

## Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

### **CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Estado de información no financiera 2022 Caja Rural Central

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2022

En Madrid a 4 de abril de 2023



Rafael García Meiro  
Consejero Delegado/CEO

CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (en adelante la organización) con domicilio social en: CL DR. JOSE MARIA SARGET, 29. 03300 - ORIHUELA (ALICANTE), ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En el EINF se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado "7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178" del Estado de Información No Financiera adjunto.

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

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el **Estado de información no financiera 2022 Caja Rural Central** que se publica como documento independiente al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social en lo relativo exclusivamente al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

# *Estado de información no financiera*

## *Caja Rural Central 2022*

Orihuela, marzo 2023



## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Información general .....   | 2  |
| 1.1 Caja Rural Central .....   | 2  |
| 1.2 Modelo de Negocio .....  | 3  |
| 1.3 Estrategia .....   | 6  |
| 1.4 Gestión del riesgo .....   | 9  |
| 1.5 Cumplimiento Normativo .....   | 14 |
| 1.6. Gobierno corporativo .....  | 18 |
| 2. Información sobre cuestiones medio ambientales .....  | 23 |
| 3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.....  | 27 |
| 3.1 Empleo.....  | 27 |
| 3.2 Organización del trabajo.....  | 32 |
| 3.3 Salud y Seguridad.....   | 34 |
| 3.4 Relaciones sociales .....  | 36 |
| 3.5 Formación.....   | 36 |
| 3.6 Accesibilidad .....  | 38 |
| 3.7 Igualdad .....   | 39 |
| 4. Información sobre respeto a los Derechos Humanos.....   | 41 |
| 5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno .....  | 42 |
| 6. Información sobre la sociedad.....  | 46 |
| 6.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.....  | 46 |
| 6.2 Subcontratación y proveedores.....   | 49 |
| 6.3 Consumidores.....  | 51 |
| 6.4 Información fiscal .....   | 58 |
| 7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178..... | 59 |
| 7.1 Información contextual en apoyo de los indicadores .....   | 59 |
| 7.2 Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento .....   | 61 |
| 7.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación .....  | 64 |
| 8. Información EINF .....  | 65 |

# 1. Información general

## 1.1 Caja Rural Central

Caja Rural Central, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, Caja Rural Central) es una cooperativa de crédito creada como Caja Rural el 24 de febrero de 1945, aunque su origen fue la Federación de Sindicatos Agrícolas Católicos de Orihuela, constituida el 6 de junio de 1919 por diez sindicatos agrícolas de la Comarca, fecha en la que empieza a ejercer la actividad de crédito y ahorro. Tiene su domicilio social en Dr. José María Sarget, 29. 03300, Orihuela.

El objetivo principal fue agrupar a todos los agricultores para proporcionarles los medios adecuados tanto para la producción como comercialización de sus cultivos, así como para la ayuda y defensa de sus intereses sociales, culturales y económicos.

Hoy, ese objetivo está asegurado al ser una entidad de crédito que a través de un grupo humano eficaz aporta soluciones financieras de calidad que contribuyen al desarrollo social y económico de su zona de influencia, Alicante y Murcia, obteniendo en ese proceso resultados que garantizan su solvencia y desarrollo.

La Caja desarrolla actividades relacionadas con todos los segmentos socioeconómicos de nuestro entorno, agricultura, ganadería y medio rural, construcción de viviendas sociales, obras sociales, culturales y deportivas, así como estar presente mediante acuerdos de colaboración con las entidades de desarrollo más representativas de nuestro entorno.

Todas las actuaciones de la Caja se realizan teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés prioritarios que son:



Los **valores** de Caja Rural Central, se definieron en el marco del Plan Estratégico 2008 - 2010 aprobado por el Consejo Rector de la Entidad, y son los pilares que guían todas las actuaciones de la Entidad.





En este sentido, la Caja ha comunicado dichos valores a sus grupos de interés a través de canales específicos para su conocimiento y comprensión.

Estos valores, junto con la Misión, están accesibles en la página web de la Entidad (<https://www.ruralcentral.es/es/particulares/sobre-entidad>).

## 1.2 Modelo de Negocio

Caja Rural Central tiene como objetivo ayudar y aportar valor, tanto económico como social y cultural, a las familias, instituciones y empresas de la provincia de Alicante y Región de Murcia, zonas de actuación de la Entidad.

Para ello, la Entidad dispone de un equipo cualificado, un completo catálogo de productos y servicios y una fuerte implantación, encontrándose disponible para los clientes a través de una amplia gama de canales; red de oficinas, cajeros (propios y de otras entidades con las que dispone de acuerdos suscritos al respecto en condiciones ventajosas) y banca a distancia (internet, banca telefónica y móvil).

CRC continúa afianzando su presencia en el territorio con la apertura en el año 2022 de una nueva oficina en Elda y otra en Villajoyosa. Se confirma así la solvencia y el exponencial crecimiento en los últimos años a pesar de la coyuntura actual. Con estas últimas incorporaciones, la red cuenta con un total de 77 oficinas, 50 de las cuales se encuentran en la Provincia de Alicante y 27 en la Región de Murcia.



El tradicional liderazgo ejercido por la Caja en su ámbito geográfico de actuación se apoya en un modelo de negocio caracterizado por la cercanía, un profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de la clientela como consecuencia de las relaciones existentes y de la calidad de los servicios prestados, vertebrados en torno a las siguientes **líneas de negocio**:

- **Banca de Particulares:** Banca dirigida a personas físicas, y que a su vez se diferencia en tres segmentos distintos; **Banca Privada**, da servicio a clientes caracterizados por un volumen de negocio superior a 300.000 euros. La propuesta de valor para este segmento se basa en un servicio de asesoramiento riguroso y personalizado a partir de un exhaustivo análisis de las circunstancias personales del cliente, su situación vital, su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas. De este modo, se les proporciona un servicio especializado que les aporte soluciones completas desde múltiples ópticas que cubren no sólo aspectos financieros y patrimoniales sino también jurídico-fiscales; **Banca Personal**, son clientes personas físicas con un volumen de negocio (pasivo + desintermediación) que oscila entre 50.000 y 300.000 euros o una Inversión superior a 200.000 euros; y **Banca Comercial**, son los clientes personas físicas que no son dirigidos a uno de los segmentos anteriores.

La Banca Particulares trabaja para ser el principal proveedor financiero de sus clientes gracias a una propuesta financiera multicanal y de excelente calidad centrada en incrementar la capacidad de relación con los clientes y mejorar la eficacia comercial.

La entidad ofrece a sus clientes soluciones fáciles y convenientes, que se estructuran a través de una oferta diferenciada y sencilla. Esta gestión, que potencia la proximidad, prioriza las acciones comerciales y el contacto regular con los clientes, facilitando el

conocimiento de sus necesidades para así poder atenderlas mejor y construir relaciones duraderas.

- **Banca de Empresas:** Banca que ofrece servicio a las empresas, desglosada en tres segmentos distintos; **Banca de Empresas**, con una facturación superior a cinco millones de euros; **Banca Pymes** con empresas con una facturación hasta cinco millones de euros; y el tercer segmento se refiere a otro tipo de **personas jurídicas no mercantiles** no incluidas en unos de los segmentos anteriores. La entidad cuenta con gestores de empresa, de pymes, directores de zona y directores de oficina, y además cuentan con el apoyo de especialistas con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de tesorería, comercio exterior, servicios y financiación de empresas. Además, se trabaja en colaboración con empresas participadas (Banco Cooperativo Español y Rural Grupo Asegurador) que dan soporte en productos de extranjero, renting o seguros, entre otros.

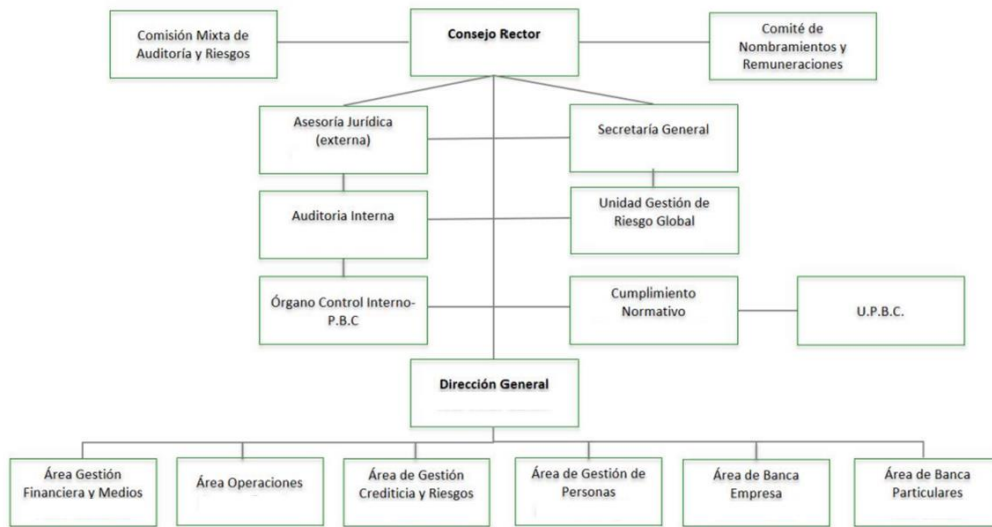
Adicionalmente, cabe destacar la función de **Tesorería**, a través de la cual la Caja, con la ayuda prestada por el servicio de tesorería y mercado de capitales del Banco Cooperativo Español, desarrolla la actividad de trading en los mercados financieros y gestiona el riesgo estructural de balance.

| Red oficinas  | 2021 | 2022 |
|---|------|------|
| Nº de oficinas  | 75   | 77   |
| De las cuales están en poblaciones de menos de 5.000 habitantes   | 22   | 22   |
| Nº de poblaciones en las que la Caja es la única Entidad presente | 11   | 11   |
| Nº de cajeros   | 139  | 128  |
| Nº de cajeros en poblaciones sin oficina                          | 2    | 2    |

El modelo de gestión especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal. Los canales digitales posibilitan a la Entidad ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. En este sentido, la tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes con la entidad, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades.

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

A continuación, se muestra la estructura organizativa de Caja Rural Central, que permite desarrollar su modelo de Negocio y se describen las misiones de cada una de las direcciones / áreas de gestión de la organización:



- **Dirección General.** Participar en el proceso de definición de la estrategia general y los objetivos principales de la Caja, asesorando permanentemente, al Consejo Rector. Planificar, organizar, dirigir y supervisar, por sí mismo, o por delegación directa, el desarrollo de los trabajos de todas las unidades de la Entidad, comprobando que se efectúen todas las actividades, operaciones y gestiones necesarias para el mejor logro de los fines, políticas y objetivos de Caja Rural Central.
- **Dirección de Gestión Financiera y Medios.** Asegurar permanentemente a Caja Rural Central, una planificación estratégica y táctica, así como su correspondiente control de gestión, unos sistemas de contabilidad e información, y su necesario control operativo e intervención, una organización de los procesos administrativos y operativos, y los medios materiales y técnicos precisos que hagan posible una estructura organizativa eficiente y rentable.
- **Dirección de Operaciones.** Asegurar el óptimo cumplimiento de procedimientos operativos y administrativos, ofreciendo un servicio y apoyo a departamentos, oficinas y clientes. Proponer y adoptar las medidas necesarias para la optimización y mejora de los procedimientos operativos y administrativos, simplificando, automatizando y mejorando la eficiencia de Caja Rural Central.
- **Dirección de Gestión Crediticia.** Analizar, evaluar y enjuiciar el riesgo económico de las inversiones crediticias, así como el control y seguimiento de riesgos y la supervisión de actuaciones tendentes, en su caso, a la recuperación de las mismas.
- **Dirección de Gestión de Personas.** Asegurar la dotación, a la estructura organizativa de Caja Rural Central, de personas idóneas y motivadas, a través de procesos de selección y distribución de personal, planes y acciones de formación y sistemas de promoción y de retribución adecuados, garantizando el cumplimiento de la normativa legal de aplicación y la administración de personal en todos sus aspectos, así como el establecimiento y aplicación de normas internas y sistemas, que posibiliten la disciplina y las buenas relaciones laborales.

