja son revisados anualmente y se hace seguimiento de ellos en el Consejo Rector y en los diferentes comités y grupos de trabajo de la Caja.

4.2.2. Mapa de riesgos ASG

La integración de los riesgos ASG en la gestión de las entidades es una exigencia que las autoridades supervisoras han plasmado tanto en las guías EBA de Origenación y Seguimiento, como en las expectativas supervisoras, entre otras referencias normativas. En este sentido, en la Caja se estima necesario evaluar el impacto de los riesgos ASG; no en vano, el primero de los cinco capítulos de expectativas supervisoras de Banco de España en materia ASG se refiere enteramente al análisis de materialidad. Para este análisis, la Caja dispone de una herramienta que proporciona un mapa de riesgos ASG. Esta herramienta permite identificar, priorizar y cuantificar los riesgos ASG para mejorar nuestra comprensión sobre su naturaleza e impacto de los riesgos y mejorar de forma constante nuestro modelo de evaluación.

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





El resultado es un mapa de calor, que actualizamos anualmente, que proporciona una perspectiva general de los riesgos con una mayor probabilidad de materializarse e impactar en la Caja.

Categoría	N1 Impacto	N2 Impacto
E Medio ambiente y cambio climático	1 Incumplimiento regulatorio o normativo	1 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 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 Depreciación de los activos en balance como consecuencia de riesgos físicos o regulatorios (requerimientos energéticos obligatorios para edificios, degradación por temperaturas extremas, localizaciones inhóspitas, etc.)
	2 Ausencia de un sistema de gestión de riesgo consolidado en materia medioambiental y climática	8 Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos
		9
		10
		11 Financiaciones e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental
		12
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.)	8	
	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 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	N1	Impacto	N2	Impacto	
S	Empleados	5	Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	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	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
	Cliente	6	Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	18	Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados
				19	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
Sociedad / Comunidades locales	7	Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente	23	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	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	
Sociedad / Comunidades locales	8	Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al 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	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	
Sociedad / Comunidades locales	9	Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes	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	
			35	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)	
Sociedad / Comunidades locales	10	Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales			

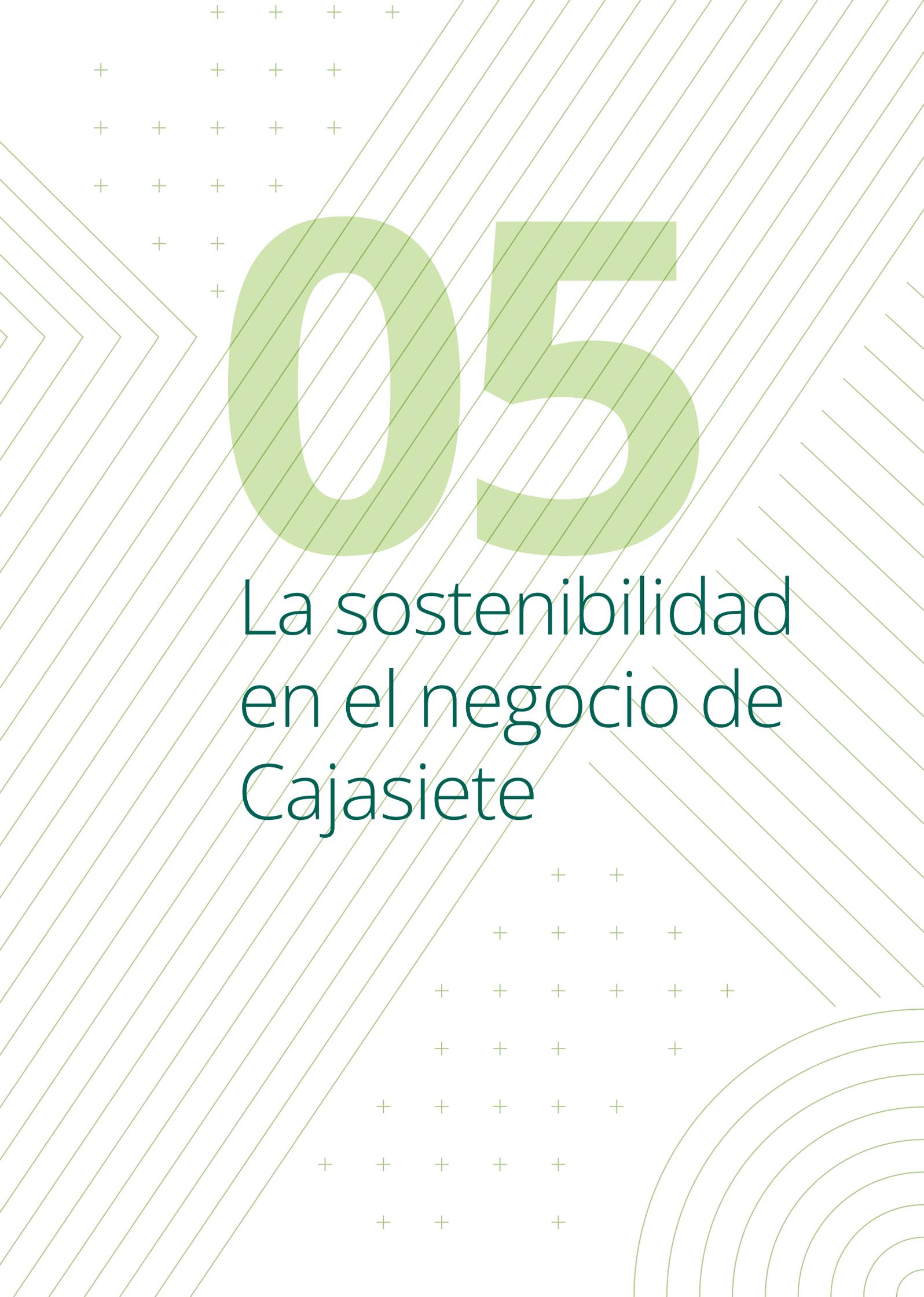
Categoría	N1	Impacto	N2	Impacto
G	Gobierno, ética y transparencia	11 Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección	38	Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc.
			39	Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia 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
	Relación con terceros	12 Escándalos vinculados a la alta dirección	44	Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.
			45	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
			50	Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores
Relación con terceros	13 Relaciones con terceros	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	

4.2.3. Marco de Apetito al Riesgo

La Caja establece, da seguimiento, informa, gestiona e integra los riesgos ASG en el ámbito del Marco de Apetito al Riesgo, considerando la su integración de los riesgos ASG en el ecosistema de riesgos de la Caja. Para ello, se presta especial atención a que dichos riesgos se encuentren en todo momento alineados con el perfil y el apetito al riesgo de la Caja.

En este sentido, desde la Caja se trabaja desde una doble perspectiva, definiendo el apetito a los riesgos ASG, así como integrándolos en el marco general, considerando lo siguiente:

- Se establecerán indicadores de riesgo que aborden tanto la perspectiva de adentro hacia afuera, como de afuera hacia adentro.
- Definición y establecimiento del apetito al riesgo ASG.
- En lo que atiende a los riesgos ambientales, se establecerán métricas cualitativas y, en su caso, cuantitativas que refuercen el desarrollo y la integración de los riesgos ASG en la actividad crediticia de la Caja.
- Asegurar la integración completa de los riesgos ASG en el marco global de apetito al riesgo adaptando, en su caso, los parámetros transversales que puedan verse afectados.
- IACL. Con carácter anual, a través del reporte de Informe de Autoevaluación de Capital y Liquidez (IACL), la Caja evaluará la adecuación de la gestión y el marco de control de los riesgos ASG, en particular los riesgos de sostenibilidad, y procederá a su integración en el mismo.



05

La sostenibilidad
en el negocio de
Cajasiete

La Caja tiene la determinación de posicionarse como referente financiero de la sostenibilidad en Canarias, para lo cual ha diseñado y aprobado un plan estratégico (2021-2023) con un enfoque transversal y una clara orientación hacia clientes y productos, primando la contratación de soluciones de financiación sostenibles que faciliten la materialización de las necesidades de inversión “verde” de sus clientes.

Como consecuencia de lo anterior, la Caja cuenta con una unidad de Negocio específica para el desarrollo del Negocio Sostenible cuyo objetivo es liderar la elaboración e implementación de una estrategia que favorezca el crecimiento de la financiación sostenible en particular mediante acciones propias y el apoyo a la red comercial y, en general, el impulso de una propuesta integral y transversal que facilite la creación y comercialización de otros productos y servicios vinculados a fines sostenibles.

En este sentido, la Caja dispone de un catálogo de productos y servicios cada vez más enfocados a la sostenibilidad, como lo demuestra la firme apuesta en incorporar nuevos mecanismos, tanto de financiación como de inversión, dirigidos a todos los sectores de su clientela y grupos de interés.

Su propuesta comercial sostenible está principalmente orientada a ayudar a que sus socios y clientes reduzcan sus emisiones de CO₂, invirtiendo en proyectos medioambientales y socialmente responsables y, con ello, contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y los fines de los Acuerdos de París sobre el cambio climático.

La nueva propuesta comercial de financiación sostenible de la Caja, puesta en marcha en el segundo semestre de 2021,

está dirigida a los clientes particulares, autónomos y empresas que decidan solicitar financiación para invertir en alguna de las tipologías de inversiones medioambientales que la Caja ha considerado como prioritarias. En concreto, en las soluciones destinadas al ahorro y la eficiencia energética, movilidad sostenible, economía circular y parques renovables.

La propuesta sostenible ha supuesto la creación y puesta en comercialización de nuevos préstamos y avales personales específicos en función del destino medioambiental de la inversión a financiar.

Las finalidades y las nuevas tarifas de financiación sostenible se distribuyen en tres grandes bloques de finalidades genéricas enfocadas a la mejora de la eficiencia energética, la movilidad, la economía circular y la generación industrial de energía renovable, en las que concurren las siguientes realidades:

- Tienen un gran potencial para influir en la descarbonización y el cuidado y preservación del medio ambiente.
- Disponen de soluciones técnicas viables y accesibles en el mercado.
- Cuentan con un gran apoyo de las Instituciones, bien sea, mediante la inyección o facilidades de acceso a recursos económicos, o a través de medidas administrativas o incentivos fiscales.

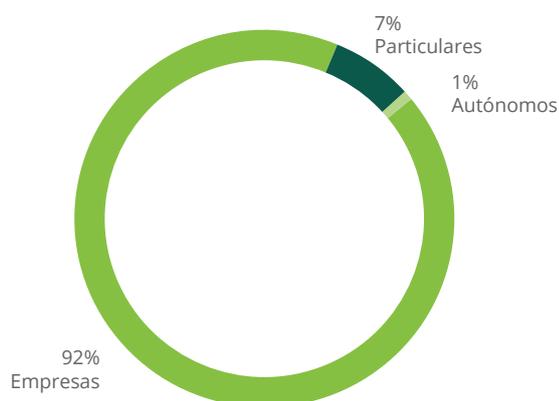
Tablas estadísticas de la financiación “sostenible” concedida en el año 2022

con reparto del capital concedido para inversiones con finalidad sostenible por segmentos de clientes y por el tipo de finalidad medioambiental de la inversión y el peso de la financiación sostenible en función del tipo de cliente.

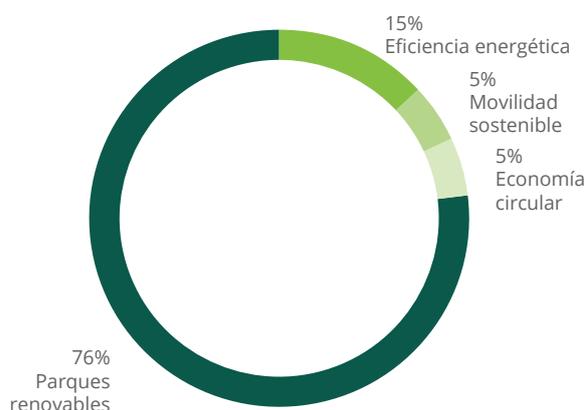
Acumulado año 2022

Segmento clientes	Peso % acuerdos por segmento	Finalidad sostenible	Peso % por volumen negocio	Peso por segmento de cliente
Particulares	51%	Eficiencia energética	3%	7%
	19%	Movilidad Sostenible	4%	
Autónomos	5%	Eficiencia energética	1%	1%
	4%	Mozvilidad Sostenible	1%	
	0%	Economía Circular y/o Renovables	0%	
Empresas	11%	Eficiencia energética	10%	92%
	5%	Movilidad Sostenible	1%	
	3%	Economía Circular	5%	
	3%	Parques Renovables	76%	

Reparto de la financiación sostenible concedida por segmento de cliente



Reparto de la financiación sostenible concedida por tipo de finalidad sostenible



En lo relacionado con las **soluciones de inversión**, la Caja ofrece a todos los segmentos de clientes una amplia gama de fondos de inversión, adecuada para todo tipo de perfiles, cuyas decisiones de inversión se basan en criterios de inversión socialmente responsable (ISR), combinando activos de renta fija pública y privada y renta variable, con una distribución geográfica muy diversificada, inversiones en bonos verdes y en temáticas sostenibles.

Asimismo, los fondos sostenibles comercializados por el Grupo Caja Rural enfocan sus decisiones de inversión en criterios

ASG: la inversión sostenible se basa en aplicaciones ambientales (gestión del agua o biodiversidad), sociales (igualdad, derechos humanos) y gobierno corporativo (negocios éticos).

A 31 de diciembre de 2022, la gestora de fondos del grupo Caja Rural, Gescooperativo, ha alcanzado un volumen de patrimonio gestionado en de los clientes de la Caja de 205.515.460 euros, con el siguiente reparto de la cartera de fondos y con el detalle de los fondos sostenibles y la evolución de los partícipes.

Fondos Inversión Gescooperativo	Patrimonio € 31/12/2021	Nº Participes	Patrimonio € 30/12/2022	Nº Participes	Variac Pº	Variac Nº participes	% Pº	% Participes
01D -Rural Sostenible Decidido, FI Estandar	5.914.144,00	315	5.426.304	365	-487.840	50	-8,25%	15,87%
01Y -Rural Sostenible Decidido Cartera, FI	318.044,00	131	84.173	56	-233.871	-75	-73,53%	-57,25%
02D -Rural Futuro Sostenible Estandar, FI	539.170,00	37	163.327	42	-375.843	5	-69,71%	13,51%
02E -Rural Impacto Global, FI Estandar	-	-	72.212	15	72.212	15		
02X -Rural Impacto Global, FI Cartera	-	-	150.538	102	150.538	102		
02Y -Rural Futuro Sostenible Cartera FI	9.462,00	8	154.439	103	144.977	95	1532,20%	1187,50%
05D -Rural Sostenible Conservador FI, Estandar	24.153.004,00	900	21.356.681	895	-2.796.323	-5	-11,58%	-0,56%
05Y -Rural Sostenible Conservador FI Cartera	308.704,00	1	783.195	96	474.491	95	153,70%	9500,00%
07D -Rural Sostenible Moderado, FI Estandar	20.094.920,00	831	18.533.589	1.113	-1.561.331	282	-7,77%	33,94%
07Y -Rural Sostenible Moderado Cartera	-	-	444.267	54	444.267	54		
09D -Rural Rendimiento Sostenible FI Estánda	123.161,00	20	75.937	47	-47.224	27	-38,34%	135,00%
09Y -Rural Rendimiento Sostenible FI Cartera	1.067.278,00	63	1.446.354	152	379.076	89	35,52%	141,27%
Total Sostenibles	52.527.887,00	2.306	48.691.016	3.040	-3.836.871	734	-7,30%	31,83%
No Sostenibles	96.942.777,80	5.193	156.824.444,33	6.483,00	59.881.667	1.290	61,77%	24,84%
Total FI	149.470.664,80	7.499	205.515.460	9.523	56.044.796	2.024	37,50%	26,99%

Durante el año 2022 el peso del patrimonio que gestionan los fondos sostenibles sobre la cartera total ha disminuido en un 7,30 % representando casi un cuarto del total del patrimonio gestionado. A cierre

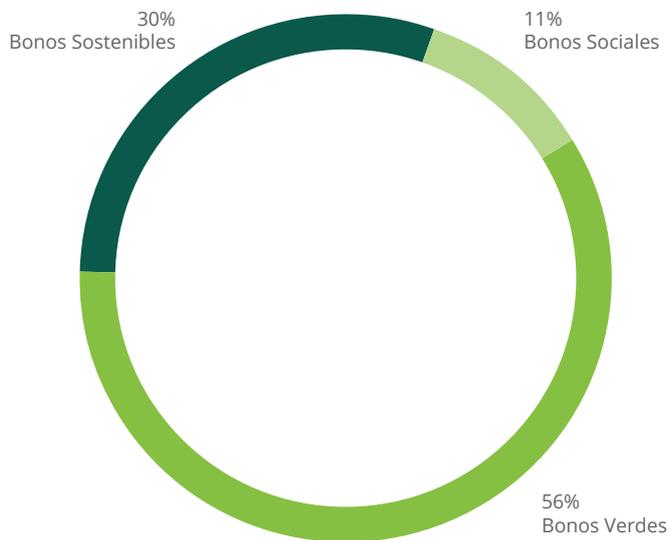
del ejercicio el valor del patrimonio gestionado es de 48.691.016 €. Los partícipes han aumentado en un 35,32% sumando un total de 3.040.

5.1. Bonos ASG

En su estrategia de inversión, 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:

- 3 Bonos Sociales
- 16 Bonos Verdes
- 8 Bonos Sostenibles

La inversión en Bonos ASG asciende a un total de 21.326.920 € durante el ejercicio 2022, aspecto que remarca el compromiso de la Caja con la sostenibilidad.



5.2. Información en cumplimiento del reglamento UE 2020/852 sobre divulgación de información sobre actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental

Dado el peso de la cartera hipotecaria en el total de la cartera crediticia de la Caja, se considera muy importante el diagnóstico del grado de cumplimiento con los criterios de la Taxonomía Europea de los colaterales de dicha cartera hipotecaria, a los efectos de monitorizar y gestionar los potenciales riesgos climáticos, tanto físicos como de transición, y en particular la actividad que la Caja desarrolla en aspectos tales como la financiación de rehabilitación de edificios para la mejora de su eficiencia energética.

Dichos certificados han sido obtenidos tanto directamente a través de información facilitada por los clientes y mecanizada en los sistemas de la Caja para las nuevas operaciones desde el año 2019, como de los registros oficiales a través de un acuerdo con Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para

tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación registrada.

El propósito de llevar a cabo este ejercicio, el cual se actualizará anualmente, es (1) localizar, o en su caso, estimar la calificación energética, e (2) identificar la información correspondiente a los riesgos físicos, relativos a los inmuebles que conforman las garantías hipotecarias de las carteras de crédito de las entidades financieras, todo ello en el contexto del test de estrés de riesgo climático del Banco Central Europeo.

El enfoque y la metodología aplicada está enfocada a cubrir las expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos contenidas en la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales del Banco Central Europeo de noviembre de 2020.

Resumen Consumo

	Correspondencia Exacta	Similar en el Edificio	Modelo de Estimación	Total	kWh año
A	3	4	58	65	4.182.172
B	7	30	4	41	5.760.740
C	30	58	44	132	853.922
D	106	69	120	295	2.190.752
E	573	393	726	1.692	19.252.597
F	176	110	295	581	11.972.746
G	1.385	1.244	2.217	4.846	95.715.100
Todo	2.280	1.908	3.464	7.652	139.928.028

Resumen Emisiones

	Correspondencia Exacta	Similar en el Edificio	Modelo de Estimación	Total	kgCO2 año
A	3	5	58	66	2.473.911
B	12	41	18	71	143.542
C	40	63	70	173	264.688
D	160	100	163	423	761.121
E	706	568	957	2.231	6.923.679
F	202	119	265	586	2.299.425
G	1.157	1.012	1.933	4.102	21.373.234
Todo	2.280	1.908	3.464	7.652	34.239.600



Riesgo de Inundación

(diferenciación fluvial y marítima)

Riesgo de inundación fluvial	n° inmuebles	% inmuebles
Zona sin riesgo informado	8,117	98,8%
Zona inundable con alta probabilidad (T= 10 años)	-	0,0%
Zona inundable con probabilidad frecuente (T= 50 años)	-	0,0%
Zona inundable con probabilidad media u ocasional (T= 100 años)	82	1,0%
Zona inundable con probabilidad baja o excepcional (T= 500 años)	13	0,2%
Total	8.212	

Riesgo de inundación marítima	n° inmuebles	% inmuebles
Zona no inundable	8,041	97,9%
Zona inundable con probabilidad media u ocasional	158	1,9%
Son inmutable con probabilidad baja o excepcional	13	0,2%
Total	8.212	



Riesgo de Desertificación

Riesgo de desertificación	n° inmuebles	% inmuebles
Muy alto	1.663	20,3%
Alto	3.312	40,4%
Medio	1.466	17,9%
Bajo	526	6,4%
Láminas de agua	-	0,0%
Urbano	1229	15,0%
Zonas húmedas y subhúmedas	11	0,1%
Total	8.207	



Riesgo Sísmico

Riesgo sísmico	n° inmuebles	% inmuebles
Muy alto	5	0.1%
Alto	1.924	23,4%
Medio	4.096	49,9%
Bajo	2.187	26,6%
Total	8.212	



Riesgo de Incendios

Riesgo de incendios	n° inmuebles	% inmuebles
De 1 a 5	2.902	35,3%
Entre 6 y 10	714	8,7%
Entre 11 y 25	2.893	35,2%
Entre 26 y 50	1.267	15,4%
Entre 51 y 100	430	5,2%
Entre 101 y 500	6	1,0%
Entre 501 y 1000	-	0,0%
Entre 1001 y 1511	-	0,0%
Total	8.212	

Por otro lado, los riesgos ASG vinculados a la cartera de inversión requieren de un seguimiento y análisis continuo, para garantizar que se cumplen los criterios y valores que guían la actuación de la Caja. Aunque no disponen de una metodología propia de valoración ASG a efectos de taxonomía, la Caja monitoriza la evolución de todos los emisores de títulos de renta fija y renta variable basándose en el scoring ASG de un proveedor externo de reconocido prestigio.

