Estado de Información No Financiera (EINF) de Cajasiete

a 31 de diciembre de 2024

Con arreglo a los requisitos normativos

de la CSRD, el marco de los ESRS y la Ley 11/2018

1. Contenido

Carta del presidente 1
La sostenibilidad en Cajasiete (*Hitos importantes 2024)* 3
1.1. Bases para la elaboración del informe 7
2. Información general 8
2.1. Estrategia 8
2.2. Modelo de Gobierno y Sostenibilidad 24
2.3. GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión 24
3. Información social 37
3.1. Acción social 37
3.2. Personal propio 50
3.3. Consumidores y usuarios finales 78
4. Información medioambiental 94
4.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía) 95
4.2. Cambio climático 102
4.3. Otras cuestiones medioambientales 109
5. Gobernanza 111
6. Anexos 121

Carta del presidente

Cajasiete representa y promueve un modelo de banca cooperativa que nos lleva a trabajar cada día para generar un impacto positivo en la sociedad en sus tres vertientes, económica, social y medioambiental. Consideramos que cada acción cuenta y, conscientes de nuestra responsabilidad intergeneracional, trabajamos para que nuestras decisiones generen valor a lo largo del tiempo con el convencimiento de que el crecimiento únicamente es verdaderamente valioso cuando se consigue de forma sostenible.

Somos una Cooperativa de crédito con más de 60 años de historia, la única entidad financiera canaria, y, desde nuestros orígenes, hemos asumido una vocación de servicio basada en la confianza de nuestros socios y clientes, convirtiéndola en el motor de un crecimiento sostenible. Trabajamos día a día para transformar esa confianza en progreso sostenible para nuestra comunidad y consolidarnos como el referente financiero del progreso sostenible. Tenemos claro dónde está nuestro arraigo y, bajo estos principios, liderando desde el ejemplo, trabajamos día a día para fomentar la cohesión social, la preservación del entorno y el desarrollo de Canarias.

El compromiso con la sostenibilidad no es una tendencia sino una responsabilidad que hacemos propia. Es el camino que hemos elegido recorrer guiados por nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad. Nos impulsa pensar que cada decisión que tomamos, cada

iniciativa que impulsamos y cada alianza que fortalecemos nos acercan a un futuro más responsable y equilibrado

El balance de este año 2024, primer ejercicio de nuestro Plan Estratégico 2024-2026 integrado en el Plan Rector 2024-2032, ha sido muy positivo pero nuestro propósito va más allá de los resultados financieros. De forma totalmente transversal, el Plan Estratégico de Sostenibilidad que desarrollamos en el Plan Estratégico 2024-2026, refuerza aún más nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad en todas sus dimensiones y nuestro importante papel en el desarrollo económico y social de Canarias.

El trabajo que realizamos, así como nuestras acciones y compromisos, dan forma al Estado de Información No Financiera que te presentamos a continuación. Para su elaboración, hemos hecho un esfuerzo voluntario de adaptación en la transición hacia los requerimientos de la nueva Directiva de Información sobre la Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Hemos trabajado para incorporar tanto el enfoque de doble materialidad como las temáticas definidas en las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS), anticipándonos así, a las exigencias de la nueva normativa. A pesar de este avance, seguimos cumpliendo plenamente con las disposiciones de la Ley 11/2018, compromiso que mantendremos hasta la implementación definitiva de la CSRD.

El compromiso de Cajasiete no termina con este informe, sino que se renueva con cada acción que emprendemos. Seguiremos aprendiendo mientras hacemos, pero avanzando con determinación, innovando y mejorando para garantizar que nuestras acciones contribuyan al bienestar de las próximas generaciones. Porque creemos firmemente que el verdadero progreso es aquel que se construye con responsabilidad, transparencia y visión a largo plazo.

Te invito a que nos acompañes en este camino hacia un futuro más sostenible y responsable.

Introducción *(a efectos de maquetación, irá en una página independiente)*

Cuando pensamos en cómo contar quienes somos, a veces ponemos el foco en lo que hacemos pero, para poder definir qué es realmente Cajasiete, necesitamos centrarnos en quienes forman nuestra entidad. Un proyecto compartido que ha unido a más de 250.000 personas que creen en un futuro sostenible, en un crecimiento compartido y en la fuerza del cooperativismo y sus principios. Con más de 60.000 socios, cada decisión que tomamos está guiada por la confianza de quienes nos eligen y por el propósito de construir un mundo más próspero, más justo y más solidario desde Canarias.

Todos y cada uno de los que formamos parte de Cajasiete llevamos la esencia de nuestra tierra a cada rincón, apostando por una manera diferente de hacer banca, responsable y poniendo a las personas siempre en el centro.

Transformamos la confianza de nuestros socios y clientes en progreso sostenible porque creemos que la verdadera riqueza no se mide solo en cifras, sino en impacto, en oportunidades generadas y en sueños hechos realidad.

Guiados por valores irrenunciables como la integridad, la profesionalidad y la solidaridad, avanzamos para convertirnos en el referente financiero del progreso sostenible de Canarias.

En cada acción, en cada iniciativa, en la satisfacción de ayudar, se refleja la esencia de nuestro compromiso. Gracias a ti, que formas parte de este proyecto, somos un motor de cambio, un aliado del crecimiento, un refugio de confianza y una familia que trabaja unida para construir un futuro en el que todos ganamos.

Gracias por ayudarnos a crear lo que somos hoy.

Gracias por confiar en nosotros para construir el mañana.

La sostenibilidad en Cajasiete (*Hitos importantes 2024)*

ENERO

- Renovamos la colaboración con la organización de los Carnavales de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

- En línea con nuestro crecimiento regional, lanzamos la campaña de captación de talento en la provincia de Las Palmas enmarcada en nuestros tres valores: integridad profesionalidad y solidaridad.

FEBRERO

- Celebramos junto Canarias7, celebramos un foro en torno a la evolución de la economía con profesionales de los diferentes actores del ámbito público y privado.

- Presentamos el proyecto Enseñar para Emprender de la mano de la Fundación General de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

- Colaboramos con la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife para celebrar jornadas de concienciación en seguridad y salud a más de 1.000 jóvenes de la isla enmarcados en la celebración del carnaval.

- Celebramos la IX Edición de los "Premios Compromiso", una convención anual en la que se reconoce el desempeño del personal de Cajasiete en diferentes ámbitos.

MARZO

- Renovamos por quinto año consecutivo la Certificación EFR otorgado por la Fundación Másfamilia como empresa familiarmente responsable.

- Colaboramos con la revista MásMujer y la asociación BPW Canarias para impulsar los V Premios MásMujer.

Celebramos junto a la Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa de la Universidad de La Laguna la V Semana Universitaria de la Economía Social.

- Presentamos el "Plan Rector" de la entidad, un documento que fija la estrategia de la entidad desde el año 2024 hasta el 2032.
- **ABRIL**
- Renovamos y ampliamos el convenio de colaboración con la Universidad de La Laguna para apoyar sus actividades relacionadas con la docencia e investigación.

- Celebramos el encuentro anual de colaboradores del blog "Cajasiete con tu Negocio" para continuar impulsando el proyecto de la mano de los profesionales de las islas.

- Inauguramos nuestra oficina en el centro de Madrid como un nuevo "hogar financiero" con el objetivo de acercar nuestros servicios a los canarios afincados en la capital y fomentar las sinergias entre ellos.

- Cajasiete se posiciona a la vanguardia de la modernización financiera convirtiéndose en la primera entidad financiera en realizar una cancelación de hipoteca de forma digital en Canarias.

- Renovamos el convenio con la Fundación General de la Universidad de La Laguna con un acuerdo bienal incluyendo mejoras económicas y apoyo a las acciones de carácter social que desarrolla.

- Recibimos el sello "Empowering women's talent", un reconocimiento de la prestigiosa revista "Equipos & Talento" al impulso del desarrollo del liderazgo femenino.

MAYO

- Inauguramos el "Club de Lectura Cajasiete", una iniciativa que en su primera temporada reúne a personas de todas las islas para tratar sobre la diversidad.

- Celebramos la Asamblea General Ordinaria con la presentación y aprobación de los resultados de la entidad con los que Cajasiete se posiciona como la entidad financiera más solvente de las que operan en Canarias.

- Colaboramos con CEOE Tenerife para la realización del programa "Chicas Imparables" con el objetivo de impulsar el liderazgo, la innovación y la sostenibilidad entre jóvenes de la isla.
- Cajasiete obtiene un rating ASG otorgado por Sustainable Fitch, con un nivel muy positivo una vez evaluadas nuestras actividades desde una perspectiva ambiental y social, así como la calidad de nuestras políticas y procedimientos en materia medioambiental, social y de gobernanza.

JUNIO

- Celebramos la clausura de la XI edición del programa "Enseñar para Emprender" impulsado por la Fundación General de la Universidad de La Laguna.

- Recibimos el premio al compromiso en la realización de acciones sociales otorgado por CEOE Tenerife.

- Celebramos en Las Palmas de Gran Canaria la II edición del evento "Agradecidos con Nuestra Gente", organizado por la Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos.

- Impulsamos el proyecto "UNIDREAM" en Canarias para ofrecer oportunidades a estudiantes de las islas para participar en programas universitarios internacionales.

- Lanzamos la XVI edición de la iniciativa "Ingreso Sobresaliente" para seguir premiando la excelencia académica de los estudiantes de las islas.

JULIO

- Celebramos el programa "La tecnología en nuestro día a día", impulsado por la Fundación Cajasiete, para dotar de conocimientos en herramientas digitales a personas mayores de 65 años.

- Celebramos el Día Internacional de las Cooperativas de la mano de la UNACC bajo el lema "Las cooperativas construyen un futuro mejor para todas las personas"

AGOSTO

- Reforzamos nuestro vínculo con la UD Las Palmas en la celebración del 75 aniversario del club.

- Recibimos la rectificación SGCP adaptada a la Norma UNE19601 por nuestro compromiso en la prevención de delitos.

SEPTIEMBRE

- Recibimos en el Parlamento de Canarias el Premio ECCA en la categoría de Responsabilidad Social Corporativa 2024.

- Presentamos junto a Fundación Foresta el proyecto "Tenerife Renace.

- Celebramos el quinto aniversario de la Cátedra Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain de la Universidad de La Laguna.

OCTUBRE

- Celebramos las V Jornadas de Banca Privada de Cajasiete de la mano de Gescooperativo en las Palmas de Gran Canaria.

- Inauguramos la XI temporada de los Foros Económicos Cajasiete organizados junto a Radio Televisión Canaria.

- Colaboramos con la Fundación Canaria Carrera por la Vida para impulsar el "Proyecto Bra" en su objetivo de ofrecer prendas terapéuticas a pacientes intervenidos de mastectomía.

- Celebramos el Día Solidario del Grupo Caja Rural realizando donaciones especiales en beneficio del derecho a la alimentación de las personas que más lo necesitan.

- Inauguramos una nueva sede bajo el modelo de "Hogar Financiero" en la zona de Siete Palmas en Gran Canaria.

- Conmemoramos el Día de la Educación Financiera llevando la iniciativa de la UNACC a más de 200 estudiantes canarios.

- Anunciamos la adquisición de un edificio emblemático en el corazón de Las Palmas de Gran Canaria que se convertirá en nuestra sede central en la provincia.

NOVIEMBRE

- Participamos en la iniciativa "Empowering women's talent" impulsada por Equipos & Talento.

- Celebramos en Lanzarote las IX Jornadas de la Empresa Social y Cooperativa bajo el lema "Una mirada al presente y futuro de los negocios tradicionales"

- Conmemoramos el Día Internacional de la memoria Trans celebrando unas jornadas de diversidad e inclusión enmarcada en las actividades del Club de Lectura de Cajasiete

- Recibimos el premio "Accesibilidad universal y el acceso al empleo de las personas con movilidad reducida" otorgado por SINPROMI

- Colaboramos con el Real Casino de Tenerife en la restauración del mural "Friso Isleño", obra referente del pintor canario José Aguiar.

- Colaboramos con la Asociación de la Empresa Familiar de Canarias para la organización de los IX Premios EFCA celebrados en Gran Canaria.

- Participamos en la XXI Edición de Hunger4Innovation, iniciativa para fomentar el emprendimiento entre los más jóvenes.

- Recibimos el premio AEGORO por nuestro compromiso social con el bienestar de Canarias

- Nos convertimos en la primera entidad en adherirse al Portal Notarial de la Banca gracias a un convenio firmado con el Consejo General del Notariado y el Centro Tecnológico del Notariado.

- Anunciamos la puesta en marcha de 3,3 millones de euros en ayudas para los afectados por la DANA junto al resto de entidades que componen el Grupo Caja Rural.

DICIEMBRE

- Premiamos los mejores trabajos de final de grado de la Facultad de Economía Empresa y Turismo de la Universidad de La Laguna

- La Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos colaboró con la Cámara de Comercio de Lanzarote y La Graciosa para celebrar la XIII Edición de los Premios LanzarotEmprende.

- Lanzamos la campaña de Navidad "El Valor de lo Importante".

- Colaboramos con la Cámara de Comercio de Tenerife para impulsar el comercio local en la campaña navideña.

1.1. Bases para la elaboración del informe

BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad

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

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

La información reportada hace referencia al año fiscal 2024, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 enero de 2024 hasta el 31 de diciembre 2024, la cual ha sido verificada y quedará publicada en la web de la Caja de forma que sea fácilmente accesible y gratuita para los grupos de interés y el público en general.

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) se ha elaborado considerando los principales marcos de reporte, siendo estos, principalmente, los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y, además, la nueva directiva europea *Corpororate Sustainability Reporting Directive* (CSRD), junto con los *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS). Su contenido ha sido desarrollado siguiendo los principios de materialidad y proporcionalidad.

El objetivo de este informe es presentar una visión completa de los avances que Cajasiete ha realizado durante el ejercicio 2024, vinculando su modelo de negocio con sus prácticas en los

ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza. Se incluyen datos económico-financieros clave, así como información sobre el gobierno corporativo y los aspectos sociales y medioambientales que han sido identificados materiales por los grupos de interés.

BP-2: Información relativa a circunstancias específicas

En este informe, Cajasiete realiza un esfuerzo voluntario de adaptación en la transición desde la Normativa de Información No Financiera (NFRD) hacia los requerimientos de la nueva Directiva de Información sobre la Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés). Se ha trabajado en incorporar tanto el enfoque de doble materialidad como las temáticas definidas en las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS), anticipándose así, a las exigencias de la nueva normativa. A pesar de este avance, el informe sigue cumpliendo plenamente con las disposiciones de la Ley 11/2018, compromiso que se mantiene hasta la implementación definitiva de la CSRD.

Para facilitar la accesibilidad a toda la información relativa a estas cuestiones, puede consultar y descargar este informe en la página web de Cajasiete (www.cajasiete.com). Para cualquier aclaración o sugerencia, puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico: sostenibilidad@cajasiete.com

2. Información general

2.1. Estrategia

SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

Cajasiete es una Sociedad Cooperativa de Crédito, fundada en febrero de 1962, que se rige por lo dispuesto en sus estatutos sociales 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. Su domicilio social está ubicado en la avenida Manuel Hermoso Rojas, número 8, de Santa Cruz de Tenerife.

El ámbito de actuación se extiende al estado español, si bien se centra fundamentalmente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. Cajasiete ofrece servicios de alta calidad y con una propuesta de valor personalizada a sus clientes, tanto particulares como empresas, y a todo tipo de entidades, aprovechando su tamaño y arraigo en todas las islas Canarias. La Caja está comprometida con los principios fundamentales del cooperativismo, destacando su contribución a la educación y promoción de estos principios.

(*) EN LA VERSIÓN MAQUETADA SE INCLUIRÁ UNA INFOGRAFÍA(*)

Misión: Transformar tu confianza en progreso sostenible para Canarias.

Visión: Ser el referente financiero del progreso sostenible de Canarias.

Valores:

- **Integridad:** Nuestras decisiones empresariales y nuestras acciones con las personas se caracterizan por la honradez, honestidad, responsabilidad y el respecto por los demás. La Caja representa una banca de valores.
- **Profesionalidad:** Aportamos soluciones financieras a las personas y empresas de nuestra Comunidad, adecuando nuestros productos y servicios, caracterizando nuestras relaciones por el valor aportado, trato personal y cercanía en la toma de decisiones. Banca responsable.
- **Solidaridad:** Creemos en la colaboración y la ayuda mutua con el fin de contribuir al crecimiento, al progreso y al desarrollo de la sociedad y las personas dela Caja es una entidad de Economía social.

Compromisos

1. Desarrollo económico y cooperativo
2. Medioambiental
3. Cultural
4. Deportivo
5. Formación
6. Asistencial
7. Igualdad

La sostenibilidad, la responsabilidad y el compromiso guían la gestión de Cajasiete. Este enfoque permite a la entidad preservar su identidad distintiva como una caja cooperativa de banca minorista con enfoque regional, disponiendo de un modelo eminentemente comercial que ofrece un completo catálogo de productos y servicios a través de una amplia gama de canales: red de oficinas, cajeros y banca a distancia (internet, banca telefónica y móvil). Este modelo de negocio no solo enfatiza la importancia de construir relaciones duraderas con los clientes, sino que también refleja la dedicación de Cajasiete a mantener sus principios cooperativos y su misión de contribuir positivamente a la comunidad y al entorno económico local.

Nuestro modelo cooperativo

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

El modelo adoptado por el Grupo Caja Rural promueve una mayor seguridad y estabilidad para todas las entidades que forman parte del grupo, cimentándose en principios fundamentales como el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social de las comunidades donde las entidades asociadas operan.

Este modelo de asociación se fundamenta en una estructura de banca federada, diseñada para preservar la independencia y autonomía de cada una de las Cajas Rurales integrantes. Esta configuración permite a las entidades satisfacer los requisitos esenciales de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al mismo tiempo que les ayuda a superar las posibles

limitaciones derivadas de su tamaño individual y el alcance geográfico de su actividad. Este enfoque federado fomenta la colaboración y el apoyo mutuo entre las cajas, maximizando su potencial colectivo sin comprometer su identidad y estrategia individual.

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

- **Banco Cooperativo Español, S.A.:** actúa como el núcleo bancario central para las cajas asociadas, ofreciendo servicios esenciales de banca que facilitan la operatividad y eficiencia de las Cajas asociadas.
- **Rural Servicios Informáticos, S.C.**: proporciona servicios tecnológicos a todas las Cajas del Grupo Caja Rural. Juega un papel crucial en su digitalización y modernización tecnológica, permitiéndoles ofrecer soluciones bancarias avanzadas y competitivas.
- **Rural Grupo Asegurador, S.A.:** compañía aseguradora participada por todas las entidades del Grupo Caja Rural que permite proporcionar a los clientes una oferta integral de productos y servicios financieros y aseguradores.

Estas empresas, junto con otras inversiones del grupo como GrucajRural Inversiones, contribuyen significativamente a la fortaleza y competitividad del Grupo Caja Rural, permitiéndole enfrentar con éxito los desafíos de un entorno bancario en constante evolución. El Grupo Caja Rural se conforma como uno de los principales grupos bancarios operantes en España, contando con 2.357 oficinas. Su gran solidez financiera y patrimonial se plasma en 97.987 millones de euros de Activos Totales y en 9.864 millones de euros de Recursos Propios del Grupo.

- ***(*)EN LA VERSIÓN MAQUETADA SE INCLUIRÁ UNA INFOGRAFÍA(*)***
- *CET 1: 23,72%*
- *Activos Totales: 97.987 M€*
- *RRPP: 9.864 M€*
- *Oficinas: 2.357*

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

Solvencia y fortaleza financiera

Primera línea de seguridad: la fortaleza financiera de Cajasiete.

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

A 31 de diciembre de 2024, Cajasiete dispone de un activo de 4.535 millones de euros, habiendo obtenido un beneficio después de impuestos de 59,9 millones de euros, con una inversión crediticia de 2.452 millones de euros y sustentada en lo que a solvencia se refiere por un capital CET 1 de 383 millones de euros frente a una exposición al riesgo (APR) de 1.809 millones de euros.

Principales datos financieros de Cajasiete

	2023	**2024**
Socios	59.932	62.054
Clientes	243.252	252.962
Empleados	438	466
Activo (miles de euros)	3.959.299	4.535.986
Crédito a la clientela (miles de euros)	2.141.331	2.448.905
Resultado después de impuestos (miles de euros)	41.967	56.918
Ratio de solvencia	20,89%	21,18%
Inversión social (FEP) (miles de euros)	3.171	3.690

Con una ratio de solvencia del 21,18% a cierre de 2024, la Caja cuenta con una sólida posición de solvencia, disponiendo de un importante superávit de fondos propios en relación a los requerimientos regulatorios que le permitiría hacer frente en solitario a supuestos de necesidad.

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

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

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

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

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

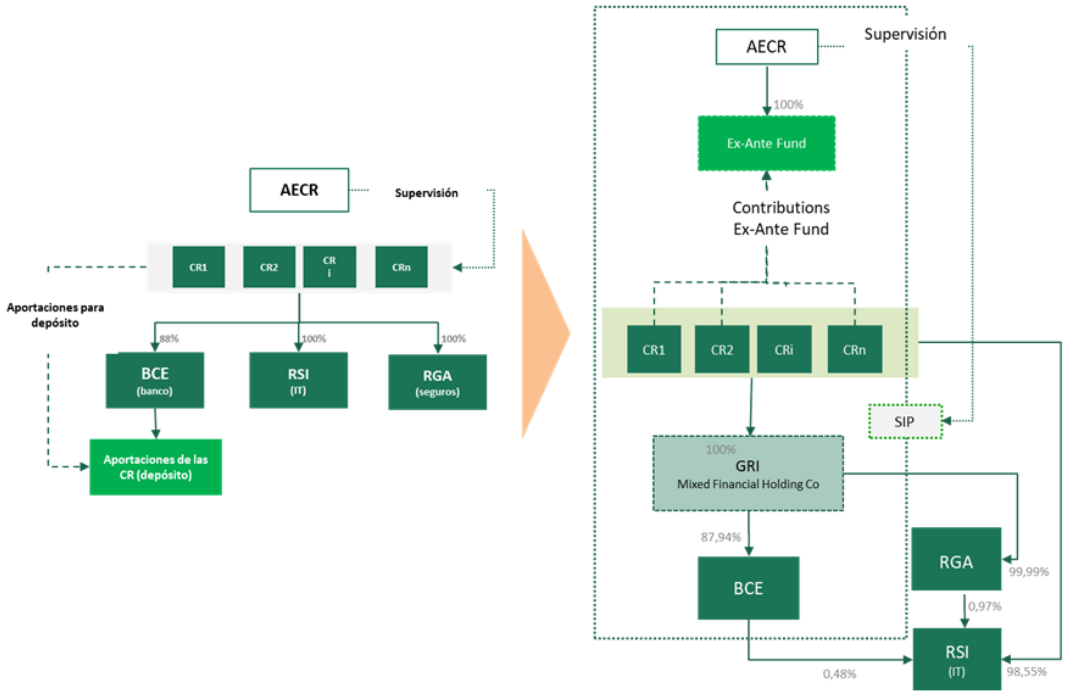
Este fondo se financia mediante aportaciones individuales de los miembros del MIP, buscando reunir un volumen de recursos suficiente para cumplir con sus objetivos, teniendo en cuenta los resultados de las pruebas de resistencia. El objetivo financiero para el fondo se fijó en 375 millones de euros, siendo el volumen disponible a 31 de diciembre de 2024 de 360 millones de euros.

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

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

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

Ilustración 1. Estructura MIP



Tercera línea de seguridad: Fondo de Garantía de Depósitos

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

Incluir visual con los siguientes datos:

466 personas empleadas

252.962 clientes

144 cajeros (de los cuales 18 son cajeros desplazados)

62.054 socios.

89 oficinas:

Tenerife: 54

Gran Canaria: 12

La Palma: 10

La Gomera: 3

El Hierro: 3

Lanzarote: 3

Fuerteventura: 3

Madrid: 1

Modelo de negocio

Cajasiete respalda un modelo de negocio cooperativista que se distingue por su proximidad y el establecimiento de relaciones con una visión a largo. El profundo conocimiento que la Caja tiene de sus socios y clientes le permite mantener altos niveles de fidelización, basado en la calidad de los servicios que ofrece y que se vertebran en torno a las líneas de negocio de banca de particulares y banca de empresas.

Banca Particulares

Dirigida a las personas físicas y a los negocios (comercios, autónomos y profesionales), ofrece servicios de banca minorista como seguros y productos de inversión. Esta es la línea de negocio más significativa para la Caja en términos de captación de recursos, y créditos otorgados. Esta línea de negocio abarca varias actividades clave:

- **Banca Comercial**: ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, destacándose especialmente en la concesión de créditos hipotecarios para viviendas. Además, ofrece financiamiento al consumo y captación de depósitos, tanto a la vista como a plazo. Cajasiete mantiene una sólida cuota de mercado en sus áreas de influencia, lo que refleja su arraigo y compromiso con el desarrollo económico local.

- **Distribución de Productos de Previsión**: ofrece una extensa gama de productos de previsión orientados al ahorro y la mitigación del riesgo, incluyendo seguros de vida, pensiones, y seguros generales. Estos productos están diseñados para satisfacer las necesidades de seguridad financiera y planificación a largo plazo de sus clientes, ayudándolos a gestionar eficazmente los riesgos y asegurar su bienestar futuro.

- **Distribución de Productos de Inversión:** Cajasiete pone a disposición de sus clientes minoristas una serie de productos de inversión e instrumentos financieros, como fondos de inversión y planes de pensiones. Esta oferta permite a los clientes diversificar sus carteras, optimizar sus ahorros y planificar adecuadamente para su jubilación, alineado con sus objetivos financieros y perfil de riesgo.

La línea de negocio de Banca Particulares de Cajasiete se distingue por su enfoque en proporcionar soluciones financieras integrales y personalizadas, reforzando su posición como una entidad cercana y de confianza para sus clientes.

Complementariamente, la Caja también dispone de un servicio de Banca Privada para proporcionar un servicio especializado, basado en un asesoramiento riguroso y personalizado, a clientes con elevados patrimonios. Este servicio se basa en un análisis integral de las

circunstancias personales del cliente, valorando aspectos como su perfil de riesgo, sus preferencias, necesidades económicas y su situación vital.

Banca Empresas

La línea de banca empresarial de Cajasiete está dirigida principalmente a pequeñas y medianas empresas (pymes) y microempresas, además de ofrecer soluciones de financiación al sector público. El objetivo de esta estrategia es proporcionar soluciones financieras personalizadas a sectores clave que impulsan el crecimiento de la Caja y el desarrollo económico.

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

- **Banca para Empresas:** Dedicada a brindar productos y servicios financieros especialmente diseñados para las pymes y microempresas, convirtiéndose en un aliado en su expansión y consolidación en el mercado.
- **Financiación al Sector Público:** Se centra en ofrecer soluciones de financiación a entidades del sector público para el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos esenciales. Esto está alineado con los valores fundamentales de Cajasiete de promover el desarrollo de Canarias.

Cajasiete ofrece sus servicios a las empresas a través de su red de oficinas y de una unidad específica que cuenta con gestores especializados, con conocimientos y experiencia, para aportar un elevado valor añadido a los clientes a través de una amplia gama de productos y servicios.

Cajasiete se distingue por su modelo de gestión que incorpora un enfoque de distribución multicanal, destacando la importancia de los canales digitales. Esta estrategia permite a la entidad ofrecer servicios bancarios de calidad, accesibles en cualquier momento y lugar, para aquellos clientes que, por preferencia o por incompatibilidad de horarios, eligen los canales digitales para relacionarse con la Caja.

Además de su red de oficinas físicas, Cajasiete dispone de una oficina digital creada para estar cerca de los clientes que realizan sus contrataciones, operaciones y gestiones a través de la banca digital. Esta oficina complementa la propuesta de valor de la Caja proporcionando un asesoramiento personalizado y soluciones financieras de gran valor basadas en la flexibilidad, personalización y la excelencia en la atención.

(Incluir cuadro/visualización con datos de la oficina digital:)

Edad media:

- *Clientes oficina digital: 32 años)*

% de clientes menores de 30 años

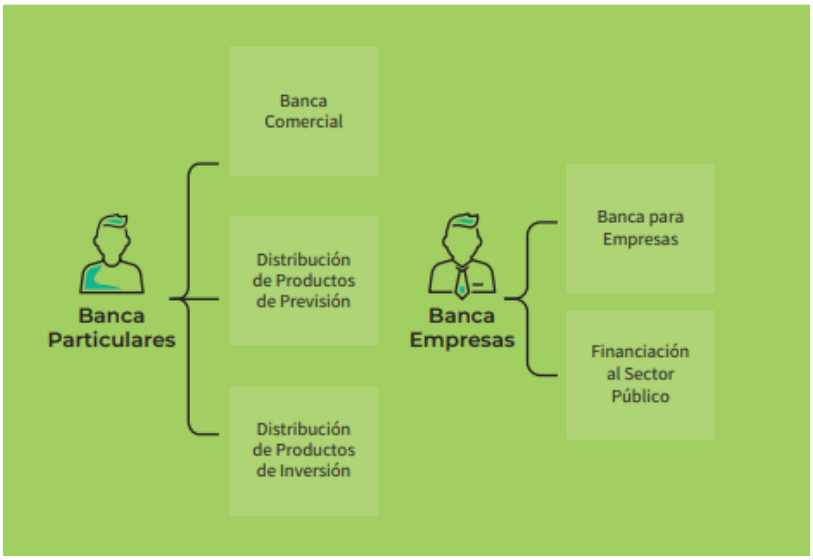
- *Oficina digital: 53,60%*
- *Media oficinas: 19,61%*

Evolución número clientes activos oficina digital:

- *Año 2024: 5.899*

- *Año 2023: 4.916*
- *Año 2022: 4.116*

[Visual líneas de negocio y productos]



Estrategia: Plan Rector 2024-2032

La estrategia de Cajasiete se centra en fomentar el desarrollo sostenible. Como eje central de esta estrategia, se encuentra el compromiso de la Caja con ofrecer un alto valor añadido a sus clientes, brindando un asesoramiento personalizado, cercano y de alta calidad. Este enfoque resalta la importancia de cultivar relaciones sólidas con sus clientes, además de reflejar el compromiso de Cajasiete con la preservación de sus principios cooperativos y su objetivo de generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno económico local.

La cultura empresarial de Cajasiete es el núcleo de su estrategia y permea toda la organización. Esta cultura guía las interacciones internas entre empleados, así como las relaciones con socios y clientes, además de orientar la toma de decisiones críticas en la organización. Esta cultura está en constante evolución, adaptándose para mantenerse alineada con nuevos desarrollos en la estrategia, en los objetivos de la Caja y los cambios en su entorno y en el mercado.

Para Cajasiete, 2024 ha sido el primer año de su ambicioso Plan Rector para el periodo 2024-2032, donde está plasmada la visión de futuro de la Caja, estableciendo pilares a largo plazo con el fin de garantizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad económica.

El Plan Rector se sustenta en tres planes estratégicos que abarcan periodos de tres años. El primero de estos planes detalla los objetivos que la Caja ha establecido para el periodo 2024-2026, definiendo las estrategias y acciones para alcanzarlos. En el desarrollo del Plan Rector, Cajasiete reflexionó sobre los elementos esenciales que definen su propósito, como su misión, visión, valores y su ventaja competitiva asegurando así fomentar una cultura empresarial que sea un recurso estratégico para la entidad. Para la Caja, el logro de sus objetivos es tan importante como la forma en que los alcanza. El compromiso es construir un éxito fiel a su identidad, priorizando sus valores sobre los resultados. Con esta base, se definieron los ejes de

la estrategia, los objetivos y las políticas que sustentan el Plan Rector. Como resultado de esta reflexión se identificaron los siguientes ejes estratégicos:

1. **Cultura empresarial:** Cajasiete se distingue por una forma diferente de hacer banca, fiel a su identidad cooperativa y centrando a las personas por encima del capital. Las decisiones estratégicas se toman con un enfoque hacia la mejora de la organización y de la sociedad. Esta identidad se comunica e integra tanto interna como externamente, incorporando la sostenibilidad en sus dimensiones económica, social y medioambiental como un pilar de las operaciones.

2. **Trato personal:** Compromiso con un servicio cercano, personalizado y de alta calidad, ofreciendo soluciones a medida para cada cliente, logrando así construir relaciones duraderas basadas en la confianza.

3. **Adaptación al cambio:** La Caja toma una actitud proactiva, permaneciendo atenta a los cambios en su entorno y adaptándose, buscando convertir las amenazas en oportunidades. Este enfoque fomenta la resiliencia de la entidad y permite su crecimiento sostenido en el tiempo.

Con una clara definición de su identidad corporativa y su cultura empresarial, Cajasiete ha desarrollado sus estrategias empresariales, las cuales se componen de un conjunto de acciones que guían el avance hacia el cumplimiento de sus objetivos. Las estrategias que se destacan para los próximos años son:

- **Estrategia de crecimiento:** Expansión geográfica de Cajasiete en la Provincia de Las Palmas, la Provincia de Santa Cruz de Tenerife y la Comunidad de Madrid, acompañado por un crecimiento de su línea de Negocio Digital.

- **Estrategia de segmentación:** Enfoque en el segmento de particulares, principalmente en el colectivo de jóvenes, funcionarios, noministas y pensionistas, así como una mayor especialización en el segmento de empresas y el sector público, buscando una gestión proactiva de seguimiento y recuperación de créditos.

- **Estrategia de sostenibilidad:** Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito ambiental y social, integrando prácticas sostenibles en las operaciones de la Caja e incrementando su impacto positivo en la sociedad y medioambiente.

- **Estrategia de transformación digital:** Continuar el avance en la adopción de tecnologías avanzadas de análisis de datos y de inteligencia artificial, fomentando así la productividad y eficiencia interna. Seguir las directrices del Grupo Caja Rural para asegurar robustez en las medidas de ciberseguridad, protección de la información y activos digitales de la Caja y de sus clientes.

- **Estrategia de diferenciación:** Reforzar y comunicar el valor distintivo de Cajasiete a los consumidores para diferenciarse frente a la competencia y fortalecer el posicionamiento en el mercado.

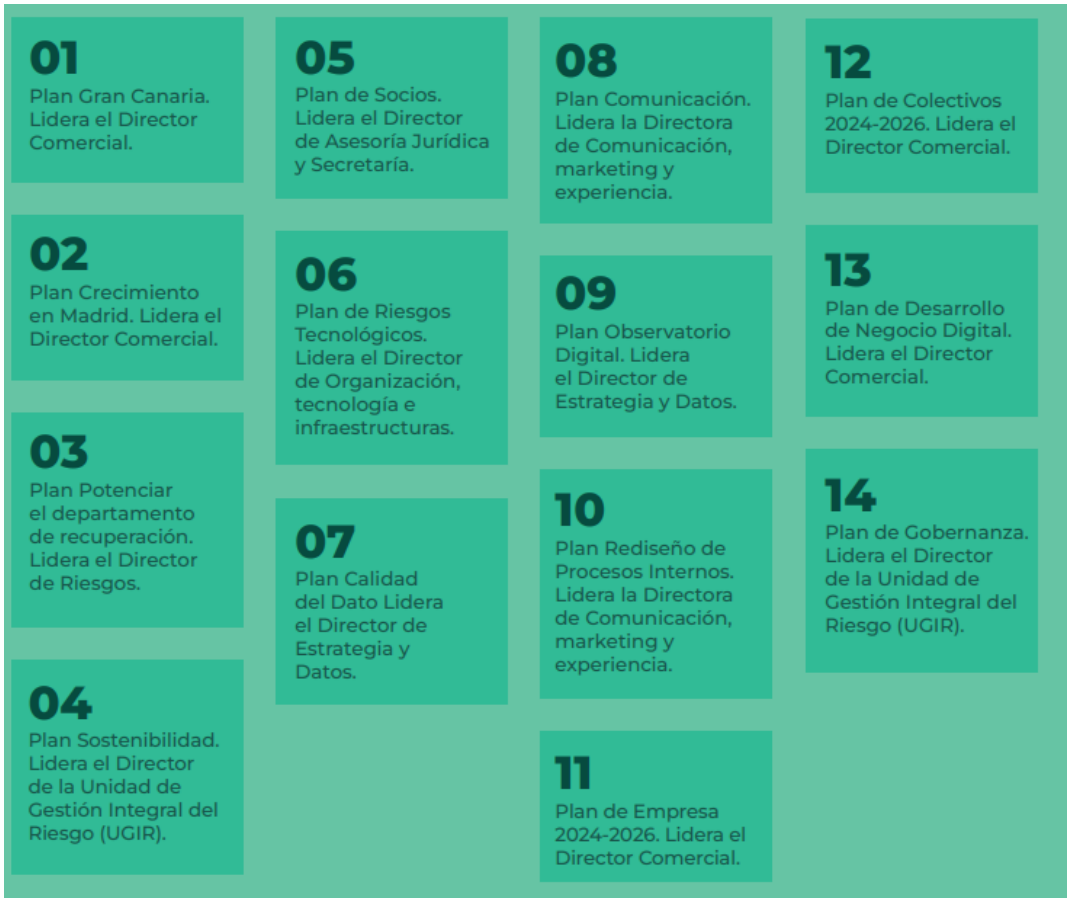
El Plan Rector se sustenta en tres planes estratégicos que abarcan periodos de tres años. Para el primero de ellos, que abarca el periodo 2024-2026, se definieron catorce planes de acción estratégicos, que se están afrontando de manera colaborativa.