- **Dirección de Particulares.** Implantación y desarrollo de un modelo de negocio enfocado a satisfacer las necesidades de clientes particulares a través del asesoramiento multicanal, aportando valor al cliente que redunde en su satisfacción y posterior rentabilidad a la entidad en paralelo a la consecución de los objetivos estratégicos de Caja Rural Central.
- **Dirección de Empresas.** Implantación de un sistema de gestión de empresas que permita a la Entidad convertirse en un referente como proveedor de servicios a empresas, pymes e instituciones. Trabajar en la consecución de los objetivos estratégicos de Caja Rural Central, contribuyendo en el desarrollo del tejido empresarial de nuestra zona de actuación y en la aportación y creación de valor y riqueza.

### 1.3 Estrategia

La **misión** de la Caja consiste en ser un actor financiero de relevancia en su ámbito de actuación, cubriendo las necesidades de sus socios y clientes a través de la prestación de unos servicios de elevada calidad y de una propuesta de valor personalizada desde la cercanía que brindan su tamaño y arraigo en su mercado geográfico, manteniéndose fiel en todo momento a los principios inspiradores del cooperativismo y garantizando los intereses legítimos de los empleados.

El **propósito estratégico y corporativo** de la Caja se concreta en:



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

La Entidad dispone de un **Plan Financiero 2021 – 2023** en el cual se establecen los objetivos económicos en 4 principales aspectos que son solvencia, liquidez, rentabilidad y calidad de activos, disponiéndose de diferentes indicadores en cada uno de ellos. Este Plan Financiero se revisa anualmente para identificar correcciones a realizar, así como nuevas proyecciones.

En diciembre de 2022 Caja Rural Central, definió la Estrategia de Sostenibilidad. A raíz de la Estrategia de Sostenibilidad definida y aprobada por Banco Cooperativo Español, y en base a los análisis realizados, la Caja asumió como propia dicha Estrategia.

Las fases desarrolladas para la definición de la Estrategia de Sostenibilidad han sido:



**01. Análisis y relación con los grupos de interés y sector.** Se han desplegado diferentes mecanismos de diálogo con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés claves (Empleados, Accionistas, Proveedores, Clientes, Instituciones Administración Pública e Inversores). Entre dichos mecanismos se encuentran:

- Entrevistas internas, para conocer en profundidad el trabajo de cada área y su vinculación con la sostenibilidad. El incremento de la regulación, el papel relevante de las cajas, la necesidad de establecer una dirección Estratégica, foco en productos sostenibles, descarbonizar el balance y la creación de una estrategia propia de RR.HH. en el ámbito ASG, son las principales conclusiones obtenidas en esta fase.
- Benchmarking de identificación de las mejores prácticas en sostenibilidad. Análisis de la Estrategia de Sostenibilidad de 5 bancos similares en modelo de negocio o entidades líderes en sostenibilidad. Como resultado de esta fase se identificaron las siguientes prácticas: los factores ASG marcan el rumbo de las estrategias de sostenibilidad, las entidades reflejan su compromiso con la sostenibilidad a partir de objetivos cuantificables acompañados de acciones específicas y el vínculo de la narrativa de sostenibilidad con el desarrollo sostenible.
- Análisis del contexto actual en sostenibilidad que rodea al sector financiero. Análisis de la documentación disponible en la compañía vinculada a la sostenibilidad y análisis externo de tendencias y retos. Como principales tendencias del sector se identificaron: 1. Regulación intensa y creciente vinculada a ASG, 2. Descarbonización y riesgos climáticos, 3. La importancia de la transparencia y la gobernanza, 4. Digitalización, tecnología y ciberriesgos, 5. Talento en un mundo que cambia y 6. La relevancia creciente de la “S” en ‘ASG’.

Este análisis permitió la identificación de cuestiones ASG clave (Asuntos ambientales, sociales y de gobernanza que guardan relación con Banco Cooperativo Español y el Grupo Caja Rural, y sobre los que pivotar la estrategia de sostenibilidad).

**02. Identificación asuntos ASG potencialmente materiales.** Para determinar las cuestiones ASG clave identificadas, se han tenido en cuenta diferentes criterios como: tendencia del sector o

desarrollo normativo futuro, importancia para las entidades analizadas, la inclusión por prescriptores en sostenibilidad, etc...

03. Determinación de las cuestiones ASG clave. Se identificaron 24 cuestiones ASG como claves:

| Medioambiente                           | Social                                | Gobierno                             |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Cambio climático / estrategia climática | Empleo de calidad                     | Buen Gobierno                        |
| Productos verdes o sostenibles          | Taxonomía social                      | Crecimiento económico sostenible     |
| Financiación verde                      | Satisfacción de clientes              | Ética y conducta                     |
| Gestión ambiental interna               | Relación y diálogo con las Cajas      | Identificación y gestión de riesgos  |
|   | Diálogo con los grupos de interés     | Posicionamiento e influencia pública |
|   | Compromiso, salud y bienestar laboral | Cumplimiento normativo               |
|   | Flexibilidad y conciliación           | Transparencia y reporting            |
|   | Derechos Humanos                      | Cadena de suministro responsable     |
|   | Inclusión financiera                  | Ciberseguridad                       |
|   | Acción social y alianza               | Protección de datos                  |

La **Estrategia de Sostenibilidad** de Caja Rural Central, se concreta en los siguientes ámbitos y líneas de trabajo, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, que permiten crear valor a medio y a largo plazo.

Estrategia de Sostenibilidad Caja Rural Central







En noviembre de 2021, la Entidad se adhirió y asume como propio el **Plan Director de Sostenibilidad** definido por Banco Cooperativo Español, poniendo en marcha las líneas de trabajo para la implantación del modelo aspiracional de sostenibilidad.



A raíz de la publicación en octubre de 2020 de las expectativas supervisoras del Banco de España sobre los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental se solicitó a la Caja la cumplimentación de un cuestionario. Dicho cuestionario fue el punto de partida del camino de Caja Rural Central en materia de Sostenibilidad.

En base al análisis de la regulación, guías y expectativas de los entes regulatorios, de las mejores prácticas del mercado y de las oportunidades estratégicas, se han identificado las líneas de acción concretas que se han agrupado en ámbitos de actuación y estos a su vez se han clasificado en los siguientes 4 ejes:

|  <b>G1 - Estrategia, Gobierno y Cultura</b>  |  <b>G2 - Medición y Control de riesgos</b>   |  <b>G3 - Productos y Servicios / Procesos de contratación</b>   |  <b>G4 - Divulgación y Reporting (transparencia)</b>   |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del compromiso con la sostenibilidad y ejecución de campaña de marketing</li> <li>Incorporación de factores ASG en la estrategia comercial de la entidad</li> <li>Creación de una nueva línea de negocios para el asesoramiento sobre los fondos NGEU</li> <li>Inclusión de las consideraciones ASG dentro de las políticas y procedimientos de la entidad, bajo el principio de proporcionalidad y una revisión periódica de los mismos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del marco de gestión de Riesgos a las modificaciones de MIFID II</li> <li>Integración de factores ASG en el proceso de admisión de riesgos para los productos de financiación de Banca Mayorista</li> <li>Ajuste de los requisitos de fondos propios por riesgo de crédito</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del catálogo de productos y servicios</li> <li>Implementación de la taxonomía EU TEG en los productos de inversión</li> <li>Diseño y aplicación de una taxonomía propia para productos de financiación</li> <li>Adaptación de los procesos de screening y clasificación de activos</li> <li>Revisión y actualización de los procesos de selección de instrumentos de inversión</li> <li>Adaptación del test de idoneidad y del informe de recomendaciones al cliente en función de las preferencias de sostenibilidad del mismo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgación describiendo la integración de los riesgos de sostenibilidad (web e inf. precont)</li> <li>Divulgación en base a la sostenibilidad del producto (web e inf. precont)</li> <li>Divulgación de políticas de remuneración, PIAs y métodos para medir las características ASG (web)</li> </ul> |

La Entidad está trabajando en la implementación progresiva de los hitos marcados por el Plan Director de Sostenibilidad. Durante el ejercicio 2022, de las 172 actividades del Plan Director, un 69% están finalizadas o en proceso avanzado de finalización. Entre dichas medidas se encuentran las expresamente vinculadas a la Gestión de Riesgos de la Entidad (valoración de activos conforme a criterios ASG de forma cualitativa y cuantitativa), así como otras de Gestión de la Sostenibilidad (definición de la Estrategia de Sostenibilidad de Caja Rural Central).

La Entidad tiene delegado en el Comité de Dirección todos los temas ligados a factores ASG. A su vez, se ha nombrado a Gestión Global del Riesgo como responsable de coordinar las tareas de implantación del Plan Director de Sostenibilidad.

## 1.4 Gestión del riesgo

Las actividades desarrolladas por Caja Rural Central implican la asunción de determinados riesgos que deben ser gestionados y controlados de manera que se garantice en todo momento que se cuenta con unos sistemas de gobierno, gestión y control adecuados al nivel de riesgo asumido.

Para ello se han definido unos **principios básicos** que guían el gobierno interno de la Entidad:

- **Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la Entidad.** El Consejo Rector de la Caja aprueba las estrategias de negocio generales y las políticas de asunción y gestión de los riesgos, asegurándose de la existencia de procedimientos, controles y sistemas de seguimiento del riesgo apropiados, y de que las líneas de autoridad estén claramente definidas.
- **Sólido ambiente de control interno.** Se manifiesta en una cultura de gestión del riesgo que, potenciada desde el propio Consejo Rector de la Caja, es comunicada a todos los niveles de la organización, con una definición clara de los objetivos que eviten tomar riesgos o posiciones inadecuadas por no disponer de la organización, los procedimientos

o los sistemas de control adecuados. Asimismo, se garantiza la adecuada segregación entre las unidades generadoras de riesgos y aquéllas que realizan tareas de control y seguimiento.

- **Selección de metodologías adecuadas de medición de los riesgos.** La Caja cuenta con metodologías estándar adecuadas para la medición de riesgos (tanto de Pilar 1 como de Pilar 2) que permiten capturar de forma apropiada los distintos factores de riesgo a los que se expone.
- **Evaluación, análisis y seguimiento de los riesgos asumidos.** La identificación, la cuantificación, el control y el seguimiento continuo de los riesgos permite establecer una relación adecuada entre la rentabilidad obtenida por las transacciones realizadas y los riesgos asumidos.
- **Políticas y procedimientos de reducción de riesgos** mediante el uso de técnicas de mitigación de contrastada eficacia y validez jurídica.
- **Perfil de riesgo adecuado a los objetivos estratégicos**, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- **Asignación de capital adecuada al nivel de riesgo asumido** y el entorno económico en el que opera la Entidad.

Estos principios generales se complementan con los principios enunciados en el [Marco de Apetito al Riesgo](#) aprobado por el Consejo Rector. Uno de los objetivos fundamentales de Caja Rural Central es mantener un perfil de riesgos moderado y prudente, que le permita conseguir un balance equilibrado y saneado, y una cuenta de resultados recurrente y sostenible en el tiempo. Para ello, se define el apetito y la tolerancia al riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en el ejercicio de su actividad sobre la base de los siguientes principios:

- Cobertura de todos los riesgos relevantes a los que se expone la Entidad.
- Aprobación y supervisión de su efectivo cumplimiento por el Consejo Rector.
- Consistencia con el resto de los procesos de la Entidad, así como con el modelo de negocio, los planes estratégicos, la planificación de capital, el marco y las políticas corporativas de riesgos y los límites o facultades contemplados en las mismas y en el Plan de Recuperación.
- Clasificación de los riesgos por tipologías y establecimiento del apetito para cada una de ellas.
- Establecimiento de medidas cuantitativas y cualitativas que permitan, de forma objetiva, conocer el perfil de riesgo de la Entidad y compararlo con su apetito al riesgo.
- Carácter prospectivo.
- Definición de roles y responsabilidades relativas a su gobierno, entre las cuales figuran expresamente las del Consejo Rector de la Entidad, las de la función de control de riesgos y las de la función de auditoría interna.
- Metodología de definición, aprobación, seguimiento y control del apetito al riesgo, incluyendo protocolos de actuación en caso de desviaciones del perfil de riesgo con respecto al objetivo.