En este sentido, el riesgo ASG mide la materialidad financiera asociada a una amplia gama de métricas relacionadas con el funcionamiento de las organizaciones. La puntuación a nivel empresa se calcula como la media de las puntuaciones en Ambiental, Social y Gobernanza ponderadas por el peso que tiene cada pilar dentro del Scoring Profile seleccionado.

Las puntuaciones se han calculado con 135 de 166 organizaciones de la cartera. Solo las organizaciones con al menos 50%

de relevancia de los datos se incluyen en el cálculo. En el método "Best-in-class", la puntuación de cada empresa se calcula comparando la empresa con el resto de las organizaciones de su industria.

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.

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.



Total

67

Ambiental

65

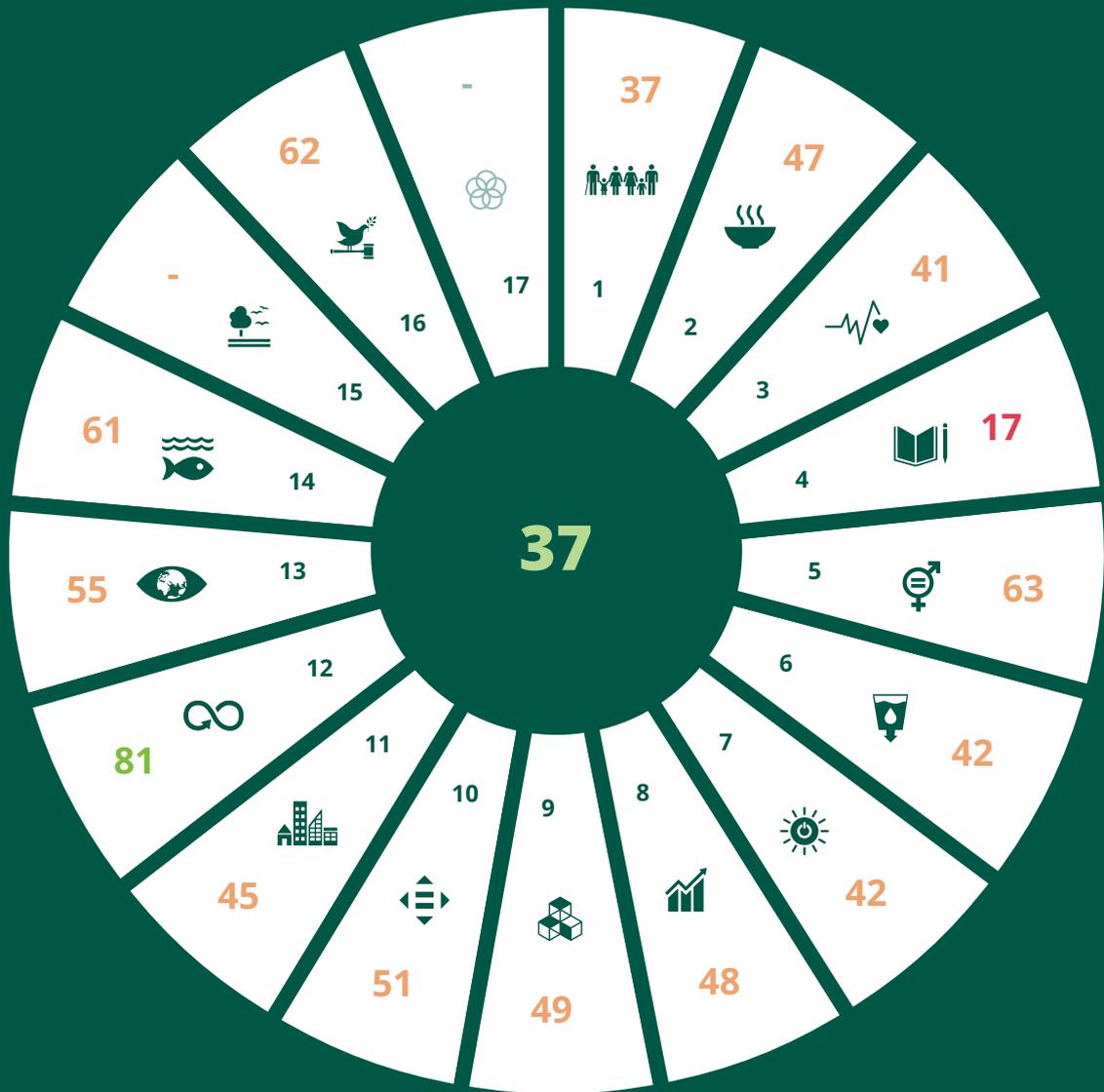
Social

67

Gobernanza

68

Puntuación total ODS



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

En la Caja están comprometidos con el cumplimiento de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de financiación de 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.

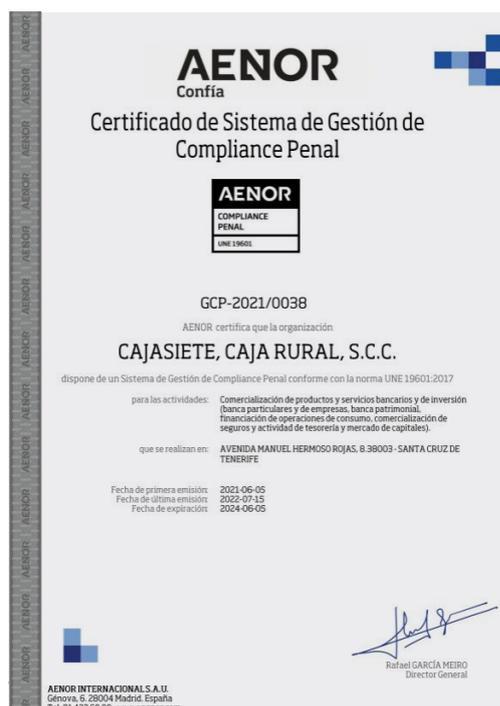
Durante 2022 se ha cumplido con el plan de formación anual sobre estas políticas y procedimientos, y, además, todo el personal tiene accesible las siguientes políticas y manuales, de obligada observancia y cumplimiento:

- Código Ético y de Conducta del personal de la Caja
- 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 Proveedores y Política de Externalización de funciones.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2021 la Caja ha certificado su Sistema de Gestión de Compliance Penal, con el nº GCP-2021/0038, obtenido como reconocimiento y evidencia de la conformidad de nuestro sistema de gestión con la norma UNE 19601:2017, que ha sido reacreditado durante 2022 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 actividad de tesorería y mercado de capitales)".

La formación específica recibida durante el 2022 por el Consejo Rector, el Comité de Dirección y personal especialmente expuesto ha incluido sesiones especiales vinculadas con la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo.

La Caja 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 rigen 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 cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y gestión de brechas de seguridad, la Caja cuenta con un procedimiento establecido para analizar y gestionar las brechas de seguridad, lo que les permite actuar de manera oportuna en caso de que se identifique al-

gún incidente. Durante el ejercicio se identificaron tres incidentes que conllevaron a activar el plan de actuación para clasificar, analizar y valorar su notificación o comunicación en su caso. Sólo en uno de los casos manifestados, siguiendo la metodología aplicable, se estimó necesario notificar a la Agencia Española de Protección de Datos, así como a los afectados, cumpliendo así con el procedimiento.

06

Socios y Clientes

+ + +
+ + + + +
+ + + +
+ + +

El pilar principal de la actividad empresarial de la Caja son los clientes, en general, y, en particular, los socios, dada su doble condición de propietarios y clientes. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en la actividad que desarrolla la Caja es su orientación al cliente. El cliente tiene necesidades financieras que se intentan satisfacer con los productos y servicios que la Caja le ofrece, pero también tiene unas expectativas sobre el servicio que quiere percibir de la Caja. En la respuesta que reciban de la Caja a ambas cuestiones (necesidades y expectativas), estará nuestra diferenciación con la competencia.

Los principios fundamentales de actuación de la Caja en su relación con los clientes son:

- Mantener una clara política de comunicación e información.
- No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes.
- Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las decisiones de inversión de los clientes y en mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.
- Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la Caja, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores.

- Asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone de los clientes como consecuencia de las relaciones de negocio.

6.1. Socios

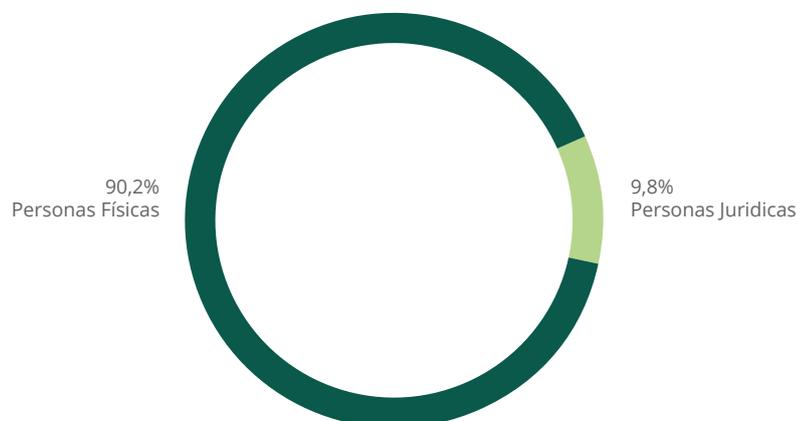
Cajasiete, como cooperativa de crédito, trabaja para cubrir las necesidades y expectativas de sus clientes y socios cooperativistas, además de colaborar activamente con ellos en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos; reforzando los principios de sostenibilidad establecidos en sus políticas.

En línea con estos principios, desde la Caja, los compromisos con los socios cooperativistas son:

1. Garantía de trato y acceso a la información igualitario.
2. Atención personalizada, transparente y de calidad.
3. Impulso de la comunicación y la formación.
4. Confidencialidad.

La Caja tiene una naturaleza cooperativa, por lo que se establecen ciertas limitaciones a la hora de acceder a la propiedad del capital social, de forma que el control de la Caja siempre esté en manos, mayoritariamente, de socios personas físicas.

Descripción	Número	%	Importe (expresado en €)
Personas Físicas	52.134	90,20%	49.039.680,00
Personas Jurídicas	5.667	9,80%	11.718.240,00
Total Socios y aportaciones	57.801	100,00%	60.757.920,00



6.2. Clientes

La propuesta de valor que la Caja ha desarrollado hacia sus clientes se basa en:

1. Ofrecer una calidad de servicio excelente mediante:

- El conocimiento y percepción que los Clientes tienen de la Caja; realizando encuestas de Satisfacción, reforzando el Servicio de Atención al Cliente (SAC), para que los mismos compartan sus quejas y reclamaciones, y elaborando planes de acción y mejora en cada área.
- La protección de los datos de los clientes de forma personal mediante la mejora continua y control de la Política de Protección de Datos.
- El refuerzo de las garantías de sus derechos digitales por medio de la evolución de los distintos canales de comunicación y servicio.

2. Realizar una Inversión Responsable, que permita la mitigación del cambio climático, la vertebración del territorio, la tecnificación, la digitalización, la reducción de desigualdades y el desarrollo social. Asimismo, desarrollar productos y servicios que hagan foco en el medio ambiente.

3. Establecer una Política de Gestión de Riesgo adaptada a los ejes y principios reflejados en este Plan de Sostenibilidad.

6.2.1. Perfil y distribución de los clientes

La Caja cuenta a 31/12/2022 con un total de 240.516 clientes, de los cuales 26.904 (11,19%) pertenecen al segmento "Personas jurídicas" y 213.612 (88,81%) al de "Personas físicas".

A continuación, se presenta la tabla con la distribución de clientes según esta segmentación por tipo de clientes:

Segmento	Clientes	%
Personas Físicas	213.612	88,81%
Personas Jurídicas	26.904	11,19%
• Empresas	23.819	9,90%
• Instituciones	2.854	1,19%
• Otros	231	0,10%
Total (Físicas y Jurídicas)	240.516	100,00%

La distribución de los clientes asignados geográficamente es el siguiente:

Clientes clasificados por islas:

Islas	Cuenta de Islas	%
Tenerife	176.234	73,36%
La Palma	23.969	9,98%
Gran Canaria	20.543	8,55%
La Gomera	5.333	2,22%
Fuerteventura	5.212	2,17%
Lanzarote	4.753	1,98%
El Hierro	3.251	1,35%
Madrid	1.036	0,43%
Resto Provincias	185	0,08%
Total General	240.516	100,00%

6.2.2. Servicio de Atención al Cliente (SAC)

La Caja está permanentemente interesada en llegar al conocimiento de todas las quejas, reclamaciones, o, incluso, simplemente sugerencias; no sólo con objeto de proceder a la justa e inmediata subsanación de cualquier error que haya podido producirse, sino también como fuente de opiniones para mejorar en el servicio a los mismos.

Para ello, la Caja dispone de un área específica, Servicio de Atención al Cliente y de un Servicio Externo de Defensor del Cliente para atender todo tipo de comunicaciones que sus socios y clientes estén interesados o tengan a bien realizar por escrito y que, con posterioridad, son objeto de estudio, resolución y finalmente comunicación a la mencionada clientela. Dicho servicio es común a todos los miembros de Caja Rural.

A su vez, la Caja dispone, como se estipula legalmente, su propio Servicio de Atención al Cliente, que es responsable de abordar

y solucionar todas las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes. Con el fin de asegurar un nivel de protección adecuado a los inversores en la prestación de servicios financieros, se aprobó la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en la que se establecen una serie de medidas protectoras de clientes de servicios financieros y se incluye la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2001, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las Entidades financieras, en la Caja el servicio específico de Atención al Cliente depende jerárquicamente de Presidencia, y permite atender adecuadamente este tipo de reclamaciones y diferenciar del resto de servicios comerciales u operativos. De esta forma se garantiza que se adoptan las decisiones adecuadas de forma autónoma, evitando conflictos de interés. En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

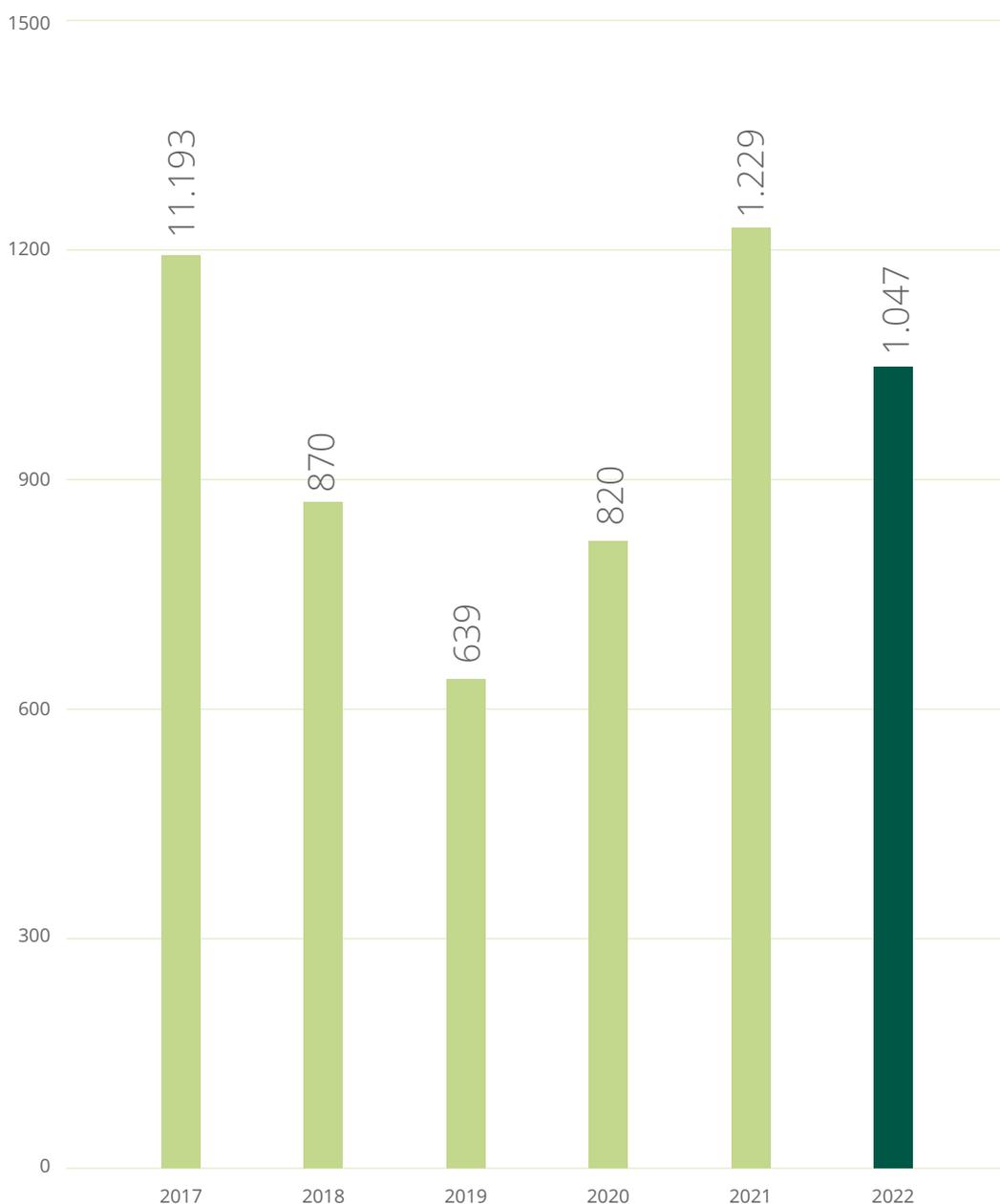
- Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con los supuestos previstos en el Reglamento de Funcionamiento.
- Presentar ante los departamentos correspondientes, la Dirección de la Caja y el Consejo Rector, cuantos informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos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

Las reclamaciones recibidas durante el año de clientes y Organismos (OMIC, Gobierno de Canarias y Banco de España) han sido un total de 1.047. De ellas, 1.014 han sido resueltas o respondidas a Organismos e inadmitidas han sido 39. A fecha 31/12/2022, 33 reclamaciones se encon-

traban en trámite. Durante el año 2022 se han cerrado 37 expedientes del 2021.

Del total de reclamaciones, 363 de las admitidas a trámite han sido resueltas satisfaciendo las pretensiones del cliente (34,67 %), 583 favorables a la Caja (55,68 %) y el resto han sido inadmitidas, pendientes de respuestas, o respondidas a organismos, etc.



En el cuadro siguiente, se relacionan el número de reclamación resueltas favorables o favorables parcialmente al cliente que incluye la petición de devolución de cuantías (devolución de cuantías derivadas de comisiones y gastos repercutidos por la Caja), indicando las cantidades reclamadas en el caso que el cliente lo detallara y las cantidades que resultaron abonadas a los clientes. Existen reclamaciones en las que el cliente no ha solicitado devolución, pero la Caja ha decidido el abono (ejemplo los gastos de formalización, comisiones de mantenimiento, etc.).

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 €

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

Tipología de las reclamaciones:

Materias	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Operaciones Activas	916	410	240	353	484	247	24,50%
Operaciones Pasivas	132	244	160	207	328	294	24,38%
Otros productos bancarios	6	89	117	107	205	282	23,38%
Servicios Cobros/Pagos	82	45	42	59	74	87	7,21%
Servicios de Inversión	0	0	1	8	2	4	0,33%
Seguros, Fondos Pensiones	21	25	25	34	32	34	2,82%
Quejas y Reclamaciones Varias	36	32	37	40	81	60	4,98%
Totales	1.193	845	622	808	1.206	1.008	100,00%

Los datos del cuadro siguiente muestran los resultados de las reclamaciones recibidas durante el año 2022, en comparación con ejercicios anteriores. Las 1.047

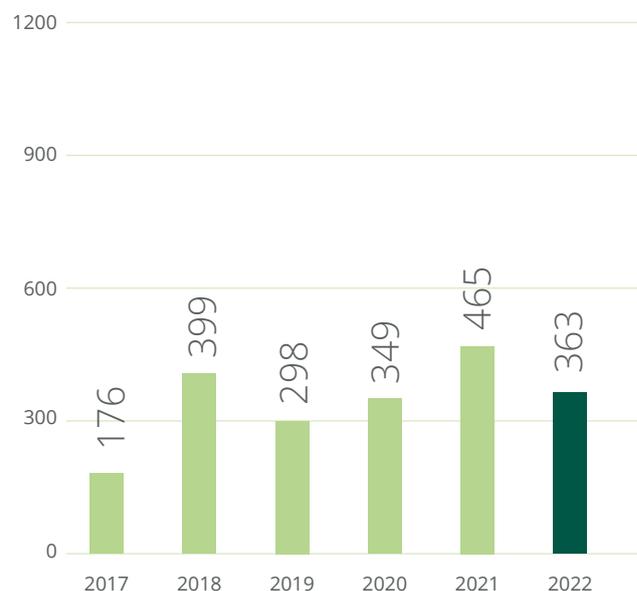
reclamaciones suponen que el 0,4% de los clientes han presentado alguna reclamación durante el ejercicio referido.