Planes de acción estratégicos 2024-2026:

La Caja lleva a cabo un proceso continuo de monitoreo y seguimiento del avance de sus planes estratégicos. Actualmente, el enfoque de su estrategia se centra en áreas de actuación principalmente enfocadas en la optimización y rediseño de procesos internos, la innovación, la digitalización y la mejora de los sistemas existentes. Estos planes se encuentran en diferentes etapas de desarrollo, algunas fases han sido completadas, mientras que una parte significativa sigue en curso, avanzando progresivamente hacia su cumplimiento en 2026. Entre las áreas clave de actuación se incluyen el desarrollo del negocio digital, el fortalecimiento de la gobernanza, la expansión geográfica y la sostenibilidad.

En materia de sostenibilidad, la Caja ha establecido como iniciativas, entre otras, de su Plan de Acción, la mejora en la integración de criterios ASG en su cadena de suministro y en el proceso de análisis y seguimiento de operaciones crediticias, el fortalecimiento de la medición de su huella de carbono y el crecimiento de su negocio sostenible.

[Visual resumen planes de acción 2024-2026]



Sustainable ESG Fitch Rating

Cajasiete ha sido evaluada por la agencia calificadora Sustainable Fitch, obteniendo un **rating ESG de 3**, en una escala del 1-5, donde 1 representa la mejor puntuación. Esta evaluación refleja el desempeño de la Entidad en las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y de gobernanza. La agencia calificadora considera aspectos como las políticas internas, la transparencia en la divulgación de información, la gestión de la cadena de suministro y la gestión de riesgos.

En materia ambiental, Cajasiete ha avanzado en sostenibilidad con el desarrollo de políticas internas y una mayor transparencia en la divulgación de sus iniciativas. Sin embargo, la calificadora señala como áreas de mejora la definición de metas cuantificables y la elaboración de un plan de transición hacia una economía baja en carbono. En este sentido, recomienda establecer objetivos claros y medibles que permitan fortalecer el desempeño ambiental de la Entidad.

En el ámbito social, la calificación de Cajasiete destaca por su compromiso con los derechos humanos y laborales, así como por su cercanía y apoyo al desarrollo regional. La reafirma el impacto positivo de la financiación de iniciativas con impacto social, con especial atención a proyectos que benefician a pequeñas empresas y colectivos locales.

En cuanto a la gobernanza, se valoran positivamente la calidad y transparencia en la divulgación de información, la auditoría externa independiente y la solidez de los órganos de gobierno.

Asimismo, la Entidad cuenta con sistemas adecuados y no demuestra ninguna señal de alerta en la gestión de riesgos, incluyendo la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como en ámbitos clave como ciberseguridad, cumplimiento normativo y gestión fiscal y legal.

Es importante señalar que, el rating de Cajasiete se ve condicionado por la necesidad de establecer un camino claro hacia la neutralidad en carbono, con objetivos basados en la ciencia. Asimismo, se identifica como área de mejora la integración de criterios vinculantes de sostenibilidad en su cadena de suministro.

Por último, la calificadora destaca la contribución de Cajasiete a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un impacto significativo en el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), en línea con su actividad financiera. Además, reconoce una contribución relevante al ODS 2 (hambre cero), gracias al apoyo de la Entidad al sector agroalimentario.

Cajasiete ha dado un paso más en su compromiso con la sostenibilidad al participar, de manera voluntaria, en una evaluación ESG externa. Esta iniciativa se alinea con sus valores estratégicos e identidad cooperativa, reforzando su objetivo de mejora continua.

Los resultados de esta evaluación confirman que la Entidad está evolucionando en la dirección correcta, con una gobernanza sólida y adecuada para gestionar los principales riesgos. Además, la calificadora ha reconocido el impacto social positivo de la estrategia de Cajasiete y sus iniciativas en la región, reflejando su compromiso con el progreso de Canarias. Esta valoración también proporciona a la Entidad una herramienta clave para seguir avanzando, identificando oportunidades de mejora y fortaleciendo su estrategia y gestión en materia ASG.

Principales tendencias y acontecimientos en el sector bancario

- **El entorno macroeconómico:**

La economía española ha mantenido a lo largo del año un ritmo muy sólido de crecimiento. El Ministerio de Economía ha mejorado las previsiones de crecimiento hasta 2026, con un PIB estimado en 2,7% para 2024, 2,4% en 2025 y 2,2% en 2026. España mantiene un crecimiento superior al de la zona euro, impulsado por el consumo, la inversión y el turismo, con una inflación alineada con el objetivo del 2%.

El crecimiento es equilibrado gracias al empleo, el consumo y la fortaleza del sector exterior. En 2024, el sector exterior lideró inicialmente el crecimiento, pero luego la demanda interna tomó protagonismo, apoyada en la moderación de la inflación, el alza de los salarios reales y la política monetaria más flexible. Sin embargo, la inversión ha sido débil, aunque se espera una recuperación en los próximos trimestres.

Se espera que el dinamismo de la demanda interna y el consumo se mantengan durante gran parte de 2025, impulsados por la recuperación del poder adquisitivo de los hogares, el crecimiento de los salarios reales y la mejora del mercado laboral, lo que también favorecerá el aumento de la demanda de viviendas. Asimismo, el turismo seguirá contribuyendo al PIB en 2025 y 2026.

Las perspectivas macroeconómicas para 2025 son positivas; sin embargo, se identifican ciertos riesgos que podrían afectar esta evolución, como el aumento del proteccionismo comercial tras la victoria de Trump en EE. UU., las tensiones geopolíticas y la fragmentación política nacional.

- **Sector bancario español: principales acontecimientos**

En 2024, el sector bancario español ha estado marcado por el cambio en la política monetaria, con tres reducciones del tipo de interés base desde junio. Este giro ha impulsado la concesión de crédito, revirtiendo la desaceleración observada en 2023 generado por las continuas subidas de tipos. En términos generales, la concesión de crédito ha crecido a un ritmo superior al 15%, con un fuerte dinamismo en hipotecas, consumo y pymes, mientras que el crédito a grandes empresas ha mostrado un crecimiento más moderado. Sin embargo, el saldo vivo de crédito aún se mantiene en terreno negativo, aunque con una caída más contenida que en el año anterior.

Los depósitos del sistema bancario español han mantenido un crecimiento superior al 4%, mientras que los recursos fuera de balance han mostrado una evolución positiva, con los fondos de inversión creciendo más del 14% debido al aumento de suscripciones netas y valoraciones. En 2024, se ha observado un cambio en la preferencia de los inversores, pasando de fondos de renta fija a largo plazo a fondos monetarios y de renta fija a corto plazo.

El beneficio neto del sistema bancario ha crecido más del 30% hasta septiembre, impulsado por el margen bruto, destacando el aumento del margen de intereses, dividendos y comisiones por comercialización de productos no bancarios. Este crecimiento ha permitido mejorar las ratios de capital, aunque España sigue rezagada respecto a otros países europeos en términos de CET 1. No obstante, Cajasiete con una ratio de solvencia del 21,18%, se encuentra muy por encima de la media española.

- **Prioridades supervisoras del trienio 2024-2026**

Debido a las tensiones geopolíticas y macrofinancieras mencionadas anteriormente, el sector bancario enfrenta importantes desafíos que generan incertidumbre en su estabilidad. No obstante, las entidades han demostrado una notable resiliencia en los últimos años. El organismo supervisor del BCE ha reforzado su enfoque en la vigilancia y supervisión para garantizar la solidez de las entidades financieras frente a posibles obstáculos, escenarios de estrés o situaciones adversas. Para ello, ha establecido tres prioridades, diferenciando entre riesgos de corto plazo y cuestiones estructurales de largo plazo:

a) Reforzar la capacidad de resistencia de las entidades ante perturbaciones macroeconómicas y geopolíticas inmediatas.

b) Acelerar la corrección de deficiencias en la gobernanza y en la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

c) Avanzar en la transformación digital y establecer marcos sólidos de resiliencia operativa.

Cada una de estas prioridades aborda aspectos específicos, como el riesgo de crédito, liquidez y financiación; la gestión de riesgos climáticos; la transformación digital estratégica y la resiliencia operativa frente a amenazas de ciberseguridad y externalización de servicios tecnológicos.

- **Novedades normativas en el ámbito de la sostenibilidad:**

DIRECTIVA (UE) 2024/1306 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2024, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a los plazos de adopción de normas de presentación de información sobre sostenibilidad para determinados sectores y para determinadas empresas de terceros países. Originalmente, la Comisión Europea debía adoptar estas normas antes del 30 de junio de 2024; sin embargo, con la nueva directiva, este plazo se extiende hasta el 30 de junio de 2026. Esta prórroga afecta principalmente a las normas sectoriales de presentación de información sobre sostenibilidad y a las empresas de terceros países que operan en la Unión Europea. El objetivo es proporcionar a las empresas más tiempo para adaptarse a los requisitos de información sobre sostenibilidad, reduciendo así la carga administrativa y permitiendo una implementación más efectiva de las obligaciones de divulgación.

DIRECTIVA (UE) 2024/1275 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de abril de 2024, relativa a la eficiencia energética de los edificios, (refundición). Establece medidas para mejorar la eficiencia energética de los edificios en la Unión Europea, con el objetivo de lograr un parque inmobiliario de cero emisiones para 2050.

DIRECTIVA (UE) 2024/1760 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifican la Directiva (UE) 2019/1937 y el Reglamento (UE) 2023/2859 (también conocida como CSDDD o CS3D). Establece obligaciones para que las empresas identifiquen, prevengan y mitiguen impactos adversos en derechos humanos y medio ambiente en sus operaciones y cadenas de suministro.

CSRD, la nueva normativa europea implementada sobre divulgación de información corporativa de sostenibilidad. Su entrada en vigor representa un hito significativo para entidades financieras y empresas en general. Esta regulación, creada para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en asuntos de sostenibilidad, establece requisitos más estrictos para la presentación de información ambiental, social y de buen gobierno (ASG). Las entidades financieras y las empresas se enfrentan al desafío de proporcionar datos más detallados sobre su desempeño sostenible, riesgos climáticos y contribución a objetivos medioambientales. Este impacto se extiende a las decisiones estratégicas, ya que la información ASG se convierte en un factor clave para inversores, reguladores y otras partes interesadas.

La normativa refleja un compromiso creciente hacia prácticas más sostenibles y ejerce presión sobre organizaciones para integrar la sostenibilidad de manera más completa en sus operaciones y estrategias. El objetivo es fomentar una gestión empresarial responsable y orientada al largo plazo. Se prevé que las primeras sujetas a CSRD presenten sus informes de sostenibilidad en 2025, correspondientes al ejercicio 2024.

Estado de la transposición en España:

- **Aprobación del Proyecto de Ley:** El 29 de octubre de 2024, el Consejo de Ministros aprobó el Proyecto de Ley de Información Empresarial sobre Sostenibilidad, que incorpora la CSRD al marco legal español.
- **Tramitación parlamentaria:** Tras su aprobación en el Consejo de Ministros, el proyecto de ley está siendo tramitado en las Cortes Generales para su aprobación definitiva y posterior publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE).

- **Tendencias tecnológicas**

El sector bancario está experimentando una transformación impulsada por la adopción de tecnologías avanzadas. Los usuarios demandan cada vez más servicios digitales y personalizados, lo que está llevando a las entidades a integrar inteligencia artificial (IA) para automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y personalizar la experiencia del cliente. Además, la adopción de la computación en la nube facilita la modernización de infraestructuras, ofreciendo mayor flexibilidad y eficiencia operativa. El uso de blockchain está revolucionando los pagos y las transacciones, mejorando la seguridad y trazabilidad. La biometría se ha consolidado como un método eficiente de autenticación, mientras que las tecnologías de Big Data y análisis predictivo están optimizando la toma de decisiones en tiempo real. Sin embargo, estas innovaciones también involucran riesgos técnicos y operativos, como la vulnerabilidad a ciberataques, la gestión de grandes volúmenes de datos personales y financieros, y los desafíos regulatorios en constante evolución. Estos riesgos pueden afectar la continuidad operativa, la confidencialidad de los datos y la confianza de los clientes en los servicios bancarios digitales.

Se espera que tanto clientes como autoridades supervisoras continúen enfocándose en la seguridad y transparencia de los servicios digitales. Las entidades financieras deberán adaptarse, implementando estrategias de control interno y medidas de ciberseguridad para garantizar la protección de sistemas y datos, cumpliendo con normativas y actualizando sus infraestructuras tecnológicas para mitigar riesgos.

SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas

El diálogo continuo con los grupos de interés es un pilar fundamental para Cajasiete. En esa línea, la entidad ha identificado a sus grupos de interés, los vínculos que tienen con la Caja y la posible influencia de este vínculo en sus operaciones y decisiones. Además, ha establecido diversos canales de comunicación para el dialogo con estos grupos con el propósito de comprender sus necesidades y expectativas con respecto a los productos, servicios y objetivos desarrollados por Cajasiete.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los avances en la normativa europea sobre la sostenibilidad, Cajasiete ha desarrollado un proceso de identificación y consulta con sus grupos de interés orientado a la identificación de asuntos relevantes en materia medioambiental, social y de gobernanza. Este proceso garantiza la participación de los grupos de interés en la evaluación de diversos temas ASG y la determinación de su relevancia. Esto se traduce en una toma de decisiones estratégicas informadas y alineadas con las expectativas de los principales grupos de interés.

En 2024, como parte de su proceso de adaptación a la directiva CSRD, Cajasiete llevó a cabo un análisis de doble materialidad siguiendo la metodología recomendada por esta directiva. Un paso esencial dentro de este proceso es la consulta a los grupos de interés con el fin de conocer su percepción sobre la relevancia de los distintos temas y subtemas ASG definidos en los estándares de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) bajo el marco CSRD.

Alineado con análisis desarrollados en periodos previos, Cajasiete realizó una identificación de sus grupos de interés clave, entre los que se encuentran clientes, empleados, proveedores, directivos y entidades sociales con las que colabora. Dentro de cada grupo, se han identificado diferentes subcategorías, como clientes particulares y empresas, empleados en distintos niveles

de responsabilidad (directivos y no directivos), proveedores generales y de externalización, así como el Consejo Rector. Esta segmentación permite a la Entidad comprender con mayor precisión las prioridades y expectativas de cada grupo, obteniendo una visión detallada de los temas más relevantes para cada uno de ellos.

El proceso de consulta se llevó a cabo por medio de encuestas y entrevistas dirigidas a cada grupo, analizando los temas y subtemas definidos en los estándares NEIS. Los resultados obtenidos de estas consultas constituyen uno de los aspectos centrales en la identificación de los temas materiales de la Entidad, en conjunto con otras evaluaciones y factores que se detallan posteriormente en la metodología de materialidad, dentro del apartado "*Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad*".

Además de estas consultas específicas bajo el marco CSRD, Cajasiete dispone de otros canales de comunicación permanentes con sus grupos de interés. En relación con sus empleados, la Entidad realiza encuestas internas de satisfacción y mide periódicamente el Employee Net Promoter Score (eNPS) para evaluar su nivel de compromiso y percepción. Para sus clientes, cuenta con mecanismos para medir el Net Promoter Score (NPS), tanto de manera general como en canales específicos, como la atención en oficina. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) está disponible para gestionar incidencias relacionadas con sus productos y servicios.

Por otro lado, Cajasiete mantiene relaciones cercanas con sus proveedores y con entidades sociales de la comunidad de Canarias, reforzando su compromiso con el desarrollo local y el trabajo colaborativo. Todos estos mecanismos de comunicación serán detallados en las secciones correspondientes a personal propio, clientes y proveedores de este informe.

Estos canales de diálogo continuo, en conjunto con el proceso de materialidad, permiten a Cajasiete fortalecer su estrategia de sostenibilidad, asegurando que su gestión responda a las expectativas de sus grupos de interés y refuerce el impacto positivo de sus estrategias y toma de decisiones.

2.2. Modelo de Gobierno y Sostenibilidad

2.3. GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

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

Los órganos de gobierno principales de Cajasiete son la Asamblea General de Socios y el Consejo Rector. Salvo en los temas reservados a la Asamblea de Socios, el Consejo Rector, formado por once miembros, actúa como el órgano máximo de decisión.

La composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento, facultades y otros aspectos relevantes de estos órganos de gobierno se encuentran detallados en los Estatutos de la Caja, el Reglamento del Consejo Rector, el Sistema de Gobierno Interno, manuales de funciones y la normativa interna, asegurando una gestión transparente y responsable. El Sistema de Gobierno Interno tiene como propósito el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Caja, cumpliendo con los requisitos establecidos por los entes reguladores y supervisores.
- Asignar de manera clara las responsabilidades y competencias en el marco de control interno, incluyendo sus unidades y las funciones de auditoría y control interno.
- Asegurar que las decisiones se tomen con la información adecuada, alineadas con el interés de la Caja y sus socios, además de velar por los intereses de socios, clientes, empleados y los distintos grupos de interés.

Con el fin de garantizar una gestión sana y prudente de la Caja, el Sistema de Gobierno Interno, al igual que las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basan en los siguientes principios:

- Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector de manera coordinada con sus distintos Comités y Comisiones.
- Adecuada definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de la Caja, garantizando una coordinación estratégica y eficiente.
- Establecimiento de un sistema de supervisión y control interno eficaz, cuyo objetivo es definir un marco para las relaciones entre los órganos de gobierno de la Caja y la Dirección.
- Compromiso con la transparencia sustentado por un sistema que establece procesos claros y documentados para la toma de decisiones.
- Fomentar una cultura corporativa basada en la actuación ética y sostenible de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados.
- Alineación con las prácticas de buen gobierno, asegurando que la Caja cumpla con las normas vigentes, los estándares internacionales y directrices aprobadas por las autoridades competentes en el sector.

Estos principios constituyen la base del resto de políticas de la Caja para la asunción, seguimiento y control de riesgos. Adicionalmente, se respaldan con los principios establecidos en el Marco de Apetito al Riesgo (MAR), aprobado por el Consejo Rector.

El Marco de Apetito al Riesgo es un instrumento clave de gobierno para garantizar que los niveles de riesgo asumidos estén alineados con la estrategia y los planes de negocio de la Caja, y que sean consistentes con el objetivo de Cajasiete de mantener un perfil de riesgo medio-bajo, permitiendo un balance equilibrado, una sólida situación financiera y resultados recurrentes y sostenibles a lo largo del tiempo.

Órganos de Gobierno y estructura interna

Consejo Rector y Comisión Ejecutiva

Una de las funciones principales del Consejo Rector es asegurar que la estructura organizativa de la Caja esté en consonancia con su modelo de negocio y estrategia de riesgos. Para ello, realiza evaluaciones periódicas de la Caja, adaptando su estructura y operativa según sea necesario para responder a cambios internos y externos. Dentro de sus funciones se incluye la aprobación de las políticas generales de la Caja, la definición de líneas de acción en diferentes áreas de gestión, la supervisión de su implementación y la definición de mecanismos adecuados

de comunicación e intercambio de información. Adicionalmente, es el responsable de definir y revisar continuamente el marco de gobierno interno para garantizar una clara delimitación y coordinación entre los distintos niveles de responsabilidad en la organización.

Comités y Comisiones Delegadas del Consejo Rector

El Consejo Rector de Cajasiete se apoya en Comités y Comisiones especializados que, aunque no tienen funciones ejecutivas, proporcionan un espacio para el debate objetivo sobre diversas cuestiones, fomentando un diálogo constructivo que enriquece la toma de decisiones. Entre ellos se destacan:

- **Comisión de Auditoría y Riesgos:** Encargada de supervisar los aspectos financieros, de auditoría y de riesgos de la entidad.
- **Comité de Nombramientos:** Responsable de la evaluación y propuesta de candidatos para ocupar cargos en el Consejo Rector y otros puestos clave de la entidad.
- **Comité de Remuneraciones:** Encargado del asesoramiento de las políticas de remuneración de los miembros del Consejo y de la alta dirección.

Estos Comités y Comisiones asisten al Consejo Rector en sus funciones de supervisión y apoyo en la toma de decisiones, proporcionando un asesoramiento especializado. Esto contribuye significativamente para lograr un marco de gobierno interno robusto, integral y efectivo.

Las actividades y propuestas de estos órganos se reportan al Consejo Rector por medio de sus respectivos presidentes y las actas de las reuniones se ponen a disposición de todos los miembros del Consejo Rector, asegurando transparencia y accesibilidad a la información.

La Comisión de Auditoría y Riesgos supervisa unidades especializadas, como la de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo, Prevención de Blanqueo de Capitales, el Comité de Ética y Conducta y la Unidad de Control Global de Riesgos, cada una desempeñando un rol esencial como unidades de control para la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.

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

El modelo de control interno de la Caja cuenta con un sistema de tres líneas de defensa que se estructura a partir de las actividades y procesos que originan los riesgos.

La primera línea de defensa la constituyen las unidades de negocio y áreas operativas, que son las responsables de llevar a cabo las actividades propias de la Caja y las unidades operativas que les dan soporte.

La segunda línea la constituyen las unidades de control que supervisan los riesgos: la Unidad de Cumplimiento Normativo, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Unidad de Control Global de Riesgos. Esta línea supervisa a las distintas unidades, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueven la correcta implantación de las mismas.

La tercera línea la constituye la Unidad de Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas de la Caja y proporcionando información independiente sobre el modelo de control.

Director General y Comité de Dirección

Bajo la supervisión directa del Consejo Rector, el Director General desempeña un rol fundamental dentro de la estructura organizativa de Cajasiete, siendo este el principal responsable de su dirección ordinaria. Cajasiete promueve un marco de relaciones equilibrado y efectivo entre la dirección estratégica, la función supervisora del Consejo Rector y las competencias de las diversas áreas bajo la responsabilidad del Director General.

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

- Dirección General
- Subdirección General
- Dirección de Medios
- Dirección de Riesgos
- Dirección Comercial
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Personas
- Dirección de Estrategia, Datos y Automatización.
- Dirección de Comunicación, Marketing y Experiencia
- Dirección de Relaciones Institucionales
- Dirección de Organización, Tecnología e Infraestructuras

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

Áreas/Staff Internos

Bajo la dirección del Director General, Cajasiete organiza su estructura interna mediante una serie de Áreas o Staff Internos que tienen un rol esencial en la definición de las diferentes áreas funcionales y de responsabilidad dentro de la entidad. Este esquema organizativo permite que cada Área o Staff Interno ejerza funciones de decisión, informe, consulta, coordinación y propuesta dentro de su línea de actuación.

Cajasiete cuenta con las siguientes Áreas/Staff Internos:

- **Área de Medios:** Encargada de gestionar los recursos materiales y tecnológicos de la entidad.
- **Área de Riesgos:** Responsable de la gestión de riesgos y recuperación de activos.
- **Área Comercial:** Centrada en las estrategias de venta y la relación con el cliente.

- **Staff de Asesoría Jurídica:** Proporciona soporte legal y asegura el cumplimiento normativo.
- **Staff de Personas:** Se enfoca en la gestión de recursos humanos y el desarrollo profesional de la plantilla.
- **Staff de Estrategia y Datos:** Encargado de la planificación estratégica y la gestión de datos.
- **Staff de Relaciones Institucionales:** Gestión de las relaciones con entidades y organizaciones externas.
- **Staff de Comunicación, Marketing y Experiencia:** Responsable de optimizar la experiencia de empleados y clientes, así como de coordinar la comunicación interna y externa de la entidad.
- **Staff de Organización, Tecnología e Infraestructuras:** Asegura la infraestructura tecnológica y la protección de datos y sistemas.

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

Cajasiete dispone de un Organigrama detallando las áreas y staff internos, cada una de las cuales cuenta con su ficha de función en la entidad. Esta información se detalla en el documento de Estructura Organizativa que se actualiza anualmente.

[Organigrama]

3 Áreas:

1. Comercial
2. Medios.
3. Riesgos.

6 Staff:

1. Estrategia, datos y automatización.
2. Organización, tecnología e infraestructuras.
3. Personas.
4. Comunicación, marketing y experiencia.
5. Asesoría jurídica.
6. Relaciones institucionales.

4 Unidades:

1. Auditoría interna.
2. Cumplimiento normativo.
3. Prevención de blanqueo de capitales (PBC) y Servicio de atención al cliente (SAC).
4. Unidad de control global de riesgos (UCGR).

Tenemos **106 puestos**, de los cuales **39** pertenecen al Área Comercial, **9** a Riesgos, **19** a Medios, **29** a Staff, **7** a Unidades y **3** a Alta Dirección.

GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

Estructura organizativa en materia de sostenibilidad

En sus más de sesenta años de trayectoria, la Caja ha mantenido un firme compromiso social, reflejado en todas sus actividades. Este compromiso forma parte de la identidad cooperativa de Cajasiete y es evidente en su constante trabajo por el bienestar de sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.).

La Caja es consciente de los retos del futuro y apuesta por el crecimiento responsable, sin dejar de lado los potenciales impactos en la sociedad y el medioambiente. Con el fin de adaptarse a estos retos, la Caja ha asignado recursos y reestructurado su organización para continuar contribuyendo al desarrollo sostenible de Canarias. El crecimiento sostenible de la entidad se basa en un enfoque transversal de la sostenibilidad, que involucra a toda la plantilla y colaboradores de Cajasiete.

El Consejo Rector de Cajasiete asume la máxima responsabilidad en la gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), estableciendo límites alineados con el Marco de Apetito al Riesgo de la entidad. Como parte de su gestión, el Consejo es el encargado de definir estrategias para identificar y mitigar los riesgos ASG de la Caja. Las acciones definidas se integran en la Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG de la Caja.

Para asegurar una gestión eficaz de estos riesgos, el Consejo delega la supervisión e implementación en la Comisión de Auditoría y Riesgos. Esta Comisión tiene la responsabilidad delegada de supervisar los riesgos ASG. Esto lo hace con el apoyo de la Unidad de Control Global de Riesgos, responsable de elaborar informes periódicos con información relevante que pone a disposición de la Comisión de Auditoría y Riesgos y del Consejo Rector.

Adicionalmente, para fortalecer la implementación de su Política de Sostenibilidad, Financiación Sostenible y Riesgos ASG, Cajasiete cuenta con un **Comité de Sostenibilidad**. Este comité, integrado en el Comité de Dirección, es el responsable de supervisar los compromisos de sostenibilidad de la entidad y la gestión de los instrumentos financieros sostenibles. Sus responsabilidades y atribuciones están detalladas en su Reglamento específico, asegurando un enfoque estructurado y coherente en la supervisión de las iniciativas de sostenibilidad.

[Visual de estructura organizativa riesgos ASG]

Por su parte, el Comité de Sostenibilidad puede delegar parte de sus funciones en una **Comisión Permanente de Sostenibilidad,** un órgano más operativo que se reúne periódicamente para impulsar de manera transversal la sostenibilidad en Cajasiete. Tanto el Comité de Sostenibilidad como la Comisión Permanente de Sostenibilidad colaboran y se apoyan en la Unidad de Control Global de Riesgos y la Unidad de Cumplimiento Normativo.

[Visual funciones del Comité de Sostenibilidad]

En 2024, la Unidad de Control Global de Riesgos presentó al Consejo Rector un informe detallado sobre los avances y acciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad, así como el grado de cumplimiento de las expectativas supervisoras del Banco de España en relación con los riesgos derivados del cambio climático y el deterioro medioambiental. Entre los principales temas abordados se incluyeron:

- Avances en la comercialización de productos sostenibles.
- Autoevaluación de materialidad con indicadores cualitativos.
- Métricas ASG en el Marco de Apetito al Riesgo.
- Evaluación de los riesgos físicos y de transición en la cartera hipotecaria.
- Cálculo de la huella de carbono.
- Integración de los factores ASG en el proceso de admisión y seguimiento de crédito.

Además, el Comité de Sostenibilidad de Cajasiete se reúne trimestralmente para hacer seguimiento de las iniciativas ASG, analizar los avances y evaluar el estado de los proyectos en curso. Estas reuniones se realizan en el ámbito del Comité de Dirección, asegurando la integración de la sostenibilidad en la estrategia de la Caja.

GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los sistemas de incentivos

Cajasiete reafirma su compromiso con un crecimiento responsable y la integración transversal de la sostenibilidad en su gestión. Como parte de este compromiso, la Caja ha incorporado

consideraciones ASG en la Política Retributiva y en la determinación de la remuneración variable de su plantilla.

La remuneración variable está vinculada a la obtención de resultados sostenidos en el tiempo, por lo que la Política Retributiva establece como uno de sus principios fundamentales la generación de valor a largo plazo. Para cumplir con este principio, Cajasiete incorpora criterios financieros y de riesgo, incluidos los riesgos ASG, en la determinación de la remuneración. Esta estrategia evita incentivos que fomenten la toma de riesgos excesivos en busca de una mayor retribución inmediata.

Adicionalmente, Cajasiete busca alinear sus intereses a largo plazo con los de sus principales grupos de interés mediante una estrategia empresarial coherente con sus valores de integridad, profesionalidad y solidaridad. De esta forma, la entidad reconoce la dedicación y responsabilidad de sus empleados mediante una política retributiva competitiva e integral, que considera su desempeño individual, los resultados de las áreas y departamentos y los resultados globales de la entidad.

Parte de la remuneración variable se ofrece en forma de aportaciones al capital social de la Caja, fortaleciendo el compromiso compartido entre empleados y socios. En este contexto, Cajasiete demuestra su compromiso con la transparencia, la gobernanza responsable y la alineación de sus políticas de remuneración con una gestión prudente del riesgo. La entidad evita incentivos que puedan fomentar una toma de riesgos excesiva, asegurando que su estructura retributiva esté diseñada para promover la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la entidad.

GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

Proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales

Cajasiete ha desarrollado un enfoque estructurado para la identificación, evaluación y priorización de temas en materia ambiental, medioambiental y de gobernanza (ASG). Este proceso tiene como propósito guiar su estrategia, permitir valorar su perfil de riesgos y gestionar los riesgos identificados de la manera más adecuada. Este enfoque asegura la integración de los riesgos en la definición de estrategias de una manera que se alinee con las expectativas de sus grupos de interés y la misión y visión de la Entidad.

Para lograr esta alineación, la Caja realiza una identificación y priorización de asuntos materiales dentro de los ámbitos ASG. Este año, la Caja ha realizado el esfuerzo de adoptar de manera voluntaria la metodología definida por la directiva CSRD para el desarrollo de su análisis de doble materialidad y la identificación de los temas más relevantes para la Caja. Es importante mencionar que esta es una primera aproximación al proceso de materialidad definido por la Directiva y se ha aplicado como una buena práctica corporativa por Cajasiete; sin embargo, no refleja un resultado final ni definitivo. Esta herramienta requiere revisiones y actualizaciones periódicas, además de estar sujeta a nuevas recomendaciones o directrices publicadas por las autoridades competentes. No obstante, representa un primer ejercicio en la dirección correcta para la identificación de los temas de importancia relativa para Cajasiete y sus grupos de interés en materia medioambiental, social y de gobernanza.

El enfoque y metodología CSRD combina dos tipos de análisis para la evaluación de las temáticas definidas:

- **Materialidad de impacto**: Evaluación del efecto de las actividades de la entidad sobre el medioambiente, la sociedad y los derechos humanos.

- **Materialidad financiera**: Análisis de cómo los factores de las diferentes temáticas ASG pueden afectar el rendimiento financiero, la reputación y la estrategia de negocio de la entidad.

El proceso de análisis de doble materialidad comienza con la identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) asociados con las temáticas ASG, considerando el impacto de las operaciones y actividades de la Caja. Posteriormente, estos IROs se evalúan a partir de datos e información sobre factores internos y externos, incluyendo tendencias regulatorias, expectativas de los grupos de interés y benchmarking del sector financiero. Para esta evaluación, Cajasiete emplea una herramienta interna que, mediante criterios específicos definidos en la metodología CSRD, permite evaluar y priorizar las impactos, riesgos y oportunidades identificadas. Como parte de este proceso, las organizaciones pueden identificar temas transversales que sean particularmente relevantes en su sector y su gestión. En el caso de Cajasiete se ha identificado la ciberseguridad, privacidad y seguridad de los datos como un tema transversal (*entity specific)* por su denominación en la directiva CSRD). Este aspecto es especialmente relevante en el sector financiero debido a la naturaleza de sus actividades y al creciente enfoque de las autoridades reguladoras en su supervisión y cumplimiento.

Estos criterios de evaluación se estructuran bajo el siguiente enfoque y método de trabajo:

1. **Focalización en áreas de mayor riesgo**: Se analizan actividades, relaciones comerciales y zonas geográficas con mayor exposición a impactos negativos.

2. **Evaluación de la cadena de valor**: Se identifican impactos generados directamente por la entidad y aquellos derivados de sus relaciones de negocio.

3. **Consulta con partes interesadas**: Se realizan encuestas y diálogos con clientes, empleados y reguladores para comprender sus expectativas y la importancia que cada grupo de interés asigna a las diferentes temáticas y medidas ASG.

4. **Clasificación de incidencias**: Se priorizan los impactos negativos según su gravedad y probabilidad, mientras que las oportunidades se valoran en función de su alcance y magnitud financiera.

El proceso de evaluación de riesgos y oportunidades considera:

- **Interconexión entre impactos y riesgos financieros**: Se analizan dependencias entre las actividades de la entidad y los factores ASG, determinando su impacto en la solvencia y rentabilidad.

- **Criterios de priorización**: Se utiliza un enfoque basado en la probabilidad, magnitud y naturaleza del impacto financiero.

- **Integración en la estrategia de sostenibilidad**: Los riesgos relacionados con la sostenibilidad son evaluados en conjunto con otros riesgos operacionales y estratégicos, asegurando una gestión integral.

El proceso de evaluación y priorización de temas en el ámbito ASG se basa en datos procedentes de diversas fuentes, incluyendo:

- **Datos internos**: Reportes financieros, indicadores de sostenibilidad, auditorías internas y métricas de desempeño ASG.

- **Datos externos**: Regulaciones internacionales, tendencias del sector, benchmarking y estudios de impacto.

- **Encuestas y entrevistas**: Información recabada de clientes, empleados, reguladores y otros grupos de interés.

Esta evaluación da como resultado una matriz de materialidad con un enfoque global. La materialidad global se compone de una materialidad de impacto, cuyo propósito es identificar y evaluar los ámbitos ASG sobre los cuales las operaciones de la Caja pueden tener un mayor impacto. Por otro lado, el segundo componente de la materialidad global es la materialidad financiera, esta corresponde a los temas ASG (ej. cambio climático, biodiversidad, personal propio o conducta empresarial) que podrían generar un impacto financiero en Cajasiete. De esta forma, la materialidad global sirve como herramienta de gestión para que la Entidad pueda mitigar o minimizar las incidencias negativas en aquellas temáticas o áreas de acción sobre las cuales tiene mayor impacto y que, a su vez, también se han evaluado que podrían tener un impacto significativo en su rendimiento financiero.

Los resultados del proceso de análisis reflejan que los temas con mayor importancia o materialidad en Cajasiete son: el cambio climático, la gestión del talento y personal propio, la satisfacción y seguridad de sus clientes, la ética y transparencia, un gobierno corporativo adecuado y la privacidad y seguridad de los datos.

Estos son los temas que, tras la evaluación, se han identificado como los más relevantes para sus grupos de interés; asimismo, corresponden a áreas sobre las cuales Cajasiete puede tener un mayor impacto y que, en caso de una gestión inadecuada, podrían afectar negativamente a su rendimiento financiero.

Estos resultados del análisis constituyen la base y el pilar esencial del desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de Cajasiete. Esto significa que los impactos, riesgos y oportunidades evaluados en el proceso se integran en el desarrollo estratégico de la Entidad, orientando la implementación de medidas y acciones enfocadas a estas temáticas y en la mitigación de los riesgos identificados.

En este contexto, la Caja ha puesto en marcha diversas iniciativas centradas en sus temas más materiales, entre las cuales se incluyen:

- **Eficiencia y optimización en sus operaciones**, con la instalación de paneles fotovoltaicos y el uso de energía de fuentes renovables.

- **Financiación sostenible** enfocada en la mitigación del cambio climático y el desarrollo social (bonos verdes y sociales).

- **Planes de igualdad, formaciones, KPIs, medidas de conciliación y procesos de supervisión** para una adecuada gestión de su personal propio.

- **Disponibilidad de canales de comunicación y oportunidades de diálogo con sus clientes**, como su Servicio de Atención al Cliente y la evaluación de satisfacción con el método Net Promoter Score, lo que permite gestionar incidencias y medir la satisfacción de los clientes.

- **Políticas y marcos de procedimiento** para la seguridad de los datos de sus clientes y usuarios.