Estos principios están definidos de acuerdo con lo establecido por el FSB (Financial Stability Board) y las mejores prácticas de mercado, y son revisados y actualizados con una frecuencia al menos anual con el fin de que se adecúen al modelo de negocio de la Entidad.

El [Marco de Apetito al Riesgo](#) de Caja Rural Central, de cara a asegurar su robustez, incluye con detalle todos los riesgos materiales que puedan afectar a la solvencia y liquidez presente y futura de la Entidad. Estos riesgos son de crédito, de concentración, de mercado, de tipo de interés estructural de balance, de liquidez, de negocio, operacional, reputacional, de TIC y seguridad de la Información, de apalancamiento excesivo y riesgos ASG.

De cara a mantener el perfil de riesgo se establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia.

Para cada una de estas métricas se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir. En las métricas más relevantes se establecen adicionalmente sus objetivos a largo plazo. Estos objetivos y niveles se actualizan y se aprueban, al menos anualmente, por el Consejo Rector a propuesta de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. Con periodicidad anual, la Entidad realiza una revisión del documento Marco de Apetito al Riesgo.

En la actualidad, se está trabajando en un nuevo Marco, que incluya indicadores ASG. Está previsto que dicho Marco se termine de definir y se apruebe a lo largo del 2023.

En mayo de 2022, en relación con el objetivo de avanzar en la integración de los riesgos ASG, la Entidad ha realizado un [Ejercicio de Autoevaluación de los Riesgos ASG](#), que tanto el regulador europeo como el Banco de España incluyen en sus expectativas supervisoras. Se trata de un cuestionario cualitativo de eventos de riesgo donde se evalúa la probabilidad, impacto, y horizonte temporal de esos riesgos, se exponen medidas de mitigación y entorno de control establecidos por la Caja, y se representa el resultado final en un Mapa de Calor por sección.

Los riesgos con mayor impacto a corto plazo son los relacionados con: Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado, Productos complejos no ajustados al perfil de cliente, Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas y Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad.

En el medio plazo, los riesgos con mayor impacto son: la ausencia de factores medioambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía y el aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas.

Y a largo plazo, la ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático.

En el contexto de la definición de la [política de financiación sostenible y riesgos ASG](#), Caja Rural Central ha identificado y evaluado los principales riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno que pueden tener un impacto en sus resultados financieros a largo plazo, y/o contribuir a un mayor progreso económico, social y medioambientalmente sostenible.

Algunos de los riesgos identificados por la Entidad pueden categorizarse en:

- [Riesgos medioambientales](#). Comprenden los riesgos financieros de exposición de la entidad frente a terceros que pueden verse afectados negativamente por factores ambientales. Pueden materializarse de dos maneras:

- **Materialidad financiera** (perspectiva de fuera hacia dentro), el rendimiento financiero de la contraparte (o de los activos invertidos) puede verse afectado por factores ambientales. Por ejemplo, la introducción de un impuesto sobre el carbono puede disminuir la rentabilidad de las empresas intensivas en carbono o disminuir la competitividad de sus productos.
- **Materialidad climática** (perspectiva de adentro hacia afuera), las actividades de las contrapartes pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente. Los riesgos climáticos se clasifican en:
  - **Riesgos físicos.** Riesgos para la empresa que surgen de los efectos físicos del cambio climático, estrés hídrico, pérdida de biodiversidad y contaminación. Incluyen riesgos físicos agudos, provenientes de eventos particulares, así como riesgos físicos crónicos, que surgen de cambios climáticos a más largo plazo.
  - **Riesgos de transición.** Riesgos que pueden resultar del proceso de ajuste hacia una economía con menos emisiones de carbono, resiliente al clima y más circular, provocados, por ejemplo, por cambios en la política climática y ambiental, la tecnología o el sentimiento del mercado. Incluyen riesgos de eficiencia, riesgos legales, riesgos tecnológicos, riesgos de mercado y riesgos de reputación.
  - **Otros.** No directamente relacionados con el cambio, pero sí con la acción humana. Por ejemplo, la contaminación de ecosistemas, cambios en la vegetación inducidos por el hombre, escasez de recursos, etc.
- **Riesgos sociales.** Los riesgos que plantea la exposición de las entidades a contrapartes que potencialmente pueden verse afectadas negativamente por factores sociales. Estos factores sociales están relacionados con los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y comunidades que pueden tener un impacto en las actividades de las contrapartes. Los riesgos sociales incluyen la desigualdad, la salud, la inclusión, las relaciones laborales y la inversión en capital humano y comunidades. Se identifican varios factores que originan riesgos sociales subyacentes; riesgos de mercado laboral, riesgos de seguridad del producto y de protección del consumidor, discriminación o puesta en peligro de culturas y grupos étnicos y riesgos relacionados con cambios sociales.
- **Riesgos de gobernanza.** Los riesgos que plantea la exposición de las entidades a contrapartes que pueden verse potencialmente afectadas negativamente por factores de gobernanza. Se pueden identificar varios factores que originan riesgos de gobernanza; riesgos derivados de consideraciones éticas y de conducta cuestionables, riesgos de estrategia y gestión de riesgos, riesgos de transparencia, riesgos de privacidad, protección de datos y ciberseguridad, riesgos relacionados con la efectividad del Consejo Rector etc.

La materialización de los riesgos de sostenibilidad puede tener efectos adversos sobre otros riesgos tales como:

- **Riesgo de crédito.** Las probabilidades de incumplimiento y la pérdida en caso de impago (LGD) de las exposiciones en sectores vulnerables a riesgos ASG pueden verse afectadas. A modo de ejemplo, una garantía asociada a un bien inmueble puede estar expuesta a riesgo físico afectando a su valoración, afectando consecuentemente a la calidad crediticia de la contraparte.

- **Riesgo de mercado.** Los riesgos ASG pueden provocar cambios en las expectativas del mercado, los cuales pueden dar lugar a variaciones en la valoración de cualquier instrumento financiero.
- **Riesgo operacional.** Las actividades de la entidad pueden verse perturbadas por los riesgos AG. Especialmente relevantes los riesgos reputaciones, legales, así como los riesgos físicos a los que puede verse expuesta la entidad en el desarrollo de su actividad.
- **Otros riesgos.** Los factores ASG pueden influir en el valor de los activos financieros, lo que a su vez podría afectar la liquidez de ese activo, creando así un riesgo de liquidez. Este riesgo también puede surgir como resultado de eventos ASG como crisis ambientales o malestar social, que pueden poner presión sobre la posición de liquidez de la institución en un área geográfica específica.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con diferentes mecanismos para la identificación de riesgos financieros y no financieros, de tal manera que se garantice en todo momento el cumplimiento de la normativa interna y externa y sea información relevante para la definición de las Estrategias y objetivos.

Como entidad cooperativa de crédito, anualmente la Entidad elabora el [Informe Autoevaluación del Riesgo del Capital y de la Liquidez](#), a través de los cuales se evalúan aspectos cuantitativos referidos a:

- a. La medición de los riesgos al capital a los que están expuestas.
- b. La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos;
- c. La medición del nivel de liquidez.
- d. Además, para asegurar una gestión eficaz de los riesgos, se contemplan aspectos cualitativos relativos a: Gobierno corporativo interno, Identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos, y Mecanismos de control interno.

Para el año 2021, se incorporaron por primera vez los riesgos ASG en la autoevaluación.

El Consejo Rector tiene delegada la gestión de los impactos financieros y no financieros en la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y en el Comité de Dirección (ver [1.3. Estrategia](#)), respectivamente.

Como parte del Grupo Caja Rural, uno de los principales grupos financieros operantes en España, donde se comparten sinergias y se potencia la competitividad de las Entidades que lo forman, Banco Cooperativo Español (entidad que apoya como central bancaria al Grupo Caja Rural) presta servicios de carácter universal, especializado y personalizado gracias a los amplios conocimientos que de sus mercados posee cada Caja Rural, tanto a niveles regionales como provinciales y locales. En esta línea, el Banco actúa como radar que proporciona información relevante relativa a requerimientos regulatorios, análisis de tendencias, análisis interno de oportunidades, etc. e impulsa grupos de trabajo para el desarrollo de políticas, procedimientos y procesos que den respuesta a los mismos. Fruto de estos grupos de trabajo nace el Plan Director de Sostenibilidad, asumido por las Cajas Rurales, y que pone en marcha las líneas de trabajo para la implantación del modelo de sostenibilidad (ver [1.3. Estrategia](#)). A su vez, la Entidad forma parte del Mecanismo Institucional de Protección (MIP) del Grupo Caja Rural, el cual es un sistema institucional de protección de los previstos en el artículo 113.7 del Reglamento 575/2013 (CRR), con mecanismos de solvencia y liquidez específicos y acordes a la naturaleza de las cooperativas de crédito.

Adicionalmente, en el marco de la definición del Plan Financiero, Caja Rural Central realiza un análisis del entorno y de la organización con el objetivo de definir líneas de actuación y objetivos. Con periodicidad anual, el Banco de España en el ejercicio FLESB tiene por objeto evaluar la resistencia de una entidad, en términos de solvencia y liquidez, ante un escenario macroeconómico base a 3 años. Para dar cumplimiento a esta evaluación la Entidad realiza anualmente una revisión y actualización del Plan Financiero. A su vez, estas proyecciones se utilizan, posteriormente, para realizar el informe de Autoevaluación del Capital y Liquidez, a enviar también al Banco de España.

## 1.5 Cumplimiento Normativo

Para la gestión, control y monitorización de los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) así como los riesgos propios derivados de sus operaciones internas y de las operaciones de financiación, la Entidad cuenta con una batería de políticas y estructuras implantadas como mecanismos para dar respuesta a los potenciales riesgos. A continuación, se enumeran y describen las políticas, procedimientos y estructuras:

- **Política de Sostenibilidad.** Aprobada por el Consejo Rector en noviembre de 2021 que tiene por objeto recalcar el compromiso de colaboración de la Entidad con la sociedad y sus grupos de interés en la transición hacia un modelo más sostenible, así como establecer los principios que regirán la política de sostenibilidad de la Entidad con una visión de largo plazo que pretende maximizar la creación de valor.

La Política de sostenibilidad, tiene un marcado carácter transversal y se aplica a toda la Entidad, implicando a todas las áreas y sociedades de la misma, que progresivamente incorporan a su actividad diaria, los principios definidos.

El eje sobre el que se fundamenta la Política de Sostenibilidad con todos sus grupos de interés se concreta en el establecimiento y evolución de las estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento que estén relacionados con los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

A su vez, dicha política integra:

- Política de integración de los riesgos de sostenibilidad en los servicios de asesoramiento en materia de inversión.
- Transparencia de incidencias adversas en materia de sostenibilidad a nivel de entidad
- Plan Director de Sostenibilidad.

El Comité de Dirección es el órgano que impulsa la Política de Sostenibilidad y el Plan Director, y el responsable de coordinar las tareas a la persona responsable es Gestión Global del Riesgo.

- **Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG.** Aprobada en diciembre de 2022, tiene como principal objetivo, definir y detallar la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ASG) que lleva a cabo la Entidad como parte de su gestión de riesgos, así como definir y detallar su integración y consideración en los procesos de concesión de financiación de distinta índole a los correspondientes clientes. A su vez la Política, da respuesta tanto a las demandas de sus grupos de interés, así como de los Organismos Supervisores y Reguladores de la UE y España.