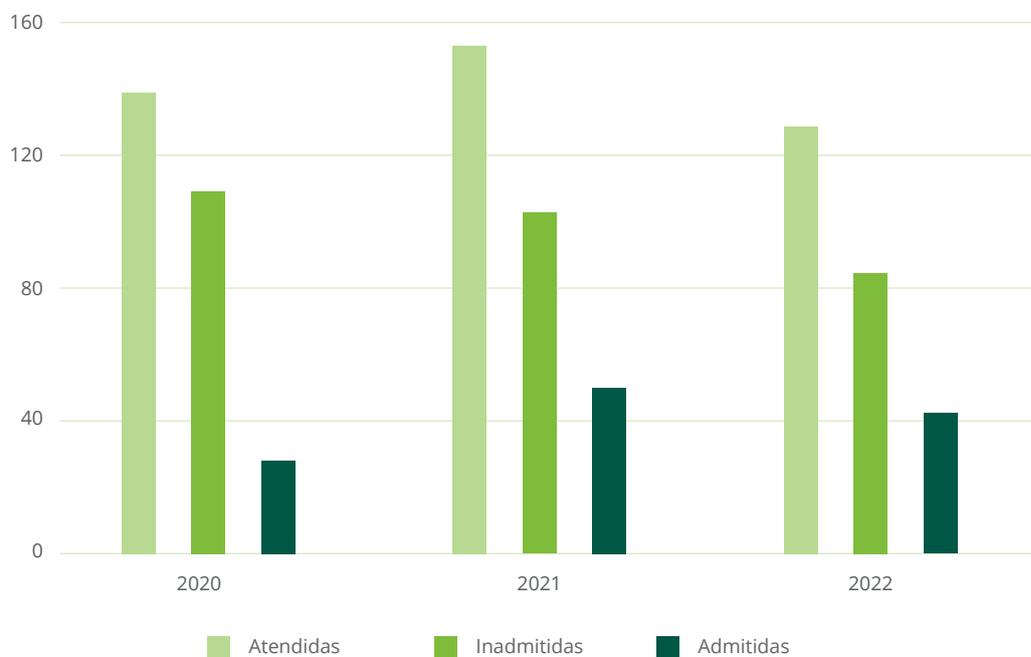
Resultados	2022		2021		2020		2019		2018		2017	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Favorables a la Entidad	583	55,68%	679	55,25%	355	43,29%	301	47,10%	437	50,23%	994	83,32%
Favorables al Cliente/ Usuario	363	34,67%	465	37,84%	349	42,56%	298	46,64%	399	45,86%	176	14,75%
Desistimientos/ allanamientos/ Respondidas a Organismos	29	2,77%	24	1,95%	18	2,20%	12	1,88%	0	0%	0	0%
Inadmitidas	39	3,72%	23	1,87%	12	1,46%	17	2,66%	7	0,80%	0	0%
En trámite	33	3,15%	34	2,77%	84	10,24%	7	1,10%	27	3,10%	18	1,51%
Traslado otros organismos	0	0%	4	0,33%	2	0,24%	4	0,63%	0	0%	5	0,42%
Total	1.047	100%	1.229	100%	820	100%	639	100%	870	100%	1.193	100%

Reclamaciones favorables a la Caja



Reclamaciones favorables al Cliente/Usuario



Comparativa de Reclamaciones

La Caja se ha puesto como objetivo en su plan bianual tener un plazo de respuesta por debajo de los 21 días. El plazo medio de resolución es de 19,55 días, quedando, por tanto, dentro de los plazos de resolución establecidos. Los plazos 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 2022:

En enero de 2018 se puso en marcha en la Caja el proyecto "Medición de la atención a clientes en oficinas". Este es un proyecto que se está llevando a cabo a nivel de todas las Cajas del Grupo Caja Rural, con un doble objetivo:

- Dar cumplimiento a la normativa en vigor de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.
- Mejorar la experiencia del cliente al incorporar en los procesos de relación con estos procedimientos y metodologías para analizar los contactos con los nuevos clientes y para establecer métricas de actuación sobre clientes actuales. Este proyecto está basado en dos metodologías que se llevan a cabo de forma simultánea:
 - Mystery Shopping: Los aspectos que se valorarán y su peso específico sobre la valoración global son: Aspectos físicos de la oficina, Rapidez, Trato, Explicación de productos, Actuación comercial.

- Cuestionario de Satisfacción/Recomendación. El NPS o Net Promoter Score, es una puntuación calculada a partir de una pregunta que se envía a los clientes para conocer si recomendarían tu marca. Esta medición se realiza a partir de la clasificación otorgada por los clientes. Los aspectos que se valoran y su peso específico sobre la valoración global son: Valor emocional = 20% atención + 20% explicaciones + 20% Documentación + 40% NPS recomendador. EL NPS es una visión simplificada pero muy efectiva para conocer qué tan satisfechos se encuentran y si son promotores o detractores de nuestra marca, es decir, su nivel de lealtad.

El Valor Emocional, por su parte, es el promedio de las emociones positivas menos promedio de las negativas, de lo que resulta una ratio que al igual que el NPS, se encontrará en un rango entre -100 y +100. Al cruzar el dato con los 3 segmentos que

Encuestas realizadas en 2022



343
Excelente



59
Bueno



11
Insuficiente

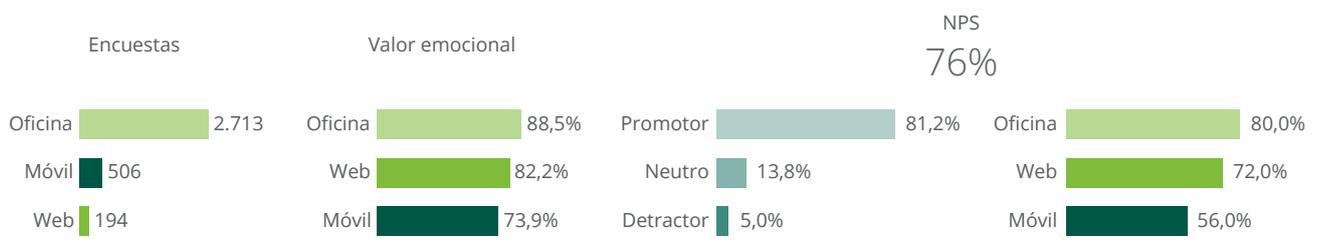
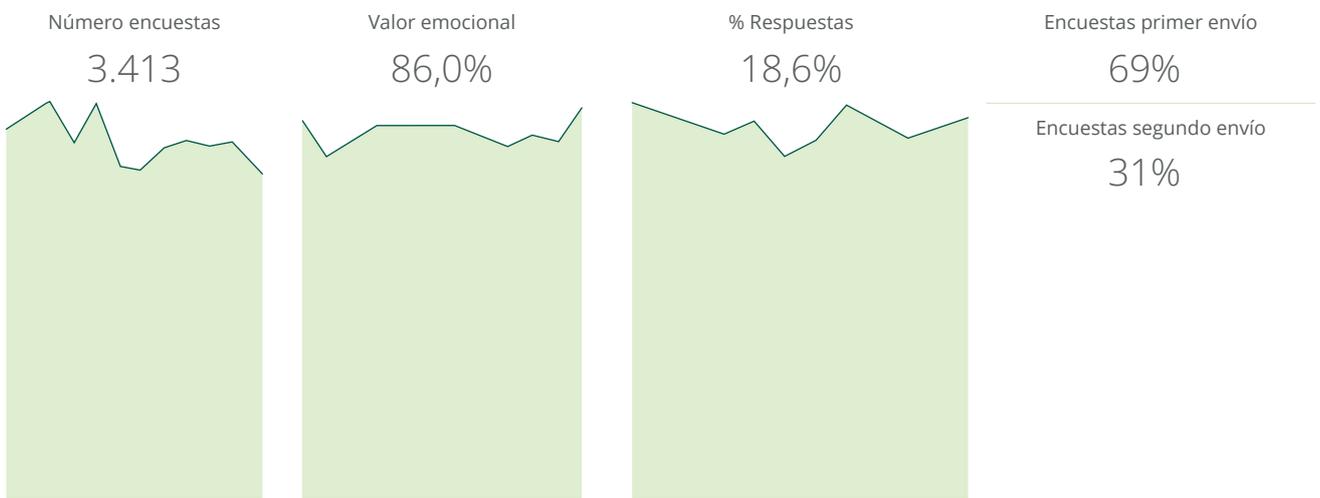


4
Malo

nos ofrece el NPS (Promotores, pasivos y detractores), llegaremos a un panel que nos permita describir la tipificación de arquetipos de clientes.

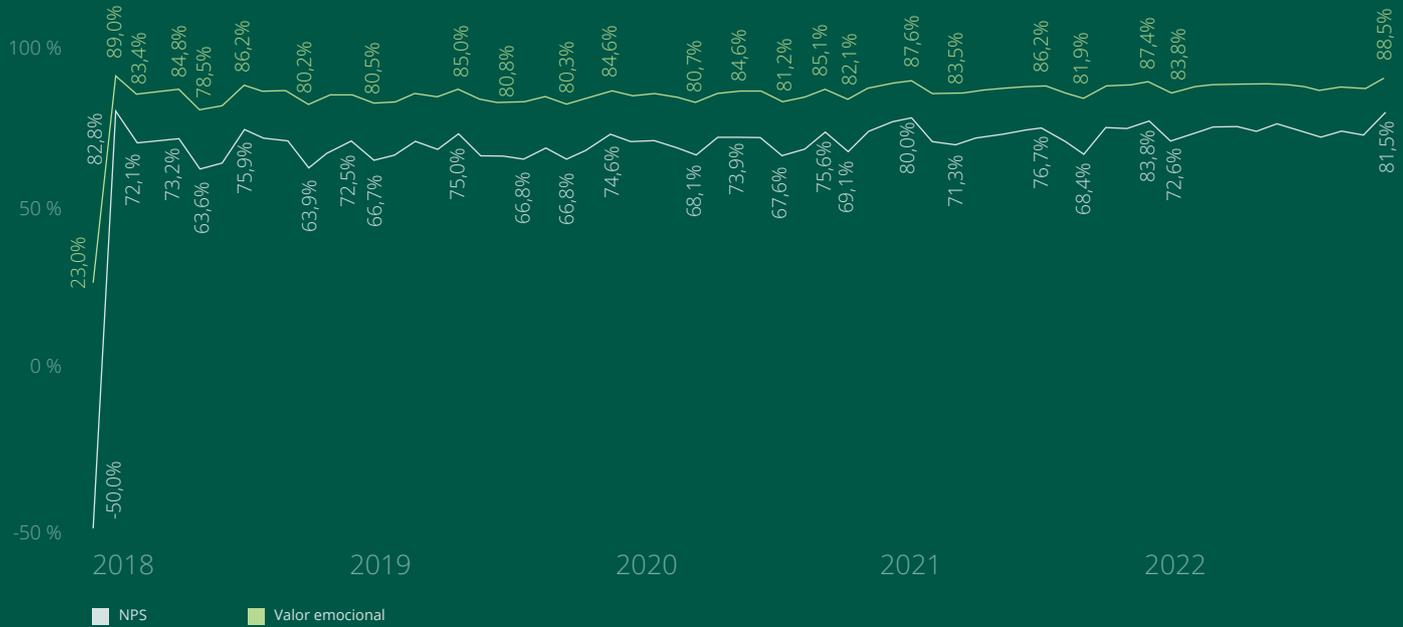
A continuación, se desglosan los datos referidos al ejercicio 2022.

- Número total de encuesta realizadas en 2022 a través de todos los canales: 3.413 encuestas.
- Porcentaje de Respuestas: 18.6%
- Valor emocional: 86%
- NPS: 76%

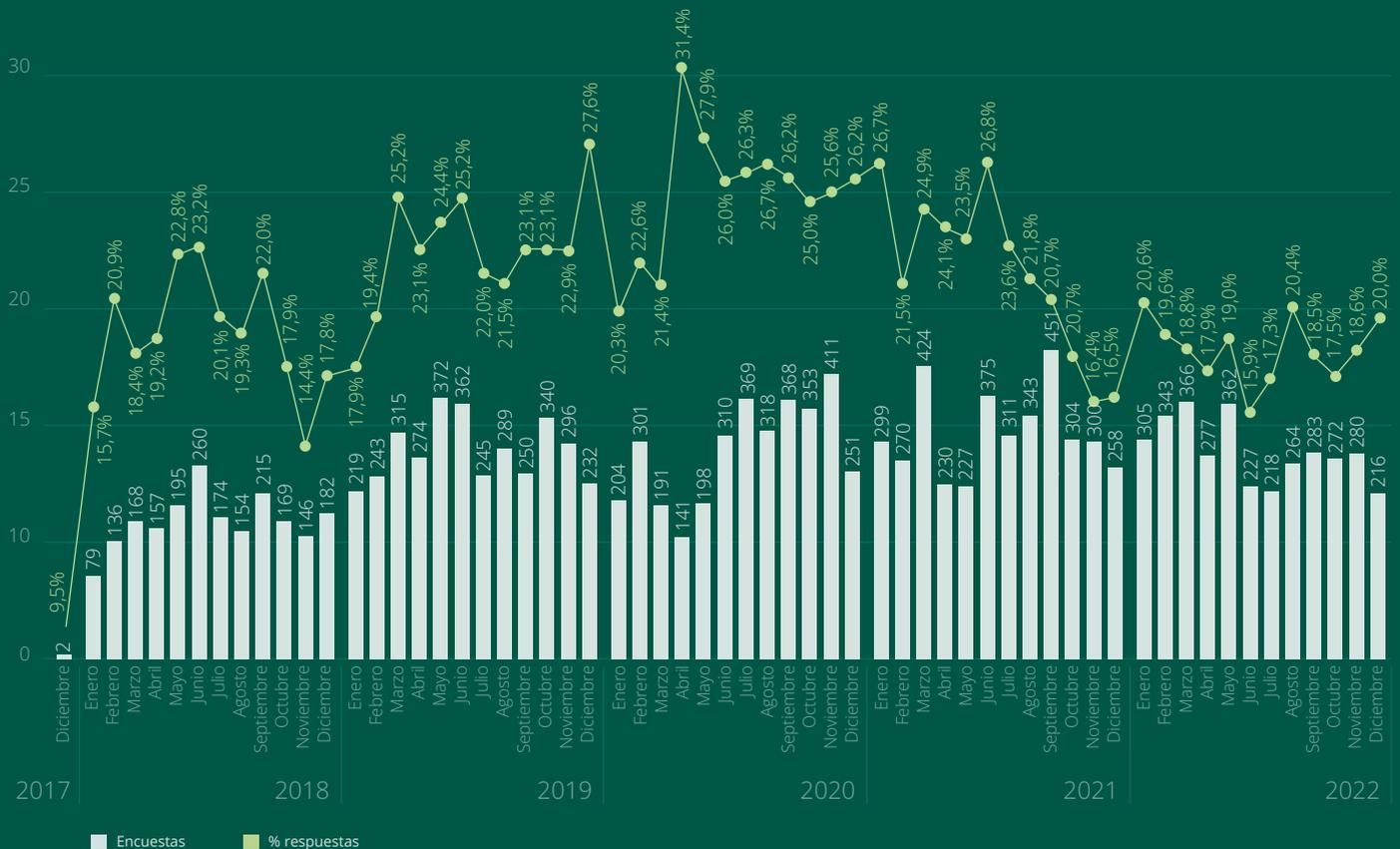




Evolutivo de indicadores



Evolutivo Nº Encuestas



Gráficos evolutivos desde el inicio de las encuestas el 28 de diciembre de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2022.

6.2.4. Canales de relación con el cliente

Banca de proximidad

Cajasiete se enorgullece de hacer banca tradicional y de proximidad. En su enfoque de negocio centrado en ofrecer un servicio y asesoramiento cercano, la oficina es el lugar principal de interacción con el cliente. La Caja disponía, a finales del año 2022, de un total de 87 oficinas en las Islas Canarias, además de contar con una sucursal en Getafe (Madrid).

La Caja contribuye al desarrollo regional haciendo que gran parte de los beneficios obtenidos reviertan en las comunidades locales, tanto en materia de financiación como de desarrollo social.

La Caja busca una mayor vinculación con los clientes mediante una mayor proximidad geográfica, pero sin dejar nunca de ofrecer un servicio de banca digital de primer nivel y que a la vez sea accesible, con el objeto de que sus clientes también formen parte de la transformación digital.

La Caja lucha con éxito contra la exclusión financiera manteniendo un trato cercano y adaptado a las necesidades de sus socios y clientes, sea de forma física o digital. A la Caja no le mueve un interés basado exclusivamente en la rentabilidad, sino en permitir que los socios y clientes puedan seguir disfrutando de todos los servicios bancarios de primera mano.

Oficinas accesibles

En este compromiso con la sociedad, la Caja mantiene su red de oficinas cercanas y accesibles, y con ello la proximidad a los socios y clientes y generan competencia. En la Caja están sensibilizados desde hace

mucho tiempo en la necesidad de contar con una red de oficinas accesibles, no solo para cumplir con la Normativa de Accesibilidad, sino en beneficio de sus empleados y clientes.

El 91% de las sucursales son plenamente accesibles, si bien hay algunas oficinas en las que, debido a las características del propio edificio donde se asienta el local, se presentan algunos problemas menores de accesibilidad. La Caja está barajando alternativas como el traslado de dichas oficinas o la ejecución de obras de mejora, algunas de las cuales se encuentran en curso y estarán finalizadas a lo largo de 2023.

Tablón de anuncios

La Caja ha habilitado un espacio virtual denominado tablón de anuncios, en el que los socios y clientes pueden acceder a toda la información relevante en sus relaciones con la Caja, sean de carácter societario, mercantil o contractual. La información recogida en el mismo se agrupa en los siguientes bloques temáticos:

- Transparencia y protección a la clientela
- Información y comunicación a los clientes
- Información de los tipos de cambio
- Información sobre MIFID
- Información sobre FACTA
- Traslado de cuentas
- Ley de crédito inmobiliario
- Cuenta de pago básica
- Asamblea de socios

Cada bloque temático contiene información ampliada y de relevancia a la que se

puede acceder desde la página web de Cajasiete.

Servicio de Atención Digital

Desde la Caja se da un paso más en la consolidación de su servicio de atención al cliente para ofrecer la mejor experiencia también en el ámbito digital. Para ello han dispuesto cuatro soluciones que permiten dar continuidad a sus servicios en todo momento. Esas cuatro soluciones son las siguientes; servicio de mensajería privada, WhatsApp, correo electrónico y un servicio 24 horas de atención telefónica.

Además, desde la app de Ruralvía se puede acceder al servicio de menú de atención al cliente y, desde la página web de la Caja se puede acceder a un amplio abanico de información y trámites que pueden ser realizados en línea.

Comunicación en redes sociales y prensa:

La Caja se ha adaptado a los nuevos modelos de comunicación y realiza un importante esfuerzo en su comunicación, motivo por el cual ha creado un espacio de prensa en su página web, a la vez que ha desarrollado espacios de comunicación en las principales redes sociales, tales como Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube, estos espacios de comunicación se adaptan a las diferentes tipologías de clientes y usuarios con los que cuenta la Caja, a la vez que les facilita poder trasladar a un gran número de personas la información relativa a las actividades que desarrolla, los productos con los que trabaja y dar a conocer los servicios que prestan sus profesionales



The screenshot shows the 'Inicio' (Home) screen of the Ruralvía app. It displays the following information:

- Saldo en cuentas:** 8.243,11 €
- Cuentas Vista:**
 - ES29 9997 0001 2220 1259 8328: 1,00 €
 - ES42 9997 0001 2220 1279 4422: 7.421,36 €
 - ES72 9997 0001 2820 1295 3929: - €
- Tarjetas:**
 - Saldo Disponible:** 9.100,00 €
 - TARJETA VIRTUAL:** 402027****5151: 0 €

Surrounding the screenshot are eight service categories, each with an icon and a 'MÁS INFORMACIÓN' button:

- Cuentas:** Gestiona tus cuentas de forma rápida, cómoda y segura.
- Transferencias:** Gestiona tus pagos y envía dinero cómodamente desde rvia móvil.
- Tarjetas:** Controla fácilmente tus gastos desde ruralvía móvil.
- Recibos:** Gestiona el pago de tus recibos en cualquier momento y lugar.
- Valores:** Siempre informado estés donde estés, invierte y opera fácilmente.
- Consulta Correspondencia:** Tu correo va contigo, consulta tu correspondencia en cualquier lugar.
- Localización Cajeros:** Encuentra los cajeros y oficinas más cercanos desde tu móvil.
- Otros Servicios:** Modificar tu clave de acceso, consultar tus datos personales...

Publicidad veraz

La publicidad de los productos y servicios de la Caja es uno de los canales más habituales de comunicación entre la Caja y sus socios y clientes, y es, por tanto, objeto de permanente atención para transmitir una información absolutamente veraz y lo más completa posible sobre las condiciones y características de dichos productos y servicios.

En este sentido, la Caja mantiene su pasada y actual actitud de no utilizar cualquier tipo de publicidad que pudiera resultar engañosa o equívoca para sus personas asociadas y clientes, ofreciendo por consiguiente los datos necesarios de una forma clara e inequívoca, y con argumentaciones transparentes y lo más fácilmente comprensibles, cumpliendo lo siguiente:

- Ofrece y publicita productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante.
- Retira y no utiliza folletos u otros soportes publicitarios que no están en periodos de comercialización.