- **Estructura de gobierno con unidades y comités especializados**, asegurando una supervisión y procesos de control internos adecuados.

- **Comité de Sostenibilidad**, encargado de asegurar una gestión adecuada de los compromisos de sostenibilidad y las acciones implementadas en materia ASG.

- **Revisiones periódicas de métricas e indicadores**, con informes de evaluación presentados a la alta dirección y al Consejo Rector para asegurar una mejora continua en la estrategia y las medidas implementadas enfocadas en los temas prioritarios para la Entidad.

Estos son algunos de los puntos más relevantes donde se evidencia que la identificación de materialidad se está utilizando como una herramienta de gestión integrada en las decisiones y estrategia de Cajasiete. Esta gestión no solo corresponde a la mitigación de riesgos, sino también al aprovechamiento de oportunidades, como en el ámbito de inversiones sostenibles con criterios ASG, la creación de soluciones digitales y la innovación en procesos de digitalización para sus clientes, manteniendo siempre su identidad cooperativa como una entidad referente en el desarrollo sostenible de Canarias.

Tabla 1: Aspectos materiales para Cajasiete.

ASG	Tema	Semáforo Materialidad de Impacto	Semáforo Materialidad Financiera	Materialidad global
A	Cambio climático	●	●	●
S	Gestión del talento y condiciones laborales del personal propio	●	●	●
	Satisfacción y seguridad de clientes	●	●	●
G	Ética y transparencia	●	●	●

● Material
● No material

	Gobierno corporativo	●	●	●
T	Transversal- *Ciberseguridad: Privacidad y seguridad de los datos*	●	●	●

3. Información social

3.1. Acción social

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

Durante 2024, Cajasiete ha reafirmado su compromiso con el desarrollo sostenible y responsable de la sociedad implementando diversas acciones y colaboraciones destinadas a generar un impacto positivo y fomentar prácticas sostenibles en su entorno.

Fondo de Educación y Promoción (FEP)

Este fondo refleja la dedicación de la Caja con la sociedad, destinando una proporción de los beneficios generados en su actividad financiera como dividendo social. La Caja refuerza todos los años este compromiso respaldando proyectos que generen valor y contribuyan a mejorar la calidad de vida en su entorno, abordando iniciativas sociales, medioambientales, deportivas y culturales. A través del Fondo de Educación y Promoción, la Caja no solo canaliza recursos financieros, sino que también se involucra activamente en la identificación y apoyo de proyectos alineados con sus valores y objetivos de sostenibilidad. Con este enfoque, Cajasiete se posiciona como un agente clave en la creación de un impacto social y ambiental positivo a largo plazo en Canarias.

El FEP se rige por principios y directrices definidos en los estatutos de la Caja, que incluyen la obligación de destinar el 15% del excedente disponible de cada ejercicio al fondo. El propósito del FEP es el apoyo de actividades alineadas con los valores de Cajasiete, como la formación y educación de socios y trabajadores en principios y valores cooperativos, así como en materias específicas de su actividad societaria o laboral y otras actividades cooperativas. Además, fomenta la difusión del cooperativismo, el fortalecimiento de relaciones intercooperativas y la promoción cultural, profesional y asistencial en el entorno local o de la comunidad en general. Otro objetivo es la mejora de la calidad de vida, el desarrollo comunitario y la implementación de acciones de protección medioambiental.

Adicionalmente, el FEP fomenta la colaboración con otras sociedades y entidades para alcanzar sus objetivos, con la posibilidad de realizar aportaciones totales o parciales a actividades alineadas con sus propósitos. Esto facilita la participación conjunta de la Caja con otras organizaciones en diversos ámbitos e iniciativas. De esta manera, el Fondo de Educación y Promoción se posiciona como una herramienta fundamental en la estrategia de Acción Social de Cajasiete.

	Presupuesto 2024	**2024**
Propuesta aplicación FEP		

Dotaciones		
Remanente ejercicios anteriores	2.115.465,33 €	
Dotación con cargo a resultados 2023	7.079.935,32 €	
Total presupuesto	**3.674.981,78 €**	
Aplicaciones		
Formación y educación de trabajadores y socios		954.577,84 €
Difusión del cooperativismo y promoción intercooperativa		843.264,33 €
Promoción cultural y profesional del entorno local		891.824,57 €
Colaboraciones con otras entidades:		1.000.000,00 €
TOTAL APLICACIONES		**3.689.666,74 €**

Tabla 2: Presupuesto aplicaciones FEP

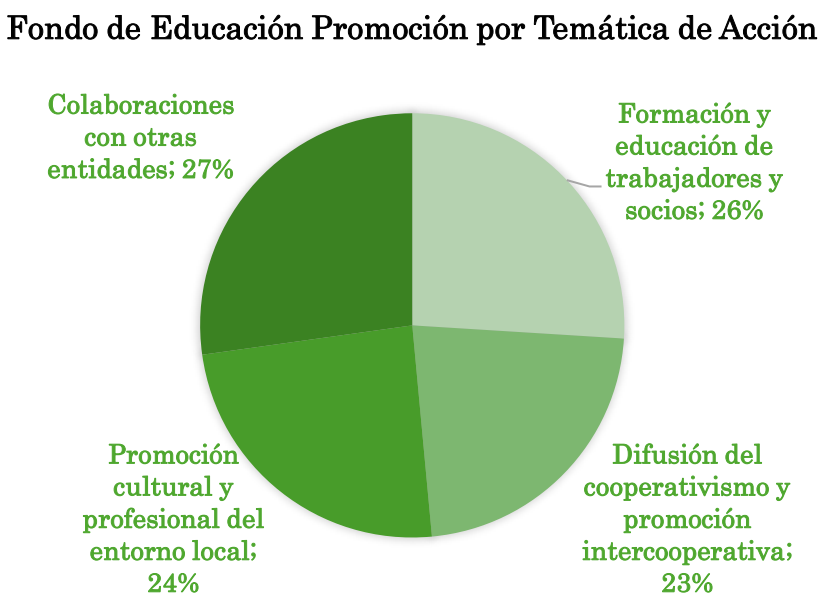


Tabla 3: Distribución FEP por temática de acción 2024

Temática	Monto	%
Formación y educación de trabajadores y socios	954.578€	25,87%
Difusión del cooperativismo y promoción intercooperativa	843.264€	22,85%
Promoción cultural y profesional del entorno local	891.825€	24,17%
Colaboraciones con otras entidades	1.000.000€	27,10%
TOTAL	**3.689.667€**	**100%**

Como parte del compromiso de la Caja con la sostenibilidad y el desarrollo social, una proporción significativa de las aportaciones realizadas se destina a entidades sin ánimo de lucro. Estas contribuciones tienen como objetivo apoyar iniciativas que promuevan el bienestar social, la educación, la inclusión y la protección del medio ambiente.

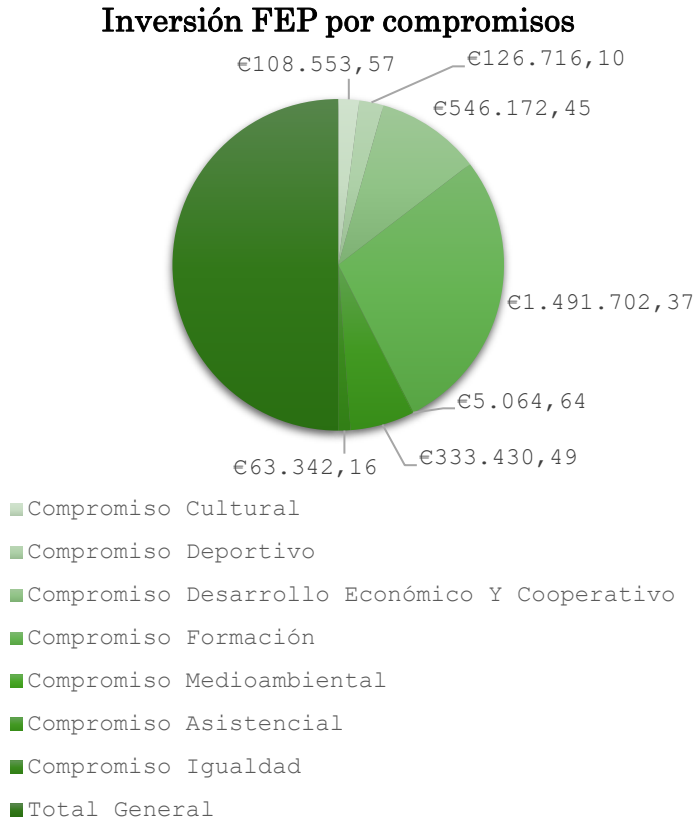


Tabla 4: Inversión FEP por compromiso 2024

Compromiso	Monto
Compromiso Cultural	108.554€
Compromiso Deportivo	126.716€
Compromiso Desarrollo Económico Y Cooperativo	546.172€
Compromiso Formación	1.506.387€
Compromiso Medioambiental	5.065€
Compromiso Asistencial	333.430€
Compromiso Igualdad	63.342€
Total General	**2.689.667€**

DATOS ECONÓMICOS	2024	2023	2022	2021
Valor Económico Creado	**133.542**	**110.977**	**73.166**	**70.746**
Margen bruto más ingresos procedentes de venta de activos	133.542	110.977	73.166	70.746
Valor Económico Distribuido	**79.079**	**70.616**	**58.179**	**51.496**
Pagos a proveedores	32.657	28.474	27.152	22.056
Gastos de personal	32.141	27.448	22.098	20.423
Pagos de tributos e Impuestos en Canarias	10.592	11.522	6.083	3.866
Fondos aplicados a través del FEP	3.690	3.171	2.402	2.415
Valor Económico Generado	**56.918**	**41.967**	**23.339**	**15.739**
Valor Económico Retenido	**56.183**	**41.207**	**22.593**	**14.976**

La esencia de Cajasiete se basa en un compromiso sólido y constante con el bienestar de su entorno. Con una dinámica de evolución continua, la entidad dirige sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida y promover el bienestar social. Durante el año 2024, Cajasiete destinó un total de 2.689.667€ para impulsar sus siete compromisos estratégicos. Adicionalmente, realizó una aportación de un millón de euros a la fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos.

Estos compromisos abarcan áreas clave como el desarrollo cultural, el apoyo al deporte, el progreso económico y cooperativo, la promoción de la formación y el compromiso con el medioambiente. La asignación de recursos refleja el enfoque y la apuesta de la Caja y el FEP en la formación, priorizando la formación del talento joven y la capacitación integral de sus trabajadores.

A través de colaboraciones estratégicas en estos ámbitos, Cajasiete ha demostrado su firme determinación de contribuir al progreso y mejora de la sociedad en una amplia variedad áreas, consolidando su identidad como una entidad comprometida con el desarrollo general de la comunidad.

COMPROMISO	BENEFICIARIO
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASAGA
COMPROMISO ASISTENCIAL	APD
COMPROMISO ASISTENCIAL	CRONOTROPO
COMPROMISO ASISTENCIAL	COLEGIO OFICIAL DE ENFERMEROS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
COMPROMISO ASISTENCIAL	CARRERA POR LA VIDA 7 WALK FOR LIFE
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASOCIACIÓN ENERGIA BLOKO S.A.C.C.
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASOCIACIÓN SOCIAL PICHON TRAIL PROJECT
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASOCIACIÓN SINDROME DE DOWN
COMPROMISO ASISTENCIAL	ASOCIACIÓN TINERFEÑA DE TRISÓMICOS 21 (DOWN TENERIFE)
COMPROMISO CULTURAL	CASA DE CANARIAS
COMPROMISO CULTURAL	A.C. COROS Y DANZAS VILLA DE INGENIO
COMPROMISO CULTURAL	ASOCIACION CULTURAL LOS CAMPESINOS
COMPROMISO CULTURAL	AGRUPACION MUSICAL NUEVA UNION
COMPROMISO CULTURAL	ASOC. COM. FIESTAS NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA
COMPROMISO CULTURAL	ASOCIACIÓN CULTURAL VALORES MUSICALES
COMPROMISO CULTURAL	ASOCIACION CULTURAL FIESTAS TRADICIONALES DEL MEDANO
COMPROMISO CULTURAL	ASOC. CULTURAL VIRGEN DE CANDELARIA DE ALCALA
COMPROMISO CULTURAL	ASOC.COMISION FIESTAS VALLE LAS MERCEDES
COMPROMISO CULTURAL	COMISIÓN DE FIESTAS SANTA BARBARA
COMPROMISO DEPORTIVO	FEDERACION DE LUCHA CANARIA DE TENERIFE
COMPROMISO DEPORTIVO	FEDERACIÓN INSULAR DE LUCHA CANARIA DE GRAN CANARIA
COMPROMISO DEPORTIVO	FEDERACION INSULAR BALONCESTO DE TFE
COMPROMISO DEPORTIVO	CLUB DEPORTIVO DE TENIS TENERIFE
COMPROMISO DEPORTIVO	ORGANIZACIÓN CLUB DE LUCHA BALTA PURO SENTIMIENTO
COMPROMISO DEPORTIVO	CLUB DEPORTIVO ATL. PASO
COMPROMISO DEPORTIVO	FEDERACIÓN LUCHA CANARIA
COMPROMISO DEPORTIVO	FUNDACIÓN DE LA MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA POLICIA
COMPROMISO DEPORTIVO	CLUB DEPORTIVO CENTRAL 2012 DE TENERIFE
COMPROMISO DEPORTIVO	CLUB DEPORTIVO RAQUI LABRADOR
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	INSTITUTO FERIAL DE CANARIAS
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	ISLA INFLUENCIA S.L.
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	CAMARA OFICIAL DE COMERCIO, IND. Y NAVEG
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	FEDERACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS DEL METAL Y NUEVAS TECNOLOGIAS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	INSTITUCION FERIAL DE TENERIFE, S.A.
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	CAMARA OF.COMERCIO INDUSTRIA LAS PALMAS
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	(FASAT) FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES AGROPECUARIAS Y PESQUERAS CASTILLO DE TEGUISE
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	ASOCIACION DE GANADEROS DE TENERIFE
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	ASAGA
COMPROMISO DESARROLLO ECONÓMICO Y COOPERATIVO	CLÚSTER DE ENOTURISMO DE CANARIAS
COMPROMISO FORMACIÓN	FUNDACION EMPRESA UNIVERSIDAD LA LAGUNA (FGULL)
COMPROMISO FORMACIÓN	FUNDACION UNIVERSITARIA DE LAS PALMAS
COMPROMISO FORMACIÓN	BCE FORMACIÓN, S.A.
COMPROMISO FORMACIÓN	ESADE
COMPROMISO FORMACIÓN	UNIDREAMS S.L.
COMPROMISO FORMACIÓN	ASOCIACION INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS
COMPROMISO FORMACIÓN	AS.ESPAÑOLA ASES.PLAN.FINANC.PATRIM.EFPA
COMPROMISO FORMACIÓN	PROGRAMA DE ALTA DIRECCION
COMPROMISO FORMACIÓN	H41 INNOVATION GLOBAL PARTNERS
COMPROMISO FORMACIÓN	ASOCIACIÓN EMPLEADOS CAJASIETE-CAJA RURAL TENERIFE (CARUTEN)
COMPROMISO IGUALDAD	ASOCIACIÓN MAS MUJER CANARIAS (AMMCA)
COMPROMISO IGUALDAD	ASOCIACIÓN DE MUJERES EMPRESARIAS, EMPRENDEDORAS, PROFESIONALES Y DIRECTIVAS CHARTER 100 CANA
COMPROMISO IGUALDAD	ASOCIACIÓN ROMI CAMELA NAKERAR
COMPROMISO IGUALDAD	FUNDACION MASFAMILIA
COMPROMISO IGUALDAD	AENOR CONFIA S.A.U
COMPROMISO IGUALDAD	RURAL INFORMÁTICA, S.A.
COMPROMISO IGUALDAD	ISLÁTIKA
COMPROMISO IGUALDAD	FUNDACION PARA LA DIVERSIDAD
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	ELIPSE GESTIÓN DE EVENTOS
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	ASOCIACIÓN GANADEROS VILLA DE TEGUESTE (AGUAVITE)

Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos

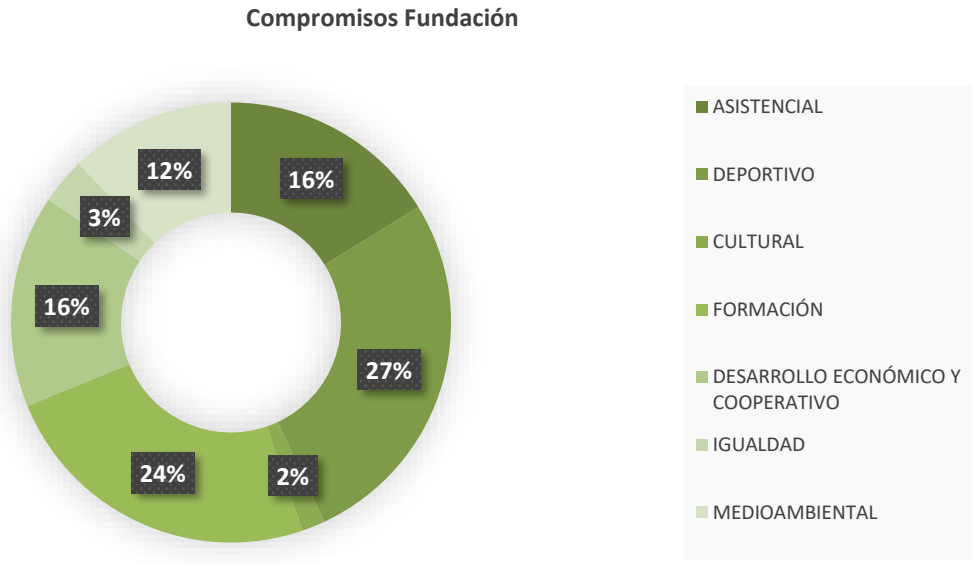
La Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos es una entidad comprometida con el bienestar de la comunidad y se centra en el desarrollo de iniciativas relacionadas con la educación, la cultura y la solidaridad. Con un enfoque en proyectos orientados a colectivos vulnerables, como los mayores y las personas con discapacidad, busca la mejora de la calidad de vida con iniciativas que impactan positivamente en Canarias. Además de su labor social, fomenta la cultura y la creatividad, brindando espacios dedicados a la comunidad.

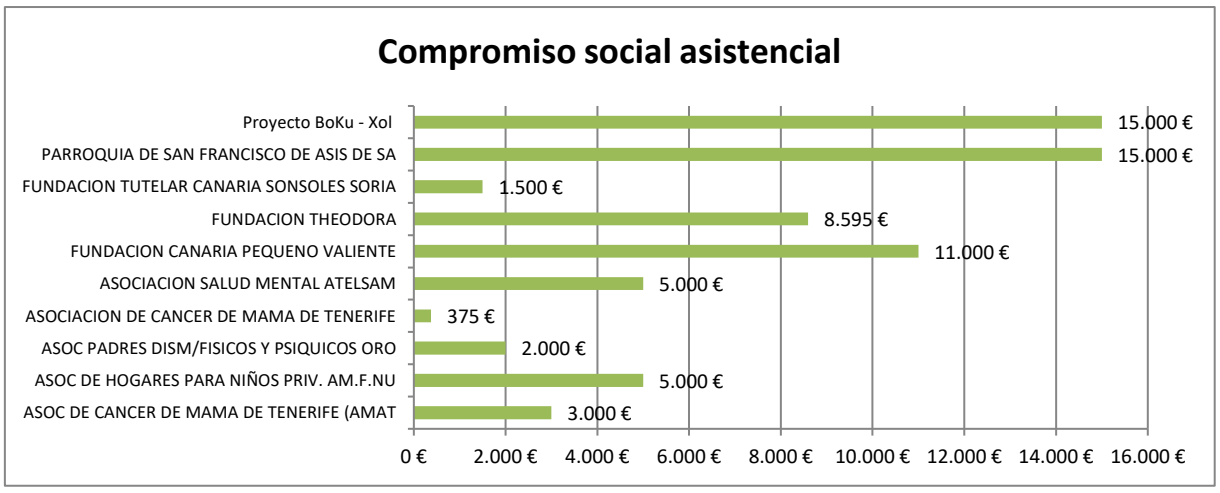
En 2024, la Fundación Cajasiete Pedro Modesto Campos recibió una aportación de un millón de euros del FEP de Cajasiete, enfocando su labor en siete áreas clave de acción: compromisos asistenciales, deportivos, culturales, de formación, desarrollo económico y cooperativo, actividades de igualdad e iniciativas medioambientales.

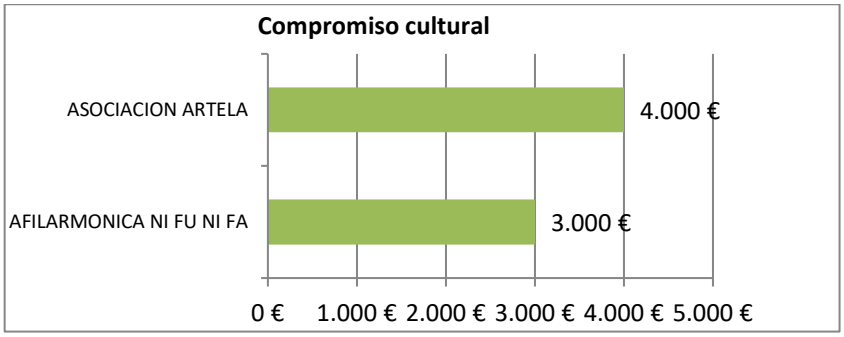
Como parte de su compromiso con la comunidad, formalizó varios convenios y colaboraciones institucionales alineados con sus áreas de acción, con un enfoque especial en el apoyo a organizaciones deportivas dirigidas a niños y adolescentes, como asociaciones y clubes de la región, así como en iniciativas de formación para colectivos vulnerables, en colaboración con

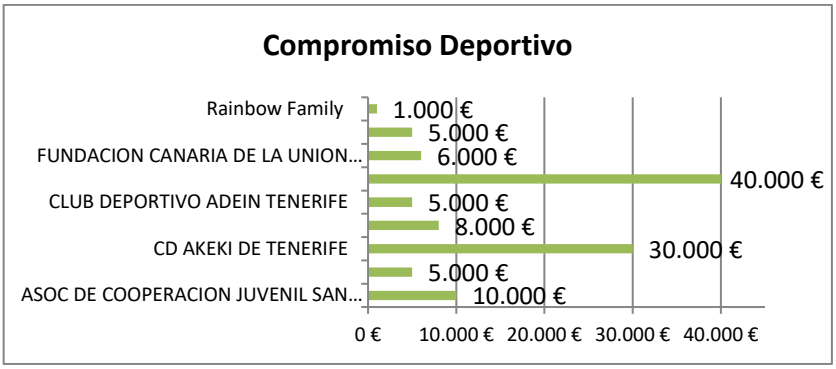
otras entidades sociales. Estas áreas, el ámbito deportivo y el formativo, representando un 27% y un 24%, respectivamente, del total de las colaboraciones proporcionadas.

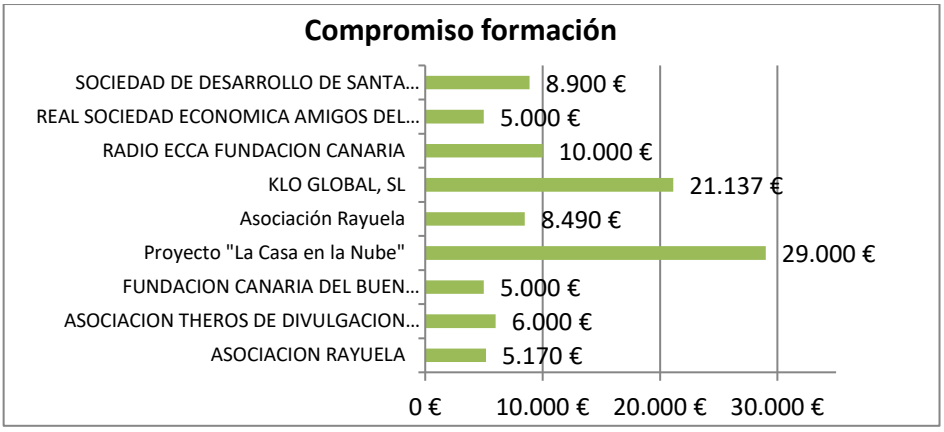
En 2024, la Fundación canalizó 410.143€ a través de la Fundación, impulsando la implementación de iniciativas en sus áreas de compromiso. Con estas acciones, Cajasiete reafirma su dedicación a contribuir activamente al progreso de la sociedad canaria.

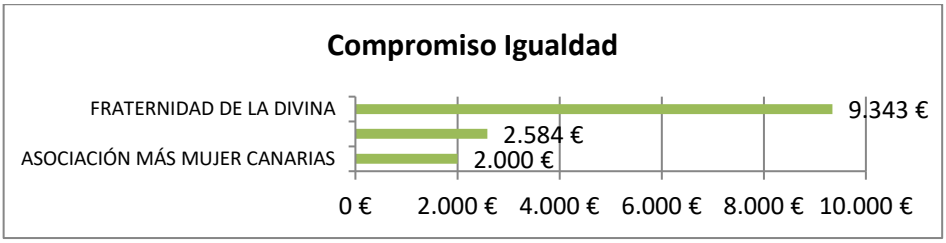


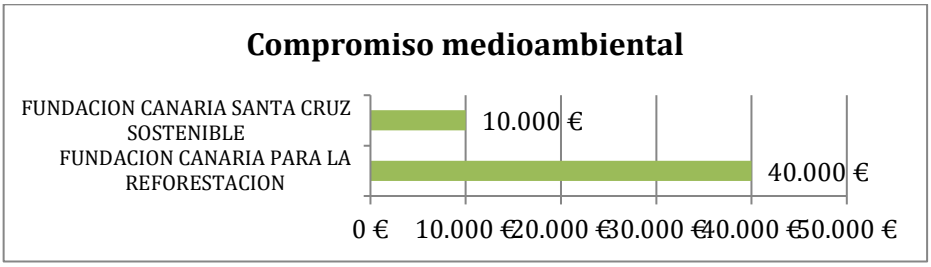


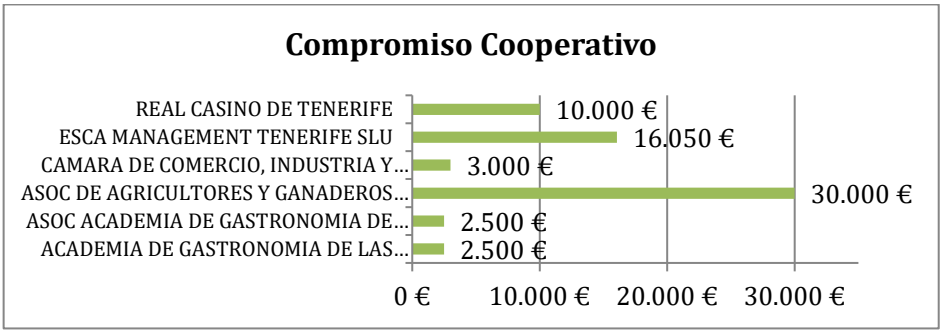



Compromiso Deportivo
Rainbow Family
FUNDACION CANARIA DE LA UNION...
CLUB DEPORTIVO ADEIN TENERIFE
CD AKEKI DE TENERIFE
ASOC DE COOPERACION JUVENIL SAN...
1.000 €
5.000 €
6.000 €
40.000 €
5.000 €
8.000 €
30.000 €
5.000 €
10.000 €
0 €
10.000 €
20.000 €
30.000 €
40.000 €


Compromiso formación
SOCIEDAD DE DESARROLLO DE SANTA...
REAL SOCIEDAD ECONOMICA AMIGOS DEL...
RADIO ECCA FUNDACION CANARIA
KLO GLOBAL, SL
Asociación Rayuela
Proyecto "La Casa en la Nube"
FUNDACION CANARIA DEL BUEN...
ASOCIACION THEROS DE DIVULGACION...
ASOCIACION RAYUELA
8.900 €
5.000 €
10.000 €
21.137 €
8.490 €
29.000 €
5.000 €
6.000 €
5.170 €
0 €
10.000 €
20.000 €
30.000 €


Compromiso Igualdad
FRATERNIDAD DE LA DIVINA
ASOCIACIÓN MÁS MUJER CANARIAS
9.343 €
2.584 €
2.000 €
0 €
2.000 €
4.000 €
6.000 €
8.000 €
10.000 €


Compromiso medioambiental
FUNDACION CANARIA SANTA CRUZ SOSTENIBLE
FUNDACION CANARIA PARA LA REFORESTACION
10.000 €
40.000 €
0 €
10.000 €
20.000 €
30.000 €
40.000 €
50.000 €


Compromiso Cooperativo
REAL CASINO DE TENERIFE
ESCA MANAGEMENT TENERIFE SLU
CAMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y...
ASOC DE AGRICULTORES Y GANADEROS...
ASOC ACADEMIA DE GASTRONOMIA DE...
ACADEMIA DE GASTRONOMIA DE LAS...
10.000 €
16.050 €
3.000 €
30.000 €
2.500 €
2.500 €
0 €
10.000 €
20.000 €
30.000 €

Además de los recursos destinados a sus ejes principales de acción, la Fundación Cajasiete-Pedro Modesto Campos colabora en la cesión que la Caja ha realizado de dos viviendas para uso social.

Una de ellas está destinada a la Asociación Asistencial Nahia, una entidad sin ánimo de lucro que trabaja por la inclusión social de colectivos en situación de vulnerabilidad, especialmente menores, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad, mujeres, mayores e inmigrantes, a través de proyectos socioeducativos, de integración social y empleo juvenil. En 2023, la Fundación acondicionó la vivienda para su uso. Además, cubre los gastos de suministros, comunidad y seguro, con una aportación total de 2.114 € en el 2024. Al ceder la vivienda de forma gratuita, Cajasiete deja de percibir un alquiler estimado en 7.200 € anuales, reafirmando su compromiso con el bienestar social.

La segunda vivienda se mantiene en cesión con el municipio de Vecindario, donde la Fundación asume parcialmente los costes de suministros, que en 2024 ascendieron a 3.037 €, reforzando así su compromiso con el acceso a una vivienda digna.

Acuerdos y convenios de colaboración

Durante 2024, Cajasiete ha establecido diversos convenios con organizaciones que comparten el compromiso de la Caja con la sociedad. Estas alianzas estratégicas refuerzan el compromiso de Cajasiete con sus grupos de interés, promoviendo iniciativas que generen un impacto positivo al contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

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

Nº	COLECTIVO
1	ASOCIACIÓN CANARIA DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN SC TENERIFE (ACIT)
2	**COLEGIO ENFERMEROS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**
3	COLEGIO GRADUADOS SOCIALES DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
4	APYME EL HIERRO
5	CENTRO DE INICIATIVAS Y TURISMO BIMBACHE EL HIERRO C.I.T
6	**ASOCIACIÓN DE COMERCIOS DE ARUCAS (COA)**
7	**MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE TENERIFE (MERCATENERIFE)**
8	MERCADO NUESTRA SEÑORA DE ÁFRICA - LA RECOVA
9	COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
10	ASOCIACIÓN INSULAR EMPRESARIAL DE LA GOMERA
11	ASOCIACIÓN COMERCIANTES Y EMPRESARIOS ALAJERÓ (ACECA)
12	ASOCIACIÓN EMPRESARIOS Y COMERCIANTES DE LA GOMERA
13	COITTCAN/ACITIS
14	COLEGIO OFICIAL DE TITULADOS MERCANTILES Y EMPRESARIALES DE SC TENERIFE

15	COLEGIO OFICIAL DE ENFERMERÍA DE LAS PALMAS
16	GEHOCAN
17	COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
18	SINDICATO UNIFICADO POLICÍAS SUP CANARIAS
19	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS DE S/C DE TENERIFE
20	FEDERACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS DE METAL Y NUEVAS TECNOLOGÍAS (FEMETE)
21	COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE LAS PALMAS
22	COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS DE CANARIAS
23	FUNDACIÓN CANARIA GENERAL ULL
24	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
25	COLEGIO ECONOMISTAS DE SC TENERIFE
26	COLEGIO DE DENTISTAS DE SC TENERIFE
27	SINDICATO INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS CSIF CANARIAS
28	COLEGIO ECONOMISTAS LPGC
29	IPA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL POLICÍA
30	SOCIEDAD COOPERATIVA VILLA DE ADEJE
31	COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGOS LAS PALMAS
32	COLEGIO FARMACÉUTICOS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Ingreso sobresaliente

La iniciativa “Ingreso Sobresaliente” ejemplifica el compromiso de Cajasiete con respaldar y fomentar la educación de los jóvenes estudiantes canarios. A través de este programa, la Caja reconoce el esfuerzo y el rendimiento académico premiando a aquellos estudiantes que logran calificaciones sobresalientes. Está destinado a estudiantes canarios de Bachillerato, Ciclos Formativos de Grado Superior y Grado Universitario, ofreciendo entre 25€ y 40€ por cada calificación sobresaliente en el curso 2023/2024, hasta un máximo de cuatro asignaturas. Además del incentivo económico, los beneficiarios pueden acceder a una bolsa de empleo para realizar prácticas en Cajasiete.

Desde su lanzamiento, el programa ha involucrado a un total de 66.114 jóvenes de todas las islas con un desembolso de 6.672.570 €.

Cesión de salón de actos

Como parte de las colaboraciones sociales realizadas durante el año 2024, se destaca la cesión del salón de actos de Cajasiete para el desarrollo de eventos. Este espacio está disponible para cualquier organización o asociación que lo desee. La cesión se realiza de manera gratuita y sin coste alguno para el organizador.
Durante 2024, se celebraron 23 eventos en el salón de actos, ocupando el espacio durante 31 días. Un ejemplo de esta colaboración fue la realización de las Jornadas de Prevención de Seguridad del Carnaval 2024, organizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Este evento reunió a jóvenes de distintos institutos de la ciudad, quienes participaron activamente en actividades dirigidas a promover la seguridad durante las festividades del Carnaval.
Este tipo de eventos refleja el compromiso de Cajasiete en apoyar iniciativas que contribuyan al bienestar y la educación de la comunidad local.

EVENTO	CESIONARIO	N.º DÍAS
Celebración de la Junta General Extraordinaria	Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife	1
Dermotenerife2024	Colegio Oficial de Farmacéuticos	1
Canarias es de los que hacemos historia	Orion Rental Socimi, S.A	1
XXVIII Jornadas De Derecho Del Trabajo	Colegio Oficial Graduados Sociales Santa Cruz De Tenerife	1
Acto de jura o promesa de los nuevos colegiados	Colegio Oficial de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife	1
Presentación Canarias Masterclass 2024	Asociación Canary Talent	1
Acto De "Líquida Y Comparte" Del Proyecto "Enseñar Para Emprender"	Fundación General de La Universidad de La Laguna - Proyecto EPE	1
II Jornadas sobre asistencia letrada en llegadas marítimas Y protección internacional	Iltre. Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife	2
Reunión de Socios e inversores de Archipiélago Next	Archipiélago Next	1
Asamblea General 2024 FIFT	Federación Interinsular de Fútbol de Tenerife	1
Graduación 2024	Instituto Canario de Turismo S.L.	1
Celebración del Día de la Psicopedagogía	Colegio de Pedagogía y Psicopedagogía de Santa Cruz de Tenerife	1
Tecnocasa	Estudio Puerto de la Cruz	1
Tecnologías habilitadoras digitales y el nuevo escenario de las administraciones públicas	Asociación Canaria de Ingenieros de Telecomunicación	2
Celebración de los 100 años de oblatas en tenerife	Hermanas Oblatas del Santísimo Redentor Tenerife	1
Asamblea General	UGT Canarias	2
IV Congreso Lausanne / Día de la Reforma 2024	Consejo Evangélico De Canarias	1
I Jornadas canarias de incontinencia fecal	Iag7 Viajes	1
Jornadas de actualización fiscal 2024	Colegio Oficial de Titulados Mercantiles y Empresariales de Santa Cruz de Tenerife	1
Charlas formativas	Policía Local del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	5
Asamblea. Junta Anual 2024	Asociación Mayores Telefónica Tenerife	1
	Confederación Española de Organizaciones Empresariales	2
	Plataforma para la Salud Mental y la Empleabilidad juvenil	1

Relación de asociaciones a las que pertenece Cajasiete

Cajasiete reconoce la importancia de las asociaciones y la cooperación como pilares fundamentales para promover los valores que definen su identidad. Por ello, se compromete activamente con diversas asociaciones y colectivos, destinando recursos económicos y humanos para impulsar su crecimiento y consolidación. Esta colaboración fortalece los lazos comunitarios, fomenta el trabajo en equipo y la solidaridad.

Como entidad financiera comprometida con el desarrollo de Canarias, Cajasiete tiene un papel clave en el apoyo a las asociaciones locales, contribuyendo al crecimiento de proyectos sociales, culturales, medioambientales y educativos. Estas relaciones de colaboración fortalecen el tejido social y promueven la solidaridad, la inclusión y la cooperación entre sectores diversos.