Adicionalmente, tiene como objeto establecer un marco de control de los riesgos ASG, indicando los mecanismos de gobernanza de los riesgos, monitorización, control y gestión de los mismos, estableciendo los criterios y procedimientos a realizar por parte de la Entidad en el ámbito de todas aquellas actividades que puedan tener impacto ambiental y/o social.

- **Política de Continuidad de negocio y tecnológica.** Define los principios fundamentales que debe contar la Entidad para asegurar la continuidad del negocio en el caso de que se produzca un incidente que afecte a los procesos de negocio. Es por ello por lo que dicho documento:
  - Recoge los principios generales de la continuidad de negocio y tecnológica.
  - Incluye los roles y responsabilidades responsables de definir, implantar y supervisar dichos principios.
  - Está alineado con lo establecido en las Directrices sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad (EBA/GL/2019/04).

Esta política es de aplicación a los activos lógicos y físicos de la Entidad, información y recursos críticos, ya se encuentren en reposo o en tránsito.

- **Política de Seguridad de la Información.** Establece los principios fundamentales que deben cumplirse en materia de seguridad de la información, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Entidad, así como cumplir con los requerimientos regulatorios vigentes que se apliquen a la Compañía. Es por ello por lo que dicho documento:
  - Define los criterios fundamentales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos lógicos y físicos, los recursos y datos críticos de la Entidad, ya se encuentren en tránsito o en reposo.
  - Estos criterios fundamentales han de ser traducidos en medidas de seguridad concretas, con el objetivo de mitigar los riesgos TIC y de seguridad a los que están expuestas. Dichas medidas se englobarán en: Seguridad lógica, Seguridad física, Seguimiento de la seguridad, Seguridad de las operaciones de TIC, Revisiones, evaluaciones y pruebas de seguridad de la información y Formación y concienciación sobre seguridad de la información.
  - Incorpora los roles y responsabilidades relativos a la gestión de la seguridad de la información.
  - Indica los requisitos que deben cumplir los empleados internos y terceros subcontratados conforme a la seguridad de la información.
  - Marca la necesidad de comunicar esta política de seguridad a todo el personal interno y externo.
- **Política de Gestión de Riesgos de TIC.** Como respuesta al complejo escenario asociado al uso de sistemas de información, y al cumplimiento de requisitos normativos, la Entidad ha considerado necesario potenciar el posicionamiento estratégico en materia de gestión de riesgos de TIC y de la seguridad de la información, a través de la redacción y aprobación de esta Política, que constituye el pilar básico para responder a los riesgos tecnológicos de Caja Rural Central. Esta política tiene como propósito principal servir de guía de gobierno en la gestión de los riesgos tecnológicos para ofrecer soporte en la consecución de los objetivos de la Entidad, proteger al personal empleado y los activos de negocio para asegurar la sostenibilidad. Por ello, la Política se utiliza de forma que los riesgos tecnológicos asociados a cada proceso de negocio, activo o actividad sean

adecuadamente identificados, medidos y abordados. Los objetivos principales de la gestión del riesgo TIC son:

- Todos los riesgos tecnológicos son identificados y abordados.
- Los riesgos identificados son gestionados y tratados en línea con el apetito de riesgo definido.
- Se implementan y mantienen controles apropiados, incluida la ciberseguridad, en la medida en que la información se almacena en los sistemas TIC.
- Se establecen medidas de gestión de riesgo sobre las áreas y servicios propios TIC que dan soporte a los procesos de negocio.

La Política de Gestión de Riesgos TIC aplica a todos los activos con los que opera la Entidad, independientemente de la titularidad del activo. Adicionalmente, incluye en el ámbito de aplicación todos los procesos de negocio y actividades propias que se apoyan en sistemas de información o activos tecnológicos, por los riesgos inherentes a su uso.

Es responsabilidad del Comité de Dirección, del personal y de los externos identificar, analizar, evaluar, responder, monitorizar y comunicar los riesgos asociados a toda actividad, función o proceso dentro de su alcance relevante de responsabilidad y autoridad.

- **Política de Gestión de Ciberincidentes.** Tiene como objetivo describir el proceso y la metodología establecida para la gestión de los ciberincidentes relacionados con las actividades que desarrolla la Entidad y así lograr la correcta gestión de estos. Con ello, se pretende:
  - Gestionar el ciclo de vida de los ciberincidentes.
  - Mantener la comunicación acerca del estado de un ciberincidente sobre un servicio a nivel interno.
  - Asegurar la correcta notificación del ciberincidente a las Autoridades Competentes.
  - Restablecer la operación normal de los servicios y sistemas afectados lo antes posible.
  - Minimizar impactos de los ciberincidentes en la correcta operación del Negocio, asegurando los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos (ANS).
- **Procedimiento de protección de datos.** Con el objetivo de facilitar a la Entidad y a sus empleados el cumplimiento y adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), así como de dar cumplimiento al principio de responsabilidad proactiva o accountability recogido en el artículo 5.2 del RGPD, Caja Rural Central definió un Manual, donde se describen aspectos de interés a tener en cuenta en la operativa diaria de la Entidad. Entre otros, se describen los principios relativos al tratamiento de datos personales, los requisitos que debe reunir el consentimiento para su validez, la información que deberá facilitarse a los interesados en el momento de la recogida de los datos y, la descripción de los derechos y obligaciones que aplican a los interesados, responsables y encargados del tratamiento. En el año 2022, la Entidad no ha recibido ninguna sanción por protección de datos.
- **Política Medioambiental.** Recoge el compromiso de la Entidad de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto del medio ambiente.
- **Política de Seguridad Física y Ambiental.** Tiene como objetivo establecer una clasificación e identificación de zonas de seguridad física de la Entidad, así como los criterios

fundamentales que deben cumplir las medidas de protección en base a dicha clasificación. Es por ello que este documento:

- Facilita un método homogéneo para la identificación y clasificación de zonas de seguridad física.
- Recoge los criterios que deben seguir las medidas de seguridad física y ambiental a implantar en dichas zonas.

Asimismo, se realiza una valoración respecto de la configuración del sistema de seguridad instalado y la base tecnológica de su funcionamiento, vulnerabilidades y su relación con el perfil delincencial necesario para ejecutar una intrusión con éxito.

La metodología está alineada con lo establecido en las Directrices sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad (EBA/GL/2019/04).

- **Política de externalización de funciones.** Su objetivo es proporcionar las directrices para que, ante la Externalización de Funciones y en particular para las Funciones esenciales o importantes o partes de ellas, la Entidad disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos. Esta política permite a la Entidad cumplir con la normativa externa que regula las externalizaciones.

El responsable de esta Política es la Dirección de Organización, siendo el responsable de su aprobación el Consejo de Rector de la Entidad.

El modelo de **control interno de la Caja** cuenta con un sistema de tres líneas de defensa:

- La primera línea la constituyen las **unidades de negocio**, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas en su caso fijadas desde instancias superiores. Desarrolla un primer nivel de control de la gestión de riesgos.
- La segunda línea la constituyen las unidades de gestión de riesgos, la unidad de Gestión Global del Riesgo y la unidad de Cumplimiento Normativo, que realizan una revisión independiente, verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de estas unidades destacan las siguientes:
  - Responsabilidad de establecer el Marco de Control Interno de la entidad y velar por su cumplimiento.
  - Medición y seguimiento del riesgo para garantizar un adecuado control y para realizar el reporte interno/externo.
  - Revisión del cumplimiento de las políticas y su integración en la gestión.
  - Validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.
  - Asesoramiento a la primera línea de defensa.
- La tercera línea de defensa la constituye la Auditoría Interna, que es la responsable de la supervisión independiente sobre la aplicación de los controles y de los sistemas de control interno. La función de auditoría interna evaluará y verificará:
  - Si la calidad del Marco de Control Interno es eficaz y eficiente.
  - El cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a todas las actividades.
  - La validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.



Los auditores externos determinan el cumplimiento de la entidad con relación a los requisitos normativos establecidos.

## 1.6. Gobierno corporativo

La gobernanza desempeña un papel fundamental para garantizar la inclusión de consideraciones ambientales y sociales por parte de una determinada contraparte. El reconocimiento de los posibles efectos de los cambios climáticos y ambientales y de los riesgos físicos, de transición y de responsabilidad conexos se entiende como un signo de buena gobernanza.

En este sentido, y alineado con la línea de trabajo recogida en la Estrategia de Sostenibilidad, la Entidad dispone de un consolidado Sistema de Gobierno, que impulsa una gestión íntegra y transparente.

Los **órganos de gobierno** de Caja Rural Central son la **Asamblea General de Socios** y el **Consejo Rector**, siendo este último el órgano de administración sin perjuicio de las materias competencia de la Asamblea General.

El Consejo Rector es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Caja, correspondiéndole las más amplias funciones para la administración de la Entidad, siendo competente para adoptar acuerdos en toda clase de asuntos que no estén atribuidos por la Ley o los Estatutos Sociales a la Asamblea General.

El Consejo Rector de la Caja se encuentra constituido por 12 miembros más 2 suplentes, los cuales cumplen los requisitos establecidos por las disposiciones legales, entre los que cabe destacar:

- Gozar de reconocida honorabilidad comercial y profesional. Concurrir honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una diligente y prudente gestión de la Entidad.
- Poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, lo que requiere contar con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica relevante derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficientemente largos.

Así mismo, el Consejo Rector cuenta con miembros que, considerados en su conjunto, reúnen la suficiente experiencia profesional en el gobierno de entidades financieras para asegurar la capacidad efectiva del Consejo Rector de tomar decisiones de forma independiente y autónoma en beneficio de la entidad.

Los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia concurren igualmente en el Director General y en las personas que asumen funciones de control interno y/u ocupan puestos claves para el desarrollo diario de la actividad bancaria de la Entidad, que dispone de procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de este colectivo y de los miembros de su Consejo Rector.

Entre las funciones que tiene el Consejo Rector está la definición, desarrollo y comunicación a las áreas implicadas las estrategias a seguir por parte de la Entidad en el ámbito de los riesgos ASG.

En este sentido, el Consejo Rector de Caja Rural Central está visiblemente sensibilizado con la política de sostenibilidad, que se aplica de forma progresiva y tomará en consideración la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al modelo empresarial y a las



actividades desarrolladas como consecuencia del mismo; así como el respeto a la normativa local y sectorial que, en cada caso, resulte de aplicación, bajo un criterio de proporcionalidad que la propia regulación reconoce. Por ello, se promueven todas las iniciativas necesarias para establecer canales de diálogo con los grupos de interés, que permitan la identificación de sus necesidades y expectativas. La política de sostenibilidad es un documento de referencia aprobado por el Consejo.

En esta línea, se ha retomado durante el año 2022 la formación continua para el Consejo Rector, con el objetivo de alcanzar un nivel adecuado de conocimientos de los riesgos medioambientales y del clima. Se han impartido durante este ejercicio tres formaciones en las siguientes materias: Riesgos Penales, Cumplimiento Normativo y su ejecución en Caja Rural y Remuneraciones.