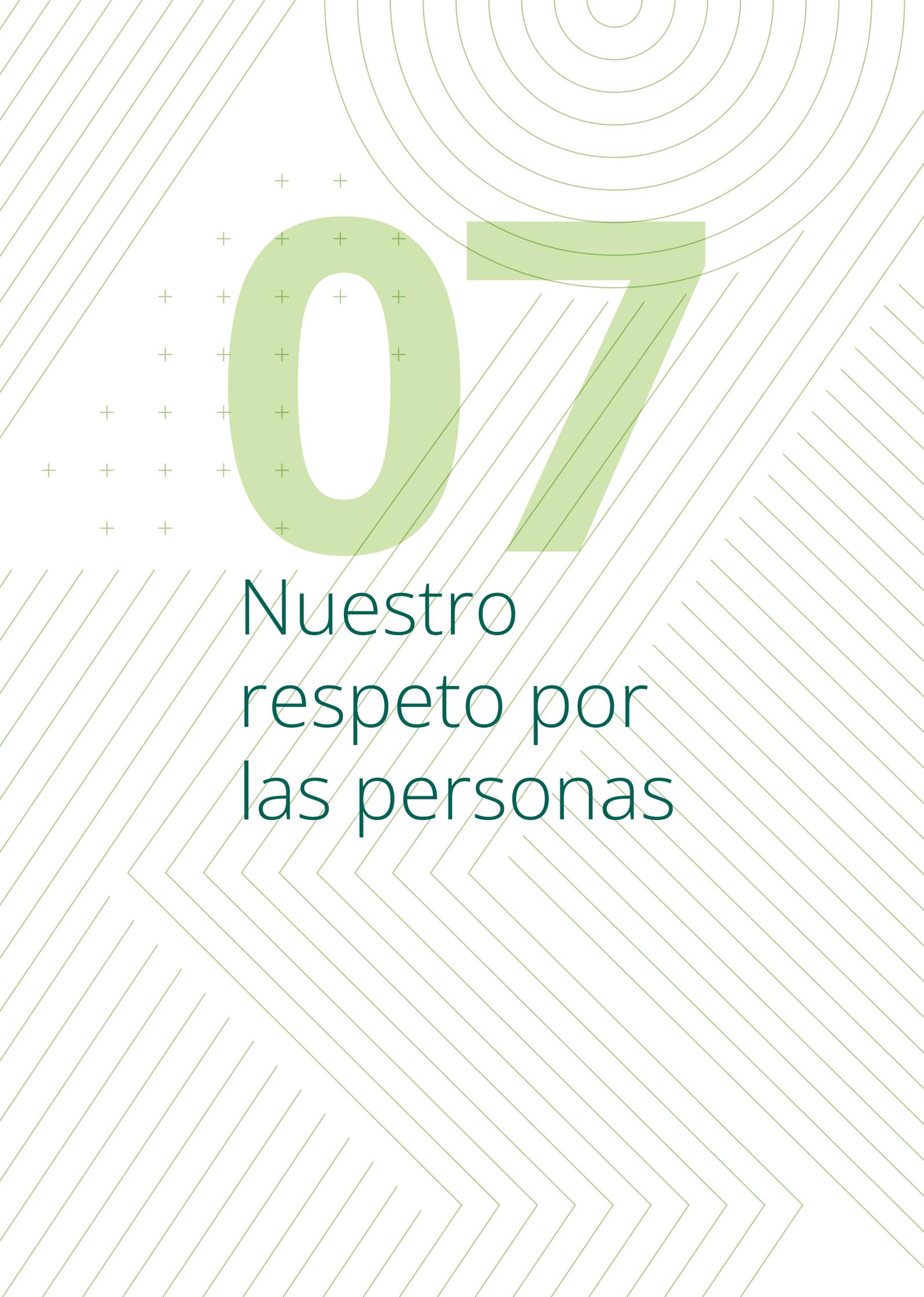
Por ello, la Caja se ha adherido voluntariamente como socio de pleno derecho a AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) que se encarga de gestionar el sistema de

autorregulación publicitaria en España. La Caja comparte el objetivo de AUTOCONTROL, que es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses particulares.

La Caja se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI).

Durante el ejercicio 2022, la Caja no ha recibido ninguna reclamación dirigida contra una publicidad de la que haya sido responsable, ya sea por razón de discriminación sexual o por cualquier otro motivo, no habiéndose desaconsejado la difusión de ningún anuncio tras la verificación previa de AUTOCONTROL.

En el asesoramiento previo de la publicidad no se ha presentado ningún resultado negativo de los 'Copy Advice', lo que se traduce en que ninguna de las 38 difusiones sobre las que se solicitó asesoramiento previo haya sido desaconsejada su difusión.



07

Nuestro
respeto por
las personas

El éxito de la Caja depende de su equipo de PERSONAS: sus ideas, habilidades, compromiso y salud. La agenda de Personas y Desarrollo del Talento busca crear un ambiente donde cada integrante del equipo se sienta empoderado para trabajar de forma conjunta para mejorar continuamente el desempeño de la Caja. Por ello, sus políticas laborales buscan generar nuevas prácticas de trabajo ágiles, que favorezcan la innovación y una mayor atención al cliente.

La Caja favorece un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, con jornadas de trabajo flexibles que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida familiar, para garantizar que la Caja siga siendo considerada un empleador atractivo, en el que cada persona es valiosa y tiene la opción de progresar y mejorar en su carrera profesional.

Es por ello que la Caja promueve, a través del permanente diálogo con la representación del personal, no solo el cumplimiento de la correspondiente normativa laboral, sino también la participación de la misma, de forma que suponga un estímulo para la colaboración y el logro de los objetivos comunes.

Existen un total de 3 comités:

1- **Comité de Empresa**, el cual mantuvo 4 reuniones formales con la Dirección de la Empresa a lo largo de 2022, destacando entre ellas la Aprobación de las Medidas de Mejora sobre Convenio.

2- **Comité de Seguridad y Salud**, donde se celebraron 2 reuniones en 2022, en las cuales se realiza el seguimiento de la pla-

nificación anual en la materia, así como los índices de absentismo y siniestralidad.

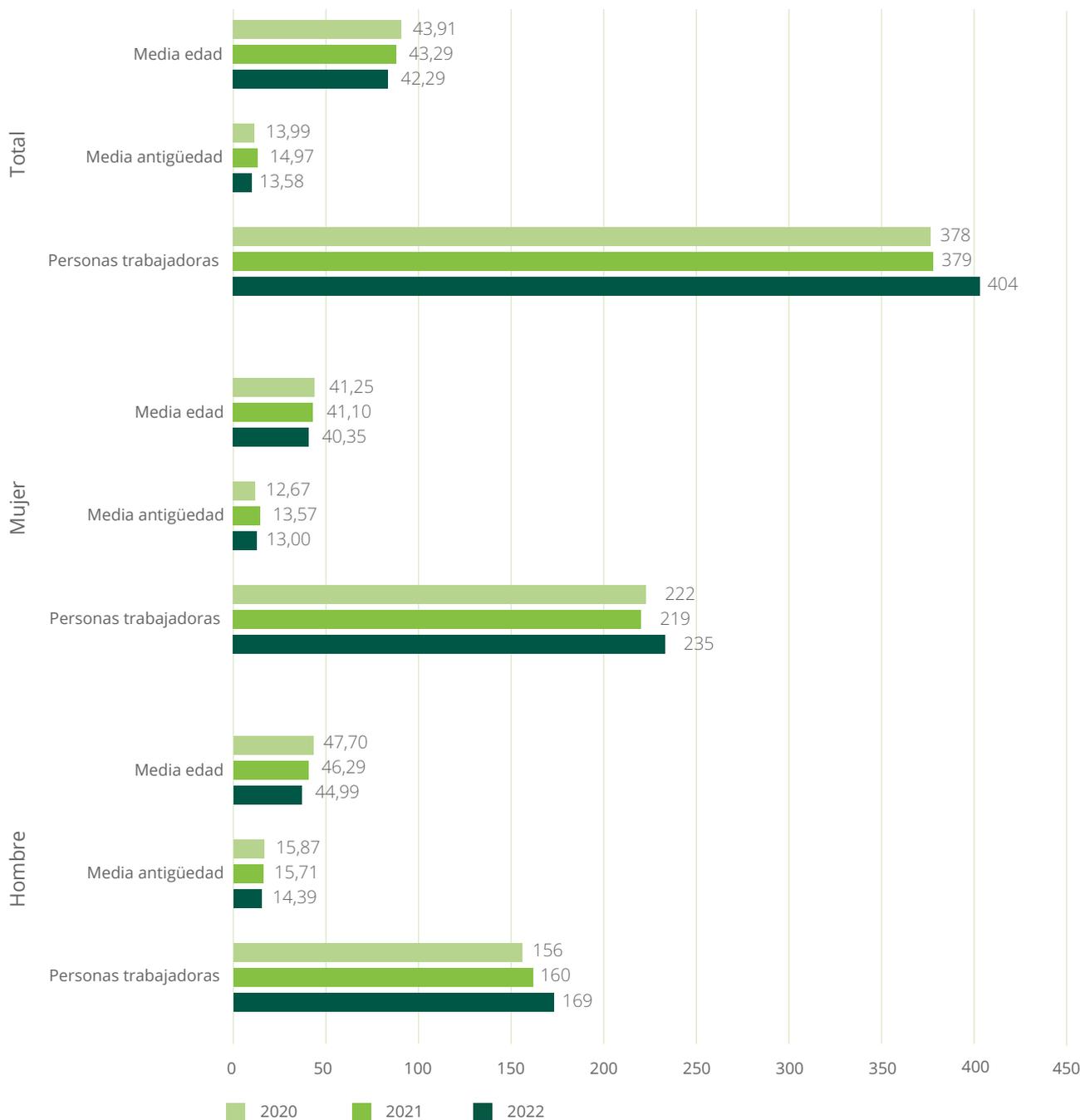
3- **Comisión de Igualdad y Conciliación**, se realizaron 7 reuniones en 2022, en el marco de la aprobación del Plan de Igualdad de la Caja 2022-26 y la recertificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Cada comité tiene su propio reglamento de funcionamiento y se elaboran actas de cada reunión. Para cada documento relevante que afecta al diálogo social, si se considera oportuno, se eleva al Comité de Empresa, al Comité de Dirección y al Consejo Rector.

7.1. Distribución de la plantilla y modalidades de contrato

La Caja se enorgullece de un equipo diverso donde se valora tanto la juventud como la experiencia, manteniendo en la plantilla a personas de todas las edades. Se valora tanto la ilusión de quien da sus primeros pasos profesionales como a quien lleva tiempo evolucionando y desarrollándose, y que no pierde la ilusión por el paso de los años. La Caja ha mantenido como estrategia el desarrollo individual de cada persona, así como del equipo en el que se integra.

En las siguientes tablas se puede observar la información relativa a la media de edad y la media de antigüedad del personal en la empresa según los grupos internos, tanto de 2020, de 2021 y de 2022:



	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

El Grupo I de la clasificación profesional utilizada en la Caja se corresponde con el nivel directivo, cuyo cometido consiste en la preparación y colaboración con el Consejo Rector en la toma de decisiones relativas a la definición y proposición de la estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operativo Anual, la fijación de objetivos de cuenta de resultados y expansión de la Caja, así como el seguimiento de los presupuestos.

Por su parte, el Grupo II, administrativo y de gestión, comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio, en sus diferentes vertientes, entre las que se incluyen: la organización y dirección de la actividad administrativa, de gestión, de negocio, promocional o de control bajo su responsabilidad; la coordinación de las distintas actividades corres-

pondientes a su nivel de gestión con las de otras áreas del negocio; la ejecución de las decisiones y misiones encomendadas por los responsables de la Dirección; la prestación de las tareas de apoyo administrativo, informático o de gestión; la prestación de las tareas conexas a la función administrativa.

En el Grupo II se establecen 10 niveles retributivos, que se corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además, hay dos niveles de entrada a la profesión, primer año y segundo año.

A continuación, ampliamos el nivel de detalle de los datos presentados en la tabla anterior, realizando la comparativa por categorías/niveles profesionales. La Caja puede presumir de contar con un equipo de personas jóvenes con una gran experiencia y fidelidad hacia la compañía.

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%					

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%					

Información 2020	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	32.47	60.00				2	32.47	60.00
B) Grupo II - Nivel 1	7	21.64	51.00	1	5.05	45.00	8	19.57	50.25
D) Grupo II - Nivel 3	12	15.69	52.92	1	12.76	59.00	13	15.47	53.38
E) Grupo II - Nivel 4	15	20.66	51.40	5	16.79	43.00	20	19.70	49.30
F) Grupo II - Nivel 5	9	21.65	53.22	5	15.64	43.80	14	19.51	49.86
G) Grupo II - Nivel 6	53	14.48	47.36	65	16.53	45.14	118	15.61	46.14
H) Grupo II - Nivel 7	11	15.68	48.00	43	16.90	44.88	54	16.65	45.52
I) Grupo II - Nivel 8	9	8.41	44.56	29	10.16	39.28	38	9.74	40.53
J) Grupo II - Nivel 9	7	6.48	37.86	32	6.61	35.06	39	6.59	35.56
K) Grupo II - Nivel 10	19	2.27	31.95	33	1.91	31.36	52	2.04	31.58
L) Reducción de jornada				2	10.84	38.50	2	10.84	38.50
M) Jubilación Parcial	12	38.49	64.00	6	40.18	63.67	18	39.05	63.89
Total general	156	15.87	47.70	222	12.67	41.25	378	13.99	43.91
	41.27%			58.73%					

Con el propósito de contribuir al empleo de calidad, el 96,53% del personal cuenta con contratos fijos, correspondiéndose la

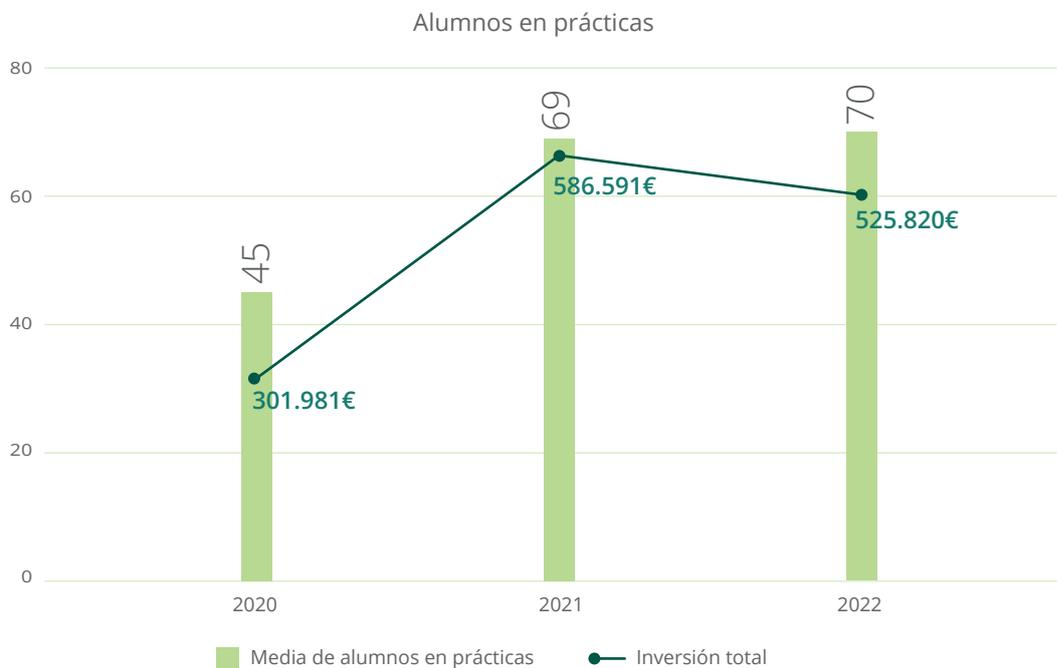
totalidad de los contratos temporales de 2022 a situaciones especiales de jubilación parcial.

Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
Fijo	140	206	364	141	207	348	159	231	390
Temporal	16	16	14	19	12	31	10	4	14
Total general	156	222	378	160	219	379	169	235	404

Acoger alumnos en prácticas tiene un impacto social significativo, ya que brinda a los estudiantes la oportunidad de adquirir habilidades y conocimientos prácticos en el mundo laboral. Esto les ayuda a prepararse mejor para su futuro profesional y aumenta su empleabilidad. Además, las empresas que acogen estudiantes en prácticas pueden beneficiarse de nuevas

ideas y perspectivas frescas, lo que puede mejorar su productividad y competitividad. En el caso de la Caja, al acoger a 70 alumnos en prácticas y hacer una inversión significativa de 525.820€, ha demostrado su compromiso con la educación y el desarrollo de la próxima generación de profesionales.



En el siguiente cuadro se recogen las personas en puestos de alta dirección, que a estos efectos se consideran aquellos miembros del Consejo de Rector², la Dirección General, El Comité de Dirección y la Dirección de Unidades. La brecha de género se ha reducido en un 16 %, pasando del 44 % en 2021 al 28 % en 2022, representando el total de mujeres en puestos de alta dirección el 36 %, frente al 40 % del promedio de la banca española.

	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Comité de dirección	9	1	10	8	2	10
Consejo Rector	7	3	10	6	4	10
Dirección General	1		1	1		1
Dirección Unidad		3	3		3	3
Presidencia	1		1	1		1
Total General	18	7	25	16	9	25
	72.00%	28.00%		64.00%	36.00%	

La Caja demuestra su compromiso con la igualdad de género al contar con 47 mujeres en puestos de Dirección de oficina, en comparación con 37 hombres. Este hecho refleja una clara tendencia hacia la diversidad de género en la organización, lo que demuestra que se están tomando las medidas adecuadas para garantizar que las oportunidades laborales sean equitativas para hombres y mujeres.

En el ejercicio 2022 se ha producido un aumento significativo de la plantilla neta de la Caja, pasando de 379 empleados (2021) a 404 en 2022, lo que representa un aumento del 6,6%, gracias a que se han producido 50 nuevas contrataciones.

² El número de miembros del Consejo de Administración con contrato laboral es menor que el número total de consejeros dado que hay consejeros independientes, que no realizan su función bajo la modalidad de contrato laboral.

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

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

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

Los datos relativos a la tasa de rotación se sustentan metodológicamente en la aplicación de la siguiente fórmula: "Nº bajas en el año" *100 / "promedio de personas que trabajan en la empresa durante el año". Debemos mencionar que se ha producido un cambio metodológico, y ahora solo se recogen las bajas voluntarias en el cálculo del índice de rotación, por lo que se excluyen las bajas no voluntarias y las jubilaciones.

7.2. Política retributiva

La Caja pretende atraer, motivar y retener a un equipo de personas competentes y profesionales, asumiendo el compromiso de abonar una remuneración justa y competitiva a su personal, no solo con un escrupuloso cumplimiento de las normas legales y sectoriales pactadas, sino adecuando dicha remuneración a la aporta-

ción, el esfuerzo y el comportamiento profesional.

La Política Retributiva persigue establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas por las personas a las que resulte de aplicación, con el fin de, por un lado, atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, y por otro, contribuir a que la Caja pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco en que desarrolla su actividad, todo ello, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

El salario medio bruto anual en 2022 ha sido de 38.504,05 €, mientras que en el 2021 fue de 36.607,34 € lo que supone un incremento del 5,18 %. Las diferencias en los mismos grupos de escala cumplen principalmente con la aplicación de trienios y otros pluses consolidados en ejercicios anteriores. La información salarial se va a referenciar al salario laboral medio.

	Salario medio	Incremento interanual
2022	38.504,05 €	5.18%
2021	36.607,34 €	2.20%
2020	35.820,69 €	

Los datos que no están contenidos en la tabla siguiente obedecen a aquellos grupos que tienen sujetas cláusulas de confidencialidad y se omite esta información con objeto de no vulnerar estos derechos. Igualmente, se omite el dato de salario de las mujeres bajo el epígrafe de Dirección de Área debido a que la población del dato reflejado es tan reducida que permite identificar individualmente circunstancias personales de los mismos. En cualquier caso, la omisión de dichos datos no tiene una relevancia significativa y no menoscaba la representatividad del dato mostrado. Además, se ha de tener en cuenta que en el grupo de 'Jubilación Parcial' hay personas de diferentes niveles, por lo que la diferencia no es representativa.

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

Información salario bruto anual 2021	Hombre		Mujer		Total		Diferencia
	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	
1) Gestión oficina/SSCC	64	0.83	129	0.81	193	0.81	-0.03
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	17	1.03	30	0.99	47	1.01	-0.04
3) Dirección de Oficina	36	1.29	41	1.17	77	1.22	-0.12
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	23	1.53	12	1.33	35	1.46	-0.20
5) Dirección de Área	8	2.16	1		9		
6) Jubilación Parcial	10	0.57	6	0.36	16	0.49	-0.21
Total general	158	1.11	219	0.92	377	1.00	-0.19

Información salario bruto anual 2020	Hombre		Mujer		Total		Diferencia
	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	Personas	Promedio SBA	
1) Gestión oficina/SSCC	52	0.82	136	0.79	188	0.80	-0.03
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	18	1.08	31	1.00	49	1.03	-0.08
3) Dirección de Oficina	40	1.31	39	1.18	79	1.25	-0.13
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	24	1.57	9	1.40	33	1.53	-0.17
5) Dirección de Área	8	2.18	1		9	2.15	-2.18
6) Jubilación Parcial	12	0.48	6	0.29	18	0.42	-0.19
Total general	154	1.14	222	0.90	376	1.00	-0.23

El salario base del XXII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito se establece en 22.109 € lo que supone una diferencia de 8.108 € con el salario mínimo español, situado a 31/12/2022 en 14.000,00 € (será de 15.120 € para 2023).

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.

Partiendo de estos principios generales, la Política Retributiva 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 aquella 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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia del Entidades de crédito, el artículo 93 del Real Decreto 84/2015, por el que se desarrolla la Ley 10/2014 y la Norma 59 de la Circular 2/2016 del Banco de España, las Entidades de crédito están obligadas a

publicar y actualizar, al menos una vez al año, entre otra, información sobre su política y prácticas de remuneración en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en su perfil del riesgo (en adelante, el "Colectivo Identificado"), todo ello en los términos y alcance establecidos en el artículo 450 del Reglamento (UE) nº 575/2013, de 26 de junio. Asimismo, para establecer los sistemas y políticas de remuneración vigente en la Caja, se ha tenido en consideración las Directrices de la EBA sobre políticas de remuneración adecuadas y que la Comisión Ejecutiva del Banco de España las adoptó como propias el 27 de julio de 2016.

La remuneración agregada de todas las personas que han sido identificadas como colectivo identificado durante el ejercicio 2022 (en miles de euros).

Remuneraciones del Colectivo Identificado 2022	Consejeros	Directivos	Total Colectivo Identificado
Número de beneficiarios	13	14	27
Importe de la remuneración fija total para el ejercicio 2022	204	1.160,3	1.364,3
Importe de la remuneración variable percibida en el ejercicio 2022	--	177,0	177,0
En metálico	--	60,1	60,1
En acciones o instrumentos de patrimonio	--	82,8	82,8
En otros instrumentos	--	23,4	23,4
Diferida en 2022	--	10,7	10,7
Dietas	94,8	--	94,8
Número de destinatarios de indemnizaciones por despido	--	--	--
Importe total de indemnizaciones por despido pagadas en el ejercicio	--	--	--

Como parte de las retribuciones del Consejo se debe considerar que durante el ejercicio 2022 se ha realizado la aportación anual ordinaria al presidente del Consejo Rector por importe de 25.000 euros al contrato de seguro que instrumenta el sistema de previsión social a su favor. Adicionalmente, el Presidente de la Caja ha percibido dietas por la asistencia en representación de la Caja a Consejos de otras sociedades por importe de 10.700 euros y 500 euros en concepto de pago de un seguro de asistencia sanitaria.