Las asociaciones canarias a menudo enfrentan desafíos relacionados con la financiación y la visibilidad de sus proyectos. De forma que, Cajasiete no solo apoya a estas entidades con recursos, sino que también se posiciona como un aliado que impulsa el progreso y la visibilidad de estos proyectos. Al involucrarse con diversas causas, la entidad refuerza su responsabilidad social, alineándose con sus valores de integridad y solidaridad. Este compromiso se tradujo en una contribución que alcanzó los 304.840 € durante el periodo 2024.

[Visual de logos de asociaciones]

NUEVAS ASOCIACIONES	SE MANTIENEN
ASOC ESPAÑOLA DE CODIFICACION COMERCIAL	ASESCAN (ECONOMIA SOCIAL DE CANARIAS)
ASOC. PROFESSIONALIZANDO CANARIAS	ASNEF
ASOCIACIÓN CANARIA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TUROPERADORES ACAVYT	ASOCIACION CANARIA DE ANUNCIANTES
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMPLIANCE	ASOCIACION DE DIRECTIVOS DE COMUNICACION
GLOBAL CHARTERED CONTROLLER INSTITUTE	ASOCIACION INDUSTRIAL DE CANARIAS (ASINC
CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS	CONSEIL EUROPEEN DES PAYEMENTS
	FUNDACION CANARIA TENERIFE RURAL
	GEHOCAN
	INSTITUTO ESPAÑOL DE ANALISTAS FINANCIER
	UNACC
	ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE
	EUROPEAN FINANCIAL ADVISOR
	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS
	ASOCIACION ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES
	ASOCIACIÓN DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE CANARIAS ASAGA
	UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO
	CENTRO DE COOPERACIÓN INTERBANCARIA
	CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS (COMPROBAR)
	CONF PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE S/C CEOE TENERIFE
	ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN APD
	AUTOCONTROL, ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

Cátedras Cajasiete

Con el propósito de impulsar la formación y la investigación en sectores clave para el progreso económico y social de Canarias, Cajasiete ha creado dos cátedras en colaboración con la Universidad de La Laguna: la Cátedra BoB y la Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa. Estas iniciativas se centran en la investigación, formación y divulgación con el objetivo de generar conocimiento y potenciar su aplicación práctica para el beneficio de la sociedad y la economía canaria.

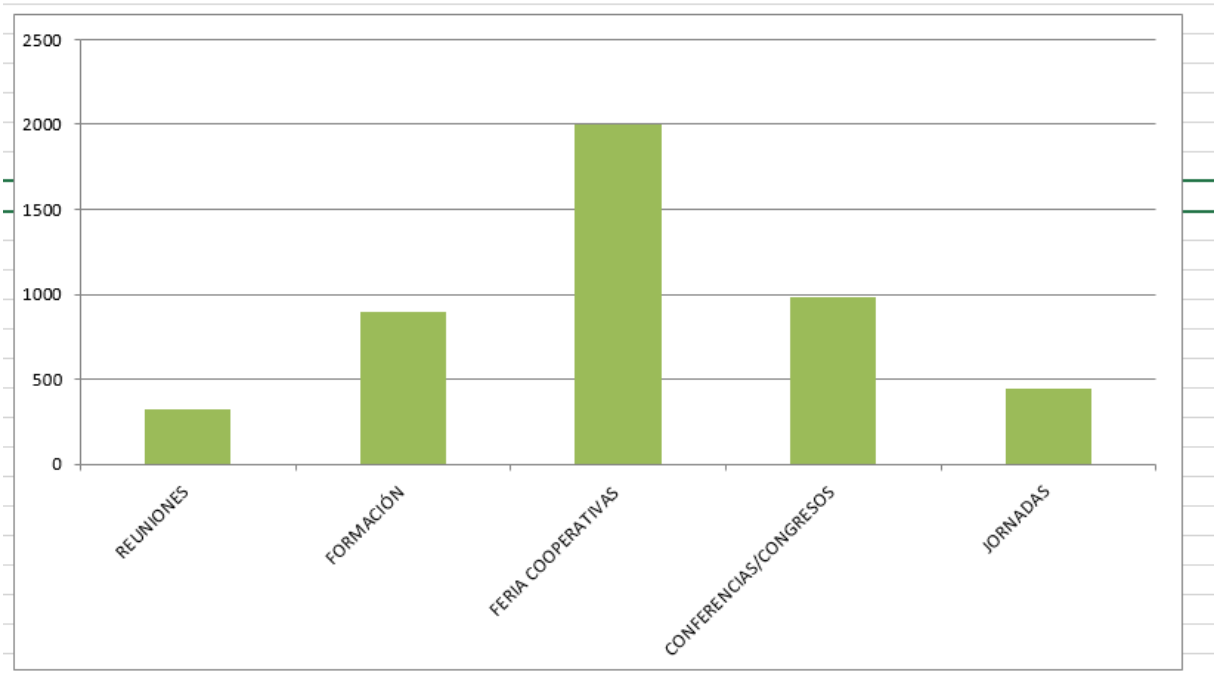
La **Cátedra BoB** nació de la colaboración entre Cajasiete y BoB, empresa líder en publicidad y comunicación digital, con el fin de promover el estudio de la economía y las ciencias sociales, con un enfoque en los efectos de las políticas públicas en la sociedad y la economía. Su misión es formar a los estudiantes en estos campos, fomentar la investigación aplicada y generar proyectos con un impacto positivo en la sociedad. La cátedra se dedica a desarrollar proyectos que aborden los retos actuales relacionados con la digitalización y la sostenibilidad. Como parte del programa, se organizan seminarios y actividades que facilitan el intercambio de conocimiento entre académicos, profesionales y estudiantes. Cajasiete mantiene una estrecha colaboración con esta cátedra, apoyando activamente la formación y desarrollo de futuros profesionales con una alianza que permite a los estudiantes acceder a experiencias prácticas y proyectos reales que fortalecen su aprendizaje.

La Cátedra BoB impulsa proyectos innovadores que combinan tecnología y optimización de procesos, posicionándose como un motor clave para la transformación digital en Canarias. Entre sus iniciativas destacan el "Mapa BOB", que evalúa el nivel de digitalización de las empresas canarias y facilita la creación de planes para su fomento, así como el uso de inteligencia artificial (IA) para la gestión automática de incidencias en el Cabildo de Tenerife. Además, ha colaborado con el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) en el procesamiento de encuestas mediante IA, ha apoyado la recopilación de datos para la estrategia de movilidad sostenible en Anaga y ha explorado la automatización robótica de procesos (RPA) para optimizar la eficiencia administrativa empresarial. Con estas iniciativas, la Cátedra BoB se presenta como una herramienta fundamental para el desarrollo de tecnologías que apoyen la mejora de Canarias, ofreciendo a sus estudiantes la oportunidad de aplicar el conocimiento adquirido en proyectos reales, siempre con un enfoque de colaboración local y fortalecimiento del tejido empresarial y social de la región.

Por su parte, la **Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa**, creada en enero 2017 mediante un convenio entre la Universidad de la Laguna y Cajasiete, tiene como objetivo promover la investigación y la formación en modelos económicos que priorizan el bienestar colectivo y la solidaridad. Esta cátedra permite a estudiantes y profesionales estudiar la economía social y cooperativa, ofreciendo herramientas de aplicación de estos modelos en su trabajo diario. Adicionalmente, busca fortalecer el sector cooperativo en Canarias fomentando la creación de nuevos proyectos empresariales que ayuden a construir una sociedad más cohesionada y un desarrollo económico más sostenible, siempre con una vocación archipelágica y colaborando con las empresas de Economía Social y Cooperativa de Canarias. Esta iniciativa se respalda en datos que indican que las regiones con una presencia significativa de empresas basadas en la cooperación registran tasas de desempleo más bajas. Asimismo, en aquellas áreas donde la economía se sustenta en modelos colaborativos, se registran mayores niveles de bienestar.

Esta cátedra buscar acercar a estudiantes, académicos y la sociedad en general al mundo de las cooperativas, sociedades laborales, ONG, y todas las entidades vinculadas a la Economía Social. A través de su centro de investigación, CESCO, el primer centro especializado en este campo en Canarias, la cátedra promueve la formación sobre modelos económicos sostenibles que priorizan el bienestar colectivo y la solidaridad. Con una clara vocación de impulsar el Tercer Sector en las universidades de Canarias, la cátedra no solo forma a estudiantes, sino que también se posiciona como un referente para el sector cooperativo en la región.

En el conjunto de actividades desarrolladas en 2024 han participado un total de 4.640 asistentes distribuidos de la siguiente manera:



Debido a la naturaleza de sus actividades como entidad financiera, el impacto directo de Cajasiete en colectivos vulnerables es limitado. Esto es consistente con los resultados del análisis de doble materialidad realizado por la Caja, donde estos temas se identifican como no materiales. No obstante, Cajasiete mantiene su firme compromiso con el desarrollo de Canarias y su comunidad local destinando recursos a iniciativas sociales que fomentan la cultura, la educación, el deporte y el bienestar social. Por ello, aunque estos temas no sean materiales desde el enfoque de doble materialidad, la Caja considera relevante reportar sus principales acciones en este ámbito, reforzando su compromiso con el entorno en el que opera. Adicionalmente, esta información da continuidad al reporte de la información relativa a las acciones sociales reportadas en el Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio de 2023.

3.2. Personal propio

Cajasiete promueve una cultura laboral basada en la diversidad y la inclusión, caracterizada por una colaboración continua con sus profesionales y la integración de intereses en un proyecto común. Algunas de sus iniciativas incluyen la oferta de horarios flexibles, el fomento de la conciliación laboral, el compromiso con el diálogo continuo, el desarrollo profesional y la

garantía de un entorno laboral seguro. La plantilla de la Caja está compuesta por 466 personas que, en todos los casos, realizan su trabajo en España. La estrategia de Cajasiete en materia de Personas se fundamenta en la atracción, desarrollo y consolidación del talento, fomentando un entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y el bienestar de las personas trabajadoras. En 2024, la Caja ha impulsó un crecimiento significativo en este ámbito, siempre promoviendo el empleo de calidad. Dentro de su Plan de Expansión de Cajasiete, se han contratado a 56 nuevas personas. Además, en el proceso anual de promociones internas se presentaron 67 empleados, de los cuales 14 fueron seleccionados para asumir puestos de responsabilidad, lo que refuerza el compromiso de Cajasiete con el desarrollo interno y la generación de oportunidades dentro de la organización.

Durante el ejercicio, Cajasiete continuó impulsando iniciativas que refuerzan el compromiso con el desarrollo profesional, la formación continua y la conciliación entre la vida laboral y personal, garantizando condiciones laborales justas y alineadas con sus valores corporativos.

En línea con su compromiso con el diálogo y la creación de un entorno profesional justo, la Caja lleva a cabo encuestas y mantiene abiertos canales de comunicación con su personal, fomentando así una participación activa y una interacción que aumenta la colaboración y el logro de objetivos compartidos. El compromiso de Cajasiete con su equipo se refleja en un Employee NPS (Net Promoter Score) de 40.3, un resultado superior al 26.7 obtenido por otras cajas participantes en el estudio. Este índice demuestra la solidez de su cultura laboral y la alineación de sus profesionales con los valores de la entidad, reafirmando su integración en un proyecto común.

S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio

Cajasiete dispone de un conjunto integral de políticas destinadas a la gestión de su personal propio con el objetivo de garantizar un entorno laboral justo, equitativo y alineado con los valores y objetivos estratégicos de la entidad. Estas políticas abarcan aspectos clave como, entre otros, la igualdad de oportunidades, la conciliación laboral, el desarrollo profesional, la retribución y las normas éticas. A través de estas directrices, Cajasiete refuerza su compromiso con el bienestar de su equipo, fomentando un entorno de trabajo seguro, inclusivo y propicio para el crecimiento personal y profesional de sus trabajadores.

Plan de Igualdad

Por convicción propia, Cajasiete tiene como objetivo alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminando la discriminación por razón de sexo, cumpliendo de esta manera con la Ley Orgánica 3/2007 y el Real Decreto 901/2020.

El Plan de Igualdad de Cajasiete se aplica a toda la plantilla de la Caja y abarca todos los centros de trabajo de la entidad. Con una duración de cuatro años, desde julio de 2022 hasta julio de 2026, este plan incluye una serie evaluaciones, medidas y acciones concretas para fomentar la igualdad entre géneros en el entorno laboral.

Dentro del marco del plan, se lleva a cabo una evaluación e informe de diagnóstico, que incluye el análisis de procesos y aspectos clave relacionados con el personal propio, como la selección y contratación, la clasificación del personal, la promoción profesional, las condiciones laborales, la representación femenina, las retribuciones y la prevención del acoso sexual y por razón de sexo. Además de este informe de autodiagnóstico, se realiza una auditoría retributiva

para identificar posibles diferencias salariales y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario.

El Plan de Igualdad incluye objetivos generales y específicos para cada uno de los aspectos clave, con un enfoque en las áreas de mejora identificadas. Para garantizar el cumplimiento de estos objetivos, se asignan áreas responsables, indicadores de seguimiento y plazos. La implementación y seguimiento del Plan están a cargo de la Comisión de Seguimiento, la cual está compuesta por representantes de los trabajadores y representantes de la Entidad, principalmente del área de Personas.

Dentro del Plan se establece que la Comisión de Seguimiento se reunirá de manera semestral y elaborará informes en los que se detallarán las acciones tomadas, los objetivos planteados, los impactos observados en la plantilla y el grado de avance de los objetivos medido por los indicadores de seguimiento establecidos previamente. Cajasiete mantiene informada a su plantilla sobre los avances, desarrollos y resultados del Plan de Igualdad, garantizando la transparencia y el compromiso con la mejora continua en materia de igualdad.

Código Ético y de Conducta

El Código Ético y de Conducta de Cajasiete refleja su compromiso con el bienestar de su plantilla, asegurando condiciones de trabajo adecuadas y un entorno libre de acoso, discriminación o intimidación. Basado en principios de honestidad, respeto mutuo y unidad de esfuerzos, este código establece pautas de actuación para alinear el comportamiento de los empleados con los valores y objetivos estratégicos de la Caja.

Entre sus principios fundamentales se incluyen el respeto a la individualidad y privacidad de cada empleado, medidas para la conciliación laboral y la desconexión digital, la disponibilidad de canales de comunicación interna, el compromiso con la estabilidad laboral y el diálogo con los representantes de los trabajadores, así como la promoción del desarrollo profesional a través de una remuneración justa y oportunidades de formación y crecimiento en la Caja.

Además, el código define guías específicas para cargos de liderazgo en aspectos como la comunicación, planificación, evaluación del desempeño y responsabilidad. También recoge medidas para garantizar la objetividad en los procesos de selección, contratación y promoción, abordando la prevención de conflictos de interés y estableciendo requisitos y procedimientos para la contratación de familiares directos. A través de este marco, Cajasiete consolida una cultura organizativa basada en la equidad, la transparencia y el respeto.

Política retributiva

Cajasiete apuesta por atraer, motivar y retener a un equipo altamente cualificado, garantizando una retribución justa y competitiva. Más allá del cumplimiento normativo, la política retributiva busca alinear la compensación con la contribución individual, el desempeño y la conducta profesional.

El Plan Retributivo de Cajasiete se basa en un modelo de compensación que combina una retribución fija con incentivos variables ligados al desempeño, la productividad comercial y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Además, la Caja ofrece aportaciones al plan de pensiones como parte de su esquema de beneficios.

La Política Retributiva se rige por principios fundamentales, entre ellos:

- Una gestión responsable del riesgo, evitando incentivos que fomenten prácticas incompatibles con el perfil de riesgo aprobado por el Consejo Rector.
- La sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo, incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Evaluaciones periódicas y supervisión por parte del Comité de Remuneraciones y la Comisión de Auditoría y Riesgos.
- Un modelo salarial igualitario e imparcial, garantizando la no discriminación por género, edad, cultura, religión o raza.
- La vinculación de la retribución variable a resultados consolidados, combinando objetivos individuales, de área y globales.

La retribución variable depende del cumplimiento de objetivos estratégicos definidos según el tipo de producto, unidad de negocio o centro de trabajo. Parte de estos incentivos se otorgan en forma de aportaciones al capital social de Cajasiete, alineando los intereses de empleados y socios.

El importe máximo de los incentivos se determina en función del puesto desempeñado el año anterior, conforme a los valores establecidos. Como norma general, la retribución variable no superará el 50% de la retribución fija de cada empleado. Además, el Director General podrá denegar su pago en caso de incumplimiento de la normativa interna o los procedimientos de la Entidad.

S1-2 Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

Convenio Colectivo

El Convenio Colectivo 2024-2026 regula las relaciones laborales entre las Sociedades Cooperativas de Crédito y sus empleados en todo el territorio español, estableciendo un marco de derechos y obligaciones que garantiza condiciones de trabajo justas y adaptadas a la realidad actual. Entre sus principales ejes, aborda aspectos clave como la igualdad de trato, la conciliación, la retribución justa, la salud laboral y la formación.

Más allá de su cumplimiento, que en el caso de la Caja cubre a la totalidad de la plantilla, Cajasiete ha incorporado numerosas mejoras adicionales para reforzar su compromiso con el bienestar y desarrollo de su equipo. En este sentido, se han acordado 119 medidas de mejora que benefician a toda la plantilla, sin distinción del tipo de contrato, ya sea a tiempo completo, parcial, fijo o temporal, garantizando así una cobertura equitativa e inclusiva. Entre estas iniciativas destacan:

- **Conciliación y apoyo a la familia:** ampliación de los permisos de maternidad y paternidad, ayudas económicas para la educación de los hijos, periodos de carencia para el cuidado de familiares y días libres para eventos personales y familiares.
- **Flexibilidad laboral:** posibilidad de teletrabajar hasta un 25% de la jornada anual, aumento de días de vacaciones y asuntos propios, y asignación de oficinas priorizando la cercanía al domicilio del empleado.

- **Desarrollo profesional:** planes de formación y crecimiento adaptados a cada puesto, con definición de tareas, KPIs y oportunidades de crecimiento, acceso a clases de idiomas, programas de reconocimiento y otras iniciativas para potenciar el talento.

- **Salud y bienestar:** seguro médico privado gratuito para la plantilla, con tarifas reducidas para familiares, asistencia psicológica, reconocimiento médico anual y apoyo en situaciones médicas específicas.

Estas medidas voluntarias de mejora y apoyo a la plantilla han permitido que Cajasiete obtenga la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), un reconocimiento que AENOR ha ratificado desde 2019.

Todas estas mejoras han sido negociadas entre la Caja y los representantes de los trabajadores, impulsadas por el Comité de Dirección, con una revisión favorable del Comité de Remuneraciones y la aprobación del Consejo Rector.

Cajasiete mantiene un diálogo constante con los representantes de los trabajadores para acordar mejoras sobre convenio. Estas reuniones se celebran al menos una vez al año, garantizando la participación de los empleados en la definición de sus beneficios, derechos y obligaciones laborales.

Por otro lado, la Caja mantiene un firme compromiso con el diálogo y la comunicación con sus empleados, en coherencia con sus valores de solidaridad y trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes. Para ello, Cajasiete dispone de diversos canales que facilitan la participación activa de su plantilla, incluyendo encuestas generales, herramientas internas de comunicación y encuestas propias como "Voz del Personal". Además, cuenta con un Sistema Interno de Información que permite a los empleados, a través de un Canal Ético, reportar de manera confidencial actos ilícitos, malas conductas o infracciones normativas, garantizando la protección de los denunciantes.

En este marco, durante el 2024 se realizó una encuesta dirigida a toda la plantilla, con una participación del 73%. Este proceso evaluó la satisfacción de los empleados en relación con distintos aspectos de su vida laboral, como la incorporación al puesto de trabajo, condiciones laborales, realización de tareas y cumplimiento de objetivos, comunicación e información, relación con el equipo y superiores, formación y adquisición de nuevos conocimientos, reconocimiento y retribución, así como participación e identificación con la Entidad.

Más del 80% de los encuestados valoraron positivamente (con una puntuación entre 8 y 10) su experiencia laboral en Cajasiete. Los resultados destacan especialmente el conocimiento de los empleados acerca de la cultura, estrategia y objetivos de la Entidad, la experiencia positiva en la relación con sus responsables inmediatos, la colaboración y el buen clima laboral, y la calidad del proceso de incorporación.

Este proceso de encuesta y valoración permite a Cajasiete identificar áreas clave de mejora basadas en las opiniones de sus empleados y orientar acciones para abordarlas. En cuanto al índice de satisfacción de empleados, el eNPS de Cajasiete se situó en 2024 en el 40,3, muy por encima de la media del Grupo Caja Rural (26,7) y de las mejores empresas del Estudio Merco Talento de 2023 (38,5). La Caja dispone de un 53% de promotores y un 12% de detractores, comparado con un 47% y 20% respectivamente en otras entidades.

S1-3 Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes

Además de las políticas y códigos internos que promueven la conducta ética y la transparencia entre empleados, directivos y órganos de gobierno, Cajasiete dispone de mecanismos para gestionar posibles incidencias en el entorno laboral. Junto a los canales de comunicación destinados a conocer la opinión y satisfacción de los empleados, Cajasiete cuenta con un Sistema Interno de Información que permite reportar irregularidades de manera confidencial.

Este Sistema está diseñado para garantizar un entorno seguro y confiable en el que, empleados, directivos y partes interesadas puedan reportar irregularidades o infracciones de manera confidencial y anónima. Alineado con la normativa vigente, está respaldado por políticas, compromisos y procedimientos internos que refuerzan la protección de los informantes, asegurando su anonimato y previniendo cualquier tipo de represalia

Su gestión es independiente de otras funciones dentro de la Entidad, asegurando un tratamiento objetivo y seguro de las denuncias. Además, establece canales internos eficaces y mecanismos de investigación que garantizan la confidencialidad y el adecuado tratamiento de las denuncias, reafirmando el compromiso de Cajasiete con la transparencia, el cumplimiento normativo y la integridad en su gestión.

S1-4 Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio

Cajasiete cuenta con una serie de medidas y protocolos destinados a gestionar y resolver incidencias que puedan afectar al bienestar y desempeño de la plantilla. Estas medidas están orientadas tanto a incidencias graves como leves, garantizando una intervención adecuada y equitativa para todos los empleados. Las incidencias incluyen casos de discriminación, acoso sexual o laboral, y otras faltas al Código de Conducta o a las normativas vigentes.

Cajasiete manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en la Caja de conductas contrarias a la libertad sexual y la integridad moral, especialmente en los casos de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, incluido el producido en el ámbito legal. En esa línea, la Caja aprobó en 2024 un protocolo específico que subraya su compromiso con la prevención y actuación frente a estas conductas en cualquiera de sus manifestaciones, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado. Asimismo, Cajasiete asume el compromiso de dar a conocer la existencia de dicho protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas a las que desplace su propio personal, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en Cajasiete.

Los protocolos establecidos detallan los procedimientos a seguir ante las incidencias, abarcando desde la definición de lo que constituye una incidencia hasta los pasos a seguir tras su identificación. Además, incluyen las personas de contacto (externas e independientes a la Entidad), una explicación clara del proceso de investigación, y la asignación de responsabilidades y participación de los distintos actores involucrados, como la Comisión de Investigación o el Comité de Seguridad y Salud. Entre estos protocolos se destacan el Protocolo para la Prevención del Acoso, el Plan de Igualdad y el Protocolo sobre las faltas al Código Ético.

Además de estos protocolos para incidencias, se han diseñado e implementado medidas para asegurar el cumplimiento de los derechos de los empleados y la promoción de los valores

establecidos en los códigos y políticas de la Entidad, como la igualdad y la conciliación. Estas acciones están incorporadas en los planes estratégicos y de acción, con objetivos específicos, tales como:

- **Fomentar la igualdad de género en puestos de responsabilidad**: Revisión y modificación de los procesos de selección, seguimiento de las ratios de género en cada unidad o departamento, y, en ocasiones de igualdad de méritos y capacidades, dar preferencia en ascensos a personas del sexo menos representado.
- **Mejorar la conciliación laboral y la corresponsabilidad familiar**: Flexibilidad en el cambio de horarios para futuros padres y acompañamiento durante el embarazo de sus parejas, ampliación de los periodos de excedencia por nacimiento de un hijo, y difusión interna de las medidas de conciliación disponibles.
- **Incluir a personas con discapacidad en la plantilla**: Colaboración con entidades sociales para favorecer la inserción laboral de colectivos vulnerables.
- **Formación y sensibilización de la plantilla:** Sobre la definición, manifestaciones y prevención de los distintos tipos de acoso, así como sobre los procedimientos de actuación establecidos en el protocolo en caso de producirse.

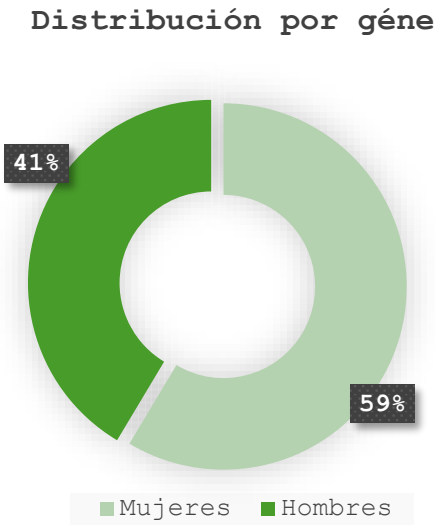
S1-6 Características de los asalariados de la empresa

Cajasiete se distingue por su equipo diverso, valorando tanto el talento joven como la experiencia de su plantilla. Fomenta un entorno laboral equitativo y motivador, tanto para quienes inician su carrera profesional como para aquellos empleados que, tras años de dedicación, siguen comprometidos y llenos de entusiasmo. Su estrategia se centra en el crecimiento individual y colectivo, promoviendo un ambiente en el que todos tienen la oportunidad de aprender y prosperar.

A continuación, se presenta información sobre las principales características y clasificaciones del personal propio, con una visión de la evolución durante el periodo comprendido entre 2021 y 2024.

Tabla 5: Distribución empleados por sexo

Año	Mujeres		Hombres		Total	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
2022	235	58%	169	42%	404	100%
2023	267	61%	171	39%	438	100%
2024	273	59%	193	41%	466	100%



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

El **Grupo I**, corresponde al nivel directivo, desempeña funciones clave en la definición de la estrategia y dirección del negocio. Este grupo es responsable de elaborar y proponer estrategias, preparar el Plan Operativo Anual, definir objetivos financieros y de crecimiento, además de realizar un seguimiento de los presupuestos. Los integrantes de este grupo trabajan con el Consejo Rector, garantizando que las decisiones estén alineadas con los objetivos a largo plazo de la Caja.

El **Grupo II**, que abarca los roles administrativos y de gestión, incluye a los profesionales encargados de las tareas diarias necesarias para el funcionamiento eficiente de la Caja. Este grupo se ocupa de la organización y dirección de las actividades administrativas y de gestión, la coordinación entre las distintas áreas de negocio, la implementación de decisiones estratégicas, y el apoyo administrativo e informático. Dentro de este grupo, se identifican 10 niveles retributivos con diferentes funciones y niveles de responsabilidad, así como dos niveles iniciales para aquellos que comienzan su trayectoria profesional, con una distinción entre el primer y segundo año de ejercicio.

Tabla 6: Distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional 2024

	Hombre				Mujer				Total general
	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	
Fijo	**32**	**101**	**51**	**184**	**38**	**196**	**36**	**270**	**454**
A) Grupo I			2	2					2
B) Grupo II - Nivel 1		3	5	8		2		2	10
C) Grupo II - Nivel 2						1		1	1
D) Grupo II - Nivel 3		2	8	10		3	1	4	14
E) Grupo II - Nivel 4		6	9	15		6		6	21
F) Grupo II - Nivel 5		2	5	7		3	1	4	11
G) Grupo II - Nivel 6		40	18	58		56	18	74	132

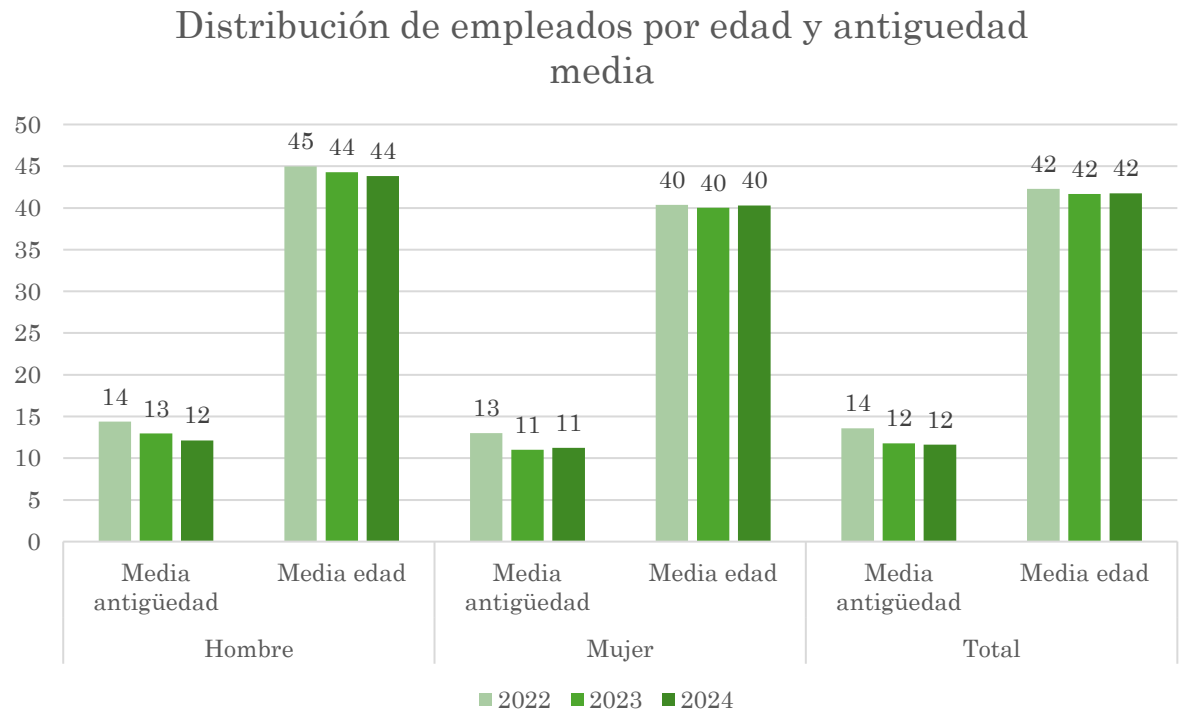
H) Grupo II - Nivel 7		11	2	13		39	15	54	67
I) Grupo II - Nivel 8	1	13	2	16		23		23	39
J) Grupo II - Nivel 9	2	11		13	2	27		29	42
K) Grupo II - Nivel 10	19	12		31	20	32	1	53	84
L) Grupo II - Acceso a la profesión	10	1		11	16	4		20	31
M) Reduccion de jornada									
Temporal			**9**	**9**			**3**	**3**	**12**
N) Jubilación parcial			9	9			3	3	12
Total general	**32**	**101**	**60**	**193**	**38**	**196**	**39**	**273**	**466**

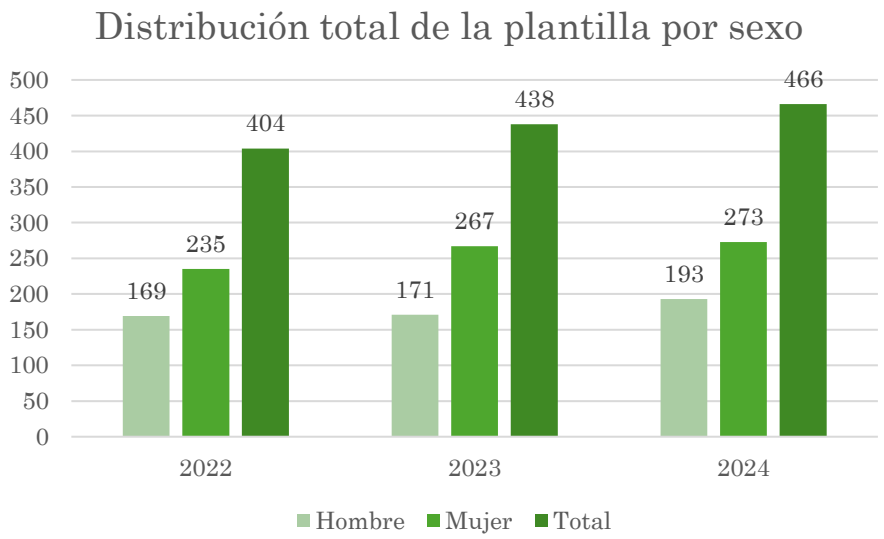
Tabla 7: Distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional 2023

	Hombre				**Mujer**				**Total general**
	A) <30	**B) 30-50**	**C) >50**	**Total**	**A) <30**	**B) 30-50**	**C) >50**	**Total**	
Fijo	**25**	**87**	**55**	**167**	**33**	**207**	**26**	**266**	**433**
A) Grupo I			2	2					2
B) Grupo II - Nivel 1		3	5	8		2		2	10
C) Grupo II - Nivel 2						1		1	1
D) Grupo II - Nivel 3		2	9	11		3	1	4	15
E) Grupo II - Nivel 4		7	10	17		5		5	22
F) Grupo II - Nivel 5		2	5	7		4		4	11
G) Grupo II - Nivel 6		33	18	51		66	14	80	131
H) Grupo II - Nivel 7		9	4	13		39	11	50	63
I) Grupo II - Nivel 8	1	9	2	12		22		22	34
J) Grupo II - Nivel 10	16	13		29	24	34		58	87
K) Grupo II - Nivel 9	2	9		11	1	28		29	40
L) Grupo II - Acceso a la profesión	6			6	8	2		10	16
M) Reduccion de jornada						1		1	1
Temporal			**4**	**4**			**1**	**1**	**5**
N) Jubilación parcial			4	4			1	1	5
Total general	**25**	**87**	**59**	**171**	**33**	**207**	**27**	**267**	**438**

Tabla 8: Distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional 2022

	Hombre				Mujer				Total general
	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	
Fijo	**18**	**93**	**48**	**159**	**25**	**187**	**19**	**231**	**390**
A) Grupo I			2	2					2
B) Grupo II - Nivel 1		3	5	8		1		1	9
D) Grupo II - Nivel 3		2	9	11		4	1	5	16
E) Grupo II - Nivel 4		6	9	15		5		5	20
F) Grupo II - Nivel 5		4	4	8		4		4	12
G) Grupo II - Nivel 6		36	16	52		62	9	71	123
H) Grupo II - Nivel 7		9	2	11		41	8	49	60
I) Grupo II - Nivel 8	1	7	1	9		23	1	24	33
J) Grupo II - Nivel 9		13		13	3	23		26	39
K) Grupo II - Nivel 10	14	13		27	20	22		42	69
L) Grupo II - Acceso a la profesión	3			3	2			2	5
M) Reducción de Jornada						2		2	2
Temporal			**10**	**10**			**4**	**4**	**14**
N) Jubilación parcial			10	10			4	4	14
Total general	**18**	**93**	**58**	**169**	**25**	**187**	**23**	**235**	**404**





El compromiso de Cajasiete con la sostenibilidad y la igualdad de género se refleja en la evolución su plantilla en los años recientes. A través de una política proactiva de igualdad y conciliación, la Caja ha impulsado un crecimiento constante en la presencia de mujeres dentro de su plantilla, reforzando así su apuesta por un entorno laboral más diverso e inclusivo.

Esta transformación también se ve reflejada en una reducción de la edad y antigüedad promedio de los empleados, reflejando un proceso de renovación interno. Este cambio ha sido impulsado tanto por la jubilación de profesionales con una larga trayectoria, en su mayoría hombres, como por el esfuerzo consciente por la incorporación de talento. Como parte de este esfuerzo, a inicios de 2024, se realizó una campaña de captación de talento que culminó con la contratación de 12 nuevos profesionales.

Este proceso representa un cambio cultural hacia una organización más equitativa y preparada para los desafíos del futuro. La combinación de experiencia y nuevas perspectivas no solo fortalece a la entidad, también garantiza la transmisión de conocimientos y valores esenciales en su desarrollo sostenible y ético. Es motivo de orgullo para la Caja contar con un equipo de jóvenes profesionales, marcando el camino hacia un futuro prometedor y equitativo.