De acuerdo con la línea de trabajo “Reporting y transparencia” de la Estrategia de Sostenibilidad, Caja Rural Central se encuentra trabajando actualmente en un procedimiento de reporte periódico que recoja los riesgos medioambientales y climáticos, sociales y de gobierno a los que pueda verse afectada la Entidad y que se eleve a los órganos de Gobierno. No obstante, el Consejo Rector recibe periódicamente información sobre los avances del Plan Director y en concreto, los relacionados con el área de riesgo.

| Composición del Consejo Rector por género | 2020  | 2021  | 2022  |
|---|-------|-------|-------|
| Hombres                                   | 78,6% | 78,6% | 78,6% |
| Mujeres                                   | 21,4% | 21,4% | 21,4% |

| Remuneración media de los consejeros | 2020             | 2021              | 2022              |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Media</b>                         | <b>8.757,1 €</b> | <b>16.050,0 €</b> | <b>11.522,1 €</b> |
| Hombres                              | 9.918,2 €        | 17.263,6 €        | 12.593,6 €        |
| Mujeres                              | 4.500,0 €        | 11.600,0 €        | 7.593,0 €         |

Datos en euros

El Reglamento del Consejo Rector desarrolla los principios de actuación del Consejo Rector de Caja Rural Central, así como las reglas básicas de su composición, organización y funcionamiento y normas de conducta de sus miembros, incorporando al respecto las prácticas y recomendaciones de buen gobierno adecuadas a las singularidades de la Caja.

La remuneración del Consejo Rector de la Caja está establecida por los Estatutos de la Entidad en cada momento. En la actualidad los miembros del Consejo Rector únicamente perciben dietas y compensación de gastos de viaje derivados de su asistencia al Consejo, a los Comités constituidos dentro del seno del mismo o a actos consecuencia del desempeño de sus funciones en calidad de Consejeros de la Entidad.

En el año 2022, los miembros del Consejo Rector han recibido 9,4 horas de formación de media.

El Consejo Rector tiene constituidas en su seno dos Comisiones especializadas de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, atribuyéndoles competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas, reforzando así las garantías de objetividad y reflexión de los acuerdos del Consejo:

- **Comisión mixta de auditoría y riesgos.** El propósito de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos es ayudar al Consejo Rector en el cumplimiento de su obligación de vigilar los procesos de información financiera, el sistema de control interno, el proceso de auditoría y el proceso de la Caja para vigilar el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones y el código de conducta. Entre otras, sus funciones comprenden las siguientes materias:

- a) La suficiencia, adecuación y eficaz funcionamiento del sistema de evaluación y control interno de la Entidad y el cumplimiento de los requerimientos legales en materias propias de la Comisión.
- b) La supervisión del cumplimiento normativo de la Entidad, en particular, asegurar que los Códigos Éticos y de Conducta internos cumplen las exigencias normativas y son adecuados para la institución, con especial control y supervisión del cumplimiento y ejecución de las medidas establecidas en el Manual de Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal
- c) Vigilar el cumplimiento de las leyes, la normativa interna, el Código de Conducta y las disposiciones reguladoras de la actividad de la Entidad.

La Entidad no está obligada a disponer de un comité independiente de riesgos que, está integrado en el de Auditoría y Riesgos.

Cabe destacar que esta Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos está integrada por miembros del Consejo Rector que no desempeñan funciones ejecutivas y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Entidad.

- **Comité de nombramientos y remuneraciones.** La Entidad cuenta con un procedimiento de evaluación de la idoneidad de los Consejeros, del Director General y asimilados, así como del personal clave de la entidad que tiene por objeto asegurar la adecuada selección y evaluación continua de las mismas. Dicho procedimiento ha sido elaborado de conformidad con la normativa legal vigente en materia de Gobierno Corporativo y, en particular, con la Disposición Transitoria segunda del Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave. En el año 2022 se ha revisado y adaptado dicho procedimiento a la normativa publicada por el Banco de España.

A continuación, se detallan las funciones desarrolladas por el Comité de nombramientos y remuneraciones:

En materia de **remuneraciones**:

- Aprobar el esquema general de la compensación retributiva de la entidad, tanto en lo que se refiere a sus conceptos, como al sistema de su percepción.
- Aprobar la política de retribución de la alta dirección, así como las condiciones básicas de sus contratos.
- Supervisar la remuneración de aquellos empleados que tengan una retribución significativa y cuyas actividades profesionales incidan de una manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, atendiendo a principios de proporcionalidad en razón de la dimensión, organización interna, naturaleza y ámbito de actividad de la Entidad.
- Supervisar la remuneración de los responsables de las funciones de riesgos, auditoría, control interno y cumplimiento normativo.
- Supervisar la evaluación de la aplicación de la política de remuneración, al menos anualmente, al objeto de verificar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el Comité.

- Emitir anualmente un informe sobre la política de retribución de los Consejeros para someterlo al Consejo Rector, dando cuenta de éste cada año a la Asamblea General Ordinaria de socios de la Entidad en el caso de que las remuneraciones no sean exactamente las dietas de asistencia al Consejo y surja una diferencia en función del grado de dedicación a la Entidad, excluyendo la mera asistencia a los comités constituidos dentro del seno del Consejo Rector.
- Velar por la observancia de la política retributiva establecida en la Caja y por la transparencia de las retribuciones y la inclusión de la información necesaria en los informes correspondientes (Memoria Anual, Informe de Relevancia Prudencial). Con este objetivo revisará anualmente los principios en los que está basada la misma y verificará el cumplimiento de sus objetivos y su adecuación a la normativa, estándares y principios nacionales e internacionales.
- Informar al Consejo Rector sobre la implementación y correcta aplicación de la política.

En materia de **nombramientos**:

- Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo Rector y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando la dedicación de tiempo prevista para el desempeño del puesto.
- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del órgano de administración, haciendo recomendaciones al mismo con respecto a posibles cambios.
- Valorar la idoneidad de los miembros del Consejo Rector y de los titulares de funciones clave, procediendo a su evaluación con una periodicidad como mínimo anual y en todo caso siempre que se conozca el acaecimiento de una circunstancia sobrevenida que pueda modificar la idoneidad de cualquiera de ellos para el cargo para el que haya sido nombrada.
- Designar aquellas personas que, además de las incluidas expresamente en el “Manual de Procedimiento de Evaluación de Idoneidad de Consejeros y Personal Clave” de la Entidad, puedan llegar a tener la consideración de Personas Sujetas conforme a la legislación vigente.
- Determinar los requisitos de formación, tanto inicial como periódica que deba recibir toda Persona Sujeta y, en particular, los miembros del Consejo Rector.
- Proponer al Consejo Rector la modificación de la normativa interna en materia de nombramientos, así como la del [Manual de Procedimiento de Evaluación de Idoneidad de Consejeros y Personal Clave](#) de la Entidad cuando ello sea necesario.

Adicionalmente, Caja Rural Central tiene constituidos una serie de **Comités específicos** para la gestión de diferentes ámbitos:

- **Comité de Dirección.** Comité compuesto por Dirección General más los seis Directores de Área. Su misión es el desarrollo y toma de decisiones en relación con las políticas y acciones estratégicas para cada área, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos por la alta dirección de Entidad.

- **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales.** Formado por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales más el Órgano de Control Interno de la Entidad.
- **Comité de Ética y Conducta.** Es el órgano de control del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal de la Entidad.
- **Comité de Productos y Servicios.** Es el Comité encargado del análisis y aprobación de los productos financieros, el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos.
- **Comité de Riesgos Tecnológicos.** Es el órgano de gestión interna al que compete la operativa de gestión de los riesgos TIC y de seguridad de la información en la Entidad.
- **Comité de Riesgos Crediticios.** Desarrolla y toma las decisiones en relación con las políticas y acciones de riesgos crediticios.
- **Comité de Seguimiento de Riesgos Crediticios.** Área de Gestión Crediticia, relacionado con el seguimiento de clientes.
- **Comité de Activo Irregular.** Área de Gestión Crediticia. Gestión de los activos deteriorados y con las tareas de recuperación.
- **Comité de Presupuestación y Externalización.** Es el órgano decisorio final para la contratación de proveedores y el encargado de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de Control Presupuestario y Contratación de Proveedores, y en el Procedimiento Operativo de Externalizaciones.
- **Comité de Activos y Pasivos.** COAP - Análisis Riesgos de balance: crédito, liquidez, tipo de interés, mercado, y solvencia.
- **Comité de Seguridad y Salud.** Comité que se encarga de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

## 2. Información sobre cuestiones medio ambientales

Desde sus orígenes, Caja Rural Central ha tenido una clara vocación de ser un instrumento útil para la gente, trabajando por construir un futuro mejor y sostenible para todos los grupos de interés. Así, se apuesta por un respeto y preservación del medio ambiente en todas y cada una de las actividades, productos y servicios que se prestan. La protección del medio ambiente y la sostenibilidad son muy importantes para la Entidad para luchar contra el cambio climático, en línea con la estrategia climática definida dentro de la Estrategia de Sostenibilidad

Como marco de referencia en la gestión ambiental de la Caja, está adherida al [Plan Director de Sostenibilidad del Grupo Banco Cooperativo](#); dicho Plan, establece una serie de ejes y planes de actuación para promover la sostenibilidad en todas sus variantes.

Desde 2020, la Entidad cuenta con una [Política Medioambiental](#), que marca los principios de actuación a nivel ambiental en la Entidad. A continuación, se sus principios:

1. Cumplir los requisitos ambientales legales vigentes, locales, regionales y nacionales y otros requisitos que la Entidad suscriba.
2. Implantar los procesos de gestión ambiental que pudieran ser necesarios con el fin de perseguir la mejora continua de los mismos, así como un comportamiento eficiente por parte de la Entidad.
3. Establecer medidas que mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno.
4. Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y motivando a toda la plantilla de la Entidad, a través de acciones formativas y de sensibilización.
5. Colaborar con nuestros clientes y proveedores con el fin de contribuir e impulsar la conservación del medio ambiente.
6. Apoyar las iniciativas que se dirijan a la prevención de la conservación del medioambiente.

En líneas generales y en lo relativo a las actividades ligadas al uso de recursos y generación de residuos, desde la Caja se realiza un [control y seguimiento de los diferentes consumos](#) (electricidad, agua, etc.), definiendo y desplegando acciones para su minimización en la medida de lo posible. Ni la ubicación de los centros de trabajo ni el desempeño de las actividades en el día a día de la Entidad producen afecciones ambientales a la flora, fauna ni a espacios protegido.

Tras la entrada en vigor del Real Decreto Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, [en materia de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural](#), Caja Rural Central puso en marcha las siguientes medidas en la red de oficinas y en los servicios centrales que fueron comunicadas a todos los empleados, así como las instrucciones necesarias para implantarlas:

- Tanto oficinas como servicios corporativos deben estar a una temperatura de 27°C mínimo para la refrigeración y 19°C máximo para la calefacción con una humedad relativa entre el 30 y el 70%.
- Cierre de puertas de todas las instalaciones con acceso desde la calle.
- Control de la iluminación, apagando las luces de las oficinas, así como los rótulos luminosos a las 22:00h, excepto la luz de emergencia.

Estas medidas, se suman a las que ya tenía implantadas la Entidad para el [control y minimización de los consumos](#), como son la sectorización en todas las oficinas de las luces por zonas y el control del tiempo de encendido de los rótulos. Cabe destacar que todos los centros de trabajo disponen de luces LED, con la consiguiente mejora a nivel de ahorro de consumo de energía.

Desde la entrada en vigor del Código Técnico de Edificación del año 2019 se están implantando progresivamente una serie de medidas que impulsan la eficiencia energética, como la instalación de doble acristalamiento con cámara para mantener la temperatura en las instalaciones. Para el año 2023, la Entidad está definiendo un Plan de Eficiencia Energética en el que se incluirán esta y otras acciones en las nuevas oficinas, así como en aquellas que se vayan reformando. Entre otras medidas, se mejorará el aislamiento térmico, así como la eliminación de puentes térmicos. A su vez, en el año 2022, y dentro de las medidas que se están aplicando, se ha hecho una solicitud de ofertas a diferentes comercializadoras eléctricas, incluyendo el estudio de todos los puntos, ajustando potencias y tarifas a la necesidad real de consumo, para empezar a aplicar en el ejercicio siguiente.