Los miembros del Consejo Rector no han percibido ni devengado remuneración variable alguna durante el ejercicio 2022. 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, a las remuneraciones detalladas, la aportación conjunta anual de 2022 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 70.000 euros (en el caso del Director General, se ha considerado el 15% de estas retribuciones post-empleo 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 2022 asciende a 6.900 euros.

7.3. Organización del trabajo

Todos los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de aplicación en la

Caja habiéndose acordado además un total de 120 medidas de mejora sobre el mismo.

La organización del tiempo de trabajo se rige por la legislación vigente y por el XXII Convenio Colectivo para las Sociedad Cooperativas de crédito, firmado el 17 de septiembre de 2021 y vigente hasta el 31 de diciembre de 2023. Todos los derechos y demás prestaciones contempladas en el convenio, así como las mejoras acordadas son aplicables a toda la plantilla, sean a tiempo completo, a tiempo parcial, fijos o temporales, sin excepción. No existe ningún riesgo, externo o interno, que pueda limitar el derecho de asociación y/o negociación colectiva en nuestra empresa o en nuestros proveedores.

La Caja, en su compromiso con las personas que integran su plantilla, ha decidido dar un paso más allá, mejorando considerablemente las condiciones pactadas en el citado convenio. Dichas mejoras se recogen en el "Acuerdo de medidas de mejora sobre convenio 2022", aprobado por el Comité de Empresa el 26 de noviembre de 2022. Así, de las 120 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

La Caja es consciente de que el lugar de la prestación laboral y el tiempo de trabajo, como típicos elementos configuradores del marco en que se desempeña la actividad laboral, están diluyéndose a favor de una realidad más compleja en la que impera la conectividad permanente, pudiendo afectar al ámbito personal y familiar de la plantilla.

Por ello, la Caja ha considerado necesario impulsar el derecho a la llamada “desconexión digital” una vez finalizada la jornada laboral. Por ello, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, la Caja reconoce el derecho de todo el personal a no recibir/responder emails o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo.

A estas medidas se han añadido otras que permiten la efectiva conciliación de la vida profesional y personal, como pueden ser:

- Horario de entrada y salida flexible / trabajo desde casa (hasta el 25 % de la jornada anual)
- Uso de videoconferencias para evitar desplazamientos innecesarios, tanto para las reuniones como para las actividades formativas, las cuales se tratará no se extiendan más allá de las 18.30 horas.

- Incremento de 1 día en el período vacacional
- Incremento de 2 días de asuntos propios

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
- Violencia de género y violencia doméstica

7.4. Salud y seguridad (Prevención de Riesgos Laborales)

El sistema de gestión de PRL instaurado por la Caja desarrolla lo previsto en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales en lo relativo a los procedimientos existentes, así como los registros acreditativos vinculados al mismo. La actividad preventiva es un elemento clave de nuestra política y se integra en todos los aspectos de la gestión organizativa y a todos los niveles jerárquicos.

La Caja acumula varias anualidades con índices indicativos de muy baja siniestralidad, aspecto que se corresponde con la adecuada gestión que la Caja lleva a cabo en materia de recursos humanos y personas, y especialmente en materia de prevención de accidentes. En 2022 se han producido incidentes "in itinere" que no han requerido baja.

Año (mismo periodo)	Accidentados	Sin Baja	Total días
2022	0	5	0
2021	2	0	24
2020	1	1	7
2019	1	0	10

Datos Globales por C.C.C.													
Año	C.C.C.	C.N.A.E.	Trabajadores	Accidentes c/b	Sin baja	Días	I.T.	I _F	I _{FM}	I _G	I _{DM}	I _I	I _{MS}
2022	3501127074	6419	45	0	0	0	0.00 €	0.00	1.14	0.00	0.00	0.00	1.61
2022	3800025693	6419	349	5	0	0	0.00 €	0.00	1.14	0.00	0.00	0.00	1.61
2022	3801132345	6419	0	0	0	0	0.00 €	0.00	1.14	0.00	0.00	0.00	1.61

Índice de Absentismo Absoluto. Datos Conjuntos

Meses	2022				2021			
	DB	DT	IAM	IAA	DB	DT	IAM	IAA
Ene	310	8.316	3,73	3,73	194	8.360	2,32	2,32
Feb	341	8.294	4,11	3,92	230	8.360	2,75	2,54
Mar	462	8.470	5,45	4,44	259	8.338	3,11	2,73
Abr	465	8.580	5,42	4,69	240	8.338	2,88	2,76
May	604	8.690	6,95	5,15	358	8.316	4,30	3,07
Jun	537	8.712	6,16	5,32	381	8.316	4,58	3,32
Jul	539	8.778	6,14	5,44	329	8.360	3,94	3,41
Ago	495	8.778	5,64	5,47	310	8.426	3,68	3,44
Sep	484	8.756	5,53	5,48	323	8.338	3,87	3,49
Oct	529	8.844	5,98	5,53	278	8.316	3,34	3,48
Nov	518	8.954	5,79	5,55	271	8.272	3,28	3,46
Dic	388	8.976	4,32	5,45	259	8.404	3,08	3,43
Total	5.672	104.148	5,44	5,45	3.432	100.144	3,43	3,43

Fuente: MAC. Departamento de personas³

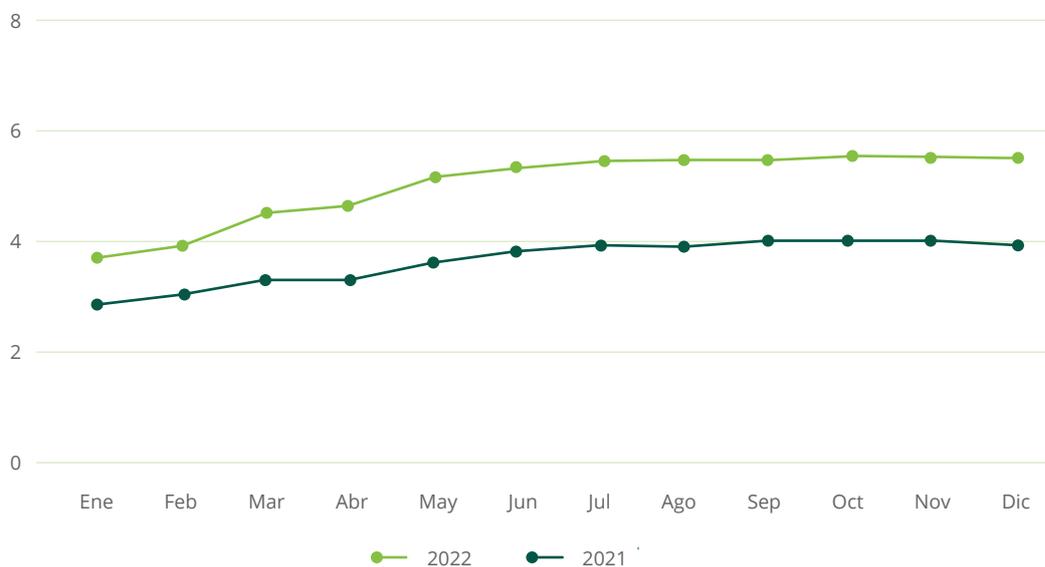
3 • DB: N° de días de baja reales en cada por todas las contingencias analizadas. Se incluyen los días de baja imputables al mes, procedentes de episodios de baja iniciados antes del período en estudio.

• DT: N° 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 n° de días teóricos de trabajo de ese mes.

• IAA: Índice absoluto acumulado. Relación porcentual entre los días de baja del año y el n° de días teóricos de trabajo del año.

Índice de Absentismo Absoluto



Fuente: Elaborado por MAC

El índice de absentismo laboral por sexo es el siguiente:

IA_{laboral} mujeres = 6,17

IA_{laboral} hombres = 3,02

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

$$IA_{laboral} = \frac{N^{\circ} \text{ total horas de absentismo} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}} = 6,17$$

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

Nº de trabajadoras entre los 2 patronales: 233

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

$$IA_{laboral} = \frac{N^{\circ} \text{ total horas de absentismo} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de horas trabajadas}} = 3,02$$

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: 184

La Caja sigue demostrando su compromiso con el bienestar de sus empleados al mantener un bajo índice de absentismo laboral. Aunque la tasa de absentismo en la entidad ha subido ligeramente en 2022 en comparación con 2021, con un 5,6%, sigue siendo significativamente inferior a la media de la comunidad canaria, que se sitúa en el 6,4%. Además, esta cifra también es igual a la media nacional, lo que demuestra el compromiso de la Caja 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

La formación encaminada al mejor desempeño de la función es una oportunidad de mejora, un medio para obtener el máximo rendimiento posible del capital intelectual que atesora la organización, al tiempo que se permite el desarrollo profesional y personal de todas las personas que con-

forman la plantilla. Así, con el doble objetivo de desarrollar capacidades personales y facilitar el acceso a puestos de mayor responsabilidad, la Caja viene comprometiéndose en proporcionar una formación humana y profesional lo más completa posible. Por este motivo, adicionalmente a los programas de formación directamente relacionados con el desarrollo competencial vinculado a la realización de tareas concretas asociadas al puesto de trabajo, se han programado una serie de formaciones complementarias de carácter más general, tendentes a la formación integral de la persona.

La Caja proporciona los cursos necesarios para cumplir con la Formación Obligatoria que deberá realizar el personal de forma periódica para poder ejercer las funciones asociadas a su puesto de trabajo, y que pudieran requerirse para cumplir con los

requisitos legales del sector financiero en el que operamos.

La Caja tiene establecido un plan de carrera para cada puesto, definición de formación necesaria, perfil, tareas y KPI's, así como un plan de formación continua, formación obligatoria y voluntaria individualizado por puestos de trabajo.

Como información de interés, se aporta la siguiente tabla en la que se realiza una comparativa entre los últimos tres ejercicios y, en la cual, se reflejan los esfuerzos realizados en la mejora de la formación de toda la plantilla, aumentando un 4,5% la media de horas de formación recibida por cada empleado. Dicho aumento se sitúa en el 27,3% si lo comparamos con la formación recibida, de media, por cada empleado en 2020, pasando de 74,63 horas a 95,03 horas.

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

Niveles	Hombre				Mujer				Total plantilla			
	Perso- nas	Total horas formación	Total cursos formación	Media horas formación	Perso- nas	Total horas formación	Total cursos formación	Media horas formación	Perso- nas	Total horas formación	Total cursos formación	Media horas formación
Grupo II - Nivel 1 al 6	96	9006	404	94	85	9010	266	106	181	18016	670	100
Grupo II - Nivel 7 al 11	63	5526	389	88	143	14488	584	101	206	20014	973	97
Reducción jornada	0	0	0	0	2	220	20	110	2	220	20	110
Jubilación parcial	6	140	25	23	1	3	2	3	7	143	27	20
Total	165	14672	216	89	231	23721	229	103	396	38392	238	97

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

2020

	Hombre			Mujer			Total plantilla			
	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Total Nº personas que han realizado formación	Total Nº Horas	Total Acciones formativas	Media de horas por empleado que ha realizado formación
Grupo I	2	56.00	7	-	-	-	2	56.00	7	28.00
Grupo II - Nivel 1	7	381.00	16	1	45.50	10	8	426.50	17	53.31
Grupo II - Nivel 3	12	801.50	28	1	67.00	14	13	868.50	31	80.64
Grupo II - Nivel 4	15	1,134.50	55	5	326.00	18	20	1,460.50	57	66.81
Grupo II - Nivel 5	9	493.50	67	5	417.00	42	14	910.50	79	73.03
Grupo II - Nivel 6	53	4,287.50	124	65	5,384.00	119	118	9,671.50	132	65.04
Grupo II - Nivel 7	11	787.50	50	43	3,144.25	96	54	3,931.75	115	81.96
Grupo II - Nivel 8	9	621.00	63	29	2,345.50	76	38	2,966.50	97	72.81
Grupo II - Nivel 9	7	646.75	65	32	2,999.75	111	39	3,646.50	117	78.07
Grupo II - Nivel 10	19	1,494.25	74	32	2,618.50	96	51	4,112.75	108	93.50
Jubilación Parcial	2	26.00	8	1	1.50	1	3	27.50	8	9.17
Reducción de jornada	-	-	-	2	132.50	14	2	132.50	14	66.25
Total general	146	10,729.50	149	216	17,481.50	140	362	28,211.00	155	77.93

2021

	Hombre			Mujer			Total plantilla			
	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Total Nº personas que han realizado formación	Total Nº Horas	Total Acciones formativas	Media de horas por empleado que ha realizado formación
Grupo I	2	56.00	7	-	-	-	2	56.00	7	28.00
Grupo II - Nivel 1	7	381.00	16	1	45.50	10	8	426.50	17	53.31
Grupo II - Nivel 3	12	801.50	28	1	67.00	14	13	868.50	31	80.64
Grupo II - Nivel 4	15	1,134.50	55	5	326.00	18	20	1,460.50	57	66.81
Grupo II - Nivel 5	9	493.50	67	5	417.00	42	14	910.50	79	73.03
Grupo II - Nivel 6	53	4,287.50	124	65	5,384.00	119	118	9,671.50	132	65.04

	Hombre			Mujer			Total plantilla			
	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Total Nº personas que han realizado formación	Total Nº Horas	Total Acciones formativas	Media de horas por empleado que ha realizado formación
Grupo II - Nivel 7	11	787.50	50	43	3,144.25	96	54	3,931.75	115	81.96
Grupo II - Nivel 8	9	621.00	63	29	2,345.50	76	38	2,966.50	97	72.81
Grupo II - Nivel 9	7	646.75	65	32	2,999.75	111	39	3,646.50	117	78.07
Grupo II - Nivel 10	19	1,494.25	74	32	2,618.50	96	51	4,112.75	108	93.50
Jubilación Parcial	2	26.00	8	1	1.50	1	3	27.50	8	9.17
Reducción de jornada	-	-	-	2	132.50	14	2	132.50	14	66.25
Total general	146	10,729.50	149	216	17,481.50	140	362	28,211.00	155	77.93

2020

	Hombre			Mujer			Total plantilla			
	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Nº personas que han realizado formación	Nº Horas	Acciones formativas	Total Nº personas que han realizado formación	Total Nº Horas	Total Acciones formativas	Media de horas por empleado que ha realizado formación
Grupo I	2	56.00	7	-	-	-	2	56.00	7	28.00
Grupo II - Nivel 1	7	381.00	16	1	45.50	10	8	426.50	17	53.31
Grupo II - Nivel 3	12	801.50	28	1	67.00	14	13	868.50	31	80.64
Grupo II - Nivel 4	15	1,134.50	55	5	326.00	18	20	1,460.50	57	66.81
Grupo II - Nivel 5	9	493.50	67	5	417.00	42	14	910.50	79	73.03
Grupo II - Nivel 6	53	4,287.50	124	65	5,384.00	119	118	9,671.50	132	65.04
Grupo II - Nivel 7	11	787.50	50	43	3,144.25	96	54	3,931.75	115	81.96
Grupo II - Nivel 8	9	621.00	63	29	2,345.50	76	38	2,966.50	97	72.81
Grupo II - Nivel 9	7	646.75	65	32	2,999.75	111	39	3,646.50	117	78.07
Grupo II - Nivel 10	19	1,494.25	74	32	2,618.50	96	51	4,112.75	108	93.50
Jubilación Parcial	2	26.00	8	1	1.50	1	3	27.50	8	9.17
Reducción de jornada	-	-	-	2	132.50	14	2	132.50	14	66.25
Total general	146	10,729.50	149	216	17,481.50	140	362	28,211.00	155	77.93

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

	MIFID	LCCI
Área comercial	257	262
Servicios centrales	51	74
Total general	308	336

7.6. Igualdad y diversidad

la Caja está comprometido con el desarrollo profesional de su plantilla, y como muestra de ello, ha aprobado recientemente el nuevo Plan de Igualdad (2022-2026). Este plan se enfoca en garantizar la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la empresa, desde la contratación hasta la promoción y la formación. Además, se ha creado un entorno de trabajo aún más atractivo, y se ha reforzado el fomento del espíritu de superación mediante el reconocimiento del esfuerzo personal en la contribución al éxito colectivo.

La Caja cuenta con una Comisión de Igualdad y Conciliación en la que la mitad de sus componentes son personas miembros de la RLT (Representación Legal de los Trabajadores).

La Caja realiza contrataciones específicas con entidades que promueven la accesibilidad y la integración de personas con algún tipo de discapacidad, como es el caso de Funcasor y Laborsor. Durante 2022, la Caja ha mantenido en plantilla a 8 valiosos profesionales con algún tipo de discapacidad (3 mujeres y 5 hombres), representando el 2 % de la plantilla promedio en 2022.

Igualmente, para facilitar que los puestos de trabajo se adecuen a las personas, la

Caja ha realizado diversas mejoras en sus oficinas para garantizar que estas sean plenamente accesibles. En este sentido, el 91 % de las sucursales son plenamente accesibles y, en cualquier caso, siguiendo las directrices de la Caja de PRL, el 100 % de los puestos de trabajo cumplen de las requeridas condiciones para garantizar el acceso y desarrollo profesional de todo nuestro personal.

En septiembre de 2022 se ha renovado el certificado EFR como empresa familiarmente responsable cumpliendo con todos los requisitos en materia de diseño, implantación, evaluación y mejora continua de las prácticas y medidas destinadas a promover la conciliación de la vida familiar y laboral. Esta certificación refleja los logros conseguidos en materia de conciliación e igualdad y representa el reconocimiento de nuestro compromiso con el bienestar de las personas que trabajan en la Caja.



La certificación EFR, que ha sido concedida por la Fundación Másfamilia, cuenta con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y el proceso de certificación llevado a cabo ha superado la auditoría de AENOR, confirmando que se cumplen todos los requisitos exigibles del Modelo EFR, como son los referidos al diseño, implantación, evaluación y mejora continua de las prácticas y medidas para promover la conciliación de la vida laboral y personal.

En el marco de las medidas de conciliación que implementa la Caja, el permiso parental se presenta como una opción que busca promover un equilibrio entre la vida laboral y familiar, permitiendo que tanto los pa-

dres como las madres tengan un tiempo determinado para atender a las necesidades de sus hijas e hijos recién nacidos o adoptados. En este sentido, la Caja ha llevado un registro de los empleados que han solicitado este permiso y su desglose por género, lo que permitirá conocer la proporción de padres y madres que hacen uso de esta medida.

Entre las medidas de conciliación laboral que destacan por su popularidad entre la plantilla, se encuentran las relacionadas con la concesión de permisos de maternidad y paternidad. Estas medidas permiten a los trabajadores disfrutar de un tiempo necesario para la atención y cuidado de sus hijos recién nacidos o adoptados, mientras que la empresa demuestra su compromiso con la igualdad de oportunidades y la conciliación entre la vida familiar y laboral. En la tabla siguiente se detalla el número de empleados que han tenido derecho a este permiso, clasificado según su sexo, durante los últimos tres años.

En el marco de las medidas de conciliación que implementa la Caja, el permiso parental se presenta como una opción que busca promover un equilibrio entre la vida laboral y familiar

	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
Excedencia	1	-	1	-	2	2	-	-	-
Maternidad	-	11	11	-	14	14	-	17	17
Paternidad	10	-	10	5	-	5	9	-	9
Permiso de Lactancia	4	22	26	1	8	9	3	14	17
Permiso Mater/Pater 50%	1	6	7	1	6	7	1	11	12
Total	16	39	55	7	30	37	13	42	55

Número de empleados que han tenido derecho a permiso parental (por sexo)

7.7. Experiencia de personas

El área de Personas ha desarrollado su propia estrategia y objetivos alineada con la de la Caja.

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 los valores de la Caja en comportamientos.
2. Mejorar la experiencia de los 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.
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 la Caja.
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.

15. Cada eje tiene objetivos, metas, indicadores asociados, personas a las que van dirigidos, duración, acciones, responsables, medios y fechas de implementación y seguimiento. Se hace un seguimiento anual.

7.8. Derechos Humanos

La Caja tiene un papel muy importante en la sociedad, y su función social se ve reflejada en el estricto cumplimiento de la normativa y legislación que afecta a su operativa y funcionamiento. La Caja tiene como prioridad cumplir sus objetivos empresariales sin perder de vista la legalidad y el ordenamiento jurídico establecido, especialmente en lo que se refiere a los derechos de las personas, que son la razón de ser de la organización.

Para garantizar una conducta ética en todas sus actividades empresariales, cuenta con un Código de Conducta que orienta su comportamiento con todos sus grupos de interés. La Caja se asegura de cumplir con los Derechos Humanos aplicando sus valores de cercanía, compromiso y responsabilidad en los diferentes ámbitos de comunicación con los trabajadores y demás grupos de interés.

Es fundamental que todas las personas empleadas tomen conciencia de que es necesario prevenir y colaborar para evitar cualquier tipo de conducta inadecuada. Un

comportamiento ético por parte del personal en las relaciones con compañeros, socios, clientes y proveedores es esencial para mantener y mejorar la reputación de la Caja. Además, la Caja apoya diferentes proyectos dirigidos a la cooperación al desarrollo internacional, contribuyendo así a la promoción y protección de los Derechos Humanos.

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.



08

Nuestra relación
con el medio
ambiente



La sociedad está cada día más concienciada sobre la importancia de la sostenibilidad, siendo conocedores de sus tres ejes: económico, social y ambiental. Esto genera influencia en los retos y oportunidades a los que se enfrentan las empresas y los gustos de las familias a la hora de consumir. Por tanto, los retos de implementar los criterios ASG ayudan a la empresa a mejorar su desempeño económico, ambiental y social, aumentar su reputación y reducir los riesgos.

Conscientes de estos retos, la organización está poniendo todos los medios y recursos a su alcance para adaptarse a este nuevo escenario. Desde sus orígenes, la organización ha tenido un compromiso social firme en la realización de sus actividades, volcándose con sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.) y contribuyendo al desarrollo sostenible en los territorios donde opera.

De acuerdo con su propósito estratégico y corporativo, la Caja considera que sus actuaciones han de fomentar la cohesión social, el crecimiento económico equilibrado y la preservación del entorno. Por todo esto, y para poder avanzar en un sistema bancario sostenible, la Caja está firmemente comprometida con los ODS y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

La **“Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y de riesgos ASG”** 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.
- 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 financiación⁴ 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 sus clientes, de su propia actividad, así como

4. Se entiende por una 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 su 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.