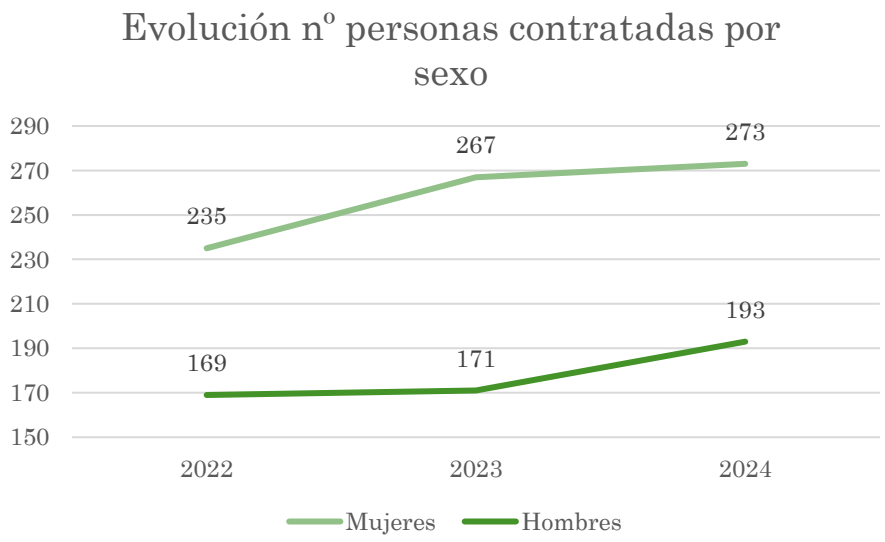


Tabla 9: Evolución de personas contratadas por sexo

Año	Mujeres	Hombres	Total
2022	235	169	404
2023	267	171	438
2024	273	193	466

La apuesta de Cajasiete por el empleo estable y de calidad se evidencia en sus cifras, con una elevada tasa de contratación indefinida. En el último año, el 97,42% de la plantilla tiene un contrato fijo, demostrando el esfuerzo continuo de la Caja por garantizar estabilidad laboral y seguridad a sus empleados, los cuales son valores clave en su política de recursos humanos.

Además, en 2024, la totalidad de los contratos temporales estuvieron vinculados a circunstancias especiales asociadas a la jubilación parcial. Este enfoque refleja una gestión responsable de las etapas transitorias del personal, facilitando una jubilación progresiva y asegurando tanto la estabilidad del equipo como la continuidad del conocimiento dentro de la entidad.

Tabla 10: Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional 2024

2024	Hombre				Mujer				Total general
	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	
Fijo	**29**	**94**	**54**	**176**	**36**	**194**	**38**	**268**	**444**
A) Grupo I	0	0	2	2	0	0	0	0	2
B) Grupo II - Nivel 1	0	3	5	8	0	2	0	2	10
C) Grupo II - Nivel 2	0	0	0	0	0	1	0	1	1
D) Grupo II - Nivel 3	0	2	9	11	0	3	1	4	15
E) Grupo II - Nivel 4	0	6	9	15	0	6	0	6	21
F) Grupo II - Nivel 5	0	2	5	7	0	3	1	4	11
G) Grupo II - Nivel 6	0	37	19	56	0	56	19	74	130

H) Grupo II - Nivel 7	0	10	3	13	0	38	16	54	67
I) Grupo II - Nivel 8	1	12	2	15	0	22	0	22	37
J) Grupo II - Nivel 9	1	10	0	11	1	26	0	28	39
K) Grupo II - Nivel 10	17	12	0	29	21	33	1	55	83
L) Grupo II - Acceso a la profesión	10	1	0	10	14	4	0	18	29
M) Reducción de jornada									
Temporal	**0**	**0**	**10**	**10**	**0**	**0**	**3**	**3**	**12**
N) Jubilación parcial	0	0	10	10	0	0	3	3	12
Total general	**29**	**94**	**63**	**186**	**36**	**194**	**40**	**270**	**456**

Tabla 11: Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional 2023

2023	Hombre				Mujer				Total general
	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	A) <30	B) 30-50	C) >50	Total	
Fijo	**24**	**89**	**53**	**166**	**30**	**199**	**27**	**257**	**423**
A) Grupo I	0	0	2	2	0	0	0	0	2
B) Grupo II - Nivel 1	0	3	5	8	0	2	0	2	10
C) Grupo II - Nivel 2	0	0	0	0	0	1	0	1	1
D) Grupo II - Nivel 3	0	3	9	12	0	3	1	4	16
E) Grupo II - Nivel 4	0	6	9	15	0	5	0	5	20
F) Grupo II - Nivel 5	0	2	5	7	0	4	0	4	12
G) Grupo II - Nivel 6	0	34	19	53	0	62	14	76	129
H) Grupo II - Nivel 7	0	9	2	11	0	40	11	50	61
I) Grupo II - Nivel 8	1	9	2	12	0	21	1	22	34
J) Grupo II - Nivel 10	2	9	0	11	0	27	0	27	38
K) Grupo II - Nivel 9	15	14	0	30	24	33	0	58	88
L) Grupo II - Acceso a la profesión	6	0	0	6	6	1	0	7	13
M) Reduccion de jornada									
Temporal	**0**	**0**	**9**	**9**	**0**	**0**	**3**	**3**	**11**
N) Jubilación parcial	0	0	9	9	0	0	3	3	11
Total general	**24**	**89**	**62**	**175**	**30**	**199**	**30**	**259**	**434**

Tabla 12: Modalidad de contrato por sexo 2024

2024	Hombre	Mujer	Total general	%
Fijo	184	270	454	97,42%
Temporal	9	3	12	2,58%
Total general	**193**	**273**	**466**	**100%**

Tabla 13: Modalidad de contrato por sexo 2023

2023	Hombre	Mujer	Total general	%
Fijo	167	266	433	98,86%
Temporal	4	1	5	1,14%
Total general	**171**	**267**	**438**	**100%**

Tabla 14: Modalidad de contrato por sexo 2022

2022	Hombre	Mujer	Total general	%
Fijo	159	231	390	97%
Temporal	10	4	14	3%
Total general	**169**	**235**	**404**	**100%**

En términos de crecimiento organizacional, 2024 ha sido un año positivo para Cajasiete, con un incremento en su plantilla y la contratación de 56 trabajadores, manteniendo la tendencia creciente en los últimos años, con un crecimiento del 15,87% desde el 2020 hasta el 2024. El número de empleados aumentó de 438 en 2023 a 466 al cierre de 2024, lo que representa un incremento neto del 6,39%. Este crecimiento no solo subraya la expansión y fortaleza de la entidad en el sector financiero sino también su capacidad para generar empleo sostenible y de calidad en un entorno económico dinámico. Este crecimiento está alineado con la estrategia de expansión geográfica y operativa de Cajasiete que se detalla en su Plan Rector 2024-2032. La incorporación de nuevo talento es una clara señal de confianza en el futuro y de la continua adaptación de Cajasiete a las demandas del mercado, mientras mantiene firma su compromiso con prácticas laborales justas y responsables.

Tabla 15: Creación neta de empleo

	2022	2023	2024
Nº nuevos contratos	50	63	56
Nº jubilaciones	9	6	2
Nº de bajas voluntarias	9	3	3
Nº de despidos	4	6	5
Creación neta de empleo	**28**	**48**	**46**

Metodología de cálculo 1: Creación neta de empleo= Número de contratos nuevos – número de jubilaciones – número de bajas voluntarias – número de despidos

Los despidos durante 2024 correspondieron a 3 hombres y 2 mujeres. En el caso de los hombres, pertenecían a los Grupo II-Nivel 3, Grupo II-Nivel 6 y al Grupo II-Nivel 8, en todos los casos en el rango de edad entre 30 y 50 años. En cuanto a las mujeres, los despidos correspondieron a dos empleadas del Grupo II-Nivel 6, con edades entre 30 y 50 años.

El número de despidos en 2024 se redujo con respecto a 2023, donde se registraron 6 despidos: 3 hombres y 3 mujeres. En el caso de los hombres, dos pertenecían al Grupo II-Nivel 6 y uno al Grupo II-Nivel 9, con edades entre 30 y 50 años (2) y mayores de 50 años (1). Respecto a las mujeres, dos pertenecían al Grupo II-Nivel 10 y una al Grupo II-Nivel 7, las tres con edades entre 30 y 50 años.

A continuación, se presenta los datos de rotación y abandono de la Entidad correspondientes al periodo 2024:

Tabla 16: Tasa de rotación

	2022	2023	2024
Personal que se dio de baja voluntariamente	9	3	3
Plantilla media anual	393	436	456
Rotación	**2,29%**	**0,69%**	**0,66%**

Metodología de cálculo 2: Tasa de rotación = Personal que se dio de baja voluntariamente / Plantilla media del año

En 2024, el índice de rotación se redujo al 0,66% frente al 0,69% del año anterior. Estos resultados reflejan el compromiso de Cajasiete con la retención de talento y la mejora continua del entorno laboral y las condiciones de trabajo. La adaptación de sus políticas de recursos humanos y planes estratégicos le permite a la Caja comprender mejor las necesidades de su plantilla, fomentando así la estabilidad y el compromiso de los empleados.

La inclusión de estudiantes en prácticas en Cajasiete representa una faceta clave de nuestra responsabilidad social corporativa, impactando positivamente tanto en el ámbito educativo como en el empresarial. Al ofrecer a 203 alumnos la oportunidad de sumergirse en el entorno laboral real, la Caja les proporcionó una experiencia invaluable que complementa su formación académica con habilidades y conocimientos prácticos esenciales. Este enfoque no solo prepara a los estudiantes para enfrentar los retos del futuro profesional con mayor confianza y capacidad, sino que también potencia su empleabilidad en un mercado laboral competitivo.

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

Con una inversión significativa de **601.008 euros en este programa**, Cajasiete reafirma su compromiso con el desarrollo profesional de los jóvenes y la contribución al progreso de nuestra sociedad.

S1-8 Cobertura de la negociación colectiva y diálogo

Cajasiete se adhiere al XXIII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, un marco de cumplimiento obligatorio para todo el sector. Este convenio, en vigor desde el día 01 de enero 2024 y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, establece las bases sobre las cuales se garantizan los derechos laborales de los empleados de la Caja. La entidad asegura la aplicación universal de todos los derechos y prestaciones estipulados en el Convenio Colectivo, así como las medidas de mejora adicionales acordadas a todos los empleados. Esta aplicación no contempla ninguna excepción por tipo de contrato, cargo o ubicación geográfica. Adicionalmente, la Caja garantiza que no existe ningún riesgo, ya sea de origen externo o interno, que pueda comprometer o limitar estos derechos esenciales.

Tabla 17: Comités de empresa y cobertura convenio colectivo

Comités de empresa	2022	2023	2024

Empleados cubiertos por algún convenio colectivo	100%	100%	100%
Empleados pertenecientes al comité de empresa	404	438	466
Reuniones con comités de empresa realizados	3	5	4
Comités de empresa	3	3	3

S1-9 Parámetros de diversidad

El avance hacia la igualdad de género en los puestos de alta dirección de Cajasiete refleja su compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral. En ese sentido, la Caja ha logrado avances significativos y consolidado una cultura organizativa más equitativa, incluyendo al Consejo Rector y al Colectivo Identificado. Este esfuerzo ha sido reconocido externamente con el sello "*Empowering Women's Talent*" de la revista Equipos & Talento, un reconocimiento a organizaciones que impulsan el liderazgo femenino y el desarrollo profesional de las mujeres.

En los últimos tres años, la representación femenina en el colectivo identificado ha experimentado un aumento significativo, pasando de 4 mujeres en 2021 a 6 en 2024. Este incremento implica que las mujeres pasaron de representar el 28,57% del colectivo en 2021 al 40% en 2024 (un 40% en 2023).

Este avance hacia la igualdad de género también se refleja en el Consejo Rector, donde las mujeres han pasado de 3 en 2021 a 4 en 2024. Este cambio representa un importante aumento porcentual, con las mujeres pasando del 27,27% de representación en el Consejo en 2021 al 36,36% en 2024.

Estos porcentajes de representación femenina en puestos de dirección superan el promedio de la Unión Europea, situado en el 35%, y sitúan a Cajasiete como un referente en la representación equitativa y la inclusión en todos los niveles de la entidad.

Tabla 18: Representación femenina en cargos de alta dirección

	2022			**2023**			**2024**		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Colectivo identificado	9	5	14	9	6	15	9	6	15
Consejo Rector	7	4	11	7	4	11	7	4	11
Total general	**16**	**9**	**25**	**16**	**10**	**26**	**16**	**10**	**26**

Tabla 19: Representación porcentual femenina en cargos de alta dirección

	2022		**2023**		**2024**	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Colectivo identificado	64,29%	35,71%	60,00%	40,00%	60%	40%
Consejo Rector	63,64%	36,36%	63,64%	36,36%	63,64%	36,36%
Total general	**64,00%**	**36,00%**	**61,54%**	**38,46%**	**61,54%**	**38,46%**

Cargos de dirección de oficina por sexo:

2023

Total: 81

Mujeres: 49

Hombres: 32

2024:

Total: 83

Mujeres: 48

Hombres: 35

Durante 2024, Cajasiete ha renovado su **Compromiso con la Carta de Diversidad**, otorgado por la Fundación para la Diversidad, celebrado la **jornada de Diversidad e inclusión** y creado un **Club de lectura de Diversidad e inclusión** en el que mensualmente se han abordado temas como el edadismo, la discapacidad o diversidad racial, entre otros.

En septiembre de 2024, la Caja aprobó un protocolo de actuación para la atención del acoso y la violencia contra las personas LGTBI+ para asegurar que todo el personal de Cajasiete disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada. Cajasiete rechaza todo tipo de conducta de acoso y violencia contra las personas LGTBI+ en el ámbito laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o la persona acosadora ni cual sea su rango jerárquico. La Caja manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de la plantilla a recibir un trato respetuoso y digno.

S1-10 Salarios adecuados

Los salarios en Cajasiete se rigen por la política retributiva de la Entidad, que está alineada con la legislación vigente, el convenio colectivo y los valores de equidad en la compensación. Esta política no solo garantiza una remuneración justa por el trabajo realizado, también reconoce el aporte de cada empleado al crecimiento y éxito a largo plazo de Cajasiete.

En 2024, el salario medio bruto anual en la entidad, incluyendo componentes fijos y variables, alcanzó los 48.533,40 €[1], experimentando un incremento cercano al 17,64% respecto a los 41.254,29 € registrados en 2023. Esta mejora salarial es resultado de las decisiones y estrategias adoptadas por la organización para asegurar una retribución justa y competitiva de su plantilla**.** Teniendo en cuenta que el salario medio bruto anual estipulado por el convenio colectivo se situó en 31.281,01 €, se evidencia que Cajasiete ha complementado de manera voluntaria el salario con un 55 % adicional (17.252,39 €) en el 2024, reflejando el compromiso de Cajasiete

[1] Para el cálculo del salario medio bruto anual, no se consideran las retribuciones del Director General, la Subdirección General y la Presidencia.

con su personal y su apuesta por el talento, el bienestar de su equipo y la construcción de un entorno laboral motivador y atractivo.

El salario base del nivel más bajo (nivel 10) del XXIII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito se establece en 18.108,40 € lo que supone una diferencia de 2.231,01 € con el Salario Mínimo Interprofesional (SMI) español, situado en 15.877,39 € a diciembre 2024. La retribución media de la entidad en 2024 se ha situado en 48.533 €, lo que supone 3,05 veces el SMI. Estos datos reflejan que Cajasiete ofrece una remuneración competitiva en comparación con los salarios nacionales, mientras que el convenio colectivo al que se rige asegura una compensación justa y atractiva, incluso para los niveles más bajos de las categorías profesionales.

Tabla 24: Remuneración media por rango de edad y categoría profesional 2024

	Hombre			Mujer			Total	
	A) <30	B) 30-50	C) >50	A) <30	B) 30-50	C) >50		
2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Promedio de Total fijo y variable 2024	Personas (# empleados)	Total Promedio de Total fijo y variable 2024
1) Gestión oficina/SSCC	29.312 €	38.002 €	57.004 €	27.618 €	38.216 €	49.453 €	265	37.696 €
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	37.546 €	52.469 €	66.687 €	38.212 €	53.961 €	58.644 €	58	54.879 €
3) Dirección de Oficina		65.918 €	70.191 €		62.357 €	67.136 €	83	64.937 €
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC		70.906 €	83.230 €		71.553 €	49.859 €	36	74.285 €
5) Dirección de área		103.842 €	113.513 €		98.284 €		9	106.287 €
6) Jubilación Parcial			23.099 €			23.380 €	12	23170 €
Total general	**29.569 €**	**52.187 €**	**64.511 €**	**27.897 €**	**48.343 €**	**52.028 €**	**463**	**48.533 €**

Tabla 25: Remuneración media por rango de edad y categoría profesional 2023

	Hombre			Mujer			Total	
	A) <30	B) 30-50	C) >50	A) <30	B) 30-50	C) >50		
2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Promedio de Total fijo y variable 2023	Personas (# empleados)	Total Promedio de Total fijo y variable 2023

1) Gestión oficina/SSCC	24.098 €	33.550 €	50.636 €	23.282 €	32.285 €	42.774 €	245	32.677 €
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	29.714 €	42.904 €	57.209 €	27.094 €	44.478 €	55.218 €	56	45.107 €
3) Dirección de Oficina	- €	52.306 €	59.002 €	- €	49.094 €	58.606 €	81	51.707 €
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	- €	61.130 €	73.106 €	- €	60.428 €	- €	32	63.905 €
5) Dirección de área	- €	95.694 €	95.994 €	- €	82.933 €	- €	11	92.350 €
6) Jubilación Parcial	- €	- €	18.717 €	- €	- €	18.789 €	11	18.730 €
Total general	**24.548 €**	**45.518 €**	**55.182 €**	**23.398 €**	**40.176 €**	**43.678 €**	**436**	**41.254 €**

Tabla 20: Remuneración media por rango de edad y categoría profesional 2022

	Hombre			**Mujer**			**Total**	
	A) <30	**B) 30-50**	**C) >50**	**A) <30**	**B) 30-50**	**C) >50**		
2022	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Promedio de Total fijo y variable 2022**	**Personas (#empleados)**	**Total Promedio de Total fijo y variable 2022**
1) Gestión oficina/SSCC	22.179 €	31.845 €	49.714 €	22.952 €	32.741 €	41.091 €	222	32.173 €
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	- €	41.348 €	48.833 €	34.679 €	43.353 €	45.089 €	39	43.497 €
3) Dirección de Oficina	- €	50.893 €	57.371 €	- €	47.249 €	54.961 €	82	49.956 €
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	- €	59.761 €	68.717 €	- €	58.118 €	- €	35	62.013 €
5) Dirección de área	- €	93.097 €	93.026 €	- €	79.904 €	- €	10	90.423 €
6) Jubilación Parcial	- €	- €	19.534 €	- €	- €	15.026 €	14	18.246 €

Total general	**22.179 €**	**43.463 €**	**53.334 €**	**23.421 €**	**39.366 €**	**38.715 €**	**402**	**40.461 €**

Cajasiete, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 85 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el artículo 93 del Real Decreto 84/2015, que desarrolla la mencionada Ley, y la Norma 59 de la Circular 2/2016 del Banco de España, se adhiere a las directrices regulatorias exigiendo la publicación y actualización anual de información detallada sobre las políticas y prácticas de remuneración. Este mandato está dirigido específicamente a aquellas categorías de personal, denominadas "Colectivo Identificado", cuyas actividades profesionales influyen de manera notable en el perfil de riesgo de la entidad. Este requisito se enmarca dentro de las disposiciones del artículo 450 del Reglamento (UE) nº 575/2013, de 26 de junio, complementándose con las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre políticas de remuneración adecuadas, que fueron adoptadas por la Comisión Ejecutiva del Banco de España el 27 de julio de 2016.

Para el ejercicio 2024, la remuneración agregada de todas las personas identificadas como parte del Colectivo Identificado se ha publicado, presentando la información en términos agregados y en miles de euros.

Tabla 21: Remuneración salarial total colectivo identificado 2024

				Consejeros		**Directivos**	
Remuneraciones del Colectivo Identificado 2024 (*en miles de €*)	Consejeros	Directivos [1]	Total Colectivo Identificado	Consejeros (H)	Consejeros (M)	Directivos (H)	Directivos [M]
Número de beneficiarios	11	15	26			9	6
Importe de la remuneración fija total para el ejercicio 2024 (2)	216 €	1.337 €	1.553 €	216 €	-	932 €	405 €
Importe de la remuneración variable percibida en el ejercicio 2024 (3)	--	347 €	347 €			222 €	125 €
En metálico	-	114 €	114 €			82 €	32 €
En acciones o instrumentos de patrimonio	-	155 €	155 €			85 €	70 €
En otros instrumentos	-	67 €	67 €			45 €	22 €
Diferida en 2024	-	11 €	11 €			11 €	- €
Dietas	110 €	-	110 €	63 €	48 €	-	-
Número de destinatarios de indemnizaciones por despido	-	0	0			0	0

Importe total de indemnizaciones por despido pagadas en el ejercicio	-	0	0			0	0

Tabla 22: Remuneración salarial total colectivo identificado 2023

				Consejeros		**Directivos**	
Remuneraciones del Colectivo Identificado 2023 (*en miles de €*)	Consejeros	Directivos [1]	Total Colectivo Identificado	Consejeros (H)	Consejeros (M)	Directivos (H)	Directivos [M]
Número de beneficiarios	11	15	26	7	4	9	6
Importe de la remuneración fija total para el ejercicio 2023 (2)	216 €	1.303 €	1.519 €	216 €	-	909 €	394 €
Importe de la remuneración variable percibida en el ejercicio 2023 (3)	--	179 €	179 €	-	-	120 €	59 €
En metálico	--	51 €	51 €	-	-	37 €	15 €
En acciones o instrumentos de patrimonio	--	84 €	84 €	-	-	49 €	35 €
En otros instrumentos	--	33 €	33 €	-	-	24 €	9 €
Diferida en 2023	--	11 €	11 €	-	-	11 €	- €
Dietas	111 €	--	111 €	61 €	50 €	--	--
Número de destinatarios de indemnizaciones por despido	--	0	0	-	-	0	0
Importe total de indemnizaciones por despido pagadas en el ejercicio	--	0	0	-	-	0	0

S1-11 Protección social

La totalidad de la plantilla de Cajasiete está cubierta por las disposiciones del XXIII Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito y las medidas de mejora acordadas

internamente, garantizando el cumplimiento de las normativas que rigen su vínculo laboral con la entidad.

S1-12 Personas con discapacidad

Cajasiete está comprometida con la inclusión social y laboral de personas con discapacidad y colabora con entidades especializadas como Laborsor y Sinpromi, que promueven la accesibilidad y la integración de este colectivo en el mercado laboral. Durante el año 2024, la Caja ha contado con 10 profesionales con discapacidad, 4 mujeres y 6 hombres. Esto cumple con la cuota de reserva del 2% establecida por la Ley 13/1982, de Integración Social de Minusválidos.

Además, la iniciativa de Cajasiete para garantizar la accesibilidad plena en sus instalaciones refleja su compromiso con una sociedad inclusiva y equitativa. Con el 100 % de los puestos de trabajo adaptados según las directrices de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), la Entidad asegura que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan las mismas oportunidades de acceso y desarrollo profesional dentro de la organización.

En reconocimiento de este esfuerzo, Cajasiete recibió en 2024 el premio Sinpromi en la categoría **"Accesibilidad universal y el acceso al empleo de las personas con movilidad reducida"**, lo que destaca su compromiso empresarial en materia de inclusión laboral y visibiliza el valor de la diversidad en el mercado laboral, considerándola una herramienta fundamental para la inclusión social.

Tabla 23: Personas con discapacidad

	2022	2023	2024
Empleados con discapacidad	9	7	10
Empleados con discapacidad (% sobre tota plantilla)	2%	2%	2%

S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

Cajasiete reconoce la formación como un pilar esencial para el desarrollo del capital intelectual de la organización, brindando oportunidades significativas para el crecimiento profesional y personal de su plantilla.

Dentro de los programas de formación, existen cursos obligatorios que responden a los requisitos legales del sector financiero. Esta formación es clave para asegurar el cumplimiento normativo y la competencia profesional en el sector. Entre estas formaciones se incluyen la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que deben completarse dentro de los primeros seis meses de incorporación de nuevos empleados, con una renovación anual para toda la plantilla. Para los miembros del Consejo Rector y del Comité de Dirección, la formación debe renovarse, como máximo, cada tres años.

Además de las formaciones obligatorias, Cajasiete ha establecido un plan de carrera detallado para cada puesto que incluye guías para la formación, el perfil profesional, las tareas específicas e indicadores clave de rendimiento (KPI). La entidad también ofrece apoyo a sus empleados para continuar su desarrollo académico mediante ayudas para estudios, clases de idiomas gratuitas y certificaciones relevantes para el ámbito laboral (como MIFID o LCCI).

Para ofrecer una visión más detallada, las siguientes tablas muestran la evolución de los últimos tres ejercicios en materia de formación y reflejan los esfuerzos de Cajasiete en la formación de toda la plantilla. Aunque la inversión media en formación se ha reducido respecto al año anterior, esto ha sido debido al incremento significativo de la plantilla de la Caja, ya que el total de horas de formación ha aumentado. La inversión media por empleado alcanzó un valor 715,20€ en 2024.

El promedio de horas de formación de los hombres incrementa de manera importante con respecto al periodo anterior, pasando de 84,18 horas en el 2023 a una media de 94,17 en el 2024. En cuanto a la media de horas de formación de las mujeres, esta disminuye con respecto al periodo anterior, pasando de 103,10 horas (2023) a 93,08, ya que el periodo anterior la entidad se enfocó en el impulso de formaciones para mujeres en liderazgo, esfuerzo que en este periodo se ha traducido resultados con una mayor representación del género en posiciones directivas. La cifra total de formación media, realizada por personas que han sido parte de la plantilla durante el año, se mantiene prácticamente estable, con un promedio de 93,52 horas en 2024 frente a 95,75 en 2023.

Tabla 24: Media de inversión en formación (*)

	2022	2023	2024
Total empleados	404,00	438,00	466,00
Total cursos impartidos	238,00	330,00	381,00
Total horas formación	38392,00	41173,00	44237,05
Media horas formación por empleado	95,03	94,00	94,93
Inversión en formación empleados	206517,93	416212,97	333284,12
Media inversión por empleado	**511,18**	**950,26**	**715,20**

(*) Datos calculados en base al dato puntual de número de empleados a fin de cada año.

En la siguiente tabla se encuentra la evolución de la formación de Cajasiete por grupos profesionales y sexo para el periodo 2024:

Tabla 25: Formación por horas, acciones, grupos profesionales y sexo (*)

	Hombres			Mujeres			Total plantilla			
2024	Nro. Personas	Horas	Acciones formativas	Nro. Personas	Horas	Acciones formativas	Nro. Personas	Horas	Total Acciones formativas	Media de horas por empleado
Grupo I	2	67	15				2	67	15	33,57
Grupo II - Nivel 1	8	283	29	2	120	23	10	403	33	40,30
Grupo II - Nivel 2				1	72	18	1	72	18	71,78
Grupo II - Nivel 3	11	739	62	4	315	42	15	1.053	76	70,23
Grupo II - Nivel 4	15	1.047	89	6	563	37	21	1.610	94	76,68
Grupo II - Nivel 5	7	503	57	4	324	31	11	827	65	75,22
Grupo II - Nivel 6	60	6.355	206	77	7.195	255	137	13.550	288	98,91

Grupo II - Nivel 7	14	1.225	66	56	4.521	177	70	5.746	188	82,09
Grupo II - Nivel 8	16	1.628	94	25	1.931	158	41	3.559	184	86,80
Grupo II - Nivel 9	13	856	87	30	2.438	145	43	3.294	165	76,60
Grupo II - Nivel 10	33	4.150	151	55	5.727	169	88	9.877	220	112,24
Grupo II - Acceso a la profesión	11	1.177	88	21	2.951	154	32	4.127	186	128,98
Prejubilación	2	51	7				2	51	7	25,25
Total general	**192**	**18.080**	**328**	**281**	**26.157**	**349**	**473**	**44.237**	**381**	**93,52**

(*) Formación realizada por personas que han sido parte de la plantilla a lo largo del ejercicio.

[Agregar tablas de periodos anteriores (*referencia pg. 96-97 EINF 2023)*]

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

Tabla 26: Formación en horas, materia MIFID y LCCI

	MIFID	LCCI
Área Comercial	290	329
Servicios centrales	56	81
Total general	**346**	**410**

S1-14 Parámetros de salud y seguridad

Cajasiete dispone de un Plan de prevención de riesgos laborales (PRL) que constituye la herramienta a través de la cual integra la actividad preventiva en su sistema general de gestión en todos sus niveles jerárquicos. La eficiencia de las prácticas en materia de PRL se refleja en los bajos índices de siniestralidad registrados a lo largo de los años. En el año 2024, no se registraron accidentes laborales que requirieran baja laboral. Este dato resalta la eficacia de las medidas preventivas adoptadas por la Caja, contribuyendo a un entorno laboral seguro y promoviendo la salud ocupacional entre la plantilla.

S1-15 Parámetros de conciliación laboral y organización del trabajo

La organización del tiempo de trabajo sigue las pautas establecidas por la legislación actual y el XXIII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, donde se establecen las condiciones de organización que garantizan el equilibrio entre la actividad profesional y el bienestar de sus profesionales. Fruto del acuerdo entre la Dirección y la Representación de los trabajadores, el personal de la Caja disfruta de 119 medidas de mejora sobre dicho convenio.

- Jornada: se establece una jornada de 1.575 horas anuales, lo que representa una mejora con respecto a las condiciones contempladas en el Convenio Colectivo.

- Cajasiete ofrece a su plantilla un periodo de vacaciones retribuidas de 23 días laborables de vacaciones retribuidas al año y 3 días de licencia retribuida.
- El horario laboral es continuo, de lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas.

El convenio colectivo de la Caja establece medidas para garantizar el derecho a la desconexión laboral de las personas trabajadoras, reconociendo su derecho a no atender dispositivos digitales fuera de la jornada laboral, durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones. La comunicación profesional debe realizarse dentro de la jornada laboral, evitando llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes fuera de este horario, excepto en situaciones excepcionales que impliquen riesgos para las personas. Además, se fomentan buenas prácticas como la programación de respuestas automáticas durante ausencias y la evitación de convocatorias fuera del horario laboral.

En esta línea, la renovación de la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) para el periodo 2024 refuerza el compromiso de Cajasiete con la conciliación entre la vida laboral y familiar. Este logro destaca no solo las medidas efectivas de la entidad en conciliación e igualdad, sino también su dedicación a promover el bienestar integral de sus empleados. La certificación, otorgada por la Fundación Másfamilia y respaldada por el Ministerio de Sanidad, reconoce a la Entidad por su continua implementación, evaluación y mejora de prácticas. El proceso, auditado y validado por AENOR, confirma el cumplimiento de los altos estándares del Modelo EFR.

Entre las iniciativas clave, el permiso parental sobresale como un ejemplo de apoyo a la igualdad de oportunidades y el bienestar familiar. Este permiso permite a los padres y madres disfrutar de tiempo con sus hijos recién nacidos o adoptados, con un registro detallado por género para evaluar su impacto en la promoción de una cultura de igualdad y apoyo familiar dentro de la organización.

Tabla 27: Conciliación por género en número de personas

	2022			2023			2024		
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Inicio Escolar							2	7	9
Maternidad		17	17		11	11		11	11
Nacimientos Nieto								1	1
Paternidad	9		9	6		6	13		13
Permiso de Lactancia	3	14	17	3	13	16	4	11	15
Permiso Mater/Pater 50%	1	11	12	2	12	14	3	9	12
Permiso Parental							1		1
Total general	**13**	**42**	**55**	**11**	**36**	**47**	**23**	**39**	**62**

Los datos de absentismo hacen referencia a las ausencias (en número de días) derivadas de causas relacionadas con la salud, como enfermedades o accidentes. En el caso de Cajasiete, el absentismo se debe exclusivamente a contingencias comunes, ya que la Caja no registra bajas por contingencias profesionales ni por COVID.

Continuando con la tendencia de los últimos años, el índice de absentismo absoluto en Cajasiete ha seguido reduciéndose, cerrando 2024 en el 4,38% frente al 5,86% de 2023, siendo un dato sensiblemente mejor a la media de Canarias (8,1%).

Durante el ejercicio 2024, los días de absentismo registrados fueron de 5872 días, equivalentes a 46.976 horas en el año. Esto representa una reducción de 13,05 % con respecto a 2023, reflejando una mejora en este indicador.

Tabla 28: Días de absentismo por contingencia común

Año	Días de baja	Horas de baja
2022	5672	45376
2023	6754	54032
2024	5872	46976

Metodología de cálculo 3: Para el cálculo de las horas totales de baja se ha considerado una jornada de trabajo estándar de 8 horas por día.

Con estos datos de jornadas no trabajadas, se ha calculado el Índice de Absentismo Laboral, desglosado por género. En 2024, este indicador fue del 5,80% en mujeres y del 3,59% en hombres, lo que representa una reducción significativa respecto a 2023, cuando se situaba en 7,59% para mujeres y 4,34% para hombres. A continuación, se detalla la metodología utilizada para su cálculo:

$$IA = \frac{Nro\ total\ horas\ de\ absentismo\ \times 100}{Nro\ total\ de\ horas\ trabajadas^{*}}$$

$$* Nro\ total\ de\ horas\ trabajadas = Nro\ de\ trabajadores\ \times 22\ días\ laborales\ \times 8\ horas\ \times 12\ meses$$

$$IA_{mujeres} = \frac{4.014 \times 8\ \times 100}{553.344} = 5{,}80$$

$$IA_{hombres} = \frac{1.858 \times 8\ \times 100}{413.952} = 3{,}59$$

S1-16 Parámetros de remuneración (brecha salarial)

Cajasiete se compromete en la búsqueda de igualdad y equidad salarial. En este contexto, es fundamental realizar un seguimiento interno con el fin de identificar posibles brechas y trabajar hacia una remuneración justa para todos los empleados, independientemente de su género o puesto. El compromiso con la remuneración justa es una prioridad para la Entidad, que promueve un entorno laboral inclusivo y alineado con los principios de igualdad de oportunidades y trato.

Tabla 29: Brecha salarial de género

Brecha salarial	2022	2023	2024
De género	15,45%	15,81%	11,73%

Metodología de cálculo 4: [(Salario medio de hombres - salario medio mujeres)/Salario medio de hombres] x 100

Tabla 30: Brecha salarial por categoría profesional 2024

Remuneración media 2024 **Promedio de Total fijo y variable 2024**				
	H	**M**	**Total general**	**Brecha salarial (%)**
1) Gestión oficina/SSCC	38.170,32 €	37.438,80 €	37.695,52 €	1,92%
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	56.147,15 €	54.046,00 €	54.879,21 €	3,74%
3) Dirección de Oficina	67.383,28 €	63.153,42 €	64.937,09 €	6,28%
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	76.554,74 €	69.745,24 €	74.284,91 €	8,89%
5) Dirección de área	110.289,22 €	98.283,98 €	106.287,47 €	10,89%
6) Jubilación Parcial	23.099,28 €	23.380,23 €	23.169,52 €	-1.22%
Total general	**52.139,90 €**	**46.023,38 €**	**48.533,40 €**	**11,73%**

Tabla 31: Brecha salarial por categoría profesional 2023

Remuneración media 2023 **Promedio de Total fijo y variable 2023**				
	H	**M**	**Total general**	**Brecha salarial (%)**
1) Gestión oficina/SSCC	34,463.32 €	31,810.32 €	32,676.61 €	7.70%
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	46,206.72 €	44,586.15 €	45,107.05 €	3.51%
3) Dirección de Oficina	54,816.67 €	49,676.38 €	51,707.11 €	9.38%
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	65,485.25 €	60,427.70 €	63,904.77 €	7.72%
5) Dirección de área	95,881.52 €	82,933.45 €	92,350.23 €	13.50%
6) Jubilación Parcial	18,716.77 €	18,788.82 €	18,729.87 €	-0.38%
Total general	**45,675.14 €**	**38,456.08 €**	**41,254.29 €**	**15.81%**

Tabla 32: Brecha salarial por categoría profesional 2022

Remuneración media 2022

Promedio de Total fijo y variable 2022	H	M	Total general	Brecha salarial (%)
1) Gestión oficina/SSCC	32,633.21 €	31,943.56 €	32,173.44 €	2.11%
2) Subdirección oficina/ técnicos SSCC	43,989.50 €	43,116.51 €	43,497.04 €	1.98%
3) Dirección de Oficina	52,929.16 €	47,741.16 €	49,955.55 €	9.80%
4) Dirección de zona/ Unidad/ Gerencia SSCC	64,044.33 €	58,118.24 €	62,012.53 €	9.25%
5) Dirección de Área	93,052.67 €		90,422.98 €	-
6) Jubilación Parcial	19,533.79 €	15,026.42 €	18,245.97 €	23.07%
Total general	**44,478.91 €**	**37,605.86 €**	**40,461.09 €**	**15.45%**

Los datos reflejan el avance de Cajasiete en materia de igualdad salarial y trato equitativo en su plantilla. Esto es un resultado de las iniciativas implementadas, que se traducen en una reducción significativa de la brecha salarial de género, situándose en un 11,73% en 2024 frente al 15,81% del año anterior. Esta evolución positiva reafirma la efectividad de los planes de igualdad y las acciones implementadas para la construcción de un entorno laboral más justo, donde el talento y el crecimiento profesional se impulsan sin distinciones.