Caja Rural Central apuesta por la reducción de papel, tanto para sus empleados como para sus clientes. En este sentido, la Entidad pone a disposición de sus clientes diversos servicios sustitutivos del uso de papel. Por un lado, Infomail, para recibir la correspondencia por correo electrónico. Por otro, los clientes pueden elegir el [Buzón Virtual](#) para recibir todas las comunicaciones de Caja Rural Central, donde su correspondencia es archivada durante 5 años. Cabe destacar, que todo el papel utilizado por la Entidad es reciclado. De esta manera, se pretende disminuir el consumo de madera, lo que favorece el desarrollo de las masas forestales y reduce los costes de talado, transporte y manipulación.

Los diferentes [residuos peligrosos y no peligrosos](#) que se generan son gestionados a través de gestores autorizados para su traslado, tratamiento y eliminación cuando procede, en línea con el cumplimiento de la legislación vigente. En concreto, todos los residuos de papel son destruidos por una empresa autorizada por la Consellería de Medio Ambiente, cumpliendo con la legislación vigente Medioambiental y de Protección de Datos de carácter personal con el nivel 5 conforme a la norma UNE-EN15713:2010. Posteriormente, los residuos son prensados y embalados para su envío a la planta de reciclaje donde son tratados para su recuperación y reutilización.

Con respecto a los residuos de tóner de impresoras y fotocopiadoras, la Entidad tiene firmado un contrato con una empresa para la venta, soporte técnico y retirada de los consumibles gastados, que posteriormente entrega a una sociedad con autorización ambiental integrada para su gestión y tratamiento. Así mismo, la retirada de las pilas también es gestionada conforme a la normativa legal vigente. En el caso de mobiliario que haya de ser destruido o eliminado, se lleva al Punto Limpio más cercano.

A continuación, se muestran los indicadores cuantitativos de la gestión ambiental. La información corresponde a los 82 centros de trabajo: 77 sucursales, y 5 locales donde se desarrollan actividades correspondientes a Servicios Corporativos de la Entidad a fecha 31 de diciembre de 2022 (75 sucursales y 5 locales en 2021 y 77 sucursales y 5 locales en 2020).

| Gestión de residuos           | Unidad | 2020   | 2021   | 2022   |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Papel reciclado               | Kg     | 22.060 | 19.324 | 12.538 |
| Pilas recogidas <sup>1</sup>  | Kg     | -      | -      | 24     |
| Cartuchos de tóner reciclados | Nº     | 654    | 788    | 693    |

<sup>1</sup>Recogidas en los centros de servicios corporativos

| Consumo de agua <sup>1</sup> | Unidad | 2020               | 2021               | 2022               |
|------------------------------|--------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Total                        | m3     | 1.820 <sup>1</sup> | 1.880 <sup>1</sup> | 2.194 <sup>2</sup> |

<sup>1</sup>Estimado a partir del consumo real de 57 centros de trabajo. <sup>2</sup>Dato extraído de 76 contadores de agua de un total de 81.

| Consumo de papel <sup>1</sup> | Unidad    | 2020          | 2021          | 2022          |
|-------------------------------|-----------|---------------|---------------|---------------|
| Papel de oficina sin reciclar | Kg        | 350           | 313           | 725           |
| Papel de oficina reciclado    | Kg        | 13.400        | 13.600        | 11.698        |
| <b>Consumo total de papel</b> | <b>Kg</b> | <b>13.750</b> | <b>13.913</b> | <b>12.423</b> |
| % de papel reciclado          | %         | 97,45%        | 97,75%        | 94,16%        |

<sup>1</sup>Cálculo realizado teniendo en cuenta que el peso de una caja de 5 paquetes de folios= 12,5Kg.

El **consumo de energía** de Caja Rural Central proviene únicamente de la electricidad. En el año 2022, se ha realizado un mayor control y medición del consumo eléctrico de las distintas comercializadoras que proveen energía a la Entidad, lo que ha permitido conocer de manera más exacta su huella de carbono. Esta acción se engloba dentro de las medidas desarrolladas para luchar contra el cambio climático de la Estrategia de Sostenibilidad.

| Consumo de energía     | Unidad | 2020      | 2021        | 2022 <sup>1</sup> |
|------------------------|--------|-----------|-------------|-------------------|
| Electricidad           | KWh    | 975.290,3 | 1.114.120,4 | 1.062.745,1       |
| Electricidad ALCANZIA  | KWh    | -         | -           | 28.161,3          |
| Electricidad ENDESA    | KWh    | -         | -           | 928.950,3         |
| Electricidad IBERDROLA | KWh    | -         | -           | 105.633,6         |

<sup>1</sup>Dato extraído de 78 puntos de suministro de un total de 81.

Para calcular la **huella de carbono** de la Entidad, sólo se ha tenido en cuenta el consumo eléctrico al ser la única fuente de energía utilizada por Caja Rural Central, por lo tanto, se reportan las emisiones indirectas (alcance 2). No se reportan las emisiones directas (alcance 1) por no tener datos disponibles. A partir de 2023, con la implementación de una nueva aplicación, permitirá calcular el consumo y la huella de carbono de alcance 1. Para los años 2020 y 2021 el cálculo se ha realizado teniendo en cuenta el dato Factor Mix 2021 de emisión para Comercializadoras sin GDO del Ministerio para la transición ecológica (0,259 kg CO<sub>2</sub>/KWh) indicado en el documento “Factores de Emisión, Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono” de julio de 2022, del Ministerio para la Transición Ecológica (última versión disponible). Para el dato de 2022, los factores a utilizar indicados en dicho documento son 0,070 para el consumo de la comercializadora ALCANZIA ENERGÍA, S.L., 0,258 para el de ENDESA ENERGÍA, S.A. y 0,232 para el de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.

| Huella de carbono  | 2020  | 2021  | 2022  |
|--|-------|-------|-------|
| Emisiones globales Toneladas CO <sub>2</sub> debido al consumo eléctrico (alcance 2) | 252,6 | 288,6 | 266,1 |

Caja Rural Central mantiene su **alianza estratégica con Grupo Enercoop** (Cooperativa Eléctrica de Crevillent), realizando la comercialización de electricidad y de productos financieros en condiciones exclusivas para los clientes de las dos compañías, la instalación de soluciones de autoconsumo y movilidad eléctrica en hogares y empresas o el lanzamiento de una línea de financiación para facilitar la creación de comunidades energéticas locales.

En el año 2022, fruto de esta alianza, se ha puesto en marcha una nueva infraestructura para la generación de energía de origen renovable con la instalación de una planta solar de 4MW en Requena. De esta manera, la Entidad ha contribuido a la descarbonización del sistema eléctrico.

Finalmente, hay que destacar que la Entidad es propietaria 100% de dos empresas: Rural Central Gestión de Activos, SAU y Rural Central Energías Alternativas SL. La primera se constituyó para dar cumplimiento a la Ley 8/2012, sobre saneamiento y venta de activos inmobiliarios del sector financiero, y la segunda se dedica a la producción de energía solar. La empresa tiene 3 plantas de

Producción de Energía Solar Fotovoltaica en "El Realengo" Crevillente (Alicante). La apuesta por dicha empresa se enmarca en el proceso de transición energética y la consecuente necesidad de sustituir los combustibles fósiles por energías renovables, creando nuevas formas de generación de energía que descentralizan la producción.

La conducta profesional de todas las personas que integran la organización debe mantener un comportamiento socialmente responsable con la protección y conservación del medio ambiente, contribuyendo en la medida de lo posible a dejar la menor huella medioambiental posible en el desarrollo del trabajo. En el caso de colaborar en algún proyecto de urbanización, edificación, o transformación del terreno, se pone especial atención en ver que se cumplen y se preservan los valores culturales, históricos, artísticos o naturales que se pudieran ver afectados, así como comprobar que los espacios naturales protegidos queden preservados.

Caja Rural Central también considera que la colaboración de las personas que componen la Entidad es relevante para la preservación y cuidado del medio ambiente. Es por ello, que se llevan a cabo diferentes [acciones de sensibilización](#) para contribuir a una mayor involucración de todo el personal. A su vez, a través del blog y de las Redes Sociales de las que dispone la Entidad, también se comunican recomendaciones y acciones en materia de sostenibilidad a los clientes, como pequeños cambios para utilizar menos papel en el día a día o como reducir el gasto de energía en casa, por ejemplo.



## 3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

El compromiso de Caja Rural Central con las personas se sustenta en la mejora continua de la profesionalización y de la motivación de su equipo humano. Las personas de Caja Rural Central son el principal motor del cumplimiento de la estrategia y clave para garantizar el desarrollo sostenible de la Entidad. En este sentido, la gestión de las personas se orienta para lograr los siguientes compromisos:

1. Fomentar la estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral y la conciliación entre la vida personal y profesional.
2. Velar por que todos los profesionales actúen bajo unos principios y normas de conducta éticas y responsables, cumpliendo con el Código de Conducta de la Entidad.
3. Rechazar cualquier forma de discriminación e impulsar la igualdad.
4. Fomentar el desarrollo de sus capacidades mediante una formación integral.
5. Desarrollar una cultura de sostenibilidad para que los empleados tomen conciencia de los problemas sociales y medioambientales.
6. Aplicar los protocolos de seguridad, salud y bienestar.
7. Mantener un diálogo abierto y transparente mediante vías de comunicación activas y de calidad.

### 3.1 Empleo

Caja Rural Central tiene desplegado un modelo de gestión de personas denominado *CRC CRECE*, este modelo recoge todas las políticas de RRHH alineadas con la estrategia de negocio de la entidad. Potenciar el desarrollo profesional de los equipos e impulsar su bienestar y su concienciación es una de las líneas desarrolladas dentro de la Estrategia de Sostenibilidad de la Entidad.

Las principales iniciativas que se han puesto en marcha en el año 2022 son:

- **Digitalización de procesos de gestión de personas.** Implementación de nuevas herramientas y actualización del ERP de Recursos Humanos. El Portal Fénix, mejorando el portal del empleado, la digitalización del proceso de gastos del empleado a través de la herramienta Captio y la implementación de la plataforma Aura de formación, que permite tener un seguimiento integral por parte del empleado y de la Entidad del plan de formación.
- **Obtención de la certificación del Sistema de gestión de Igualdad de género** a través de AENOR, realizándose diversas acciones e iniciativas para su consecución.
- **Nueva apertura de oficinas.** Contratación de nuevos empleados y promociones internas para adaptarse a la nueva estructura de la Entidad.
- **Club CRC.** Creación de un portal donde los empleados pueden beneficiarse de descuentos de diferentes marcas por pertenecer a Caja Rural Central.