Muestra de la importancia de la sostenibilidad en la Caja, en referencia a la línea del Plan Estratégico de “Sostenibilidad Social y Medio ambiental”, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- La creación de un Comité de Sostenibilidad
- La creación de una Comisión Permanente de Sostenibilidad
- La creación de una Unidad de Negocio Sostenible
- El refuerzo de una Unidad de Gestión del Riesgo, Adhesión al Plan Director de Sostenibilidad del Banco Cooperativo Español
- Potenciar la elaboración del informe de Estado de Información No Financiera (EINF)
- La creación de una red de colaboradores prescriptores de negocio sostenible
- La implementación de un servicio de impresión y seguimiento interno
- La completa sustitución de las luminarias en nuestra sede central por LED

- La instalación de un nuevo sistema centralizado de aire acondicionado en el edificio
- La fabricación de tarjetas con materiales reciclados
- En el año 2023 creemos firmemente en la continuidad de este plan de acción, marcándonos como objetivos a cumplir los siguientes hitos:
 - La monetización del valor social de la Caja
 - La elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad para la coordinación de la sostenibilidad dentro de la Caja y su inclusión dentro de su Plan Estratégico
 - La organización de un concurso interno de “Oficina Sostenible”

Biodiversidad

Desde la Caja son conscientes de la importancia de preservar y mantener la biodiversidad. Entre las diversas actividades que desarrolla para favorecer la conservación de la diversidad canaria, destaca su colaboración y participación en la jornada “Retos del almacenamiento energético”, organizada por la Asociación Canaria de Energías Renovables (ACER) y la Asociación Española de Almacenamiento Energético (ASEALEN), con la ponencia “Financiación de las inversiones verdes”.

Un año más, se renueva su colaboración con la Fundación Santa Cruz Sostenible, “Cuidemos nuestra Tierra”, para el fomento de acciones que promueven la conservación del medio ambiente y que promocionan el cuidado y respeto de la naturaleza, así como el fomento de las actuaciones a favor del medio ambiente urbano y rural, previniendo riesgos ambientales.

El acuerdo fija un marco para el desarrollo conjunto de acciones en el desarrollo de programas de educación ambiental para los escolares del municipio, actividades eco-ambientales, apoyo a campamentos de verano para familias en riesgo de exclusión social y actividades relacionadas con la celebración del Día del Medio Ambiente.

8.1. Consumo de recursos

En 2022, tras la reactivación total de su actividad, la Caja fue aun más consciente del impacto que ésta genera en el consumo de recursos. Por ello, se hace eco de la necesaria, responsable y eficiente gestión en la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.

Para ello, desde la Caja se desarrollan iniciativas que hacen foco en el medio ambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.

8.1.1. Datos de consumo de los principales suministros

Papel

El consumo de papel en las oficinas y sucursales de la Caja es constante en su día a día, dada la actividad de la empresa. Conocedores del impacto ambiental que supone el consumo de esta materia prima, a finales de 2022 se finalizó un plan de acción promovido por la Caja para reducir el consumo de papel. Se trata de una aplicación en su intranet, que conecta con todas

las impresoras y permite saber todas las características de las impresiones que se realizan por usuario a diario (B/N, a color, a una sola cara, a doble cara, etc.). De esta manera, desde 2022 en la Caja se evalúa el consumo de papel y se proponen acciones correctoras si procede.

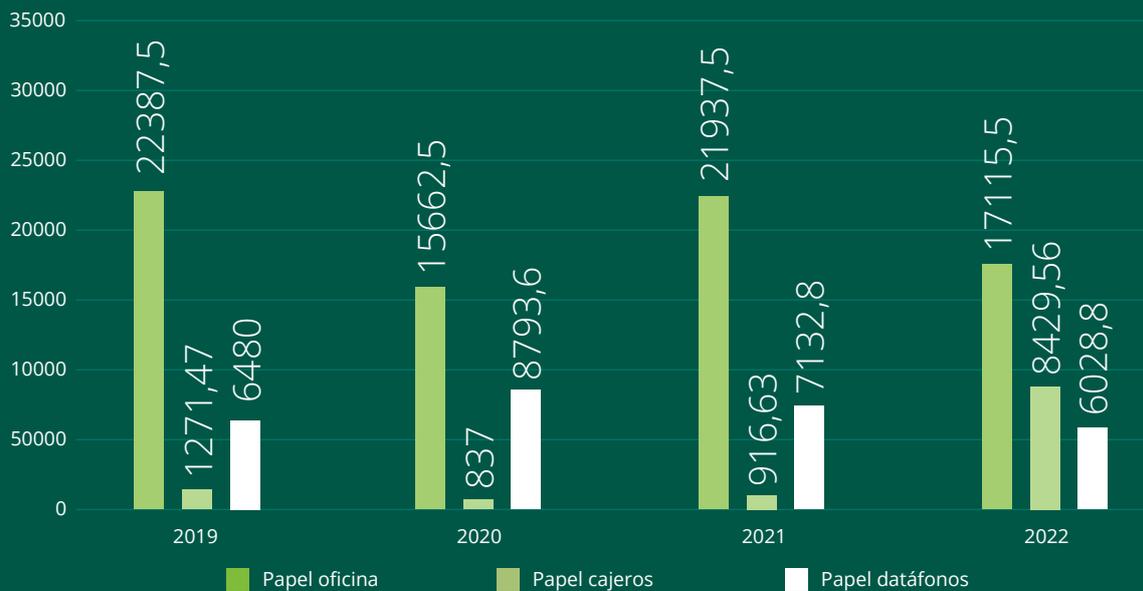
Dado que es importante medir la cantidad que consumimos de papel, para poder establecer una mejora continua, y reducirla; se recogen los datos de unidades consumidas, kilos y toneladas de papel de oficina, papel para cajeros y papel para datáfonos.

Hasta el cierre de 2022, en la Caja adquirió un total de 31,57 toneladas de papel (31.573,86 kilos); lo que supone un aumento del 5 % respecto al año 2021. Este aumento es debido a un pedido extraordinario de papel especial para cajeros automáticos, derivados de un problema de suministro a nivel internacional. Sin embargo, tal como se puede observar en la gráfica siguiente, el consumo de papel de oficina se ha reducido en un 21,98 %. Igualmente, el consumo de papel especial para datáfonos se ha reducido un 15,47 %.

Tóner

La cantidad de tóner de impresión (B/N y a color) que se consumió en 2022 fue de 606 unidades. Esto supone una reducción del 8,60 % respecto al año 2021. En la gráfica consumo de tóner de impresión (unidades) puede observarse la clara tendencia a la baja. 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 papel (kilogramos)



Cantidad anual (kilogramos) de consumo de papel para oficina, papel para cajeros y papel para datáfonos. Período 2019-2022. Fuente: elaboración propia.

Totales de consumos anuales (toneladas)



Cantidad anual (toneladas) de consumo total de papel. Período 2019-2022. Fuente: elaboración propia.

Consumo de tóner de impresión



Número total anual del consumo de tóner de impresión. Período 2019-2022. Fuente: elaboración propia.

Energía

Desde el año 2021, como parte de su política de Reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y de reducción de consumo eléctrico, en su sede central 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. En el presente año 2023, 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, durante el año 2022 se ha continuado con el contrato con un productor de energía 100 % renovable, según el certificado de la CNMC emitido en 2022 en el que se señala que no se le atribuyen emisiones de CO₂ durante el 2021. Se prevé que, al no haberse producido ningún

cambio, durante el 2023 se reciba el mismo certificado referente a las emisiones del 2022.

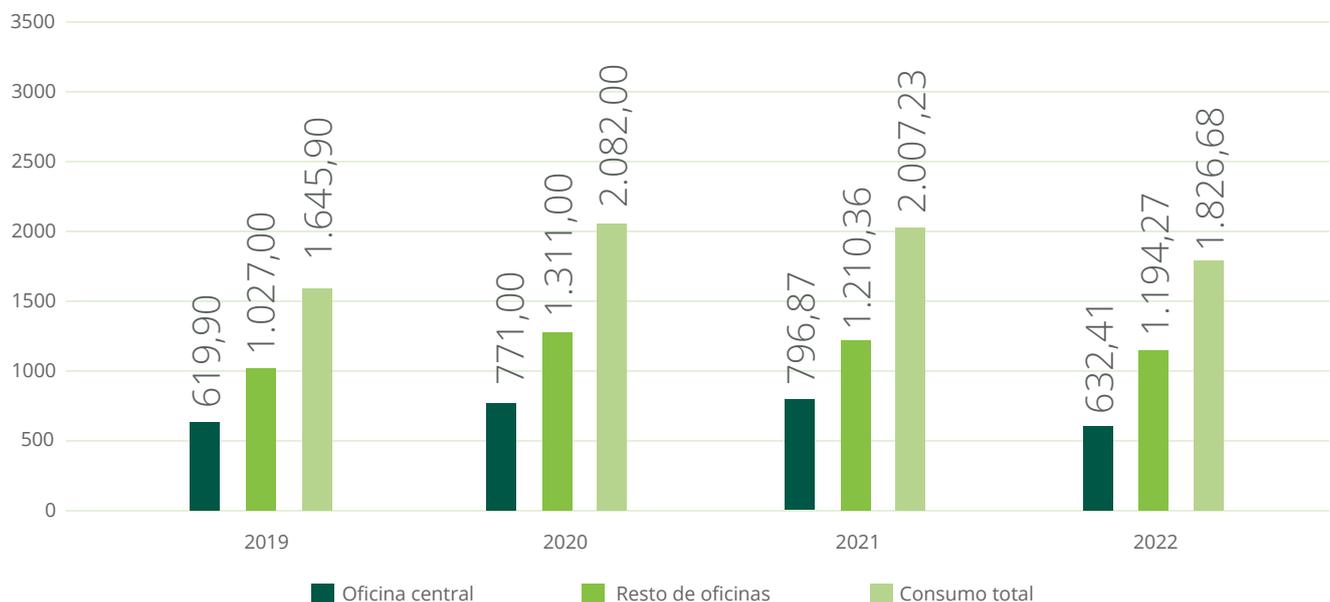
Un año más, siendo conscientes de la importancia de consumir energía limpia como de reducir dicho consumo, en el 2022 se continuó con la sustitución de luminarias en la sede central por tecnología LED, dando por finalizado este plan en el mes de julio. De esta forma, toda su sede central cuenta con luminarias LED.

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

Consumo total de oficinas:

- Consumo 2019: 1.645,90 MWh
- Consumo 2020: 2.082,00 MWh
- Consumo 2021: 2.007,23 MWh
- Consumo 2022: 1.826,68 MWh

Consumo energético (MWh)



Consumo energético (MWh) para el periodo 2019 - 2022. Fuente: elaboración propia.

Se aprecia una disminución del 9 % respecto al 2021.

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 oficinas (2022):
1.826,68 MWh – 473,11 t CO₂

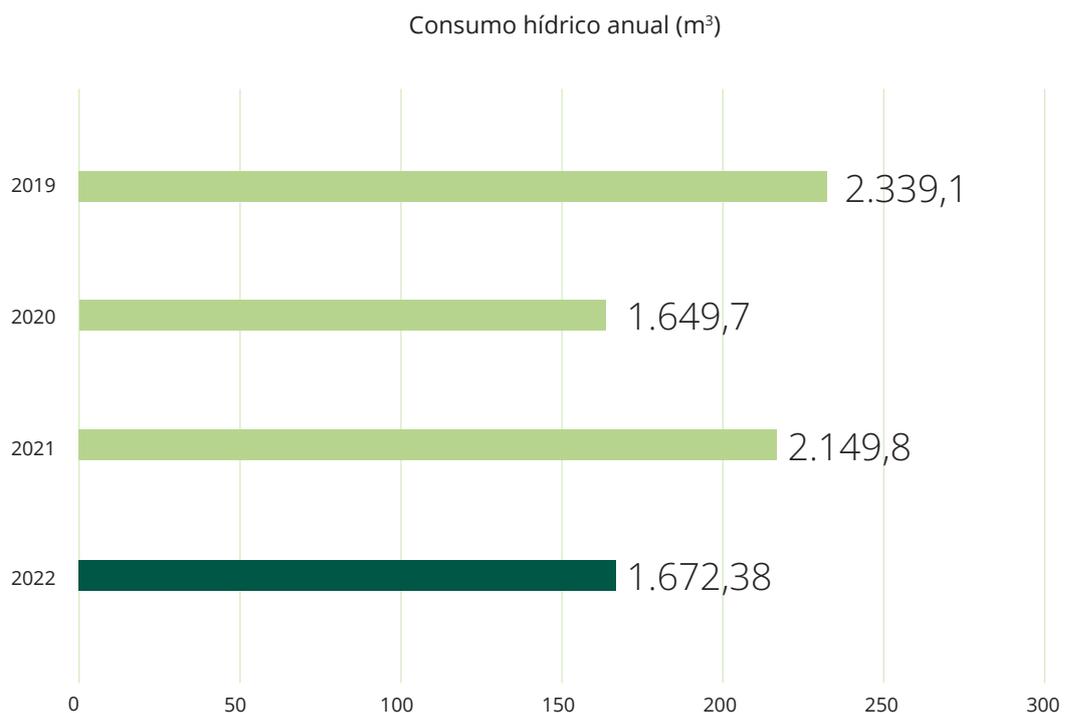
Según datos de la CNMC, el coeficiente de emisión en abril de 2022 se establece en 259 gramos de CO₂ equivalente producidos por KWh, consumido para un contrato de mix de producción de energía eléctrica.

Se concluye, por tanto, que se han conseguido evitar las emisiones de 473,11 toneladas de CO₂ al medio ambiente al proceder toda la energía consumida por la Caja de fuentes renovables.

Agua

Como recurso, el agua tiene un valor incalculable y aunque la interacción de la Caja con el agua como recurso compartido no representa un asunto material dado su bajo nivel de impacto negativo, durante el año 2022 se dio continuidad a las políticas de reducción de consumo a través de la instalación de grifos automáticos y cisternas con opción de bajo consumo. El consumo total de agua en la sede central fue de 1.642 m³ en 2022, suponiendo una reducción del 22,47 % respecto al año 2021. En la siguiente gráfica se visualiza el consumo hídrico anual en m³ de la sede central para el periodo 2019 – 2022.

En el análisis del consumo de agua en la Caja se ha realizado en base a los datos obtenidos de las facturas aportadas por los proveedores.



Consumo hídrico anual. Período 2019 – 2022. Fuente: elaboración propia.

8.1.2. 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 4.410 kg (4,4 toneladas) de papel de uso corriente, a lo que hay que añadir la entrega extraordinaria de 19,89 m³ de papel procedente del archivo histórico, que se destruye tras 10 años desde su archivo.

La gestión de los residuos de tóner de impresión continúa realizándose a través del propio proveedor, el cual se encarga de su recogida y reciclaje, adoptándose así una estrategia de economía circular. El número total de tóner de impresión consumidos por la Caja en 2022 fue de 606 unidades.

Los residuos pilas y baterías son retirados por el proveedor o llevados a un punto limpio por parte del servicio de mantenimiento de la Caja.

En cuanto a los residuos de luminarias, generados por el paulatino cambio a LED o por reposición, son gestionados por un gestor autorizado. En el año 2022 se generaron y gestionaron 915 kg de este residuo.

Respecto a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) generados por la actividad durante el año 2022, estos están almacenados. Esto es debido a que en la Caja están envueltos en un proceso de implantación de un protocolo que priorice la reparación y reutilización de estos aparatos frente a su reciclaje, promoviendo así una economía circular más eficiente y sostenible.

8.1.3. Huella de carbono

La actividad de la Caja, 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 disponen 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 a tener en cuenta.

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

De la misma manera, contribuye indirectamente en la reducción de la huella de carbono de su entorno a través de la financiación sostenible para sus clientes, de forma que se convierte en el eje principal de su política de sostenibilidad medioambiental, influyendo positivamente en la mejora de su 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 Autó-

noma de Canarias y su entorno de información.

Gases fluorados para aires acondicionados

En el año 2022, dentro del uso habitual que su actividad necesita, a través de su proveedor, la Caja realizó la carga adicional de gas refrigerante R410A de 5,0 kg, en la instalación de climatización de Volumen de refrigerante variable (VRF), en su oficina 0830 – Mercado de Altavista y una carga adicional de gas refrigerante R32 de 0,5 kg, en la puesta en marcha de la instalación de climatización de sistema 1x1 con Split de pared, en nuestra oficina 0310 – Villa Isabel – El Fraile.

Por ello, a continuación, se establece un cálculo aproximado de las emisiones de CO₂:

- 5 kg de gas refrigerante R410A: **10,44 t de CO₂**
- 0,5 kg de gas refrigerante R32: **0,34 t de CO₂**

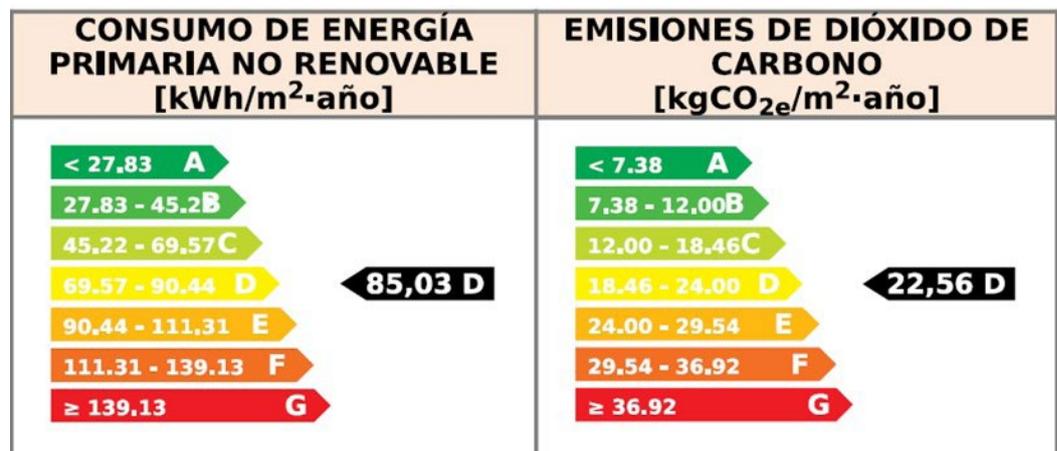
Ambos gases tienen un impacto 0 en la capa de ozono, pero el R32 es un refrigerante que tiene un impacto del 75 % menor en el calentamiento global (675) con respecto al R410A (2090), lo que supone un menor riesgo de daños en el medio ambiente en caso de fugas involuntarias.

El cálculo de toneladas equivalentes para ambos gases es de 10,78 toneladas.

8.2. Eficiencia energética

En el año 2022, se realizó el estudio para la obtención de certificación energética del edificio central, obteniendo la siguiente calificación energética:

En el año 2021 se realizaron y recibieron todos los informes de certificación energética de todas las oficinas y sucursales, y dicha documentación se encuentra registrada y almacenada en el sistema. Estos certificados serán renovados según lo especifique la normativa vigente.

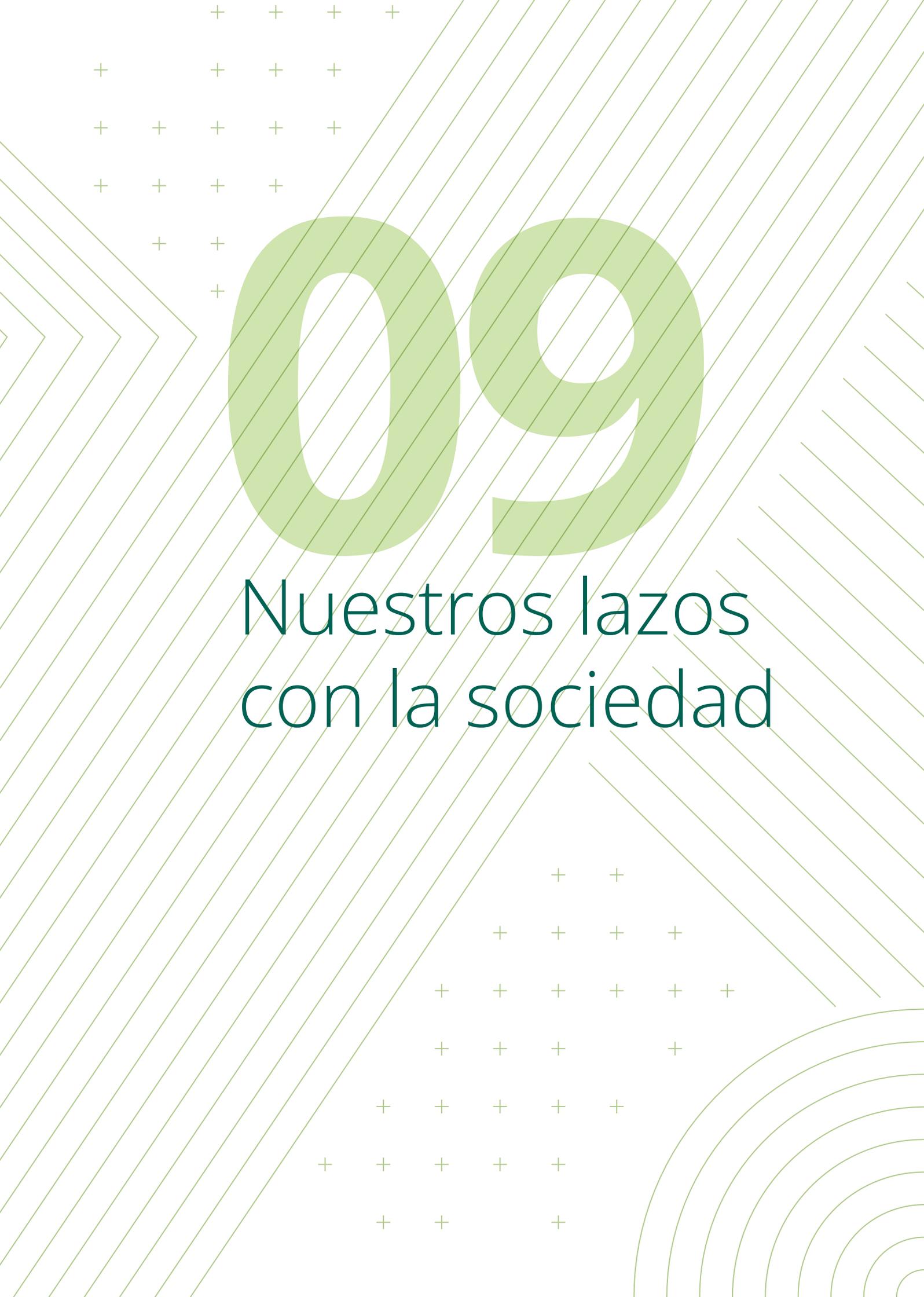


8.3. Contaminación lumínica y sonora

Durante el año 2022 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.