S1-17 Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

La Caja mantiene un firme compromiso con el cumplimiento normativo y el respeto a los derechos fundamentales, integrando estos principios en su gestión y relaciones con los grupos de interés. Su Código de Conducta establece pautas claras de actuación, promoviendo un entorno de respeto, equidad y responsabilidad.

Además, la entidad fomenta una cultura de prevención y actuación ante conductas inapropiadas, asegurando la ética profesional en todas sus operaciones. Adicionalmente, la entidad participa activamente en proyectos de cooperación, contribuyendo al avance y salvaguarda de los Derechos Humanos. Hasta la fecha, no se han registrado incumplimientos ni denuncias vinculadas con la vulneración de los Derechos Humanos, lo que evidencia su firme adhesión al marco legal y su responsabilidad en este ámbito.

La Caja no detalla información adicional sobre estos indicadores, ya que opera bajo el marco normativo español que asegura el respeto a los principios fundamentales de la OIT, incluyendo la libertad sindical, la negociación colectiva, la igualdad en el empleo y la prohibición del trabajo forzoso e infantil. Además, sus condiciones laborales están reguladas por el XXIII Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito y cuenta con un Plan de Igualdad que refuerza su compromiso con la no discriminación. Al tratarse de una entidad financiera, su actividad no conlleva riesgos significativos de trabajo infantil o forzoso, ya que no involucra procesos de manufactura intensiva ni una cadena de suministro expuesta de manera directa a estas problemáticas. Por esta razón, no se han desarrollado procesos específicos de debida diligencia ni medidas adicionales para mitigar o reparar posibles incidencias en estos ámbitos.

3.3. Consumidores y usuarios finales

Estrategia

SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas

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

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

- **Inversión socialmente responsable**: La Caja promueve políticas de inversión que integran criterios de sostenibilidad, permitiendo asesorar a sus clientes en sus decisiones de inversión y aplicar políticas de concesión de créditos basadas en principios de responsabilidad social y ambiental.
- **Mejora de la calidad y accesibilidad**: Cajasiete trabaja continuamente en mejorar la accesibilidad para sus clientes, impulsando el uso de nuevas tecnologías y canales de comunicación, además de desarrollar productos y servicios innovadores que respondan a sus necesidades actuales y futuras.
- **Comunicación e información clara:** La Caja se compromete a mantener una comunicación transparente y precisa, garantizando que los clientes estén plenamente informados acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- **Publicidad veraz**: La entidad garantiza una publicidad clara y honesta, evitando mensajes que puedan generar confusión o inducir a error a los clientes.
- **Confidencialidad**: La Caja garantiza la máxima confidencialidad y protección de la información personal de los clientes obtenida de sus relaciones comerciales, cumpliendo estrictamente con las normativas de protección de datos y privacidad.

La propuesta de valor de Cajasiete se estructura en tres pilares fundamentales, diseñados para ofrecer a sus clientes una experiencia excepcional mientras se genera un impacto positivo tanto social como ambiental:

1. **Excelencia en la Calidad del Servicio**:

- Conocimiento y Percepción del Cliente: Implementación de encuestas de satisfacción y fortalecimiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC), fomentando un canal abierto para quejas y reclamaciones, logrando así desarrollar planes de mejora para cada área.
- Protección de Datos Personales: Compromiso con la mejora continua y una supervisión rigurosa de la Política de Protección de Datos para asegurar la privacidad y seguridad de la información de sus clientes.
- Garantías de Derechos Digitales: Fortalecimiento de los canales de comunicación y servicio para garantizar el respeto los derechos digitales de los clientes.

2. **Inversión Responsable:**
   - Enfoque en el desarrollo de productos y servicios con un impacto positivo, promoviendo inversiones que contribuyan a la mitigación del cambio climático, la vertebración territorial, la tecnificación y digitalización, la reducción de desigualdades y el desarrollo social.
3. **Política de Gestión de Riesgo:**
   - Compromiso con una gestión de riesgo alineada con los ejes y principios de la Política de Sostenibilidad de la Caja, garantizando que las actividades financieras y operativas reflejen su compromiso de sostenibilidad y responsabilidad social.

Al 31 de diciembre de 2024, la base de clientes de Cajasiete registra un total de 252.962 clientes, 234.176 son particulares (92,57%) mientras que los 18.786 (7,43%) se corresponden con empresas, instituciones y otros. Esta distribución es un reflejo de la capacidad de la Caja de atender una amplia gama de clientes, adaptando su oferta de productos y servicios a las necesidades de cada perfil de cliente.

Distribución de clientes por islas:

Tenerife: 181.823

La Palma: 28.024

El Hierro: 2.789

La Gomera: 5.736

Gran Canaria: 21.920

Fuerteventura: 6.015

Lanzarote: 5.547

Madrid: 1.108

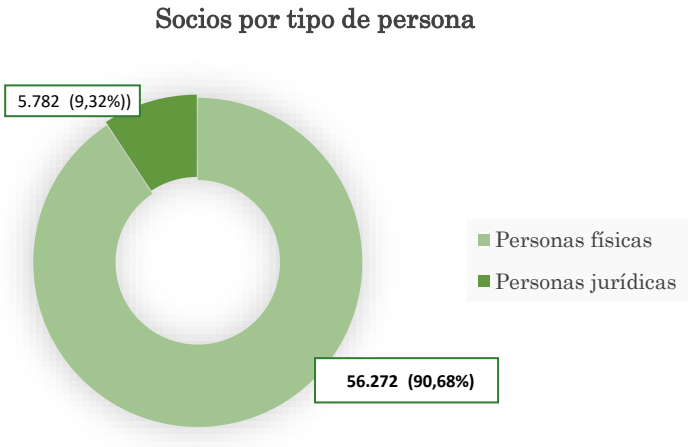
Como parte de su identidad cooperativa, Cajasiete tiene un compromiso con las expectativas y necesidades de sus socios cooperativistas, con los que colabora estrechamente con para la consecución de sus metas estratégicas y el cumplimiento de sus principios de sostenibilidad. La Caja ha desarrollado una serie de compromisos específicos para sus socios cooperativistas:

- **Garantía de igualdad en el trato y acceso a la información:** Todos los socios cuentan con igualdad de condiciones en el acceso a la información, asegurando una base de conocimiento común y transparente sobre la gestión y operaciones de la Caja.
- **Atención personalizada, transparente y de calidad**: Cajasiete se compromete a ofrecer servicios financieros altamente personalizados, transparentes y de calidad, atendiendo a las necesidades y características de cada socio.
- **Impulso a la comunicación y la formación:** La entidad promueve activamente canales de comunicación efectivos y oportunidades de formación con el fin de capacitar a los socios para una toma de decisiones financieras informadas.
- **Confidencialidad:** La Caja respeta estrictamente la privacidad de sus socios, garantizando la confidencialidad de toda la información relacionada con sus operaciones y relaciones.

Dada su estructura cooperativa, Cajasiete establece limitaciones específicas en la adquisición de capital social para garantizar que el control de la entidad se mantenga mayoritariamente en manos de socios que sean personas físicas. Este enfoque refuerza el carácter comunitario y

democrático de la Caja, fomentando una gestión que prioriza el bienestar y los intereses de sus miembros por encima de criterios económicos.

En el cierre del periodo 2024, Cajasiete contaba con 62.054 socios, con una composición alineada con su identidad cooperativa, en la que el 90,68% de los socios son personas físicas. Además, en términos de representación de las aportaciones por tipo de persona, las aportaciones de socios personas físicas corresponden a un 94,44% de las aportaciones totales. De forma que, el control de la entidad se mantiene principalmente en manos de los socios personas físicas.



[Visual distribución geográfica de clientes (*referencia pg. 66 EINF 2023*)]

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

Cajasiete tiene un firme compromiso con la calidad de su servicio y la satisfacción de sus clientes, reflejado en un interés constante por conocer y atender todas las quejas, reclamaciones y sugerencias. Este enfoque no solo busca corregir de manera justa y eficiente cualquier error que pueda surgir, sino que también forma parte de un proceso continuo de mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Para gestionar estas comunicaciones de manera eficiente, Cajasiete cuenta con un Servicio de Atención al Cliente dedicado y un Servicio Externo de Defensor del Cliente, este último compartido con todas las entidades que conforman el Grupo Caja Rural. Este sistema asegura que todas las comunicaciones escritas de socios y clientes sean adecuadamente analizadas y resueltas, con una respuesta oportuna a las inquietudes presentadas.

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

S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

El Reglamento que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (SAC) de Cajasiete sigue lo estipulado en la Ley 44/2002 y la Orden ECO/734/2004, y tiene como principal objetivo la atención y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios,

pudiendo tratarse tanto de personas físicas como jurídicas, nacionales o extranjeras, que utilizan los servicios financieros de la Caja. Este reglamento establece los procedimientos y normas para tratar dichas quejas y reclamaciones.

El SAC cuenta con un titular interno designado por el Consejo Rector que es responsable de supervisar la correcta implementación del reglamento. El Servicio cuenta con los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios, con énfasis en la formación del personal en materia de transparencia y protección al cliente.

Todos los departamentos de la entidad deben proporcionar al SAC la información relevante sobre las operaciones, contratos o servicios que sean objeto de queja o reclamación. Este servicio está disponible en todas las oficinas de la Caja y en su página web. El reglamento especifica los criterios de admisión para nuevas quejas, y define los plazos máximos para su atención y resolución.

Asimismo, se detallan las materias excluidas de la competencia del SAC, como quejas laborales o las que se refieren a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a contratos y operaciones, o aquellas que tienen como fin impedir o dificultar intencionalmente las operaciones de la Caja.

El reglamento también establece la obligación de presentar un informe anual al Consejo Rector con estadísticas, decisiones y sugerencias de mejora, así como directrices para gestionar posibles conflictos de interés en el SAC. Este servicio depende jerárquicamente del Consejo Rector y se toman medidas para asegurar su independencia respecto a los servicios comerciales y operativos, evitando conflictos de interés en la toma de decisiones.

S4-2 Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias

Canales de relación con el cliente

Banca de proximidad

Cajasiete se distingue por su dedicación a la banca tradicional y de proximidad, con un enfoque en brindar un servicio y asesoramiento cercano y personalizado. Con una red de 89 oficinas en las Islas Canarias y una sucursal en Madrid al cierre del año 2024, la entidad se posiciona como un punto de interacción clave con sus clientes, reafirmando su compromiso con el desarrollo regional. Este compromiso se refleja en la reinversión de gran parte de sus beneficios en las comunidades locales, impulsando la financiación y el desarrollo social.

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

En su lucha contra la exclusión financiera, Cajasiete mantiene un enfoque humanizado, adaptado a las necesidades de sus socios y clientes, combinando eficazmente los canales físicos y digitales. La motivación de la entidad va más allá de la búsqueda de rentabilidad, centrándose

en asegurar que sus socios y clientes tengan acceso continuo a servicios bancarios de calidad. La Caja mantiene un compromiso claro con el bienestar financiero de sus clientes y con el desarrollo integral de las comunidades a las que sirve.

Oficinas accesibles

Cajasiete, comprometida con la sociedad y la inclusión, cuenta con una red de oficinas cercanas y accesibles, fomentando la proximidad con sus socios y clientes y promoviendo un entorno abierto y comunicativo. La entidad no solo buscar cumplir la normativa de accesibilidad, también trabaja activamente para mejorar la experiencia de clientes y empleados. Actualmente, el 95% de sus sucursales son completamente accesibles. Sin embargo, algunas oficinas presentan desafíos menores de accesibilidad, derivados de las características estructurales de los edificios en los que se ubican. Para abordar esta situación, Cajasiete está evaluando soluciones como el traslado de estas oficinas o la realización de obras de mejora.

Tablón de anuncios

- Cajasiete ha implementado una innovadora solución digital, el "tablón de anuncios" virtual, con el objetivo de ofrecer a sus socios y clientes acceso fácil y directo a información relevante de su relación con la entidad. Este espacio en línea organiza los datos en bloques temáticos, facilitando la consulta de información en ámbitos como el societario, mercantil y contractual, logrando así una mejor experiencia de los usuarios y fomentando una mayor transparencia en sus relaciones comerciales, incluyendo temas como: **Transparencia y protección a la clientela**: Información acerca de las políticas y medidas adoptadas por la Caja para garantizar la transparencia en sus operaciones y la protección de sus clientes.
- **Información y comunicación a los clientes**: Actualizaciones y comunicados importantes dirigidos a los clientes.
- **Información de los tipos de cambio:** Datos actualizados sobre los tipos de cambio aplicables a operaciones de cambio de divisas.
- **Información sobre MIFID (Mercados de Instrumentos Financieros Directiva):** Regulaciones y guías relacionadas con los mercados de instrumentos financieros.
- **Información sobre FACTA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Información relativa a la normativa estadounidense en materia de cumplimiento fiscal de cuentas extranjeras.
- **Traslado de cuentas:** Procedimientos y requisitos para el traslado de cuentas entre entidades financieras.
- **Ley de crédito inmobiliario**: Información sobre la normativa que regula los créditos inmobiliarios.
- **Cuenta de pago básica**: Detalles sobre la oferta y gestión de cuentas de pago básicas.
- **Asamblea de socios**: Información sobre convocatorias y decisiones tomadas en las asambleas de socios.

Cada bloque temático ofrece acceso a información detallada y relevante, disponible directamente desde la página web de Cajasiete, garantizando su accesibilidad para los usuarios y permitiéndoles estar bien informados y actualizados en todo momento sobre las operaciones y políticas de la entidad.

Servicio de Atención Digital

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

1. Servicio de Mensajería Privada: Un canal seguro y directo para comunicaciones privada de la Caja con sus clientes, garantizando confidencialidad y rapidez en la respuesta.
2. Correo electrónico: Un canal tradicional, eficaz para consultas detalladas, solicitudes de información, o trámites de servicios específicos.
3. WhatsApp: Utilizado para una comunicación ágil y conveniente, permitiendo a los clientes hacer consultas y recibir asistencia inmediata.
4. Servicio de atención telefónica 24 horas: Cajasiete garantiza la disponibilidad continua de asistencia, asegurando que los clientes puedan comunicarse y recibir soporte en cualquier momento que lo necesiten.

[Visual soluciones digitales para el servicio]

Adicionalmente, Cajasiete ofrece acceso a un menú especializado de atención al cliente a través de su aplicación móvil Ruralvía, permitiendo a los usuarios consultar una amplia gama de información y realizar diversos trámites en línea desde su página web.

Tabla 33: Distribución de atención en canales digitales

Canal	2023	2024
Clientes activos con alta por Internet	4.916	5.899

Servicio En Contacto	3.907	3.913
Conversaciones WhatsApp	54.153	79.912
Usuarios únicos atendidos	59.983	63.848
Total mensajes recibidos	692.506	1.355.508

En línea con su proceso de digitalización e innovación, Cajasiete ha desarrollado diversas iniciativas para facilitar la atención personalizada y la realización de operaciones de forma ágil y eficiente:

- **Registro digital de clientes** a través de la web y la App de Cajasiete, permitiendo la vinculación a la Oficina Digital.
- **Servicio "En Contacto"**, que ofrece atención personalizada por gestores digitales para carteras específicas de clientes.
- **Servicio "Te Atendemos"**, disponible tanto para clientes como para no clientes, proporcionando soporte digital a través de WhatsApp, correo electrónico y mensajería privada en la App de la Caja.

El número de clientes activos registrados digitalmente ha seguido aumentando, al igual que el servicio *Te Atendemos*, que ha crecido un 9% respecto al año anterior en la media de personas atendidas mensualmente. Además, el tiempo medio de resolución de gestiones se sitúa en 11 minutos. Estos datos reflejan una estrategia integrada que refuerza el compromiso de Cajasiete con la innovación y la excelencia en el servicio, a la vez que se adapta a las tendencias del sector financiero y responde eficazmente a las necesidades de sus clientes.

Evolución "Te Atendemos" - WhatsApp (conversaciones[2] medias mensuales))

Año 2024: 6.565

Año 2023: 5.982

Año 2022: 5.176

Evolución "Te Atendemos" - WhatsApp (% conversaciones atendidas automáticamente)

Año 2024: 45%

Año 2023: 22,90%

Año 2022: 15,1%

Índice digitalización (*total de operaciones realizadas en Web y App, sobre el total de operaciones realizadas en los canales Web, App y Oficina)*

Año 2024: 60,46%

[2] Número de conversaciones, no clientes únicos.

Año 2023: 58,01%

Año 2022: 54,74%

Comunicación en redes sociales y prensa:

Cajasiete lleva a cabo una comunicación externa transparente, veraz y comprensible para sus grupos de interés. Para ello, las herramientas digitales juegan un papel significativo y la Caja ha dado un paso importante hacia la adopción de nuevos modelos de comunicación, mejorando significativamente su estrategia de comunicación en estos nuevos canales. En este sentido, ha creado un espacio de prensa en su sitio web, proporcionando un punto de acceso centralizado a noticias y actualizaciones relevantes. Además, ha ampliado su presencia en las principales redes sociales, incluyendo Facebook, X (Twitter), LinkedIn, Instagram y YouTube. La Caja cuenta con un plan de comunicación adaptado a satisfacer la necesidades y preferencias de sus clientes y usuarios. A través de estas plataformas, Cajasiete comparte información detallada sobre sus actividades, productos y servicios, logrando así alcanzar una mayor base de sus grupos de interés.

Tabla 34: Seguidores e impresiones de redes sociales 2024

Red social	Seguidores	Impresiones
Facebook	31.280	20.320.000
Instagram	9.992	9.440.000
X (*anteriormente Twitter*)	5.325	9.893
LinkedIn	8.369	269.210

Tabla 35: Seguidores e impresiones redes sociales 2023

Redes sociales 2023	Seguidores	Impresiones
Facebook	30.359	1.600.000
Instagram	8.835	259.000
X (*anteriormente Twitter*)	5.320	
LinkedIn	7.208	192.000

Se observa una tendencia positiva en el crecimiento del posicionamiento de Cajasiete en redes sociales, evidenciada por el aumento de seguidores e impresiones en casi todas las plataformas. Este crecimiento fortalece el alcance de la entidad, mejorando su visibilidad y conexión con clientes actuales y potenciales. Estos avances fomentan una mayor cercanía con el público, una comunicación más efectiva y un fortalecimiento de la marca, constatándose el éxito de la estrategia de comunicación de la Caja al acercarse de una manera más directa y dinámica a su comunidad.

Además de las redes sociales, la Caja ha continuado consolidando su presencia digital a través de diversos canales, estos reflejan su compromiso con la comunidad y con el progreso local.

Estos espacios permiten fortalecer la relación con sus clientes y aportar valor en temas de impacto social y desarrollo sostenible.

- La **página web corporativa de Cajasiete**, www.cajasiete.com, se ha consolidado como el principal punto de contacto digital con sus clientes, ofreciendo acceso a productos, servicios y atención personalizada. Durante el año 2024, la web registró un total de 592.993 usuarios, lo que representa una media diaria de más de 1.600 usuario

- El blog "**Comprometidos con nuestra gente**" es un espacio creado por Cajasiete para compartir sus iniciativas de responsabilidad social, proyectos comunitarios y el impacto positivo de sus acciones en la sociedad. En 2024, la web www.comprometidosconnuestragente.com alcanzó 3.394 usuarios totales.

- Por otro lado, el blog "**Cajasiete con tu negocio**" está enfocado en ofrecer contenido especializado para emprendedores y empresas, proporcionando consejos financieros, estrategias de crecimiento y novedades del sector. En 2024, esta web, www.cajasietecontunegocio.com, registró 18.341 usuarios totales.

[Visual redes sociales y plataformas digitales]

Publicidad veraz

En la comercialización de sus productos y servicios, Cajasiete se enfoca en proporcionar información precisa y completa, evitando mensajes publicitarios que puedan resultar engañosos o equívocos. Para garantizar la transparencia y veracidad en sus comunicaciones comerciales, la entidad adopta las siguientes prácticas:

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

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

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

Durante el año 2024, Cajasiete no ha recibido ninguna reclamación contra sus anuncios, ya sea por discriminación sexual o por cualquier otro motivo. Esto subraya el compromiso de la Caja con la creación de contenido publicitario respetuoso y adecuado, alineado con los valores de inclusión y respeto hacia todos los sectores de la sociedad.

La colaboración con AUTOCONTROL ha jugado un papel crucial en este éxito. La verificación previa de la publicidad, conocida como 'Copy Advice', no ha resultado en ningún consejo negativo para las 53 campañas publicitarias evaluadas, ya sea que la solicitud de asesoramiento proviniera directamente de Cajasiete o a través de sus intermediarios autorizados. Esto indica

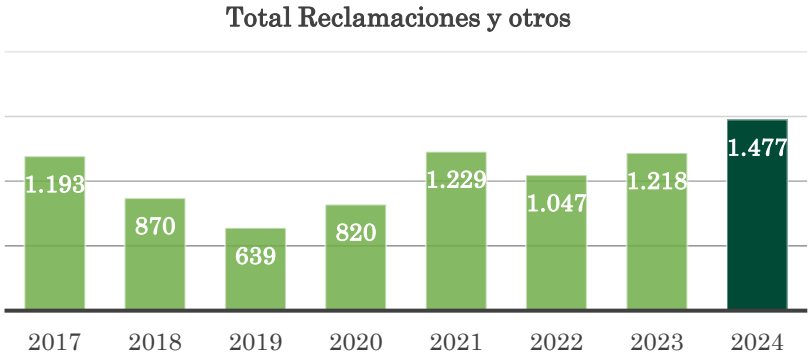
que todas las campañas publicitarias propuestas cumplían con los estándares de ética publicitaria y no se desaconsejó la difusión de ninguna de ellas.

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

S4-3 Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes

Reclamaciones

Durante el año 2024, el Servicio de Atención al Cliente de Cajasiete registró un total de 1.477 reclamaciones, lo que representa un incremento del 21,26% en comparación con las 1.218 reclamaciones del año 2023, lo que equivale a 259 reclamaciones adicionales. De estas reclamaciones 10 fueron recibidas y gestionadas a través del defensor del cliente. Es importante señalar que este aumento se enmarca bajo un contexto de crecimiento y expansión de la entidad, que experimentó un incremento en su base de clientes de 243.252 a 252.962, representando un crecimiento del 4% durante el 2024.



De las reclamaciones recibidas en 2024, un total de 110 reclamaciones fueron inadmitidas. Adicionalmente, se resolvieron 87 expedientes de reclamaciones pendientes del periodo anterior. De todas las reclamaciones admitidas a trámite en el año, 512 se resolvieron a favor de los clientes, lo que representa el 34,66% del total. Por otro lado, 814 reclamaciones resultaron favorables a la Caja, lo que equivale al 55,11%. El porcentaje restante corresponde a los procesos que fueron inadmitidos.

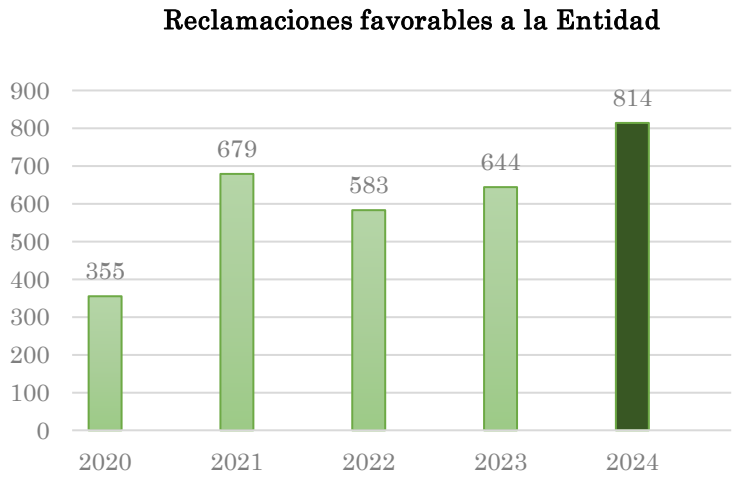
Tabla 36: Tipología de las reclamaciones

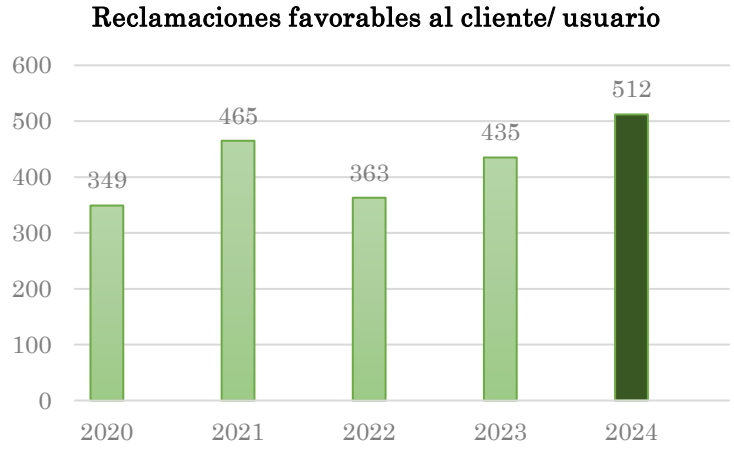
Materias	2023	2024	%
Operaciones Activas	482	716	48,48%
Operaciones Pasivas	316	264	17,87%
Instrumentos y servicios de pago	222	320	21,67%
Resto (productos/servicios de inversión, LOPD, etc.)	29	14	0,95%
Otros productos/servicios bancarios	117	122	8,26%
Inadmitidas	25	0	0%
Banco de España / CNMV	23	31	2,10%
Defensor del Cliente	4	10	0,68%
Totales	**1.218**	**1.477**	**100,00%**

Tabla 37: Resultados de las reclamaciones y quejas

	2023		2024	
RESULTADOS	**Nro.**	**%**	**Nro.**	**%**
Favorables a la Entidad	644	52,87%	814	55,11%
Favorables al Cliente/Usuario	435	35,71%	512	34,66%
Inadmitidas	25	2,05%	110	7,45%
En trámite	87	7,14%	0	0,00%
Banco de España / CNMV	23	1,89%	31	2,10%
Defensor del Cliente	4	0,33%	10	0,68%
Total	**1.218**	**100%**	**1.477**	**100%**

Las 1.326 reclamaciones admitidas durante el año 2024 indican que el 0,5% de los clientes presentaron alguna reclamación a lo largo del ejercicio, manteniéndose en línea con el periodo anterior. Adicionalmente, el 34,66% de las reclamaciones admitidas a trámite fueron resueltas a favor del cliente, lo que refleja el esfuerzo y compromiso continuo de Cajasiete por garantizar la satisfacción de sus usuarios y mejorar la calidad del servicio.





También se incluye un análisis detallado de las reclamaciones que derivaron en devoluciones a los clientes, abarcando reembolsos por comisiones y gastos repercutidos indebidamente. En algunos casos, incluso sin una solicitud expresa del cliente, Cajasiete realizó abonos proactivos como parte de su enfoque de transparencia y gestión ética, cubriendo conceptos como gastos de formalización y comisiones de mantenimiento, entre otros.

Tabla 38: Reclamaciones resultando en devoluciones

Año	Número	Solicitado	Abonado
2023	275	43.416,75 €	143.981,81 €
2024	358	232.931,02 €	233.639,68 €

Aunque el plazo de respuesta a los clientes debe estar siempre por debajo de los 30 días, la Caja hace esfuerzos para que los plazos de respuesta no superen los 21 días Durante 2024, el plazo medio fue de 20 días.

Tabla 39: Plazos de resolución de reclamaciones

Plazo	Número	%
De 0 a 15 días	367	28%
De 16 a 30 días	954	72%
De 31 a 60 días	5	0%
Total*	**1326**	**100%**

*Metodología de cálculo 5: * = No se contabilizan las reclamaciones inadmitidas ni las tramitadas a través del defensor del cliente ni las elevadas a Banco de España*

Tabla 40: Plazo medio de resolución de reclamaciones

Año	Plazo medio (días)
2022	19,55
2023	21,71

2024	**20,00**

Los plazos máximos legales para resolución de las reclamaciones son:

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

S4-4 Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales

Experiencia del cliente

Información NPS:

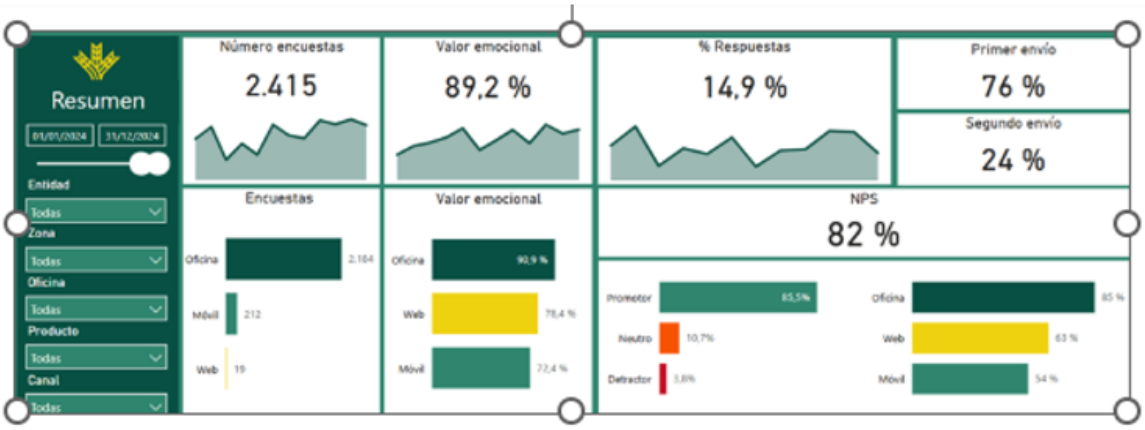
Cajasiete puso en marcha en 2018 el proyecto "*Medición de la atención a clientes en oficinas*", que forma parte de las acciones conjuntas con el Grupo Caja Rural. Esta iniciativa permite a las entidades participantes cumplir con la normativa vigente de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), que exige definir y aplicar políticas de remuneración que incluyan variables cualitativas, con el fin de evaluar el estado actual de la Entidad y garantizar una compensación justa para toda la plantilla. Además, el proyecto se alinea con la búsqueda continua de Cajasiete por mejorar la experiencia de sus clientes, incorporando metodologías y procedimientos que faciliten el análisis de las interacciones con nuevos clientes y el establecimiento de métricas para optimizar la relación con los clientes actuales.

Para llevar a cabo este análisis, el proyecto se basa en dos metodologías clave aplicadas de manera simultánea:

1. **Mystery Shopping**: Cuyo objetivo es evaluar aspectos fundamentales como la apariencia física de las oficinas, la rapidez y calidad en el servicio, el trato humano, la claridad en las explicaciones de los productos y la efectividad de las estrategias comerciales.
2. **Cuestionario de Satisfacción/Recomendación con el uso del Net Promoter Score (NPS)**: Se calcula a partir de la probabilidad de los clientes de recomendar la marca. El NPS ofrece una perspectiva simplificada pero efectiva sobre el grado de satisfacción y lealtad de los clientes, permitiendo identificar tanto a los promotores como a los detractores de la entidad.

La Caja se enorgullece de haber alcanzado una puntuación destacada de NPS del 82% para el año 2024, con total de 2.415 encuestas respondidas. Este resultado refleja el compromiso continuo de la entidad con la excelencia en la atención al cliente y el impacto positivo de su estrategia centrada en las personas. Más allá de ser una métrica, este NPS es un indicador de la confianza y satisfacción de los clientes, consolidando la relación de la Caja con su comunidad

y reafirmando su propósito de ofrecer un servicio de calidad que supere sus expectativas.



En línea con su estrategia de crecimiento, Cajasiete mantiene su compromiso de seguir siendo una entidad cercana, ofreciendo un servicio de calidad a sus clientes. Para la Caja es esencial mantener canales abiertos con sus clientes y conocer su experiencia en la atención presencial a través del canal oficina. En este contexto, se realizaron 2.184 encuestas para valorar la atención recibida en dicho canal, así como la claridad en la explicación de productos y la documentación facilitada. La puntuación promedio fue de 9,5 sobre 10, con un NPS del 85%, reflejando una percepción positiva del servicio. Destaca especialmente la satisfacción de los clientes mayores de 65 años, quienes registraron un NPS del 86% y juegan un papel clave en la recomendación de Cajasiete.

Fomento de las finanzas sostenibles

Uno de los ejes estratégicos de Cajasiete es tener una oferta integral y transversal que incluya la comercialización de productos y servicios vinculados a proyectos con criterios ASG. Este compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social está plasmado en el nuevo plan estratégico para el período 2024-2026, que reafirma el compromiso de Cajasiete de liderar la promoción de un futuro más sostenible.

Cajasiete ha desarrollado un catálogo de productos y servicios cada vez más centrado en la sostenibilidad, incorporando nuevos mecanismos de financiación e inversión pensados para satisfacer las necesidades de sus clientes y grupos de interés. En los últimos años, la Caja ha puesto en marcha una propuesta integral de financiación sostenible dirigida a particulares, autónomos y empresas que desean invertir en proyectos ambientales clave, tales como soluciones de ahorro y eficiencia energética, movilidad sostenible, economía circular y energías renovables. Estas áreas fueron cuidadosamente seleccionadas por su capacidad de contribuir a la descarbonización y conservación del medio ambiente, así como por la disponibilidad de soluciones técnicas viables y el respaldo institucional en forma de recursos económicos, medidas administrativas e incentivos fiscales. De este modo, Cajasiete refuerza su alineación con los objetivos globales y regionales en la lucha contra el cambio climático, con el firme propósito de construir un futuro más sostenible.

A lo largo de 2024, Cajasiete ha seguido impulsando la sostenibilidad a través de su oferta de préstamos, aumentando el número de operaciones sostenibles de 241 en 2023 a 414 al cierre de 2024, por un importe total concedido de 38,1 millones de euros.

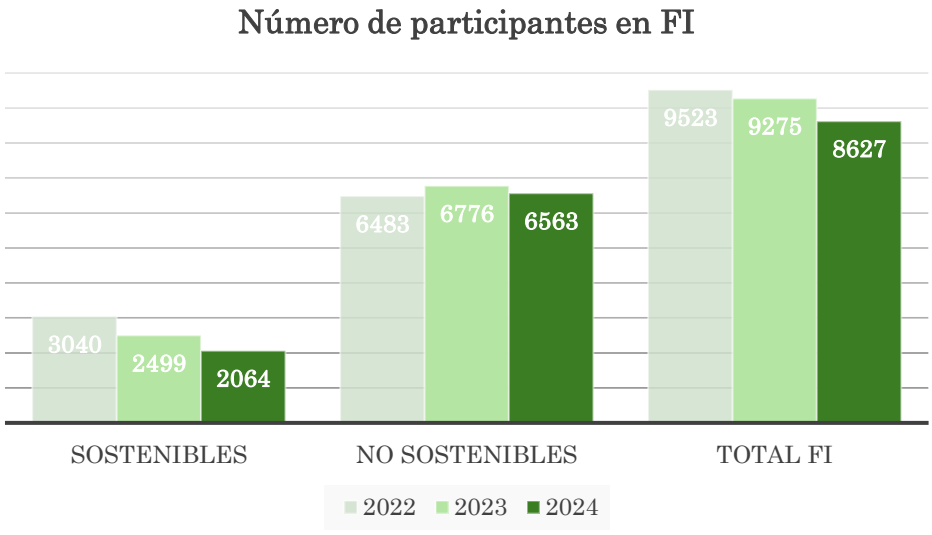
	2023	2024
Nº de operaciones	241	414
Saldo concedido	24.791.418	38.100.554
A Personas físicas	7.709.039	10.303.230
A Personas jurídicas	17.082.379	27.797.325
Importe medio de las operaciones	102.869	92.030

Fondos de inversión

Cajasiete se distingue por su compromiso con la inversión socialmente responsable (ISR), ofreciendo a todos sus clientes una amplia gama de fondos de inversión adaptados a diversos perfiles de inversor. Las decisiones de inversión de estos fondos se basan en criterios de ISR, que incluyen la selección de activos y proyectos que cumplen con estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Estos criterios permiten identificar y priorizar inversiones que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

El portafolio de Cajasiete incorpora tanto activos de renta fija pública y privada como de renta variable, y se caracteriza por su diversificación geográfica, la inclusión de bonos verdes y el enfoque en temáticas sostenibles. La inversión sostenible de estos fondos abarca aspectos como la gestión del agua, la biodiversidad, la igualdad, los derechos humanos y el buen gobierno corporativo, promoviendo prácticas de negocio éticas.

Al cierre de 2024, Gescooperativo, la gestora de fondos del Grupo Caja Rural, gestionaba un patrimonio de 223.940.895 € correspondiente a los clientes de Cajasiete, de los cuales 33 millones correspondían a fondos sostenibles.