A 31 de diciembre de 2022, Caja Rural Central está formada por 312 personas. A continuación, se expone el número total y distribución de los empleados, así como las modalidades de contrato por género, edad y clasificación profesional.

| Nº de trabajadores           | 2020       | 2021       | 2022       |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Total</b>                 | <b>308</b> | <b>312</b> | <b>312</b> |
| <i>Por género</i>            |            |            |            |
| Hombres                      | 144        | 144        | 144        |
| Mujeres                      | 164        | 168        | 168        |
| <i>Por edad</i>              |            |            |            |
| Menos de 30 años             | 56         | 64         | 66         |
| Entre 30 y 50 años           | 185        | 189        | 171        |
| Más de 50 años               | 67         | 59         | 75         |
| <i>Por categoría laboral</i> |            |            |            |
| Alta Dirección               | 7          | 7          | 7          |
| Mandos intermedios           | 72         | 72         | 75         |
| Técnicos/as                  | 225        | 229        | 226        |
| Administrativos/as           | 4          | 4          | 4          |

| Plantilla por categoría profesional y género | 2020         |              | 2021         |              | 2022         |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      |
| Alta Dirección                               | 1,3%         | 1,0%         | 1,3%         | 1,0%         | 1,3%         | 1,0%         |
| Mandos intermedios                           | 14,3%        | 9,1%         | 14,1%        | 9,0%         | 15,7%        | 8,3%         |
| Técnicos/as                                  | 30,2%        | 42,9%        | 29,8%        | 43,6%        | 28,2%        | 44,2%        |
| Administrativos/as                           | 1,0%         | 0,3%         | 1,0%         | 0,3%         | 1,0%         | 0,3%         |
| <b>Total</b>                                 | <b>46,8%</b> | <b>53,2%</b> | <b>46,2%</b> | <b>53,8%</b> | <b>46,2%</b> | <b>53,8%</b> |

| Plantilla por categoría profesional y edad | 2020         |              |              | 2021         |              |              | 2022         |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | <30 años     | 30-50 años   | >50 años     | <30 años     | 30-50 años   | >50 años     | <30 años     | 30-50 años   | >50 años     |
| Alta Dirección                             | 0,0%         | 1,6%         | 0,6%         | 0,0%         | 1,6%         | 0,6%         | 0,0%         | 1,3%         | 1,0%         |
| Mandos intermedios                         | 0,3%         | 15,9%        | 7,1%         | 0,3%         | 15,7%        | 7,1%         | 0,3%         | 15,1%        | 8,7%         |
| Técnicos/as                                | 17,9%        | 41,9%        | 13,3%        | 20,2%        | 42,6%        | 10,6%        | 20,8%        | 38,1%        | 13,5%        |
| Administrativos/as                         | 0,0%         | 0,6%         | 0,6%         | 0,0%         | 0,6%         | 0,6%         | 0,0%         | 0,3%         | 1,0%         |
| <b>Total</b>                               | <b>18,2%</b> | <b>60,1%</b> | <b>21,8%</b> | <b>20,5%</b> | <b>60,6%</b> | <b>18,9%</b> | <b>21,2%</b> | <b>54,8%</b> | <b>24,0%</b> |

| % de plantilla por modalidad de contrato | 2020  | 2021  | 2022  |
|--|-------|-------|-------|
| Indefinido                               | 89,9% | 95,5% | 96,5% |
| Temporal                                 | 8,1%  | 3,5%  | 3,2%  |
| Tiempo Parcial                           | 1,9%  | 1,0%  | 0,3%  |

| % de plantilla por modalidad de contrato y género | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer |
| Indefinido  | 42,2%  | 47,7% | 44,6%  | 51,0% | 43,9%  | 51,6% |
| Temporal  | 2,6%   | 5,5%  | 1,9%   | 1,6%  | 1,9%   | 1,6%  |
| Tiempo Parcial                                    | 1,9%   | 0,0%  | 1,0%   | 0,0%  | 0,3%   | 0,6%  |

| % de plantilla por modalidad de contrato y edad | 2020     |             |          | 2021     |             |          | 2022     |             |          |
|---|----------|-------------|----------|----------|-------------|----------|----------|-------------|----------|
|   | <30 años | ≥30≤50 años | >50 años | <30 años | ≥30≤50 años | >50 años | <30 años | ≥30≤50 años | >50 años |
| Indefinido                                      | 12,3%    | 59,1%       | 18,5%    | 17,3%    | 59,6%       | 18,6%    | 18,9%    | 57,7%       | 19,2%    |
| Temporal  | 6,8%     | 1,3%        | 0,0%     | 3,2%     | 0,3%        | 0,0%     | 2,2%     | 1,0%        | 0,0%     |
| Tiempo Parcial                                  | 0,0%     | 0,0%        | 1,9%     | 0,0%     | 0,0%        | 1,0%     | 0,0%     | 0,6%        | 0,3%     |

| % de plantilla por categoría laboral y modalidad de contrato | 2020         |             |             | 2021         |             |             |              |             |             |
|--|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
|  | Ind.         | Temp.       | Par.        | Ind.         | Temp.       | Par.        | Ind.         | Temp.       | Par.        |
| Alta Dirección   | 2,3%         | 0,0%        | 0,0%        | 2,2%         | 0,0%        | 0,0%        | 2,2%         | 0,0%        | 0,0%        |
| Mandos intermedios   | 23,4%        | 0,0%        | 0,0%        | 23,1%        | 0,0%        | 0,0%        | 24,0%        | 0,0%        | 0,0%        |
| Técnicos/as  | 63,0%        | 8,1%        | 1,9%        | 68,9%        | 3,5%        | 1,0%        | 68,3%        | 3,2%        | 1,0%        |
| Administrativos/as   | 1,3%         | 0,0%        | 0,0%        | 1,3%         | 0,0%        | 0,0%        | 1,3%         | 0,0%        | 0,0%        |
| <b>Total</b>   | <b>89,9%</b> | <b>8,1%</b> | <b>1,9%</b> | <b>95,5%</b> | <b>3,5%</b> | <b>1,0%</b> | <b>95,8%</b> | <b>3,2%</b> | <b>1,0%</b> |

Ind.: Indefinido Temp.: Temporal Par.: Tiempo Parcial

| % de plantilla por categoría laboral y tipo de jornada | 2020             |               | 2021             |               | 2022             |               |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|  | Jornada completa | Media jornada | Jornada completa | Media jornada | Jornada completa | Media jornada |
| Alta Dirección   | 2,3%             | 0,0%          | 2,2%             | 0,0%          | 2,2%             | 0,0%          |
| Mandos intermedios                                     | 23,4%            | 0,0%          | 23,1%            | 0,0%          | 24,0%            | 0,0%          |
| Técnicos/as  | 71,1%            | 1,9%          | 72,4%            | 1,0%          | 71,5%            | 1,0%          |
| Administrativos/as                                     | 1,3%             | 0,0%          | 1,3%             | 0,0%          | 1,3%             | 0,0%          |
| <b>Total</b>   | <b>98,1%</b>     | <b>1,9%</b>   | <b>99,0%</b>     | <b>1,0%</b>   | <b>99,0%</b>     | <b>1,0%</b>   |

Caja Rural Central asegura que los [procesos de selección y contratación](#) se realizan con criterios claros, transparentes y neutros, y que además permiten a las personas candidatas acceder a las vacantes disponibles en la Entidad. Asimismo, para que las candidaturas lleguen a todas las personas por igual, la Entidad realiza difusiones públicas en las vacantes. Las comunicaciones internas y externas promueven una imagen de diversidad e igualdad entre mujeres. Se dispone también de un modelo y un proceso de acogida para estudiantes en prácticas, para nuevas incorporaciones, así como para los casos de movilidad interna.

En el año 2022, se ha iniciado el [Programa Talento: Crecemos contigo](#) con el objetivo de incorporar perfiles en las zonas de próximas aperturas o en aquellas áreas con mayor dificultad de contratación. Se han definido las características necesarias de los perfiles, así como el plan de carrera de los primeros 2 años. El programa se ha lanzado en diferentes Redes Sociales (LinkedIn, Instagram y Facebook), así como en Másteres relacionados con el área financiera.

| Nuevas contrataciones de empleados | 2020      | 2021      | 2022      |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total</b>                       | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>18</b> |
| <i>Por género</i>                  |           |           |           |
| Hombres                            | 7         | 11        | 7         |
| Mujeres                            | 13        | 9         | 11        |
| <i>Por edad</i>                    |           |           |           |
| Menos de 30 años                   | 15        | 19        | 16        |
| Entre 30 y 50 años                 | 5         | 1         | 2         |
| Más de 50 años                     | 0         | 0         | 0         |
| <i>Por categoría laboral</i>       |           |           |           |
| Alta Dirección                     | 0         | 0         | 0         |
| Mandos intermedios                 | 2         | 0         | 0         |
| Técnicos/as                        | 18        | 20        | 18        |
| Administrativos/as                 | 0         | 0         | 0         |

| Tasa de rotación             | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------|------|------|------|
| <b>Total</b>                 | 8,8% | 6,1% | 8,0% |
| <i>Por género</i>            |      |      |      |
| Hombres                      | 5,2% | 3,2% | 5,0% |
| Mujeres                      | 2,5% | 2,9% | 3,0% |
| <i>Por edad</i>              |      |      |      |
| Menos de 30 años             | 4,2% | 1,9% | 3,5% |
| Entre 30 y 50 años           | 2,2% | 1,6% | 2,6% |
| Más de 50 años               | 2,2% | 2,5% | 1,9% |
| <i>Por categoría laboral</i> |      |      |      |
| Alta Dirección               | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Mandos intermedios           | 0,3% | 1,0% | 0,0% |
| Técnicos/as                  | 7,1% | 5,8% | 8,0% |
| Administrativos/as           | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

| Bajas voluntarias            | 2020     | 2021     | 2022     |
|------------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Total</b>                 | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>8</b> |
| <i>Por género</i>            |          |          |          |
| Hombres                      | 2        | 5        | 4        |
| Mujeres                      | 1        | 0        | 4        |
| <i>Por edad</i>              |          |          |          |
| Menos de 30 años             | 1        | 2        | 5        |
| Entre 30 y 50 años           | 2        | 2        | 2        |
| Más de 50 años               | 0        | 1        | 1        |
| <i>Por categoría laboral</i> |          |          |          |
| Alta Dirección               | 0        | 0        | 0        |
| Mandos intermedios           | 0        | 1        | 0        |
| Técnicos/as                  | 3        | 4        | 8        |
| Administrativos/as           | 0        | 0        | 0        |

| Bajas involuntarias (despidos) | 2020     | 2021     | 2022     |
|--------------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Total</b>                   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <i>Por género</i>              |          |          |          |
| Hombres                        | 5        | 3        | 4        |
| Mujeres                        | 0        | 1        | 1        |
| <i>Por edad</i>                |          |          |          |
| Menos de 30 años               | 0        | 0        | 1        |
| Entre 30 y 50 años             | 2        | 2        | 1        |
| Más de 50 años                 | 3        | 2        | 3        |
| <i>Por categoría laboral</i>   |          |          |          |
| Alta Dirección                 | 0        | 0        | 0        |
| Mandos intermedios             | 0        | 0        | 0        |
| Técnicos/as                    | 5        | 4        | 5        |
| Administrativos/as             | 0        | 0        | 0        |

| Bajas por otras causas (excedencias, jubilaciones, incapacidades y finalizaciones de contrato) | 2020      | 2021      | 2022      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total</b>   | <b>18</b> | <b>11</b> | <b>12</b> |
| <i>Por género</i>  |           |           |           |
| Hombres  | 8         | 4         | 6         |
| Mujeres  | 10        | 7         | 6         |

| Bajas por otras causas (excedencias, jubilaciones, incapacidades y finalizaciones de contrato) | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| <i>Por edad</i>  |      |      |      |
| Menos de 30 años   | 12   | 5    | 5    |
| Entre 30 y 50 años   | 2    | 1    | 5    |
| Más de 50 años   | 4    | 5    | 2    |
| <i>Por categoría laboral</i>   |      |      |      |
| Alta Dirección   | 0    | 0    | 0    |
| Mandos intermedios   | 2    | 0    | 0    |
| Técnicos/as  | 16   | 11   | 12   |
| Administrativos/as   | 0    | 0    | 0    |

Caja Rural Central dispone de una [Política de Remuneraciones](#), aprobada por Consejo Rector, en la que se alinean los objetivos propios del personal con los intereses a largo plazo de la Entidad, descartando así una asunción excesiva de riesgos, encontrándose la Política alineada con el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. La Política de Remuneraciones se entiende como un instrumento para el gobierno interno y la gestión de riesgos de la Entidad, sin perjuicio de los principios generales del Derecho contractual y laboral nacional, así como de la aplicación de acuerdos de empresa o del Convenio Colectivo. Dicha Política se ha actualizado en el año 2022 para dar respuesta a la Auditoría Retributiva realizada.

El [Comité de Nombramientos y Remuneraciones](#) es el órgano encargado de proponer la política general de remuneraciones al Consejo Rector. Sus funciones principales han sido descritas en el capítulo de Gobierno Corporativo.