The background features a pattern of thin, light green diagonal lines. In the upper left, there is a grid of small green plus signs. In the lower right, there are several concentric, semi-circular green lines. The overall color palette is a range of light greens.

09

Nuestros lazos
con la sociedad

Las raíces de la Caja se fundamentan en un modelo de banca que está íntimamente ligado a sus socios cooperativistas, y por tanto a la mejora y evolución sostenible de los territorios donde está presente. Adicionalmente, la Caja pretende el desarrollo de una sociedad comprometida, justa y vinculada con el medio ambiente mediante las políticas y compromisos que hemos adquirido con cada uno de los grupos de interés.

La Caja cuenta con una fuerte presencia local y un alto compromiso con su entorno, lo que le ha ganado el respaldo de sus socios y clientes. Esta estrecha relación con la comunidad le permite interactuar con ella y convertirse en un agente social relevante. Esta ventaja competitiva le permite comprender mejor las necesidades y demandas de la sociedad, y por tanto, ofrecer soluciones más adecuadas. Además, su cercanía a los centros de decisión le permite ser ágil y flexible en sus respuestas, ya que cuenta con un profundo conocimiento del territorio y de sus habitantes.

La Caja es consciente de los retos que presenta el nuevo escenario trazado por la Agenda 2030 y está trabajando arduamente para adaptarse a ella. Desde su fundación, la Caja ha mantenido un compromiso social sólido en todas sus actividades, brindando apoyo a sus grupos de interés como clientes, socios, empleados y proveedores, y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera. En este sentido, la Caja está enfocada en el desarrollo y evolución de estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento que se relacionan con la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para asegurarse de que su actuación sea responsable y sostenible para todos sus grupos de interés.

9.1. Valor social

Para fomentar la formación y la investigación en áreas clave para el desarrollo económico y social de Canarias, la Caja ha creado dos cátedras en colaboración con la Universidad de La Laguna. La Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa busca promover la formación en contenido relacionado con la economía social y cooperativa en Canarias, mientras que la Cátedra Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain se centra en fomentar la investigación y el desarrollo en estas áreas de vanguardia.

Cátedra Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain de la Universidad de La Laguna

La Cátedra Big Data, Open Data y Blockchain es una iniciativa conjunta de la Universidad de La Laguna y la Caja, que tiene como objetivo contribuir a la transformación digital y al desarrollo de los modelos de negocio público-privado en Canarias, a través de la investigación, formación y divulgación en materia de Big Data, Open Data y Blockchain.

Durante el año 2022, se llevaron a cabo un total de 40 proyectos distintos en el marco de la Cátedra, dedicándoles un total de 1.235 horas y alcanzando a más de 1.720 personas directas con las distintas iniciativas. Además, se realizaron diferentes eventos con reconocidos expertos en el área, como Xavier Marcet, Genis Roca, IBM New York o el CDO del Gobierno de España.

En cuanto a las actividades de difusión, se llevaron a cabo un total de 20 actividades con un total de 44 horas de trabajo en equipo, logrando alcanzar a 895 personas y compartir con ellas los conocimientos y logros obtenidos en el marco de la Cátedra.

En el ámbito de la formación, se realizaron 17 actividades y se dedicaron 291 horas para formar a un total de 810 personas en diferentes temas relacionados con Big Data, Open Data y Blockchain.

Finalmente, aunque no menos importante, se llevaron a cabo actividades de investigación, con un total de 3 actividades y 900 horas de dedicación, en las que participaron un total de 15 personas. Estas actividades de investigación permitieron avanzar en el conocimiento y la comprensión de estas tecnologías emergentes y su potencial aplicación en diferentes ámbitos.

En el ámbito de la formación, se realizaron 17 actividades y se dedicaron 291 horas para formar a un total de 810 personas en diferentes temas relacionados con Big Data, Open Data y Blockchain

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 la Caja, el cual se enmarca en el reglamento para la creación, organización y funcionamiento de las cátedras institucionales y de empresa.

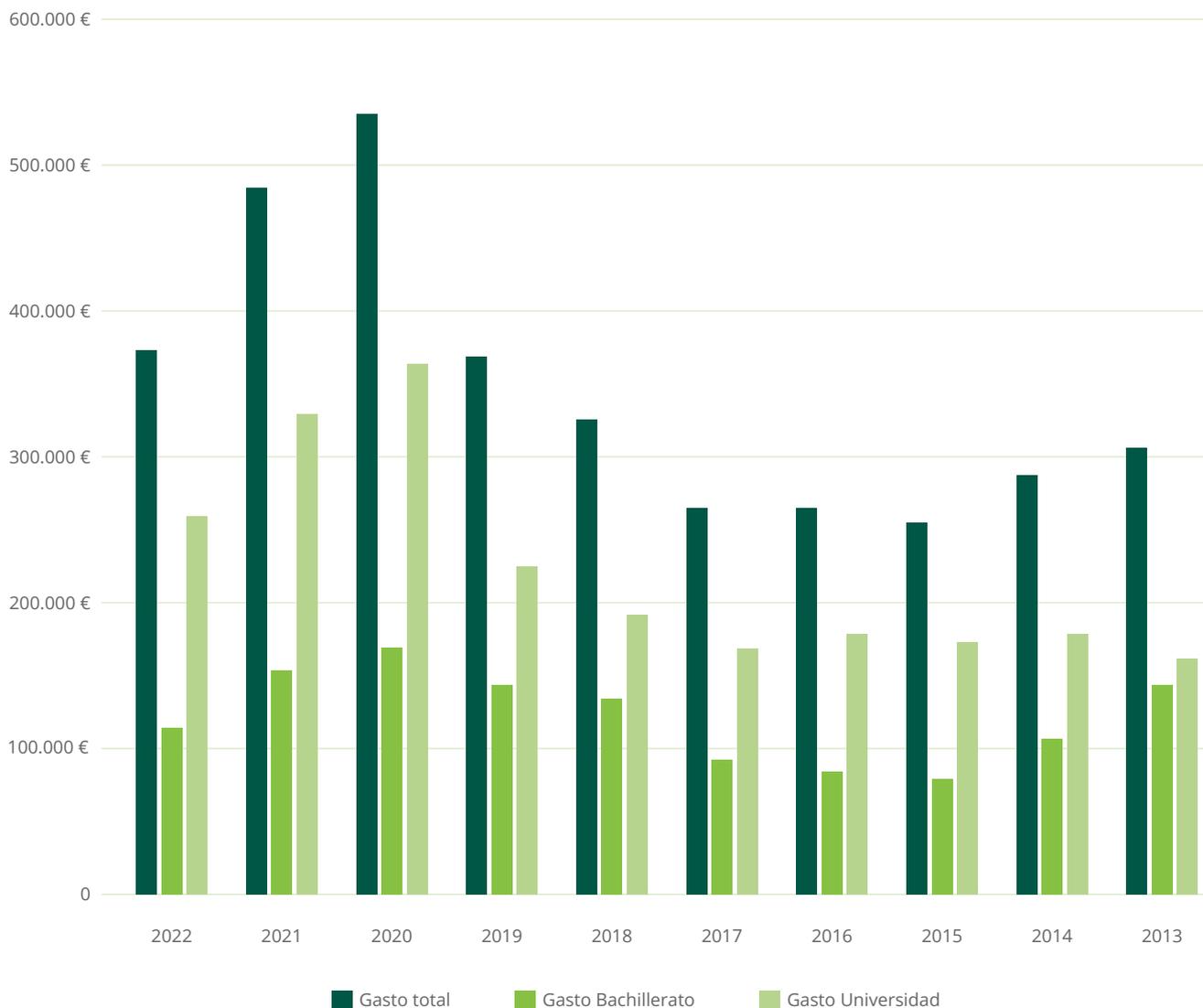
La misión de la Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa, descansa en la necesidad de educar en prácticas de contenido social y cooperativo de cara a pro-

mover un sector productivo en donde se prioricen los valores humanos antes que el capital, ya que aquellas regiones con una elevada presencialidad de estas empresas tienen una menor tasa de desempleo, y en aquellos territorios en donde este tipo de sociedades colaborativas constituyen la base de su economía, registran unos elevados índices de bienestar.

La cátedra ha organizado distintas actividades, como jornadas técnicas, 7 seminarios y conferencias, y también ha desarrollado proyectos de investigación y formación. Ha trabajado en la promoción del cooperativismo en sectores como la energía renovable, la educación o la agricultura, entre otros. Actualmente se encuentra desarrollando un proyecto de Monetización del Valor Social para Cajasiete, que verá la luz en 2023.

Por otro lado, la iniciativa "Ingreso Sobresaliente" es otro ejemplo de cómo la Caja apoya y fomenta la formación académica de los jóvenes estudiantes canarios. A través de este programa, la Caja premia el esfuerzo y el rendimiento académico de los jóvenes que obtienen sobresalientes en sus estudios, contribuyendo a su motivación y a su desarrollo académico. Desde su inicio, han participado en el programa un total de 50.953 jóvenes de todas las islas, con un abono que supera los 5.882.200 €. Durante 2022 el importe total repartido entre 3.953 beneficiarios ha ascendido a 374.580 €.

Gasto Campaña



Finalmente, durante 2022, el programa de prácticas remuneradas de la Caja ha dado su primera oportunidad laboral a un total de 70 personas, contribuyendo a su formación y desarrollo profesional. Esta iniciativa ha supuesto una inversión en formación de 525.820 €, lo que demuestra el compromiso de la Caja con la creación de empleo y el desarrollo de talento en Canarias.

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

El Real-Decreto ley (RDL) 20/2021, de 5 de octubre, introdujo medidas urgentes de apoyo para la reparación de los daños ocasionados por las erupciones volcánicas y para la reconstrucción económica y social de la isla de 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 han sufrido pérdidas económicas como resultado de la erupción volcánica. Esta medida implicaba la suspensión temporal del pago de intereses para préstamos y créditos que hayan sido otorgados a personas, empresas y organizaciones que se han visto afectadas por la situación en La Palma.

La Caja, en este sentido, ha dejado de cobrar 735 mil euros en 2022, distribuidos entre 359 beneficiarios, de los cuales 306 fueron personas físicas y 53 empresas y pequeños comercios.

Nº Acuerdos	506
Nº de beneficiarios	359
SDO NO VDO dic'22	35.867.571 €
SDO VDO dic'22	35.423 €
Concedido Inicial dic'22	50.622.139 €
Intereses no cobrados 2021	168.474 €
Intereses no cobrados 2022	735.796 €

Otra manera que tiene la Caja de aportar valor a la sociedad desde un punto de vista económico es a través de la cesión gratuita de su salón de actos a diversos colectivos y colegios. De esta forma, estos grupos reducen sus costes, pudiendo dedicar ese importe a su actividad principal. Durante el año 2022, un total de 18 beneficiarios hicieron uno de dichas instalaciones, por un valor de mercado de 9.800 €.

Para poder medir adecuadamente el impacto de todas estas acciones en la sociedad, durante 2022, la Cátedra de Economía Social y Cooperativa (CESCO) de la Universidad de La Laguna, en colaboración con la Caja, ha iniciado el estudio de monetización del valor social de la Caja. CESCO

tiene como objetivo principal promover la formación y el conocimiento sobre la economía social y cooperativa en Canarias, y en este caso, aportará su experiencia y conocimientos para medir el impacto social y económico que la actividad de la Caja 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 la Caja al cuantificar de manera tangible el impacto positivo que tiene en la sociedad a través de sus actividades y programas. Por ejemplo, si la Caja colabora con una asociación que trabaja en la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad, se podría monetizar el impacto de esa colaboración en términos de reducción de costos sociales, como el gasto público en servicios de atención social o la disminución del índice de pobreza en la comunidad. De esta manera, al cuantificar y comunicar el valor social de sus acciones, la Caja puede demostrar su compromiso con la comunidad y su contribución al desarrollo sostenible de las regiones donde opera. Los resultados de este estudio se harán públicos a lo largo de 2023, y, sin duda, aportarán gran valor a los Informes de Sostenibilidad de la Caja a partir de ese momento.

Relación de asociaciones a las que pertenece Cajasiete

La Caja entiende que el asociacionismo es fundamental para el desarrollo de los valores cooperativos que les definen como entidad. Por ello, se involucra activamente en diversas asociaciones y colectivos, aportando recursos económicos y humanos para impulsar su desarrollo y consolidación. En el periodo informado, la aportación agregada a estas entidades asciende a 260.558,55 €. Este importe no incluye la aportación anual a la Fundación Cajasiete “Pedro Modesto Campos”, y que ascendió a 750.000 €. Gracias a estas colaboraciones, la Caja fomenta la cooperación, el trabajo en equipo y la solidaridad en beneficio de la sociedad canaria

- Asociación Española De Cajas Rurales
- Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC)
- As.Española Ases.Plan.Financ. Patrim.Efpa
- Confederación Provincial de Empresarios de S/C
- Fundación Canaria Tenerife Rural
- Confederación Canaria De Empresarios
- ASAGA
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Asociación Industrial de Canarias (ASINC)
- Asociación Instituto de Auditores Internos
- Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente
- ASNEF
- Asociación de Directivos de Comunicación
- Centro de Cooperación Interbancaria
- ADESCAN (ECONOMIA SOCIAL DE CANARIAS)
- GEHOCAN
- CONSEIL EUROPEEN DES PAIEMENTS
- Asociación Canaria de Anunciantes
- Asoc. Española de Codificación Comercial
- ASOC.AUTOREG.COM.COM. - AUTOCONTROL
- Instituto Español De Analistas Financiero

Fundación Cajasiete “Pedro Modesto Campos”

La Fundación Cajasiete “Pedro Modesto Campos” es una pieza clave de la responsabilidad social de la Caja con el Archipiélago Canario. A través de su financiación y colaboración con instituciones y actividades de carácter social, cultural y deportivo, la Fundación busca impulsar el bienestar y el desarrollo sostenible en las comunidades en las que opera. En 2022, la Fundación recibió una aportación de 750.000 euros, lo que demuestra el compromiso continuo de la Caja con las iniciativas sociales y culturales que contribuyen al progreso de la sociedad.

La solidaridad y el compromiso con la comunidad son valores fundamentales de la Fundación. Uno de sus principales objetivos es salvaguardar de manera sostenible unas condiciones de vida favorables para la sociedad en la que opera, promoviendo la colaboración entre personas y organizaciones. Además, la Fundación presta una gran atención a la transferencia del conocimiento entre la Universidad y la Sociedad, buscando contribuir a la transformación de Entidades públicas y privadas mediante la investigación, la formación y la innovación.

Fondo de Educación y Promoción (FEP)

La Caja, como parte de su compromiso social, ha establecido el Fondo de Educación y Promoción (FEP) como una herramienta fundamental para promover su Acción Social. A través de este fondo, la Caja destina una parte de sus beneficios obtenidos en su actividad financiera a la sociedad, lo que considera su dividendo social. Cada año, la organización realiza un esfuerzo

importante para apoyar proyectos que generen valor y contribuyan a mejorar la calidad de vida del entorno, aportando soluciones a diferentes necesidades sociales, medioambientales, deportivas y culturales.

El FEP se rige por principios y directrices específicas según los estatutos de la Caja. Entre ellas, se encuentra la obligación de destinar el 10% 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.

Además, el FEP permite la colaboración con otras sociedades y entidades para el cumplimiento de sus fines, lo que permite que se pueda aportar total o parcialmente su dotación. En resumen, el Fondo de Educación y Promoción es una herramienta clave en la Acción Social de la Caja, y busca promover una sociedad más justa y sostenible a través de su compromiso social.

Propuesta aplicación FEP	Presupuesto 2022	Gasto acumulado dic 2022	Presupuesto disponible
Dotaciones			
Remanente ejercicio 2021	969.769 €		
Dotación con cargo a resultados del ejercicio 2022	2.685.640 €		
Total presupuesto	3.655.409 €	2.401.953,70 €	1.253.455 €

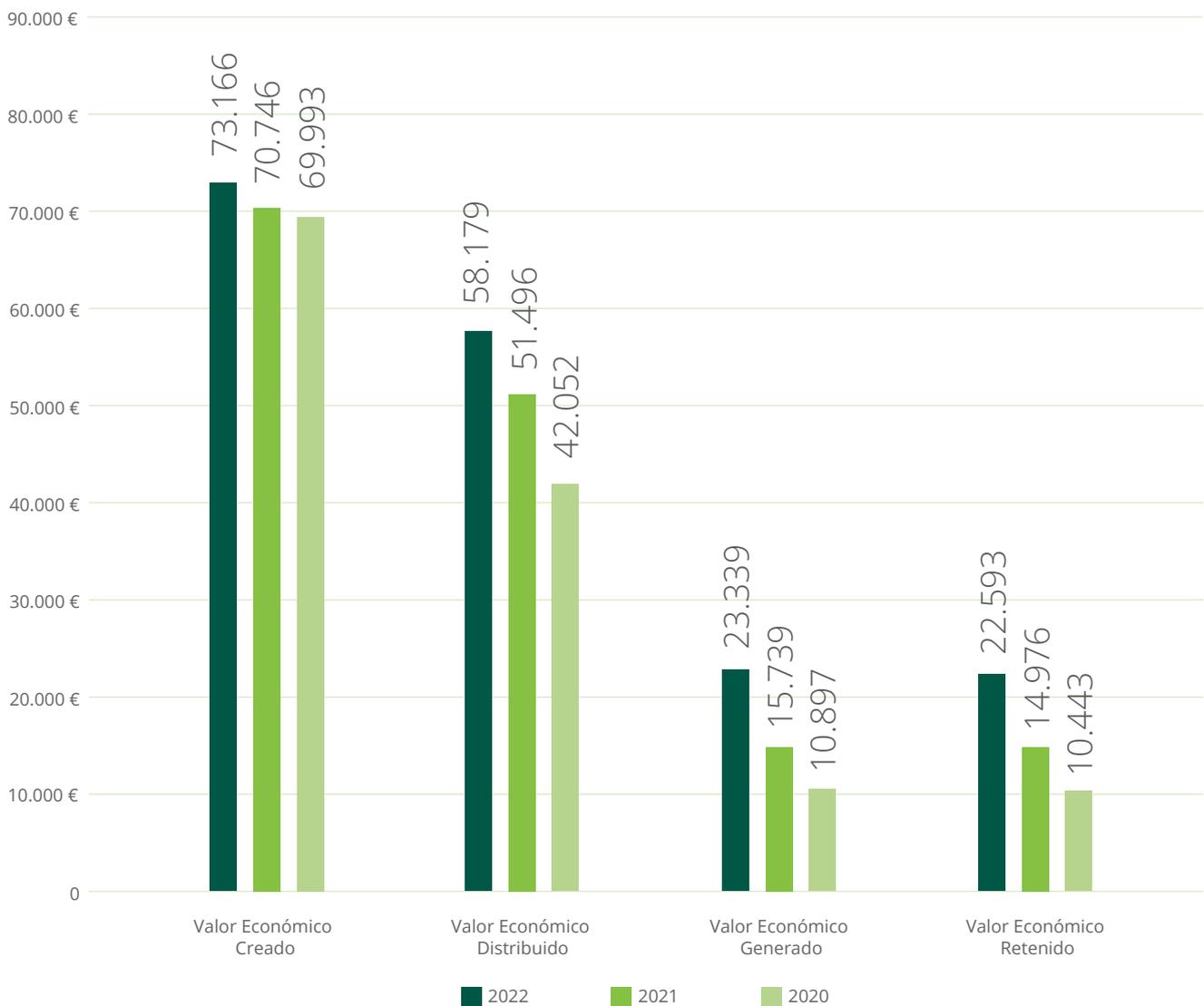
Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros):

Datos económicos	2022	2021	2020
Valor Económico Creado	73.166	70.746	69.933
Margen bruto más ingresos procedentes de venta de activos	73.166	70.746	69.933
Valor Económico Distribuido	58.179	51.496	42.052
Pagos a proveedores	27.152	22.056	13.098
Gastos de personal	22.098	20.423	21.381
Pagos de tributos e Impuestos en Canarias	6.527	6.602	4.865
Fondos aplicados a través del FEP	2.402	2.415	2.708
Valor Económico Generado	23.339	15.739	10.897
Valor Económico Retenido	22.593	14.976	10.443

Esta tabla presenta una visión detallada del Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGD) de la Caja. Respecto al Valor Económico Distribuido, que representa cómo se distribuye este valor generado entre proveedores, empleados, gobiernos y otros beneficiarios, se observa un incremento en los pagos a proveedores y en los gastos de personal, lo que indica una mayor inversión en el desarrollo y

mantenimiento de la entidad y del entorno.

El Valor Económico Generado, que es la diferencia entre el valor creado y el valor distribuido, ha experimentado un aumento de casi el 50% en 2022 frente al 2021. Esto refleja una mayor capacidad de la cooperativa para generar beneficios y reinvertirlos en su crecimiento y en la sociedad.