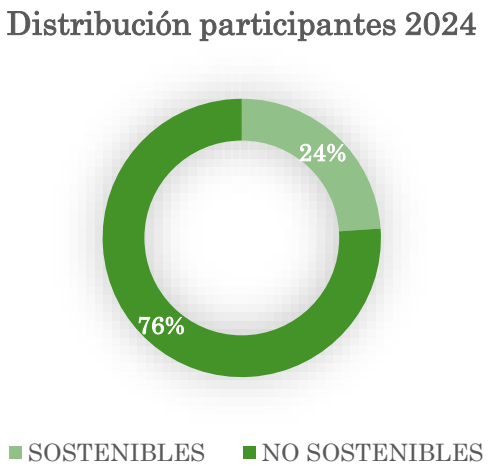


Tabla 41: Distribución partícipes fondos de inversión.

Participantes Fondos de Inversión	2022	2023	2024
SOSTENIBLES	3040	2499	2064
NO SOSTENIBLES	6483	6776	6563
TOTAL FI	**9523**	**9275**	**8627**

FONDOS INVERSIÓN GESCOOPERATIVO	PATRIMONIO € 31/12/2022	Nº PARTICIPES 2022	PATRIMONIO € 31/12/2023	Nº PARTICIPES 2023	PATRIMONIO € 31/12/2024	Nº PARTICIPES DIC-2024
01D -RURAL SOSTENIBLE DECIDIDO, FI ESTANDAR	5.426.303,96	365	5.182.152,21	309	4.026.353,96	241
01Y -RURAL SOSTENIBLE DECIDIDO CARTERA, FI	84.172,64	56	4.966,62	2	1.142,91	1
02D -RURAL FUTURO ISR, FI	163.327,03	42	115.728,88	33	144.646,55	26
02E -RURAL IMPACTO GLOBAL, FI ESTANDAR	72.212,11	15	326.653,23	22	205.281,46	23
02X -RURAL IMPACTO GLOBAL, FI CARTERA	150.538,02	102	18.603,37	8	17.096,19	7
02Y -RURAL FUTURO ISR CARTERA FI	154.438,86	103	305.747,01	88	274.127,29	66
05D -RURAL SOSTENIBLE CONSERVADOR FI,ESTANDAR	21.356.680,54	895	18.758.785,26	820	14.336.223,96	695
05Y -RURAL SOSTENIBLE CONSERVADOR FI CARTERA	783.194,86	96	320.210,62	42	314.470,66	34
07D -RURAL SOSTENIBLE MODERADO, FI ESTANDAR	18.533.589,08	1113	15.075.268,07	958	10.768.956,79	791
07Y -RURAL SOSTENIBLE MODERADO CARTERA	444.267,35	54	190.893,64	40	144.323,05	26
09D -RURAL RENDIMIENTO SOSTENIBLE FI ESTÁNDA	75.937,24	47	83.866,43	50	1.043.253,88	52
09Y -RURAL RENDIMIENTO SOSTENIBLE FI CARTERA	1.446.354,28	152	1.761.600,78	127	1.890.050,73	102
TOTAL SOSTENIBLES	**48.691.015,97**	**3040**	**42.144.476,12**	**2499**	**33.165.927,43**	**2.064**

Bonos ASG

En su estrategia de inversión propia, Cajasiete se alinea plenamente con los criterios ASG, priorizando inversiones que generen un impacto positivo y duradero. En su cartera, la Caja incluye Bonos Sociales, Bonos Verdes y Bonos Sostenibles, con un total de 30 bonos distribuidos de la siguiente forma:

- 3 Bonos Sociales
- 18 Bonos Verdes
- 9 Bonos Sostenibles

Durante el ejercicio 2024, la inversión en Bonos ASG ascendió a un total de 26.177.869 €, lo que representa un crecimiento significativo del 24,27% en comparación con los 21.064.706,94

€ del periodo anterior. Este aumento destaca el firme compromiso de Cajasiete con la sostenibilidad, reflejando su constante esfuerzo por integrar principios responsables en sus decisiones de inversión.

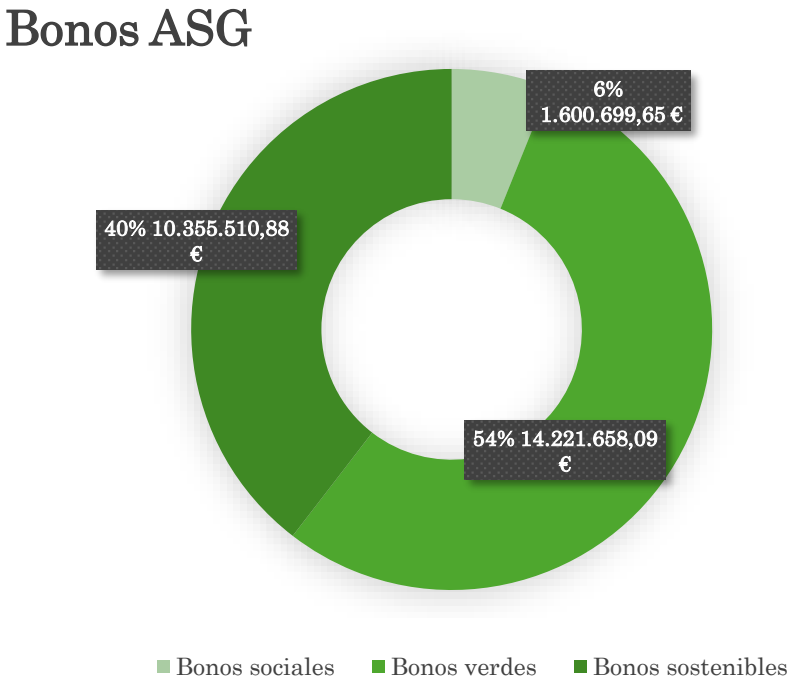


Tabla 42: Distribución de bonos ASG por temática

Temática	%
Bonos sociales	6,11%
Bonos verdes	54,33%
Bonos sostenibles	39,56%
TOTAL	**100%**

	Bonos sociales			Bonos verdes			Bonos sostenibles		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Importe total €)	1.711.441	1.475.194	1.600.700	10.066.635	10.371.676	14.221.658	9.548.844	9.217.837	10.355.511
Nº de bonos	3	2	3	16	17	18	8	8	9

	Total 2022	Total 2023	Total 2024	Variacion 22/23	Variación 23/24
Importe total (€)	21.326.920 €	21.064.707 €	26.177.869 €	-1,23%	24,27%
Nº de bonos	27	27	30	0,00%	11,11%

4. Información medioambiental

El compromiso de Cajasiete con la sostenibilidad se ve reflejado cada vez más en su forma de actuar y en su modelo de negocio La estrategia medioambiental ocupa un puesto central en la gestión de Cajasiete, con un enfoque alineado con la Agenda 2030 y los objetivos establecidos por la Unión Europea, integrando en su actividad principios clave como los definidos en el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.

Aunque al estar enfocada en los servicios financieros la actividad de la entidad no genera niveles relevantes de contaminación atmosférica, Cajasiete adopta una gestión responsable de los recursos, tratando de disminuir la generación de residuos y minimizando su impacto medioambiental. En esa línea, la Caja ha reducido al máximo sus emisiones indirectas –provenientes del consumo eléctrico- al contar con un suministro de energía eléctrica 100% renovable.

Como parte de su proceso de adaptación a la nueva directiva CSRD y el ejercicio de desarrollo de doble materialidad, Cajasiete ha llevado a cabo una evaluación preliminar para identificar los temas ambientales más relevantes para la Entidad y sus grupos de interés. Este análisis ha determinado que, en materia medioambiental, el cambio climático es el aspecto de mayor importancia relativa para Cajasiete, abarcando subtemas clave como la mitigación y adaptación al cambio climático, el impulso a la energía renovable y la financiación sostenible enfocada en estos ámbitos.

En respuesta a estos desafíos y oportunidades, la Caja está desarrollando políticas, medidas y planes de acción orientados a reducir su impacto ambiental y fomentar una transición sostenible en el sector financiero, reforzando su papel como actor clave en el desarrollo sostenible de Canarias.

4.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron, en junio de 2020, el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, en adelante el reglamento de Taxonomía, por el cual se establece por primera vez un sistema común de clasificación de actividades económicas medioambientalmente sostenibles. Este sistema de clasificación forma parte del Plan de Acción para la financiación del crecimiento sostenible de la Comisión Europea, y se ha consolidado como la piedra angular de la Agenda Europea en finanzas sostenibles, sentando las bases de toda normativa en sostenibilidad por cuanto trata de establecer un lenguaje común que sirva para diferenciar las actividades económicas verdes del resto.

El reglamento de Taxonomía estableció seis objetivos medioambientales fundamentales, a saber: (i) la mitigación del cambio climático; (ii) la adaptación al cambio climático; (iii) el uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos; (iv) la transición hacia una economía circular; (v) la prevención y control de la contaminación y; (vi) la protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas. En este sentido, es necesaria la publicación de las exposiciones elegibles y alineadas asociadas a dichos objetivos.

Junto con la definición de estos seis objetivos medioambientales, la Unión Europea ha establecido una serie de criterios que debe cumplir una actividad económica para ser considerada sostenible desde el punto de vista medioambiental.

Adicionalmente, junto con el desarrollo de estos criterios homogeneizados, la Taxonomía de la Unión Europea promueve la transparencia y consistencia de información a mercado, para que las empresas divulguen, en este ámbito, la proporción de su volumen de negocio, sus inversiones y gastos operativos que son sostenibles. De igual manera, los participantes en los mercados financieros deben proporcionar a los inversores y grupos de interés, información sobre la proporción de su cartera que financia actividades medioambientalmente sostenibles.

De esta manera, el artículo 8, apartado 1 del reglamento de taxonomía, establece la información relativa a estos objetivos que deben divulgar las entidades de crédito sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, entre las cuales se encuentra Cajasiete.

Las pautas de divulgación y el contenido y presentación de la información se desarrollan en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, parcialmente modificado posteriormente por el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Así, a partir del 1 de enero de 2024, las entidades financieras están obligadas por dicha directiva a calcular y hacer público el porcentaje de exposiciones alineadas con la taxonomía, esto es, el Ratio de Activos verdes o GAR por sus siglas en inglés (*Green Asset Ratio*). De igual manera, al igual que años anteriores, ha de publicar el perímetro de cobertura del GAR y la información cualitativa e indicadores que determinan los citados reglamentos. Por lo tanto, el reporte correspondiente al cierre fiscal de 2024 supone el segundo ejercicio de divulgación de la Ratio de Activos Verdes para Cajasiete.

La GAR se basa en los siguientes componentes:

- El numerador, que abarca préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital que financian actividades económicas alineadas con la taxonomía, reflejando así las exposiciones totales que cumplen los criterios para ser considerados una actividad económica sostenible. Asimismo, existen ciertas exclusiones del numerador como son las exposiciones con derivados, todas las exposiciones frente a empresas no sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD), los préstamos interbancarios a la vista, el efectivo y los activos vinculados al efectivo, y activos que, por su naturaleza, estén clasificados como “otros”.

- El denominador, que abarca el total de activos cubiertos en el balance de la entidad, dato que debe ser consistente con el aportado en el balance de situación consolidado de la Entidad y, en caso de existir diferencias, poderse explicar. Cabe destacar que existe una diferencia entre el total activos de la GAR y el total activo consolidado del Grupo, excluyéndose del primero las exposiciones frente a emisores soberanos y Administraciones Públicas, las exposiciones frente a bancos centrales y organismos supranacionales, así como los activos contabilizados como mantenidos para negociar.

Cajasiete calcula este indicador siguiendo las instrucciones, metodologías y formatos definidos en el Reglamento de Divulgación 2021/2178, el nuevo Reglamento 2023/2486 y las guías publicadas por la Comisión Europea (FAQs) sobre la interpretación y aplicación de las obligaciones de divulgación de las actividades elegibles y alineadas según la Taxonomía de la

Unión Europea. Con el fin de cumplir con los criterios establecidos en estas guías, se realiza un análisis sobre la base del mejor esfuerzo.

Metodología de elegibilidad y alineamiento de operaciones

Las actividades económicas de las entidades de crédito se manifiestan a través de los productos y servicios que ofrecen, así como de sus inversiones y liquidez. Dichas actividades bancarias se consideran elegibles conforme a la taxonomía de la UE si las actividades de las contrapartes de estos productos o inversiones se describe en la normativa con actividades económicas que pueden contribuir sustancialmente a alguno de los 6 objetivos medioambientales.

Cajasiete considera como actividades elegibles aquellas que estén contenidas en el citado Reglamento, sin perjuicio de que cumplan o no los criterios técnicos para considerarse alineadas o no. Por lo tanto, la ratio de elegibilidad refleja la relación de las operaciones financiadas o invertidas por la Caja en organizaciones que desarrollan actividades incluidas en la taxonomía de la UE. El cálculo se muestra con respecto al total de activos computables para la GAR.

En el ejercicio anterior, Cajasiete publicó las ratios de elegibilidad para los dos primeros objetivos climáticos (mitigación y adaptación al cambio climático) en base a datos reales mientras que, se publicó la ratio de elegibilidad para los cuatro objetivos ambientales restantes mediante estimaciones. Este año es la primera vez que publica la elegibilidad para estos objetivos medioambientales en base a la información publicada por sus contrapartes.

En lo que al análisis de alineamiento respecta, el principal indicador para medir el alineamiento es la Ratio de Activos Verdes (GAR). Éste establece qué porcentaje de los activos cubiertos por el grupo bancario se destinan a las actividades que cumplen con los criterios técnicos de contribución sustancial, los criterios técnicos para no causar daño significativo y las mínimas salvaguardas definidas en la normativa que define la Taxonomía. El GAR se calcula, por tanto, como el cociente entre el volumen de activos destinados a actividades medioambientalmente sostenibles y los activos cubiertos.

En este ámbito, es necesario poner de manifiesto varias consideraciones referidas a la metodología de cálculo:

- La ratio GAR se circunscribe a los seis objetivos medioambientales recogidos en el artículo 9 del Reglamento. Estos son: 1) Mitigación del cambio climático y 2) Adaptación al cambio climático. Los cuatro objetivos aprobados recientemente son: 3) Prevención y control de la contaminación, 4) Transición hacia una economía circular, 5) Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Puesto que, para los nuevos objetivos, los criterios técnicos han sido desarrollados y publicados recientemente y el alineamiento a ellos no es objeto de publicación por las empresas financieras, en este ejercicio Cajasiete únicamente publica la elegibilidad frente a ellos.

- La información de alineamiento de la Caja está basada (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información facilitada por sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa en todo caso a contrapartes no financieras y

financieras). En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que la disponibilidad de la información, en ocasiones, es limitada.

Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los criterios de DNSH (*Do No Significant Harm* o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) y de las salvaguardas mínimas sociales. La entidad entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la financiación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

En este sentido, a modo de resumen, la práctica totalidad de las exposiciones que Cajasiete ha considerado verdes y alineadas con la taxonomía se concentra en los préstamos hipotecarios y, en menor medida, en la financiación empresarial frente a grandes organizaciones.

Para la consideración del alineamiento de las operaciones de adquisición de vivienda se ha segmentado la cartera en función del año de construcción del inmueble hipotecado. Esto se realiza porque los criterios técnicos que se exponen en el reglamento 2021/2139 son diferentes para los inmuebles de nueva construcción (a partir del 31 de diciembre de 2020).

En el caso de los inmuebles construidos antes del 31 de diciembre de 2020, el Reglamento establece que el inmueble debe tener un certificado de eficiencia energética de clase A como mínimo, o bien formar parte del 15% de los edificios más energéticamente eficientes del parque inmobiliario nacional.

Teniendo en cuenta las características específicas del parque inmobiliario español, Cajasiete ha optado en su análisis por seguir el segundo de los criterios establecidos. De esta manera, la Caja ha identificado como alineadas todas las operaciones garantizadas por bienes inmuebles residenciales construidos antes del 31 de diciembre de 2020 con calificación energética A, B, C y D, mientras que, para los inmuebles residenciales construidos después del 31 de diciembre de 2020, se consideran aquellos con calificación energética A.

En el proceso de cálculo para determinar el alineamiento de la cartera con la Taxonomía de la UE, Cajasiete se esfuerza por adherirse al principio de máxima transparencia y cumplir con las directrices del Reglamento de Taxonomía. En este sentido, la Caja ha tomado la decisión consciente de utilizar exclusivamente datos reales, prescindiendo de cualquier tipo de estimación, a pesar de las alternativas ofrecidas por varios proveedores del mercado. Por este motivo, no se puede analizar la totalidad de la cartera hipotecaria.

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

Por último, procede también mencionar que, más allá de las limitaciones mencionadas anteriormente, la complejidad de la norma y la ausencia de directrices en cuanto a su interpretación, la representatividad y comparabilidad del GAR está, por definición, netamente condicionada por su propia naturaleza y las exclusiones contempladas, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, colectivo con elevado peso en el mix de financiación de la entidad y que por tratarse de contrapartes no sujetas a NFRD, no forman parte del numerador pero sí del denominador del ratio.

De igual modo, ha de advertirse que aquellas actividades que no estén contempladas en la taxonomía europea o no cumplan con todos sus requisitos, no implica necesariamente que sean perjudiciales o que tengan un impacto medioambiental negativo.

Resumen de los principales indicadores

La ratio GAR (por cifra de negocio) de la entidad es del 2,40% calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.

La ratio GAR (por inversiones en activo fijo – CapEX) de la entidad es del 2,67% calculado sobre el total de activos cubiertos.

Con respecto a las actividades relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear incluidas en la Taxonomía europea, la Caja tiene exposición a las siguientes:

Fila	**Actividades relacionadas con la energía nuclear**	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales	SÍ

	como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	
	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
6.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ

No obstante, dado que la exposición de la Caja a estas actividades no es significativa, representa el 0,18% (6,2 millones de €) de la financiación total a personas jurídicas, se ha optado por no divulgar el resto de las plantillas correspondientes a dichas actividades.

Tablas y plantillas art. 8 de Taxonomía europea

En el Anexo I, figuran las plantillas que exige la normativa europea referida a la taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior:

Información anexo XI

Información contextual en apoyo a los indicadores

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

Para determinar el total de activos elegibles, de acuerdo con los seis objetivos medioambientales, se ha atendido a los datos obtenidos de clientes y contrapartes (empresas obligas a NFRD) y, adicionalmente en el caso de los objetivos de adaptación y mitigación, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Adicionalmente, en el caso de los objetivos de adaptación y mitigación se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda.

Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo, se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

Para el cálculo de las exposiciones alineadas se ha distinguido entre operaciones finalistas, esencialmente hipotecas y operaciones no finalistas. Para préstamos hipotecarios se han aplicado los criterios de eficiencia y consumo energético mencionados en el primer apartado de esta sección. En cuanto operaciones no finalistas, el volumen alienado se circunscribe financiación a personas jurídicas sujetas a NFRD) y se basa en la proporción de inversiones en activo fijo y cifra de negocio (información facilitada por las contrapartes).

Para la evaluación del grado de elegibilidad y alineamiento de los fondos bajo gestión, la entidad ha multiplicado el importe del patrimonio bajo gestión por los porcentajes de elegibilidad y alineamiento de cada fondo de inversión –datos obtenidos de un proveedor externo.

Proporción en activos totales de exposición a Administraciones Centrales, Banco Centrales, Emisores Supranacionales y derivados

El porcentaje de activos excluidos del denominador de la GAR de acuerdo con el artículo 7, apartado 1 y Anexo V sección 1.2.4, relativo a las exposiciones frente a Administraciones Centrales y Emisores Soberanos, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales es del 32,85%.

Por su parte, la exposición frente a derivados sobre el total de activos de la Caja es del 0,05%.

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

La proporción sobre los activos totales de la Caja de las exposiciones frente a empresas que no están obligadas a publicar información de acuerdo con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE asciende al 23,66%.

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

El porcentaje de préstamos interbancarios a la vista sobre el total de activos de la Caja es del 2,31%, mientras que la cartera de negociación representa, sobre el total de activos, un 0,01%.

Información cualitativa sobre la cartera de negociación

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

4.2. Cambio climático

Política de Sostenibilidad, Financiación y Riesgos ASG

Cajasiete ha desarrollado esta política con el objetivo de establecer principios de largo plazo para la identificación, gestión e integración de los riesgos ASG en sus procesos de financiación. A través de este marco, la Caja asegura la adecuada supervisión y mitigación de estos riesgos, garantizando su incorporación en todas las actividades con impacto ambiental y social. La política responde tanto a las expectativas de los grupos de interés como a los requisitos de los organismos supervisores y reguladores de la UE y España. En este sentido, se alinea con las expectativas supervisoras del Banco de España y las directrices de la EBA, reflejando el compromiso de la Caja con la generación de un impacto positivo a través de su actividad financiera y su relación con la sociedad.

Para asegurar su aplicación, la política se desarrolla en conjunto con el Plan Director de Sostenibilidad, que abarca 63 líneas de acción y 172 tareas específicas. Su supervisión y control están integrados en la gobernanza de la Caja. La Unidad de Control Global de Riesgos (UCGR), es responsable de la identificación, evaluación y gestión de los riesgos ASG en la Caja. A su vez, el Comité de Sostenibilidad coordina las iniciativas en sostenibilidad, promoviendo el desarrollo de productos y servicios alineados con criterios ASG.

Con el fin de integrar consideraciones y riesgos ASG en sus operaciones, Cajasiete ha establecido mecanismos específicos para la financiación sostenible. Se aplican criterios ASG en la admisión y seguimiento de clientes, revisiones periódicas y procesos de gestión de cartera, con un análisis de concentración sectorial y geográfica que establece límites de exposición en función del perfil ASG de las contrapartes. Además, la Caja está avanzando en la incorporación progresiva de mecanismos de fijación de precios que reflejen estos factores, incluyendo la modulación de tipos de interés en función del desempeño ASG de los clientes, bonificaciones en operaciones vinculadas a objetivos sostenibles y la evaluación de riesgos físicos y de transición en las garantías, considerando variables como las emisiones de carbono y la eficiencia energética.

Dentro de este marco, la Caja establece criterios de exclusión aplicables a sectores y actividades que no cumplen con sus principios de sostenibilidad, de forma que, no se financian actividades que impliquen violaciones de derechos humanos, impacto negativo en colectivos vulnerables o en zonas protegidas, ni aquellas relacionadas con prácticas inadecuadas de gobernanza. Además, la política excluye sectores específicos como la industria armamentística, los juegos

de azar, la producción y distribución de pornografía y la generación de energía a partir de carbón.

El compromiso con la sostenibilidad también se refleja en la estrategia de inversión y asesoramiento financiero de la Caja, integrando criterios ASG en la toma de decisiones. Se aplican políticas de exclusión en sectores no alineados con estos principios, un enfoque sectorial basado en análisis ASG y estándares internacionales en certificaciones de emisiones, como bonos verdes, sociales y sostenibles. La relación con los grupos de interés es un pilar fundamental en este proceso, por lo que se han definido planes de acción ASG específicos y se ha reforzado el Servicio de Atención al Cliente para mejorar la gestión de incidencias relacionadas con sostenibilidad y fortalecer el vínculo con sus clientes en esta materia.

Estrategia Climática

Cajasiete busca liderar las finanzas sostenibles en Canarias mediante una estrategia enfocada hacia una transición justa hacia la descarbonización. Para ello, integra consideraciones ambientales y sociales en su servicio al cliente y en la diversificación de su oferta financiera, impulsando alternativas de financiación que respalden proyectos con impacto ambiental positivo.

La Caja ha desarrollado un catálogo de productos y servicios orientados a canalizar inversiones hacia soluciones medioambientales, facilitando la reducción de emisiones de CO_2 y apoyando sectores clave como la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la economía circular y las energías renovables. Para ello, ofrece opciones de financiación, asesoramiento especializado y productos adaptados a objetivos ambientales.

En el marco de su estrategia climática, Cajasiete gestiona un catálogo de inversiones alineado con la transición hacia una economía baja en carbono. Actualmente, destina 14.221.658 € a bonos verdes, y 10.355.511 € a bonos sostenibles, dirigidos a proyectos con impacto ambiental y social. Más detalles de estos productos puede encontrarse en el apartado de estrategia "*Fomento de las Finanzas Sostenibles"*, donde se desglosa con mayor detalle el portafolio de inversión de la Caja.

E1-5 Consumo y combinación energética (datos cuantitativos de consumo y mix energético)

En el marco de minimizar su impacto en su entorno y en el medioambiente, ha implementado medidas para la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y consumo eléctrico. Una de sus principales acciones es la implementación de un sistema de generación eléctrica con paneles solares en su sede central. Este sistema consiste en paneles fotovoltaicos instalados en la fachada y la azotea del edificio, y ha sido desarrollado en fases a lo largo de dos años. En 2023 se completó una primera instalación parcial y en 2024 se incorporaron dos nuevos módulos en

la azotea con una potencia nominal de 10 y 15 kWn, alcanzando una potencia real total anual de 59.049 kWh.

Tabla 43: Tabla potencia placas fotovoltaícas

Paneles potencia nominal	Potencia real
15 kWn fachada	16.446 kWh/año
10 kWn azotea	16.133 kWh/año
15 kWn azotea	26.470 kWh/año
TOTAL	**59.049 kWh/año**

Durante 2024, el autoconsumo eléctrico de la sede central provino en un 7,97% de su sistema fotovoltaico. No obstante, el 100% de la energía eléctrica utilizada por la Caja cuenta con certificados de procedencia renovable, emitidos por DISA Energía Eléctrica para los suministros de 2024. Dicha comercializadora, emite una "Certificación de Procedencia Energética", en la que no se le atribuyen a la Caja emisiones de CO_2 por el consumo eléctrico durante 2024. La minimización de este impacto respalda el compromiso de Cajasiete con una adecuada gestión ambiental y su compromiso con prácticas de gestión sostenibles y responsables con el entorno.

El consumo energético total de la entidad incluye tanto la sede central como sus oficinas bancarias, locales adjuntos y espacios con cajeros desplazados. A continuación, se presenta el detalle y evolución de estos datos.

Tabla 44: Consumo eléctrico oficinas y sede central.

Año	Consumo total (MWh)
2022	1.909
2023	1.683
2024	1.625

E1-6 Emisiones de GEI alcance 1 y 2 (Huella de Carbono)

Cajasiete, como entidad financiera, genera su principal impacto directo ambiental a través del consumo de energía asociado a la operativa de su red de oficinas en Canarias y en la península, así como por el uso de materiales de oficina y la generación de residuos.

Cajasiete no genera emisiones directas de gases de efecto invernadero, alcance 1, al no poseer vehículos propios, gas natural ni combustión de calderas. Tampoco genera emisiones indirectas procedentes de la compra de electricidad, alcance 2, ya que el 100% de la electricidad que consume en sus instalaciones proviene de fuentes renovables.

Cajasiete implementa medidas orientadas a la eficiencia energética y la optimización de recursos, con el objetivo de reducir progresivamente su consumo. Además, su impacto positivo se extiende más allá de su propia actividad mediante la financiación sostenible, que permite canalizar recursos hacia proyectos ambientales. Esta estrategia refuerza su compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono y posiciona la financiación sostenible como un pilar clave de su enfoque medioambiental.

Cajasiete no ha establecido, por el momento, objetivos voluntarios de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a medio y largo plazo, ya que su huella de carbono se limita exclusivamente a emisiones de alcance 3, es decir, aquellas derivadas de su cadena de valor y actividades indirectas.

A diferencia de sectores con emisiones directas o derivadas del consumo energético propio, la medición y gestión de emisiones de alcance 3 presenta una mayor complejidad, al depender en gran medida de terceros. No obstante, Cajasiete es consciente de la importancia de estas emisiones indirectas y ya ha implementado mecanismos para evaluar y mitigar este impacto, incluyendo la promoción de financiación sostenible, el impulso de criterios ASG en la selección de proveedores y la sensibilización de sus grupos de interés.

En futuros ejercicios, la Caja definirá metas específicas de reducción de emisiones de alcance 3, en línea con las mejores prácticas del sector financiero y los marcos de referencia en materia de sostenibilidad, aspectos en los que ya está haciendo avances.

E1-9 Efectos financieros de riesgos climáticos (Análisis de riesgos climáticos)

Canarias no es ajena a las consecuencias imprevisibles del cambio climático y al agotamiento de los recursos. En el proceso de adaptación y transición a un modelo más sostenible, Cajasiete pretende desempeñar un importante papel, no únicamente como un agente financiador, sino en la identificación y gestión de los riesgos vinculados a aspectos climáticos y medioambientales.

En general, se considera que los riesgos asociados con las condiciones climáticas y el entorno engloban dos elementos fundamentales de riesgo:

- Riesgos físicos: surgen de eventos meteorológicos extremos y cambios graduales del clima, como estrés hídrico, pérdida de biodiversidad o la contaminación del aire, del agua y del suelo. A su vez, los riesgos físicos se pueden dividir en dos tipos según sus características: riesgos crónicos (tendencias a largo plazo como cambios en la temperatura o el nivel del mar) o riesgos agudos (eventos particulares, especialmente relacionados con eventos climáticos, como tormentas, incendios, inundaciones, etc.).
- Riesgos de transición: posibles pérdidas financieras que una entidad puede sufrir, ya sea directa o indirectamente, debido al proceso de ajuste hacia una economía con menos emisiones de carbono, resiliente al clima y más sostenible desde el punto de vista medioambiental.

Durante 2024, Cajasiete ha seguido trabajando en la integración de la gestión de los riesgos relacionados con la sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobernanza) en el día a día de la Caja.

La evaluación de riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático se enfoca en identificar riesgos tales como inundaciones, incendios, riesgo sísmico y desertificación, y se controla mediante métricas que se actualizan regularmente. Con el objetivo de contar con una gestión adecuada de los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales y la degradación del medioambiente, Cajasiete ha implementado una serie de medidas, entre ellas:

- Disponibilidad del **scoring ASG de la cartera de empresas.**. La Caja ha suscrito un contrato con un proveedor externo de reconocido prestigio para la obtención de *scorings ASG* para empresas con exposición en crédito a la clientela.

- La obtención de certificados de eficiencia energética para la mayor parte de la cartera crediticia de hipotecas residenciales. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con un proveedor externo. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación.

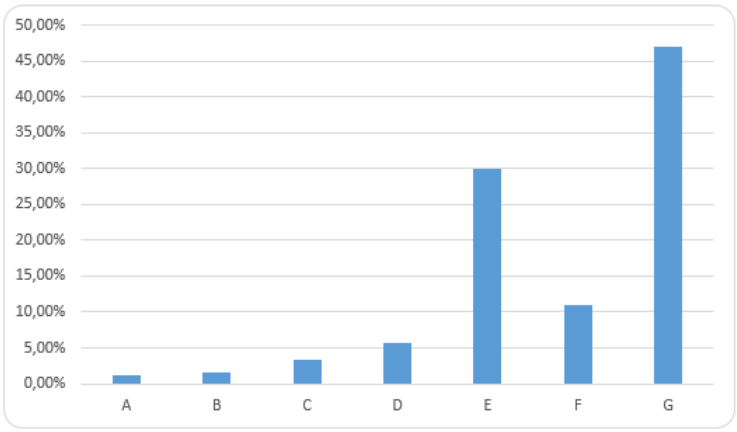
- La evaluación de riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático, entre los cuales están los riesgos de inundaciones, incendios, riesgo sísmico o desertificación. Esto es especialmente relevante para la financiación de la rehabilitación energética de edificios.

Este análisis, actualizado anualmente, tiene un doble propósito: evaluar la calificación energética de los inmuebles e identificar los riesgos físicos asociados a las garantías hipotecarias de la cartera de crédito de Cajasiete. Este análisis proporciona información clave que facilita una gestión adecuada de los riesgos climáticos, ayudando a minimizar los potenciales impactos negativos que el cambio climático podría generar en el rendimiento financiero de la Caja.

La metodología de medición y evaluación está alineada con lo establecido en el test de estrés de riesgo climático del Banco Central Europeo y sigue las expectativas supervisoras en la gestión y comunicación de riesgos climáticos y medioambientales, conforme a la *Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales* del BCE.

Con esta iniciativa, Cajasiete refuerza su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los riesgos asociados al cambio climático, en línea con los estándares del Banco de España y otras autoridades supervisoras.

Calificación emisiones	
A	1,23%
B	1,50%
C	3,42%
D	5,74%
E	30,04%
F	11,02%
G	47,04%
	1



Riesgo de incendios	
De 1 a 5	22,76%
Entre 6 y 10	10,40%
Entre 11 y 25	44,72%
Entre 26 y 50	18,31%
Entre 51 y 100	3,46%
Entre 101 y 500	0,28%
Entre 501 y 1000	0,03%
Entre 1001 y 1511	0,03%
	100,00%

Riesgo sísmico	
Bajo	42,90%
Medio	41,13%
Alto	15,90%
Muy alto	0,07%
	100,00%

Riesgo de desertificación	
Aridez húmedo o subhúmedo	0,20%
Urbano	14,47%
Bajo	7,03%
Medio	15,58%
Alto	38,24%
Muy alto	24,47%
Láminas de agua	0,01%
	100,00%

Inundación costera	
Zona no inundable	98,10%
Baja - excepcional	0,08%

Media - ocasional	1,82%
Frecuente	0,00%
	100,00%

Inundación fluvial	
Zona no inundable	98,34%
Inundación frecuente	1,41%
ZI con probabilidad baja o excepcional	0,22%
ZI con probabilidad media u ocasional	0,03%
ZI con alta probabilidad	0,01%
	100,00%

Respecto a la valoración de la **cartera mayorista de renta fija,** la Caja dispone de informes trimestrales construidos con base en el scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio en la industria y que permiten obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor o contrapartida.

Las puntuaciones se han calculado con 133 de 143 organizaciones de la cartera. Solo las organizaciones con al menos 25% 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 organizaciones de su industria.

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

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

Los riesgos y oportunidades ambientales asociados a la actividad de la Caja, tal y como se desprende del análisis de riesgos climáticos del ejercicio, son de naturaleza secundaria y no generan un impacto significativo en su patrimonio, situación financiera o estabilidad. Por ello, no se han constituido provisiones ni garantías específicas para estos riesgos.

4.3. Otras cuestiones medioambientales

Gestión de los residuos

Cajasiete cuenta con una gestión eficiente de los residuos a través de un sistema de separación selectiva implementado en la sede central y en las sucursales, con contenedores estratégicamente ubicados para facilitar la clasificación por parte de empleados y usuarios. Los residuos se separan en tres categorías: azul (cartón y papel no confidencial), amarillo (plástico, latas y briks) y gris/negro (fracción resto y orgánica). Estos residuos, asimilables a residuos urbanos, son depositados en los contenedores de separación selectiva en la vía pública por los servicios de limpieza.

Tóneres

Cajasiete participa en la Red de Recogida de consumibles de impresión gestionada por la Fundación para la Gestión Medioambiental de Equipos Ofimáticos. Dicha Fundación se encarga de recoger los cartuchos de tinta y certifica que son transportados para su valorización y reciclado de acuerdo con la normativa vigente. En el ejercicio 2024 se hicieron tres recogidas, sumando un total de 160 kg.

Consumo (*) de tóneres (unidades):

2022: 606 (1,5 por empleado)

2023: 543 (1,24 por empleado)

2024: 546 (1,17 por empleado)

(*) No refleja el consumo real sino las compras de tóneres.

Otros residuos

En cuanto a los residuos de luminarias, generados principalmente por la transición a LED, la cantidad gestionada durante 2024 fue de 105 kg, también entregados a un gestor autorizado para su tratamiento.

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) fueron entregados a gestores especializados, con un total de 724 kg gestionados durante el año. Además, se entregaron 2,5 toneladas de otros residuos no peligrosos, como hierro y aluminio, a gestores como Rimetal o Lemosmetal.

Papel

El uso de papel en las oficinas y en la sede central de Cajasiete es una práctica necesaria debido a la naturaleza de sus operaciones y se trata de uno de los recursos más consumidos por la Caja. Conscientes del impacto ambiental asociado con el consumo de este recurso, la Caja ha implementado diversas iniciativas y medidas para reducir su utilización. Estas acciones están alineadas con la estrategia de digitalización y optimización de procesos internos, que forma parte del Plan de Acción 2024-2026. Entre otras acciones, la Caja está trabajando para:

- Promover el uso de aplicaciones digitales para consultas y trámites, especialmente para la documentación y firma de operaciones.
- Incentivar el uso del buzón digital por parte de los clientes para reducir la correspondencia impresa por correo postal.

Como parte de su enfoque hacia la eficiencia y la reducción del consumo de recursos, Cajasiete registra de manera detallada los datos relacionados con el consumo de papel, tanto en unidades como en pesos.

Para el uso en sus instalaciones, Cajasiete adquirió en 2024 un total de 18,1 toneladas de papel, lo que representa un incremento del 8% respecto al año anterior.

	2022	2023	2024
Consumo de papel de oficina* (Kg)	17.116	16.750	18.125
Papel usado en TPV (kg)	13.602	30.495	29.700
Nº de comecios activos con TPV	9.701	10.593	11.367
Papel usado en cajeros (Kg)	857	872	837

(*) Se trata de compras realizadas durante 2024. No coincide exactamente con el consumo dado que, a cierre del ejercicio, quedó stock.