9.2. Valor institucional

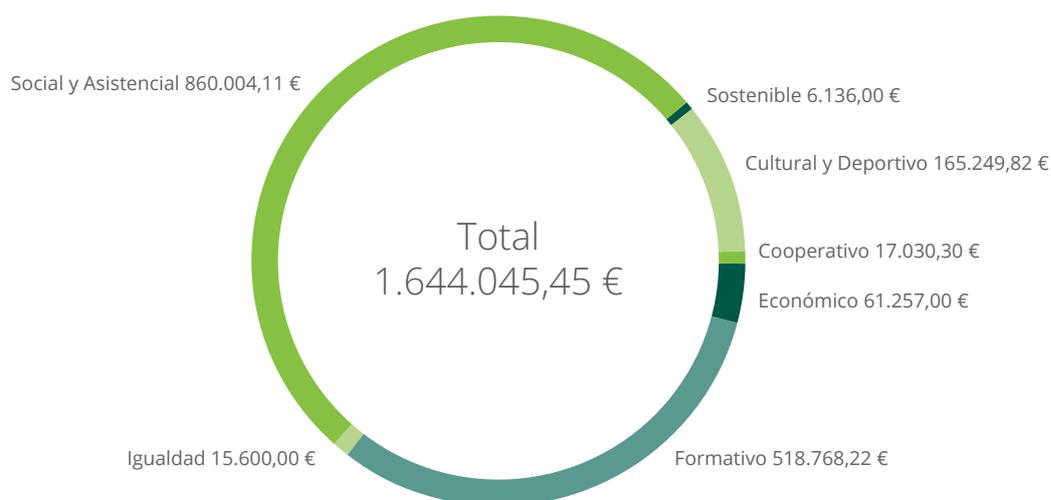
la Caja tiene una misión clara y fundamentada en la contribución al desarrollo socioeconómico de la sociedad. En este sentido, la Caja se ha comprometido a participar y apoyar a las instituciones cívicas o sociales que contribuyan a este fin o a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Para ello, ha llevado a cabo un variado tipo de actuaciones, desde el apoyo al sector público hasta la cooperación con diversas autoridades en cuantas actividades, convenios y operaciones financieras le sea posible participar.

La identidad de la Caja se basa en un fuerte compromiso con la sociedad y todo lo que la conforma. A través de una evolución transversal y favorable, la Caja se ha propuesto mejorar la vida de las personas y asegurar su bienestar social. Durante el período de 2022, la Caja realizó aportaciones por valor de 1.644.045,45 € con el fin

de materializar y reforzar los 7 compromisos que orientan su labor.

Estos compromisos se enfocan en la economía, la cultura y el deporte, lo social y asistencial, la formación, la sostenibilidad, la inclusión e igualdad y, el cooperativismo. De esta manera, La Caja ha contribuido a través de colaboraciones de distinta naturaleza, que han permitido poner en práctica su compromiso de mejorar la sociedad en múltiples ámbitos.

Compromisos	Importes (€)
Cultural y deportivo	165.249,82
Cooperativo	17.030,30
Económico	61.257,00
Formativo	518.768,22
Igualdad	15.600,00
Social y asistencial	860.004,11
Sostenible	6.136,00
Total	1.644.045,45



Compromiso	Entidad beneficiaria
COOPERATIVO	ASOCIACION DE GANADEROS DE TENERIFE
	ASOCIACION PALMERA DE AGRICULTORES
	FUNDACION CANARIA TENERIFE RURAL
	LINK SOLUCIONES INFORMATICAS, S.L. FORO RECURSOS HUMANOS
	MANCOMUNIDAD DEL NORTE GRAN CANARIA
	PROGECON, S.L. FERIA DEL MANGO Y EL AGUACATE
CULTURAL Y DEPORTIVO	A.C. COROS Y DANZAS VILLA DE INGENIO
	AGRUPACIÓN FOLKLORICA HAUTACUPERCHE
	ASOC. COM. FIESTAS NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA
	ASOC. COMISIÓN DE FIESTAS VIRGEN ROSARIO
	ASOC. MERCADILLO DEL VALLE DE LA OROTAVA
	ASOC. SOCIO CULTURAL Y FESTEJOS VALLE SAN LORENZO
	ASOCIACIÓN CULTURAL THINISARA
	ASOCIACIÓN DE VECINOS EL SOCORRO
	ASOCIACION DEPORTIVA BASQUET TARA
	ASOCIACIÓN SOCIO CULTURAL ROQUE AL SUR
	AUTORIDAD PORTUARIA CONCIERTO NAVIDAD
	AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA
	AYUNTAMIENTO DE EL PASO
	AYUNTAMIENTO DE EL PINAR
	AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA
	AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE
	AYUNTAMIENTO DEL PORIS - FIESTAS DE FÁTIMA
	AYUNTAMIENTO GRANADILLA DE ABONA. RUTA DE LA TAPA
	AYUNTAMIENTO SANTA CRUZ DE TENERIFE Y LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. FIESTAS TRADICIONALES (ARCO COMUNICACIÓN)
	AYUNTAMIENTO VALLE GRAN REY - FIESTAS CARNAVAL
AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA	
BOHEMIOS FUTBOL SALA	
C.D. ATLETICO UNION DE GÜIMAR	
CLUB BALONCESTO SAN ISIDRO	
CLUB BALONCESTO SAN MATÍAS	

Compromiso	Entidad beneficiaria
	CLUB CROSS M ^a AUXILIADORA - DOMINGO SABIO
	CLUB DE YATES PASITO BLANCO
	CLUB DEPORTIVO ATL. PASO
	CLUB DEPORTIVO BALONCENTO GIGANTES
	CLUB DEPORTIVO CENTRAL 2012 DE TENERIFE
	CLUB DEPORTIVO RAQUI LABRADOR
	CLUB DEPORTIVO SILVALAURI
	CLUB DEPORTIVO TENERIFE
	CLUB DEPORTIVO URBAN RUNN
	CLUB DEPORTIVO ÚRSEL GAPOGRAF S.L.
	CLUB VOLEIBOL CUESTA PIEDRA
	COFRADIA PENITENTES DE LA MISERICORDIA
	COLABORACIÓN CON LA VIENAL DE ARTE Y VINO DE TACORONTE DE ACENTEJO
	COMISION DE FIESTAS DE SAN JOSE
	COMISION DE FIESTAS LAS ERAS
CULTURAL Y DEPORTIVO	COMISION DE FIESTAS SAN JUAN BAUTISTA
	DAVID ABRAHAM SANCHEZ LEON. EDICIÓN LIBRO EL IMAGINARIO
	FEDERACION CANARIA DE GOLF
	FEDERACION INSULAR BALONCESTO DE TFE
	FEDERACIÓN INSULAR DE LUCHA CANARIA DE TENERIFE
	FEDERACIÓN INTERINSULAR DE FÚTBOL S/C TF
	FORO ARUCAS SIGLO XXI
	FTAS. EL MÉDANO - IMPRENTA HERMANO PEDRO S. L.
	FUERTEFISHING S.L.
	JUNTA DE HERMANDADES Y COFRADIAS DE LA LAGUNA
	MARCHAFM
	PINOLERE PROYECTO CULTURAL
	RADIO CLUB DE CANARIAS, S.A.
	SOCIEDAD CULTURAL LICEO DE TAORO
	UNION DEPORTIVA LAS PALMAS S.A.D
	UNION DEPORTIVA OROTAVA
	UNIÓN DEPORTIVA VALLE GRAN REY

Compromiso	Entidad beneficiaria
ECONÓMICO	ASOC. DE LA EMPRESA FAMILIAR DE CANARIAS
	ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE LA GOMERA
	ASOCIACION INDUSTRIAL DE CANARIAS (ASINCA) - CAMP. ELAB. EN CANARIAS
	CAMARA DE COMERCIO DE LANZAROTE Y LA GRACIOSA
	CAMARA OFICIAL DE COMERCIO, IND. Y NAVEG
	CANARIAS DE AVISOS, S.A. - ECONOMÍA CANARIA PROMOCIÓN CULTURAL-
	CEST (CÍRCULO EMPR. Y PROFES. SUR TFE.)
	COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS TÉCNICOS DE TELECOMUNICACIÓN
	CRÓNICA DEL ATLANTICOHOY, S.L.
	ELECTRO BAZAR MAGCOR, S.L.
	EXPOFUTURO - CHACHO PRODUCCIONES S.L.
	FEPECO
	FORO DE AMIGOS DEL SUR DE TENERIFE
FORMACIÓN	GAVETA ECONÓMICA
	BECAS INSTITUTO CANARIO DE TURISMO
	CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL CESAR MANRIQUE
	COLEGIO SALESIANO SAN ISIDRO LABRADOR
	FUNDACION EMPRESA UNIVERSIDAD LA LAGUNA
	FUNDACION UNIVERSITARIA DE LAS PALMAS
	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA SERVICIO DE DEP
IGUALDAD	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CANARIAS
	EDICIÓN LIBRO RELATOS CON ALMA -CAMP PDS EDITORES S.L.
	FUNDACION CANARIA CARRERA POR LA VIDA
	GEHOCAN
	RG CONSULTANT & SPORT SOLUTIONS, S.L.

Compromiso	Entidad beneficiaria
SOCIAL Y ASISTENCIAL	ASOCIACION DEPORTIVA AGUERE
	ATLANTIC TRADERS(INSTITUTO HEMODONACIÓN)
	FAV AGUERE
	FEDEPALMA
	FOUR 2020 S.L.
	FUNDACIÓN NAHIA(CESIÓN DE LOCAL)
	FUNDACIÓN CANARIA CENTRO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA
	FUNDACION MASFAMILIA
	ILOVETHEWORLD S.L.
	INSTITUCION Ferial DE TENERIFE, S.A.
	INSTITUTO Ferial DE CANARIAS
	INTER IDEAS (GASTROCANARIAS)
	KALIGOMERA
	PRODUCTORA CANARIA DE TELEVISIÓN REGIONAL TELEMARATON SOLIDARIO
SOSTENIBLE	REAL CLUB NAUTICO DE TENERIFE
	ASOCIACIÓN CANARIA DE ENERGIAS RENOVABLES
	FERIAS KM O - ELIPSE GESTIÓN DE EVENTOS

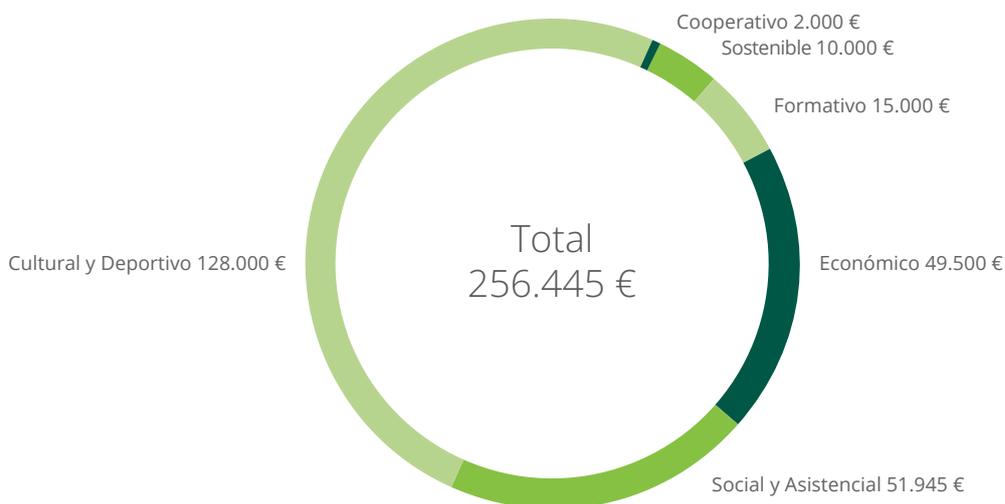
Durante el periodo 2022, la Caja ha continuado su compromiso de contribuir al desarrollo sostenible y responsable de la sociedad. En este sentido, la Caja ha llevado a cabo una serie de acciones y colaboraciones en línea con su política de Responsabilidad Social Corporativa.

Una de las acciones llevadas a cabo por la Caja ha sido la formalización de diferentes convenios de actuación, los cuales han sido seleccionados en función de los compromisos de la Caja con la sociedad. Estos convenios, al igual que las colaboraciones institucionales, han permitido a la Caja colaborar con diversas organizaciones y entidades para promover el bienestar social y el desarrollo sostenible en la comunidad. En el periodo informado, la formalización de estos convenios ha implicado una aportación por valor de 256.445 €, la cual ha

sido canalizada a través de la Fundación Cajasiete “Pedro Modesto Campos”.

Gracias a estas acciones, se han logrado materializar 6 de los compromisos de la Caja. La Caja se enorgullece de poder contribuir de esta manera al desarrollo de la sociedad y reafirma su compromiso de seguir trabajando en esta dirección.

Compromisos	importes (€)
Cooperativo	2.000,00
Cultural y deportivo	128.000,00
Social y asistencial	51.945,00
Económico	49.500
Formativo	15.000
Sostenible	10.000
Total	256.445,00



Compromisos	Beneficiarios
Cooperativo	ASOCIACION DE ORGANIZACION DE PRODUCTORES
	CD AKEKI DE TENERIFE
	ASOC ACADEMIA DE GASTRONOMIA DE SANTA CR
	FUNDACION CANARIA PEDRO RODRIGUEZ LEDESMA
	ASOCIACION FUERTEGOURMET
	AFILARMONICA NI FU NI FA
Cultural y deportivo	CLUB DEP MIDAYU TENERIFE
	ASOC DEPORTIVA SANTA CRUZ DE TENERIFE CL
	FUNDACION CANARIA CANTERA BASE 1939 CANA
	PARROQUIA DE SAN PEDRO APOSTOL
	ASOCIACION THEROS DE DIVULGACION MUSICAL
	FUNDACION CANARIA DE LA UNION DEPORTIVA
	ASOCIACION CUTURAL REYES MAGOS DE TEJINA
	ADOPTA UN ABUELO
Social y asistencial	ASOCIACION DE MUJERES CON CANCER DE MAMA
	ASOC DE ENFERMOS RENALES DE TENERIFE
	FUNDACION CANARIA PEQUENO VALIENTE
	ASOC DE COOPERACION JUVENIL SAN MIGUEL
	FUNDACION TUTELAR CANARIA SONSOLES SORIANO
	CRUZ ROJA ESPAÑOLA
	INSTITUTO CANARIO DE HEMODONACION Y HEMO
	CRUZ ROJA ESPAÑOLA
	FUNDACION CANARIA PEQUENO VALIENTE
	ASOC DE HOGARES PARA NIÑOS PRIV. AM.F.NU
ASSOCIAL Y HUMANITARIA VILLA FELIZ	
Económico	ASOC DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE CANARIAS
	FEDERACION DE ASOCIACIONES AGROPECUARIAS
	SOCIEDAD DE DESARROLLO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
	ASOCIACION ARTELA
Formativo	RADIO ECCA FUNDACION CANARIA
	UNION ESPAÑOLA DE COOP DE ENSEÑANZA
Sostenible	FUNDACION CANARIA SANTA CRUZ SOSTENIBLE

Durante el periodo de 2022, la Caja ha formalizado diferentes convenios de actuación con diversas organizaciones que comparten el compromiso de la Caja con la sociedad. Estos convenios tienen como objetivo materializar los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa de la Caja y contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.

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 Caja. Cada actuación se ha correspondido con uno o varios compromisos de la Caja y ha tenido un alcance específico en función de los objetivos y necesidades de cada organización.

Organizaciones

Asociación Palmera de agricultores y ganaderos
FASAT Federación de Asociaciones Agropecuarias y Pesqueras
Colegio Oficial de Titulados Mercantiles y Empresariales de Santa Cruz De Tenerife
Federación Regional de Cofradías de Pescadores de Canarias
Universidad de La Laguna - Empleados
Universidad de La Laguna - Estudiantes
Fundación General de La Universidad de La Laguna - Estudiantes
Fundación General de La Universidad de La Laguna - Empleados
Colegio de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife
Gestiones y Tramitaciones del Sur SL
Ilustre Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de las Palmas
Sociedad Cooperativa del Campo La Candelaria
Asociación Insular Empresarial de La Gomera
Asociación de Empresarios del Norte de La Gomera
Asociación Empresarios y Comerciantes de La Gomera
Centro de Iniciativas y Turismo Bimbache El Hierro
Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa de La Isla de El Hierro
Mercado Nuestra Señora de África - La Recova
Colegio Economistas de Santa Cruz de Tenerife
Colegio Administradores de Fincas de Santa Cruz de Tenerife
Asociación Asesores Fiscales de Canarias
M8 LAGUNA S.A. y LIGHT BRIDGES, S.L.

9.3. Nuestra comunicación con el entorno

La Caja se esfuerza por establecer una comunicación externa transparente, honesta y accesible para todos sus grupos de interés. La digitalización de algunos de sus canales de comunicación les ha brindado diversas ventajas, entre las cuales se incluyen:

- Aumento de su visibilidad gracias a la inmediatez de estos canales, lo que les permite difundir un mayor número de iniciativas y acciones en tiempo real.
- Llegada a un público más amplio de sus grupos de interés.
- Adaptación del lenguaje para que sea comprensible para todo tipo de audiencias, incluso para aquellos términos financieros que tradicionalmente se han considerado más complejos.
- Monitoreo y medición del impacto de las comunicaciones.
- Escucha activa de sus grupos de interés.

Alcance de los canales digitales de comunicación externa

	6,6 millones de sesiones anuales
	Más de 18 mil visitas diarias de media
WEB CORPORATIVA	3,5 millones de visitas anuales a la home, página con contenido
	3,5 millones de visitas anuales a la home, página con contenido informativo en materia corporativa, de sostenibilidad y acciones con el entorno.
BLOG COMPROMETIDOS CON NUESTRA GENTE	Publicaciones de contenido que difunde acciones en materia de los compromisos de la caja con el entorno
	12.602 visitas anuales
BLOG CAJASIETE CON TU NEGOCIO	Publicaciones de educación financiera, opinión profesional, orientación y análisis económico del entorno
	45.923 mil sesiones anuales

Redes Sociales

 FACEBOOK	Las publicaciones en la página han alcanzado a 665 mil usuarios
	Las publicaciones han generado un total de 713 mil impresiones
	Al cierre del 2022 la página oficial tenía 30.146 seguidores
 INSTAGRAM	Las publicaciones en la página han alcanzado a 262 mil usuarios
	Las publicaciones han generado un total de 282 mil impresiones
	Al cierre del 2022 la página oficial tenía 8.338 seguidores
 LINKEDIN	Las publicaciones en la página han alcanzado a 42 mil usuarios
	Las publicaciones han generado un total de 92 mil impresiones
	Al cierre del 2022 la página oficial tenía 6.524 seguidores
 TWITER	Las publicaciones han generado un total de 59 mil impresiones
	Al cierre del 2022 la página oficial tenía 5.260 seguidores

9.4. Proveedores

Dentro del Plan Estratégico y del compromiso de la Caja de promover su misión, “contribuir al desarrollo sostenible de Canarias satisfaciendo las necesidades de las personas y siendo fieles a nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad”, 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. Por ello, la Caja cuenta con unas políticas en materia de contratación de proveedores y externalización de funciones que han sido aprobadas por el Consejo Rector y que se encuentran perfectamente alineadas con la consecución de sus 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 sentido, la Caja encuentra en sus proveedores el complemento necesario e indispensable para la prestación de sus servicios. Para ello, ha reforzado los procesos de externalización de funciones y se

asegura de que los proveedores comparten y respetan los valores éticos, sociales y ambientales que guían la conducta de la Caja y de sus empleados poniendo especial atención en la selección y contratación, y en el control y seguimiento. De esta forma se integran en dichos procesos los principios de sostenibilidad que propugna la Caja, potenciando la contratación de proveedores locales siempre que sea posible, manteniendo en todo caso los más exigentes estándares de calidad, cumpliendo todos sus compromisos y exigiéndoles, en reciprocidad, su implicación y colaboración para la consecución de su misión y sus objetivos, tratando de minimizar cualquier efecto negativo, social o medioambiental, derivado de su prestación.

Actualmente, el porcentaje destinado a proveedores canarios es del 58 %, 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 15,7 millones de euros.

Concepto	2022		2021	
	Importe	Reparto	Importe	Reparto
Local (CANARIAS)	15.679.159,89	58 %	16.793.212,32	57 %
Nº local (RESTO DE ESPAÑA)	11.472.831,43	42 %	12.719.710,06	43 %
Total General	27.151.991,32	100 %	29.512.922,38	100 %

9.5. Impuestos

En la Caja, reconocen la importancia de los impuestos, la transparencia fiscal y los informes en la contribución económica del país y su desarrollo. Estos aspectos son fundamentales para fomentar el bienestar social y avanzar hacia una sociedad responsable y sostenible.

Como cooperativa establecida en España, cumple con la legislación española correspondiente, sin operar internacionalmente ni pagar impuestos en otros países. Debido a su naturaleza cooperativa, disfruta de un trato fiscal diferenciado, que incluye una serie de incentivos fiscales no disponibles para otros tipos de entidades financieras. En particular, la parte de la Base Imponible que corresponde a los resultados cooperativos tributa al 25 %, mientras que la parte correspondiente a los resultados extracooperativos tributa al tipo general del 30 %.

En el ejercicio de 2022, los beneficios antes de impuestos de la Caja ascendieron a 26,323 millones de euros, lo que representa un incremento del 42,2 % respecto al ejercicio anterior. Después de descontar los impuestos de sociedades por valor de 2.984 millones de euros, el resultado del ejercicio fue de 23.339 millones de euros, lo que supone un aumento de 48,28 % en relación al 2021.

En comparación con el ejercicio anterior, los beneficios antes de impuestos se incrementaron en 7.796 millones de euros, mientras que el resultado del ejercicio después de impuestos aumentó en 7.600 millones de euros. Estos resultados demuestran un crecimiento significativo en la actividad de la empresa y su capacidad para generar beneficios.

Es importante señalar que estos resultados no son aislados y demuestran la solidez y sostenibilidad de la actividad de la empresa, que ha mantenido una trayectoria de crecimiento sostenido a lo largo de los años. Además, la empresa sigue comprometida con la transparencia y la responsabilidad, auditando sus cuentas anuales anualmente por un experto independiente y manteniéndolas disponibles al público en su página web.

Por otro lado, la Caja ha percibido 67.622,58 € de subvención pública durante el ejercicio 2022 para la instalación de placas fotovoltaicas en un inmueble propiedad de la Caja que se encuentra actualmente arrendado a un tercero. Dicha subvención, si bien se solicitó en 2021, fue recibida durante el ejercicio 2022.



+ + +
+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+