En este sentido, destacar que la actividad de la Caja se ha incrementado de una manera notable, con un significativo crecimiento de clientes y de empleados. Entre las mejoras implementadas, la Caja ha mejorado su proceso de facturación con la implementación de un gestor documental que canaliza el proceso desde que la Caja recibe la factura por parte del proveedor, pasando por los autorizadores del gasto y pago correspondientes. De las 19.133 facturas contabilizadas durante 2024 en la Caja, 4.268 (22%) se tramitaron usando esta herramienta, reduciendo de esta manera el consumo de papel. En cuanto a los residuos de papel en la sede central de la Caja, donde se registra el mayor consumo en la entidad, es gestionado por un proveedor autorizado que certifica la total destrucción de la documentación confidencial, cumpliendo con el nivel P4 de la Norma DIN 66399 y que, una vez destruida, el residuo se trata para su posterior conversión en materia prima. Durante 2024, siguiendo este procedimiento, se gestionó la destrucción de 2.520 Kg de papel, de acuerdo con los certificados emitidos por el gestor autorizado donde se indica el número de contenedores retirados (estimando el peso de estos en 90 Kg c/u).

Adicionalmente, de la oficina 0010 de Rambla Pulido, donde se localizaba un archivo histórico de documentación, también se destruyeron 11.680 Kg de papel mediante trituración y posterior compactación.

Dado que la actividad de la Caja no implica un consumo intensivo de materias primas, no se han definido medidas específicas en esta materia. No obstante, mantiene un compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de recursos, promoviendo buenas prácticas en su operativa interna, como mejoras en eficiencia energética, la instalación de paneles solares y la reducción en el uso de recursos como tóneres. Cajasiete espera seguir optimizando sus procesos y continuar reduciendo su consumo de recursos en los próximos años.

Al cierre de 2024, la Caja no dispone de procedimientos de evaluación ni certificaciones ambientales, ni ha destinado recursos específicos a la prevención de riesgos ambientales, dado que su actividad financiera no genera impactos directos significativos. En línea con esto, la Caja no cuenta con procesos ni mecanismos estandarizados para la aplicación formal del principio

de precaución, no obstante, integra consideraciones ambientales y sociales mediante la evaluación de riesgos ASG establecidos en su Política de Sostenibilidad, Financiación y Riesgos ASG. Además, promueve la sostenibilidad en sus operaciones a través de la eficiencia energética, el consumo de energía renovable y en su relación con clientes y proveedores.

5. Gobernanza

Cajasiete cuenta con una estructura organizativa y un modelo de dirección y control diseñados para garantizar una gestión eficiente y alineada con los principios de buen gobierno corporativo.

La Caja es consciente del impacto de sus decisiones en la sociedad y su entorno, por lo que adopta un enfoque centrado en las personas, situando a clientes y empleados en el centro de su actividad. Esta estructura, basada en sus valores de integridad, profesionalidad y la solidaridad, reafirma el compromiso con el impulso del desarrollo sostenible de Canarias y responde a las necesidades financieras de la comunidad, situando al cliente como eje de todas las decisiones estratégicas.

El Consejo Rector, máximo órgano de decisión y administración, se rige por los Estatutos, el Reglamento del Consejo Rector, el Sistema de Gobierno Interno, los manuales de funciones y la normativa interna. Además, el gobierno corporativo se apoya en comités y comisiones especializados, encargados de supervisar el cumplimiento normativo y promover los estándares de buen gobierno.

En última instancia, toda la estructura del gobierno corporativo y sus integrantes están comprometidos en promover la cultura y los valores de Cajasiete, reafirmando un enfoque de gestión ética, responsable, transparente y orientada al bien común.

G1-1 Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa

Cajasiete cuenta con un marco de políticas y procedimientos internos que garantizan una gestión responsable y alineada con los principios de buen gobierno. Estas políticas abarcan aspectos clave como la cultura corporativa, la relación con proveedores, la prevención de la corrupción y el soborno, la gestión de riesgos penales y la protección de denunciantes, asegurando así una actuación ética y transparente en toda la entidad.

Como reflejo de esta gestión empresarial y la mitigación de riesgos, el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal de la Caja cuenta con la certificación de AENOR bajo el estándar UNE 19601:2017, acreditada desde 2021 y renovada anualmente hasta la fecha. Esta certificación avala las buenas prácticas en la comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión, incluyendo banca de particulares y empresas, banca patrimonial, financiación de consumo, comercialización de seguros y actividades de tesorería y mercado de capitales.

Política de Cumplimiento Penal

La Caja, en cumplimiento con la Ley Orgánica 5/2010 y su modificación por la Ley Orgánica 1/2015, refuerza su compromiso con la legalidad y la ética empresarial a través de su Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP), como parte de este sistema se incluye la Política de Cumplimiento Penal. Este sistema tiene como objetivo prevenir, detectar y, en su caso, mitigar

posibles riesgos penales, asegurando que la Caja cumple con sus deberes de supervisión y control en el desarrollo de su actividad.

El SGCP se aplica a todas las áreas y procesos de la Entidad, sin excepciones, incluyendo el Consejo Rector, el Comité de Dirección y todos los empleados. Su alcance se centra especialmente en la operativa con clientes y se basa en principios fundamentales como la tolerancia cero frente a cualquier acto ilícito o fraudulento, la asignación de recursos adecuados para la supervisión y prevención de riesgos penales y el compromiso con la mejora continua del sistema.

Para garantizar su eficacia, el SGCP establece medidas concretas como la identificación y control de actividades con mayor riesgo penal, la implementación de protocolos de actuación, la formación continua a los empleados en materia de cumplimiento normativo y la existencia de canales éticos de denuncia para reportar cualquier irregularidad. Además, se realizan revisiones periódicas del sistema y se contemplan medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Como parte de este compromiso, la política establece la creación de un órgano autónomo encargado de supervisar y controlar el cumplimiento de la misma, asegurando que se implementen las medidas necesarias para una gestión responsable y alineada con las normativas vigentes.

Manual de Cumplimiento Normativo

El Manual de Cumplimiento Normativo de Cajasiete establece los procedimientos y procesos para fomentar una cultura de cumplimiento en toda la Entidad. A través de este manual, se implanta un modelo que garantiza un comportamiento alineado con la normativa interna y externa, aplicable a todas las personas que forman parte de la Caja. Para garantizar su eficacia, se enfatiza la importancia de la involucración de los órganos de dirección, como el Consejo Rector y la Alta Dirección.

La función de Cumplimiento Normativo en la Entidad es llevada a cabo por varias unidades que, en mayor o menor medida, participan en la gestión del riesgo de incumplimiento. Entre ellas se incluyen el Consejo Rector, la Comisión de Auditoría y Riesgos y la Unidad de Cumplimiento Normativo, cuyas funciones y responsabilidades específicas se detallan en el manual.

Las actividades contempladas en este marco incluyen la supervisión de la protección de datos personales, la prevención del riesgo penal, supervisión del gobierno corporativo, la normativa de transparencia y protección al consumidor, las normas de conducta en los mercados de valores y la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. De esta manera, el manual establece un marco de actuación detallado para cada uno de estos ámbitos.

Asimismo, se definen las líneas de defensa y detalla las funciones específicas de cada área involucrada. Como parte de lo establecido por el manual, la Caja debe contar con un Plan de Trabajo Anual que incluya la planificación de tareas, formación interna y servicios de apoyo. Además, el manual establece periodos de presentación de reportes trimestrales y anuales, que reflejan los trabajos realizados y sus resultados. El informe anual se presenta a la Comisión de Auditoría y Riesgos para su conocimiento y adopción de medidas de mejora y queda a disposición de los reguladores.

Para la gestión de riesgos, la Caja cuenta con Matrices de Riesgo que permiten identificar los riesgos asociados a su actividad, evaluar las medidas mitigadoras implantadas y, cuando sea necesario, definir planes de acción para corregir deficiencias y fortalecer su modelo de cumplimiento.

Política de Conflictos de Interés

La Política de Conflictos de Interés tiene como objetivo asegurar que las relaciones personales, profesionales o financieras del personal de Cajasiete no interfieran con su objetividad en las decisiones relacionadas con la Caja. Esta política está diseñada para identificar, evaluar y gestionar cualquier situación que pueda generar un conflicto entre los intereses de la entidad y los intereses privados de los empleados, directivos o consejeros.

La política detalla las situaciones que podrían ocasionar conflictos de interés, principalmente relacionadas con intereses económicos personales, relaciones cercanas o familiares, empleos anteriores o influencias políticas. Para prevenir estos conflictos, se han definido procedimientos claros que deben seguirse según el tipo de empleado y la situación. Dentro de estos procedimientos, se especifican acciones que deben evitarse, como la aceptación de regalos, la divulgación de datos confidenciales de clientes, participación en la toma de decisiones que involucren a familiares o personas cercanas. Además, la política establece que cualquier conflicto de interés debe ser comunicado a la Unidad de Cumplimiento Normativo, que se encarga de mantener un registro de los casos y las medidas adoptadas para gestionarlos.

Cabe destacar que la Entidad dispone, además, de un Manual Operativo de Gestión de Conflictos de Interés específico para consejeros y sus partes vinculadas, así como para la Dirección General y asimilados, con el objetivo de tratar situaciones y supuestos concretos asociados a estos grupos, completando y reforzando la política general de conflictos de interés.

La política se revisa anualmente para que esté permanentemente actualizada y sea adecuada a las circunstancias. La última revisión y aprobación fue realizada en febrero de 2024 por el Consejo Rector. Con esta política, Cajasiete refuerza su cultura de cumplimiento y asegura que todos sus empleados cuenten con procesos claros y directrices que garanticen una conducta empresarial ética y adecuada.

Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) y Financiación del Terrorismo

La normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo tiene como objetivo salvaguardar la integridad del sistema financiero a través de obligaciones específicas para las entidades financieras. En este marco, el Manual de Cajasiete establece los principios y procedimientos que rigen su actuación en esta materia, garantizando el cumplimiento normativo y la aplicación de medidas eficaces para mitigar los riesgos asociados. Entre estas medidas se incluyen la diligencia debida en la identificación y seguimiento de clientes, la realización de exámenes especiales para determinadas operaciones, la comunicación de actividades sospechosas, la confidencialidad en la gestión de la información, el fortalecimiento del control interno, la formación del personal y la evaluación periódica por expertos externos.

El modelo de prevención de Cajasiete asigna responsabilidades claras a sus órganos de gobierno. El Consejo Rector es responsable de aprobar la política en la materia, designar al Órgano de Control Interno (OCI) y supervisar su implementación por medio de informes sobre

las operaciones de la Caja. El OCI, integrado por distintos directivos de la Caja, tiene a su cargo el seguimiento y aplicación de la política y procedimientos internos. A su vez, la Unidad Técnica de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (UPBC) desempeña un papel esencial en la gestión de alertas, la elaboración de informes y el procesamiento de ficheros automatizados, fortaleciendo así los mecanismos de control y supervisión.

Además, Cajasiete cuenta con medidas específicas para la admisión de clientes, estableciendo criterios de aceptación y exclusión, así como procedimientos que requieren la aprobación del OCI en determinados casos. Asimismo, ha definido medidas de diligencia debida adaptadas a la naturaleza de las operaciones y ha implementado protocolos para la comunicación de actividades a las autoridades competentes, especificando plazos y requisitos de reporte. Las políticas detalladas en esta sección son algunas de las más relevantes y clave en el ámbito de la conducta empresarial, el buen gobierno y la cultura organizacional de Cajasiete. Estas políticas se integran en un enfoque integral que incluye otras normas internas, como las relativas al personal y las normas de conducta internas, que conforman todo el marco normativo que guía las operaciones de la Caja. A través de estas políticas, Cajasiete no solo asegura el cumplimiento de la legislación vigente, sino que adopta un enfoque proactivo, anticipándose a posibles riesgos derivados de incumplimiento normativo o malas prácticas empresariales.

Además, como parte de este compromiso, la Caja implementa acciones como la formación continua de sus empleados, garantizando que cada miembro de la entidad esté capacitado en materia de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales. Este esfuerzo se refleja en una cultura organizacional basada en la integridad, la profesionalidad y la solidaridad, valores que se reflejan tanto internamente como en la relación de la Caja con la comunidad. Con estas medidas, Cajasiete no solo asegura el cumplimiento normativo, también consolida su posición como una entidad sólida, íntegra y ética, referente en Canarias.

G1-2 Gestión de las relaciones con los proveedores

En línea con su compromiso de impulsar el desarrollo sostenible en Canarias, Cajasiete reconoce la importancia estratégica de sus procesos de compra y contratación de servicios externos. La identificación de necesidades, la selección de proveedores y la externalización de funciones son actividades esenciales para la Caja. Más allá de su importancia en las operaciones de la Caja, también representan una oportunidad clave para fomentar relaciones responsables y sostenibles en su cadena de suministro.

Por ello, la Caja ha desarrollado políticas específicas en materia de contratación de proveedores y externalización de funciones, revisadas y aprobadas periódicamente por el Consejo Rector. Estas políticas están alineadas con los ejes estratégicos de la Entidad y establecen criterios de evaluación, homologación y seguimiento de proveedores, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, ética y sostenibilidad. Además, incluyen medidas para asegurar una relación transparente y responsable con los proveedores, priorizando la contratación de proveedores locales siempre que sea viable.

En este contexto, Cajasiete considera a sus proveedores como socios estratégicos en la prestación de sus servicios. Por ello, fortalece continuamente sus procesos de externalización y contratación, asegurándose de que los proveedores compartan y respeten sus valores éticos, sociales y ambientales. Esta visión se traduce en una apuesta firme por la sostenibilidad,

minimizando cualquier posible impacto negativo y promoviendo relaciones basadas en la confianza y la corresponsabilidad.

Actualmente, el 77% del volumen de contratación de la Caja se destina a proveedores canarios, un porcentaje que refleja su compromiso con la economía local. En los casos en los que no existen alternativas viables en las islas, Cajasiete garantiza que la selección de proveedores externos se realice bajo los criterios de calidad y sostenibilidad que se definen en sus políticas internas.

	2023	
Concepto	**Importe**	**Reparto**
Local (CANARIAS)	14.318.677,03	75%
No local (RESTO DE ESPAÑA)	4.742.858,46	25%
Total general	**19.061.535,49**	**100%**

	2024	
Concepto	**Importe**	**Peso sobre total facturación**
Local (CANARIAS)	25.179.852,43	77%
No local (RESTO DE ESPAÑA)	7.476.721,11	23%
Total general	**32.656.573,54**	**100%**

No se han tenido en cuenta los importes relativos a proveedores internos del Grupo Caja Rural, como los casos de las participadas Rural Servicios Informáticos (RSI) y Banco Cooperativo Español, que, por cuestiones de interoperatividad y por la generación de economías de escala que aportan a ser miembros del Grupo, no son proveedores sustituibles.

Política de Externalización de Funciones

Cajasiete dispone de un marco de referencia de actuación en materia de externalización de funciones y prestación de servicios. Alineada con las mejores prácticas y normativas nacionales e internacionales, garantiza que la Caja cuente con una gestión sólida y responsable de estos procesos, con un enfoque en la identificación y control de riesgos. Su aplicación abarca todas las áreas y departamentos de la Caja y a todos los procesos de externalización de funciones. A su vez, la política establece que la externalización de funciones nunca puede implicar la delegación de responsabilidades y funciones del Consejo Rector.

El objeto de la política es definir un marco estructurado para el proceso que inicia desde la evaluación inicial hasta la monitorización y el reporting de cada acuerdo de externalización. Se distinguen las externalizaciones entre aquellas que corresponden a funciones esenciales y las que no. Se consideran esenciales aquellas funciones cuyo fallo o defecto podría afectar de manera significativa las obligaciones regulatorias de la entidad, su estabilidad financiera o la continuidad de sus servicios bancarios y de pago. También se incluyen aquellas actividades que requieren autorización de la autoridad competente o que forman parte de las funciones de control interno. En estos casos, se refuerzan los mecanismos de supervisión y control, con medidas específicas para la identificación, evaluación y gestión de riesgos. En el caso de

producirse un acontecimiento grave que pueda afectar la continuidad de la Caja, esta tiene la obligación de informar a las autoridades competentes.

El proceso de selección de proveedores responde a criterios estrictos para garantizar la calidad, la seguridad y el cumplimiento normativo. Se excluirán de consideración aquellos sobre los que exista información pública o conocida de infracción de derechos laborales o incumplimiento de obligaciones legales. A su vez, se requiere acreditar experiencia y cualificación técnica mediante certificaciones de calidad, como la norma ISO, o evidencias verificables de conocimiento público. Con el objetivo de asegurar el mejor servicio y minimizar riesgos, todos los acuerdos de externalización deben estar debidamente registrados, documentando su evaluación de riesgos y los procesos de seguimiento realizados durante su vigencia.

Para las funciones esenciales externalizadas, la política establece la presentación de un informe anual al Consejo Rector, elaborado por el Comité de Control de Gastos, Externalización y Riesgos Tecnológicos y revisado por Auditoría Interna. Además, se definen con claridad las condiciones y requisitos que deben incorporarse en cada acuerdo, incluyendo cláusulas específicas que garanticen derechos mínimos indispensables para ambas partes.

A través de esta política, Cajasiete refuerza su modelo de gestión responsable y su compromiso con la transparencia, la profesionalidad y la solidez en cada uno de sus procesos. Con un enfoque preventivo y exigente, la entidad garantiza que sus externalizaciones se alineen con sus valores, asegurando siempre el máximo nivel de seguridad, calidad y cumplimiento normativo.

Para complementar lo establecido en la política y asegurar que los acuerdos de externalización se alineen con el compromiso de Cajasiete de trabajar con proveedores éticos y responsables, la entidad cuenta con cuestionarios internos diseñados para recopilar la información necesaria en el proceso de análisis y evaluación de sus proveedores. Estos cuestionarios permiten obtener información relevante sobre los proveedores en temas como la prevención de riesgos penales, el cumplimiento normativo e iniciativas medioambientales y sociales, tanto en su gestión interna como a lo largo de su cadena de suministro.

Toda la información recopilada se integra en el proceso de evaluación previa a la aprobación de cada acuerdo, influyendo directamente en la de toma de decisiones de la Caja. De esta manera, aquellos proveedores cuya gobernanza resulte inadecuada o que no cuenten con una gestión de riesgos robusta no podrán ser considerados para la externalización de funciones con Cajasiete.

En el marco del compromiso de Cajasiete con una gestión responsable de la cadena de suministro, Auditoría Interna lleva a cabo anualmente una revisión de los procesos de externalizaciones, incluida en su Plan Anual de Auditoría. En 2024, al igual que la realizada en 2023, dicha auditoría confirmó el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos, destacando un resultado positivo en la gestión y control de las externalizaciones. La Caja continúa trabajando en los aspectos de mejora detectados con el fin de fortalecer aún más sus sistemas de supervisión y garantizar una relación transparente y eficiente con sus proveedores.

G1-3 Prevención y detección de la corrupción y el soborno

En cumplimiento de la Ley 2/2023, Cajasiete ha implantado un Sistema Interno de Información (SII) para la detección y reporte de irregularidades, aprobando una Política de Información de Irregularidades y Protección del Informante y designando un Responsable del Sistema. Durante

2024, el Consejo Rector, el Comité de Dirección y las Unidades de Control recibieron formación específica sobre la Función de Cumplimiento Normativo y el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la entidad.

Cajasiete desarrolla su actividad sin interferir en el contexto político y mantiene relaciones con partidos políticos y sindicatos bajo el principio de legalidad. En este sentido, no se han realizado contribuciones de ningún tipo a partidos o representantes políticos.

La entidad cuenta con un marco sólido de prevención, detección y actuación frente a conductas irregulares, incluyendo incumplimientos normativos, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, conflictos de interés y corrupción. Para ello, dispone de los órganos de control y procesos alineados con la normativa interna y externa aplicable.

Normas internas como el Código Ético y de Conducta y la Política de Conflictos de interés establece principios de integridad y responsabilidad, regulando la aceptación de regalos, las relaciones con terceros y los conflictos de interés. Además, Cajasiete cuenta con un plan de formación periódica en prevención de riesgos penales y corrupción que garantiza que todos sus empleados cuenten con los conocimientos adecuados para actuar correctamente frente a potenciales irregularidades.

Los canales de denuncia de la Caja garantizan la confidencialidad y protección del informante, y cuentan con un sistema de supervisión independiente a cargo de sus unidades de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y Control Global de Riesgos. También aplica procesos estandarizados de diligencia debida en la selección y contratación de terceros para prevenir prácticas corruptas y de soborno.

En caso de incumplimiento en cualquiera de los ámbitos definidos en la normativa tanto interna como externa, se aplican medidas proporcionales, desde advertencias hasta la terminación de contratos. En línea con su compromiso por la mejora continua, los órganos de gobierno de la Entidad revisan periódicamente los sistemas de control y presentan recomendaciones al Consejo Rector para fortalecer la prevención de la corrupción y el soborno.

G1-4 Casos confirmados de corrupción o soborno

Como evidencia de la solidez de la estructura interna de la Entidad, así como de la eficacia de sus órganos de control y procedimientos establecidos, no se ha confirmado ningún caso de corrupción o soborno durante el periodo de reporte.

Impuestos

Cajasiete reconoce la importancia de los impuestos y la transparencia fiscal como elementos clave que contribuyen al sostenimiento de los servicios públicos y el desarrollo social. La gestión fiscal responsable es una parte fundamental de su compromiso con el progreso económico y el bienestar colectivo.

Como cooperativa con sede en España, Cajasiete se rige por la legislación fiscal nacional, sin realizar actividades internacionales ni tributar en otros países. Su naturaleza cooperativa permite que la Caja se acoja a un tratamiento fiscal específico, con incentivos no aplicables a otras entidades financieras. En este sentido, la parte de la base imponible correspondiente a los resultados cooperativos tributa al 25%, mientras que los resultados extra cooperativos tributan al tipo general del 30%. Esta diferenciación tributaria responde a los principios del modelo

cooperativo y refuerza el compromiso de Cajasiete con la transparencia y la responsabilidad fiscal.

En 2024, Cajasiete registró un crecimiento significativo en su rendimiento financiero, reflejando la solidez de su modelo de negocio y su gestión eficiente. Los beneficios antes de impuestos aumentaron de 46.677 miles de euros en 2023 a 64.762 miles en 2024, mientras que el resultado neto del ejercicio pasó de 41.967 miles de euros en 2023 a 56.918 miles de euros en 2024. Esto supone un incremento del 38,74% en los beneficios antes de impuestos y del 35,63% en el resultado neto, consolidando una evolución positiva en la rentabilidad de la Caja.

Este desempeño reafirma la trayectoria de crecimiento sostenido de Cajasiete y su compromiso con una gestión responsable. En línea con sus principios de transparencia, la Caja somete sus cuentas a auditorías anuales independientes y las pone a disposición del público a través de su sitio web, garantizando así la confianza y el acceso a la información por parte de sus grupos de interés.

Durante el ejercicio 2024, la Caja no ha recibido subvenciones ni ayudas públicas de ningún tipo.

Cuota del impuesto sobre sociedades

2022: 3.660 (miles de euros)

2023: 8.090

2024: 10.072

Ciberseguridad

El entorno bancario actual enfrenta desafíos cada vez más complejos debido al aumento de amenazas cibernéticas, impulsadas por la creciente digitalización de los servicios financieros. La transformación digital ha traído consigo múltiples beneficios en términos de eficiencia y accesibilidad de estos servicios, pero también ha incrementado la vulnerabilidad de las entidades ante posibles ciberataques, por lo que es necesario fortalecer la resiliencia operativa frente a estos desafíos.

A este respecto, una de las prioridades supervisoras del Banco Central Europeo para el periodo 2024-2026 se basa en el avance en la transformación digital y el establecimiento de marcos sólidos de resiliencia operativa. Para hacer frente a esta amenaza, es fundamental que las instituciones financieras refuercen sus estrategias de ciberseguridad, establezcan protocolos avanzados de detección y respuesta ante incidentes y fortalezcan la formación del personal en materia de ciberresiliencia.

Con el fin de mantenerse al frente de los avances en este contexto, la gestión del riesgo tecnológico se ha convertido en una prioridad estratégica para Cajasiete, requiriendo políticas robustas que permitan mitigar y responder de manera efectiva a los riesgos digitales. La Caja ha implementado medidas preventivas definidas en un conjunto de políticas, entre las que seincluye la Política Continuidad de Negocio, la Política de Riesgos TIC, la Política de Seguridad de la Información y el Marco Procedimental de Riesgos TIC. Estas medidas preventivas se refuerzan con su infraestructura tecnológica diseñada para la máxima protección

de los datos y prevención de ciberataques y otros riesgos tecnológicos. Además, en cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos y gestión de brechas de seguridad, la Caja tiene establecido un procedimiento de análisis y gestión en caso de brechas o incidencias.

Política de Riesgos TIC

La Política de Riesgos TIC de Cajasietetiene como propósito principal servir de guía en la gestión de los riesgos tecnológicos, asegurando la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Su enfoque está alineado con el Marco de Apetito al Riesgo de la Caja, con el fin de garantizar la implementación y mantenimiento de controles adecuados en los sistemas tecnológicos.

Esta política aplica a todos los activos tecnológicos con los que opera la Caja, independientemente de su titularidad, así como a todos los empleados, procesos de negocio y actividades que dependan de sistemas de información o activos tecnológicos, dada la naturaleza de los riesgos inherentes a su uso.

Cajasiete gestiona los riesgos vinculados a la confidencialidad, integridad, autenticidad y capacidad de respuesta en los procesos TIC de la Entidad. Para ello, la política establece un proceso formal de gestión de riesgos, que incluye:

- Registro y clasificación de los activos tecnológicos.
- Identificación y evaluación de riesgos asociados, analizando la probabilidad e impacto de amenazas sobre cada activo o grupo de activos.
- Definición de planes de respuesta o acción, asegurando la mitigación de los riesgos identificados.
- Revisiones y actualizaciones periódicas, incluyendo informes de auditoría y reportes de evaluación basados en diversas fuentes internas.

En cuanto a la gobernanza y responsabilidades, la política define los roles de las distintas unidades que supervisan, revisan y reportan la gestión de los riesgos TIC. La política es accesible para todos los empleados y partes externas interesadas, se revisa al menos una vez al año, y su aprobación corresponde al Consejo Rector.

Cuando la Caja utilice servicios de terceros o ceda información a terceros, estos deberán cumplir con la Política de Gestión de Riesgos TIC y garantizar la formación de su personal en la materia.

Política de Seguridad de la Información

La Política de Seguridad de la Información de Cajasiete establece los criterios fundamentales para garantizar la confidencialidad, integridad, autenticidad y disponibilidad de la información, así como de los recursos y datos críticos de la Caja. Además, define los procedimientos necesarios para evaluar el cumplimiento de los requisitos de seguridad. La política está disponible para todos los empleados, se revisa y actualiza al menos anualmente, y su aprobación corresponde al Consejo Rector.

La política aplica a todos los activos lógicos y físicos de la Caja y a la información y recursos críticos.

Para asegurar una estructura de gobierno efectiva, se definen roles y responsabilidades específicos en la gestión de la seguridad de la información. En este sentido, el Grupo Caja Rural dispone de un Subcomité de Ciberseguridad, encargado de definir los principios generales de ciberseguridad, y asesora a la Caja, entre otros, en aspectos como la supervisión de la correcta aplicación del marco y la estrategia de ciberseguridad, las políticas de ciberseguridad para los sistemas y la información, en consonancia con el apetito al riesgo de la Caja, así como evaluar e informar de los riesgos de ciberseguridad.

Para mitigar los riesgos de seguridad, Cajasiete ha implementado diversas medidas de protección, que incluyen:

- Seguimiento continuo de la seguridad.
- Seguridad lógica y física.
- Seguridad operativa de las TIC.
- Pruebas de resiliencia.
- Formación y concienciación del personal en materia de seguridad de la información.

Además de las medidas y áreas de acción mencionadas, la política establece un marco de actuación que detalla los procedimientos para garantizar la seguridad y gestión de los riesgos tecnológicos. Este marco incluye planes de mantenimiento, gestión de accesos y perfiles de acceso, auditoría y control interno, formación, revisiones periódicas y otras acciones destinadas a reforzar la protección de los activos críticos de la Caja.

Estas políticas constituyen el pilar fundamental para guiar la toma de decisiones y gestionar los riesgos tecnológicos en Cajasiete. Su objetivo es fomentar la ciberresiliencia, cumplir con la normativa vigente y, sobre todo, garantizar la seguridad de los sistemas internos, la protección de los datos de clientes y socios, y la continuidad de los servicios. Además, aseguran que los empleados estén completamente capacitados para minimizar riesgos y que existan planes de acción frente a posibles incidentes. Cajasiete, respaldada y asesorada por el Grupo Caja Rural, mantiene robustos controles internos y mecanismos de supervisión continua. La Caja entiende la importancia de proteger los datos confidenciales y estratégicos, y ha estructurado su gobierno en torno a los principios establecidos en sus políticas, que son revisadas y actualizadas periódicamente. Este enfoque asegura una gestión óptima de los riesgos tecnológicos, con evaluaciones y mejoras continuas, adaptadas a la evolución del entorno y alineadas con las expectativas de los principales grupos de interés.

6. Anexos

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Indicador GRI 2021	Pág. Informe	Materialidad
INFORMACIÓN GENERAL	Descripción del modelo de negocio del grupo	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5	7-8	Material
		Breve descripción del modelo de negocio del grupo.	GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 3-2	8-11	Material
		Presencia geográfica	GRI 2-1, GRI 2-6	10	Material
		Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 2-1; GRI 2-22	16-19	Material
		Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 3-3; GRI 2-12	20-23	Material
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para	GRI 3-3	33-37	Material

		detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	102-103	Material
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 3-3 en lo que respecta a la gestión de impactos	105-108	Material
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3	110-111	Material
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3-3	110-111	Material
		Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	110-111	Material

INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 3-3	110-111	Material
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3, GRI 302-4, GRI 305-5, GRI 305-7	-	No material
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 306-1, GRI 306-2	-	No material
		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	-	No Material
	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-5	-	No material
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para	GRI 301-1	-	No material

INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		mejorar la eficiencia de su uso.			
		Energía: Consumo, directo e indirecto.	GRI 302-1	103-104	Material
		Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	103	Material
		Uso de energías renovables.	GRI 302-1	106	Material
	Cambio Climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1, GRI 305-2	104-105	Material
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	103, 105-106	Material
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	104-105	Material
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	-	No material

		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas	-	No material
INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES SOCIALES	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	51-53	Material
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, sexo y edad	56-57	Material
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7 en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo	57-58	Material
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	61-63	Material
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	63	Material
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	67-69	Material

INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES SOCIALES		Brecha salarial.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	75-77	Material
		La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	69-70	Material
		Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	53-54, 73-74	Material
		Empleados con discapacidad.	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos	71	Material
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	73-74	Material
		Número de horas de absentismo.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	74-75	Material
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	74	Material

		corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.			
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	73-74	Material
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9, en lo que respecta a número y tasa de accidentes; GRI 403-10, en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales	73-74	Material
INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CUESTIONES SOCIALES	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	23-24, 53-54, 64	Material
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2-30	64	Material
		Mecanismo y procedimiento con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	53-54	Material

		de información, consulta y participación			
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 404-2	71-72	Material
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	72-73	Material
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	66-69	Material
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	71	Material
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3, en lo que respecta a política y compromisos	54-56	Material
INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DERECHOS HUMANOS	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	77	Material
	Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de	GRI 2-23, GR 2-26	77	Material

		vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos			
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos; GRI 406-1	77	Material
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	77	Material
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	111-113	Material
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la	G GRI 3-3 en lo que respecta	111-113, 116-117	Material

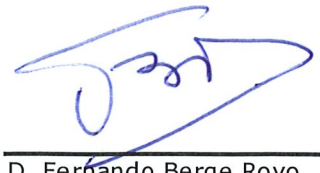
		corrupción y el soborno.	políticas y compromisos; GRI 2-23, GRI 2-26		
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos; GRI 2-23, GRI 2-26	113-114	Material
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 2-28	50	Material

LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO					
INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	80-81	Material
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 413-1	-	No Material
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 413-1	-	No Material
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	GRI 2-29, GRI 413-1	-	No Material
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos, GRI 413-1	-	No Material
	Subcontratación y Proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	114-116	Material
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 2-6	116	Material

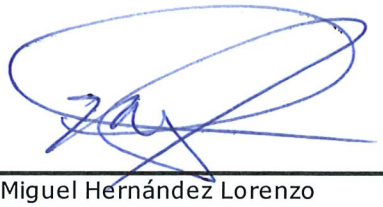
INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	116	Material
	Clientes	Medidas para la salud y seguridad de los clientes.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	78, 80-82	Material
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	81-84, 87-90	Material
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	118	Material
		Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 3-3 en lo que respecta políticas y compromisos	118	Material
		Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4, en lo que respecta a subvenciones	118	Material
OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA	Taxonomía de la Unión Europea	Información relativa al artículo 8 de la Taxonomía Europea	Metodología propia de Banca March elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía Europea	95-102	Material

Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera de Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito

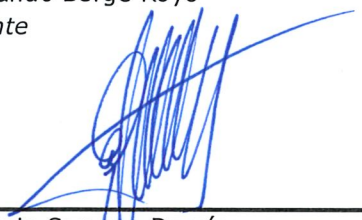
Reunidos los Miembros del Consejo Rector de Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito, en Santa Cruz de Tenerife a 31 de marzo de 2025, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, proceden a formular el Estado de Información No Financiera del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, las cuales vienen constituidas por los documentos que preceden a esta diligencia.



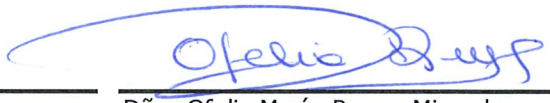
D. Fernando Berge Royo
Presidente



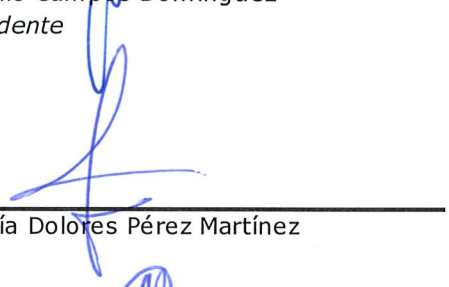
D. Miguel Hernández Lorenzo
Secretario



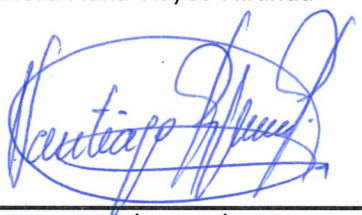
D. Eugenio Campos Domínguez
Vicepresidente



Dña. Ofelia María Reyes Miranda
Vocal

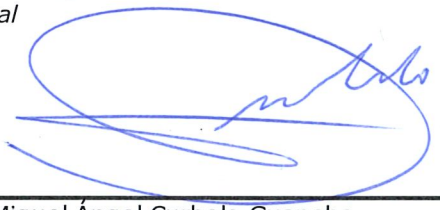


Dña. María Dolores Pérez Martínez
Vocal



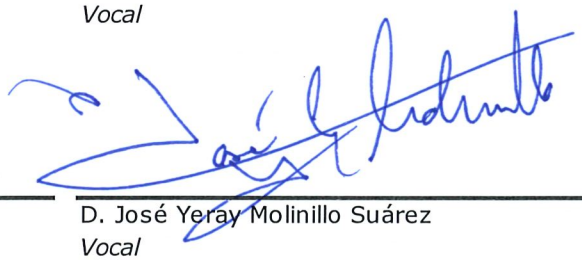
D. Santiago Rodríguez Pérez
Vocal

D. Carlos Sierra Sosa
Vocal

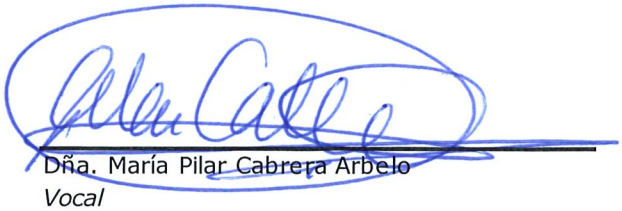


D. Miguel Ángel Curbelo Guanche
Vocal

Dña. María Cristina Laynez Fornies
Vocal



D. José Yeray Molinillo Suárez
Vocal



Dña. María Pilar Cabrera Arbelo
Vocal

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024

CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Building a better working world

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A la Asamblea General de CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Contenidos de la Ley 11/2018 EINF" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Contenidos de la Ley 11/2018 EINF" del citado EINF.

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.

Los administradores de CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada)) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 2.2 "Modelo de Gobierno y Sostenibilidad" sección GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad - Proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Otras cuestiones

Con fecha 26 de marzo de 2024 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera de la Sociedad del ejercicio 2023 en el que expresaron una conclusión favorable.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Contenidos de la Ley 11/2018 EINF" del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2025 Núm. 01/25/08215

SELLO CORPORATIVO: **30,00 EUR**

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.

Héctor Martin Diaz

3 de abril de 2025