La Red de Sucursales dispone de un sistema de incentivos que marcan las políticas retributivas con el fin de que motiven al conjunto de la plantilla de la entidad a la consecución y mejora de los objetivos de negocio y gestión de ésta. Los directores de las áreas de particulares y empresas, con el visto bueno del director general, elaboran anualmente el presupuesto de objetivos cuantitativos, en los que se marcan una serie de parámetros a cumplir tanto en volumen como en vinculación, y una distribución de pesos en cada una de las partidas presupuestadas. Una vez determinados los objetivos a cumplir, se realiza una distribución individualizada por cada miembro de la red comercial en función del puesto de trabajo que ocupa en la misma. De esta manera, el sistema de retribución permite ligar parte de la retribución de la plantilla a indicadores concretos de negocio y de actividad de la Caja, constituyéndose este punto en una herramienta eficaz para la consecución de estos.

La Entidad pone a disposición de todos sus empleados una serie de [beneficios sociales](#) cuyas actualizaciones son comunicadas periódicamente a través de los canales de diálogo habilitados. Los beneficios sociales pueden ser revisados por la Entidad en cualquier momento, suprimiendo algunos o incluyendo otros nuevos, con respeto a la normativa laboral y al Convenio aplicable. A continuación, se enumeran algunos ejemplos de beneficios sociales que la Caja pone a disposición de sus empleados:

- Cuentas de empleo con condiciones especiales.
- Exenciones de las comisiones fijadas por la Caja en determinados servicios bancarios (operaciones de caja, tarjetas de crédito y débito, compra/venta moneda extranjera, etc.)
- Establecimiento de condiciones especiales en tarjetas de crédito y seguros comercializados por la Caja.
- Anticipo de nómina mensual.
- Préstamos hipotecarios especiales y de atenciones diversas.
- Seguros de vida y de accidentes.

- Paga adicional en Navidad fuera de convenio.
- Plan de Pensiones.
- Abono formación.
- Abono formación presencial fuera del horario laboral.
- Portal CRC Club con descuentos y ventajas en productos y servicios de terceros.

En el año 2022, se ampliaron las coberturas del seguro de accidentes de los empleados y se realizó una paga extra adicional a todos los empleados, como reconocimiento al trabajo realizado por las personas de la Entidad y compensar el incremento de la inflación.

Adicionalmente, Caja Rural Central tiene establecido un mecanismo de **retribución flexible** consistente en que los empleados puedan recibir/suscribir de forma gratuita, a su elección, una parte de su retribución (fija o incentivo/bonus anual) en especie. Dicha retribución en especie consistirá en la entrega/suscripción de aportaciones al capital social de la entidad de forma gratuita.

Tal como se recoge en el Estatuto de los Trabajadores, en ningún caso el salario en especie podrá superar el 30 % de las percepciones salariales del trabajador, ni dar lugar a la minoración de la cuantía íntegra en dinero del salario mínimo interprofesional.

| Remuneraciones medias        | 2020              | 2021              | 2022              |
|------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Total</b>                 | <b>33.078,7 €</b> | <b>35.131,5 €</b> | <b>41.319,8 €</b> |
| <i>Por género</i>            |                   |                   |                   |
| Hombres                      | 36.982,3 €        | 39.321,7 €        | 46.699,7 €        |
| Mujeres                      | 29.651,1 €        | 31.539,9 €        | 36.708,5 €        |
| <i>Por edad</i>              |                   |                   |                   |
| 30 años o menos              | 17.953,0 €        | 19.636,0 €        | 22.277,8 €        |
| Entre 30 y 50 años           | 34.445,0 €        | 37.263,9 €        | 42.575,3 €        |
| 50 años o más                | 43.073,2 €        | 47.602,7 €        | 55.214,2 €        |
| <i>Por categoría laboral</i> |                   |                   |                   |
| Alta Dirección               | 84.331,0 €        | 85.775,1 €        | 121.050,5 €       |
| Mandos intermedios           | 50.101,0 €        | 51.939,4 €        | 57.718,9 €        |
| Técnicos/as                  | 27.445,6 €        | 29.560,8 €        | 33.376,8 €        |
| Administrativos/as           | 39.587,4 €        | 40.113,9 €        | 43.090,9 €        |

| Remuneración media convenio de Banca <sup>1</sup> | 2020       | 2021       | 2022       |
|---|------------|------------|------------|
| Alta Dirección                                    | 47.492,8 € | 47.730,6 € | 48.207,9 € |
| Mandos Intermedios                                | 32.816,4 € | 32.980,7 € | 33.310,5 € |
| Técnicos  | 24.440,9 € | 24.563,3 € | 24.618,7 € |
| Administrativos                                   | 26.890,6 € | 27.025,3 € | 27.295,5 € |

<sup>1</sup>Se toma como referencia el salario base por nivel del convenio de Banca 2019-2023. Alta Dirección (niveles 1 y 3), Mandos Intermedios (niveles 5 y 6), Técnicos (niveles 7, 8, 9, 10, 11 y AP) y Administrativos (nivel 9).

### 3.2 Organización del trabajo

Caja Rural Central tiene descritos los diferentes puestos de trabajo, detallando las funciones y responsabilidades que conllevan cada uno, así como los requisitos de formación y experiencia y las habilidades necesarias para poder desarrollar con éxito dichas funciones. En el año 2022, se han actualizado las descripciones de puestos con visión de género, tal y como se recogía en el Plan de Igualdad.

El **horario laboral** de la Entidad es de 8:00 a 15:30h de 1 de octubre a 31 de mayo, y de 1 de junio a 30 de septiembre de 8:00h a 15:00. Caja Rural Central dispone de una política de registro diario

de la jornada para cumplir la obligación establecida por Ley de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.

Para la entidad es muy importante mantener un diálogo con sus personas, por este motivo dispone de diferentes **canales de comunicación interna**:

- **Centr@Net (intranet)**: Circulares internas referentes a normativa de negocio como, por ejemplo, manuales, convenios, nuevas medidas, nuevos procedimientos, lanzamiento de productos, campañas, etc.
- **CRC COMUNICA (e-mail)**: Comunicación corporativa de la entidad como, por ejemplo, nuevas incorporaciones, temas sobre Responsabilidad Social Corporativa, información referente a la Evaluación del Desempeño, nuevas aperturas de oficinas, etc.
- **Comunicación corporativa a nivel de grupo (e-mail)**: Información diversa sobre RSI (Rural Servicios Informáticos), Banco Cooperativo Español y Seguros RGA.

Como novedad en 2022, se ha iniciado el programa **Entre Cafés**, en el cual se realizan desayunos de trabajo con una periodicidad trimestral con la asistencia de personas de Servicios Centrales, de la Red oficinas, principalmente nuevas incorporaciones, así como del Director General y de un Director de Área en cada ocasión. El objetivo de los desayunos es generar un espacio donde haya una interrelación cercana, así como la oportunidad de poder conocer perfiles nuevos en la entidad.

| Nº horas trabajadas | 2020           | 2021           | 2022           |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| Hombres             | 244.800        | 251.600        | 244.800        |
| Mujeres             | 278.800        | 278.800        | 285.600        |
| <b>Total</b>        | <b>523.600</b> | <b>530.400</b> | <b>530.400</b> |

| Nº horas absentismo | 2020          | 2021          | 2022          |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Hombres             | 7.722         | 9.279         | 10.821        |
| Mujeres             | 16.561        | 20.845        | 21.914        |
| <b>Total</b>        | <b>24.283</b> | <b>30.124</b> | <b>32.735</b> |

| Tasa de absentismo laboral <sup>1</sup> | 2020        | 2021        | 2022        |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Hombres                                 | 3,2%        | 3,7%        | 4,4%        |
| Mujeres                                 | 5,9%        | 7,5%        | 7,7%        |
| <b>Total</b>                            | <b>4,6%</b> | <b>5,7%</b> | <b>6,2%</b> |

<sup>1</sup>(Nº de horas de absentismo/nº horas trabajadas)\*100

Para garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación se han definido en el **Plan de Igualdad** diferentes medidas dirigidas a todas las personas de la Entidad:

- Permiso por cuidado de menores lactantes.
- Adaptación al puesto o cambio por razón de embarazo.
- Facilitar los traslados.
- Derecho a excedencia.
- Formación on-line.

| Permiso parental   | 2020      | 2021      | 2022      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <i>Empleados que han tenido derecho a permiso parental</i> |           |           |           |
| <b>Total</b>   | <b>23</b> | <b>19</b> | <b>23</b> |
| Hombres  | 8         | 11        | 10        |
| Mujeres  | 15        | 8         | 13        |
| <i>Empleados que se han acogido al permiso parental</i>    |           |           |           |
| <b>Total</b>   | <b>23</b> | <b>19</b> | <b>23</b> |
| Hombres  | 8         | 11        | 10        |
| Mujeres  | 15        | 8         | 13        |

| Permiso parental  | 2020      | 2021      | 2022      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| <i>Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental</i> |           |           |           |
| <b>Total</b>  | <b>23</b> | <b>19</b> | <b>23</b> |
| Hombres   | 8         | 11        | 10        |
| Mujeres   | 15        | 8         | 13        |

La filosofía de la Entidad es el cumplimiento de la jornada diaria en un marco de flexibilidad, que permita un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, fomentando el uso razonable y responsable de las herramientas tecnológicas puestas a disposición de todas las personas que trabajan en la organización, evitando los alargamientos de jornada y siempre al amparo del cumplimiento de lo que establezca la normativa vigente. Por esto motivo, en el año 2022 dentro de las medidas que contemplaba el Plan de Igualdad, se ha definido un [Protocolo de desconexión laboral](#) fuera del horario laboral. En dicho protocolo, se establecen unas pautas adecuadas de comportamiento frente al derecho de desconexión digital de toda la plantilla teniendo en cuenta los derechos digitales contemplados en el convenio de Banca:

- Derecho a la desconexión digital y laboral.
- Derecho a la intimidad y al uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral.
- Derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia grabación de sonidos y geolocalización en el ámbito laboral.
- Derecho a la educación digital.
- Derecho ante la inteligencia artificial.

### 3.3 Salud y Seguridad

La protección de la salud y la seguridad de toda la plantilla es uno de los pilares básicos de la política de gestión de las personas de Caja Rural Central. Por este motivo, la Entidad dispone de un Plan de Prevención aprobado por el Consejo Rector, que determina el método a seguir en el desarrollo de las acciones preventivas integradas en toda la estructura organizativa.

Para aplicar el Plan de Prevención, se tiene externalizado un Servicio de Prevención Ajeno, que garantiza una adecuada protección en seguridad y salud laboral de los trabajadores de la Entidad, así como cumplir con la legislación vigente en materia de [Prevención de Riesgos Laborales](#). En este sentido, se han realizado las siguientes acciones:

- Seguimiento del estado de salud de las personas de la Entidad.
- Estudio factores psicosociales.
- Evaluación de los riesgos laborales.
- Evaluación de las medidas de emergencia en las oficinas.
- Evaluación ergonómica en puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos.

Adicionalmente, se dispone de un [Comité de Seguridad y Salud](#) cuyas funciones son consultar, regular y periódicamente, las actuaciones de Caja Rural Central en materia de prevención de riesgos, así como promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva integración de la prevención. Para ello el Comité se reúne con una periodicidad trimestral.

- Evaluación/revaluación de Riesgos Laborales objeto identificar y valorar los riesgos o deficiencias en materia de seguridad y salud existentes en la empresa.
- Planificación de las actuaciones preventivas, determinación de las prioridades y evaluación de su eficacia.
- Vigilancia periódica del estado de salud de los profesionales.
- Adaptación de los puestos de trabajo.
- La información y formación de los profesionales.



Durante el año 2022 se ha realizado la formación de reciclaje de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Así mismo, se ha vuelto a recordar a toda la plantilla los riesgos asociados a su puesto de trabajo.

Durante el año 2022, la situación por el COVID-19 mejoro, aunque la Entidad siguió realizando vigilancia de la situación. En abril, con la modificación de la normativa frente al COVID-19, se envió una circular con las nuevas directrices a seguir en relación a los aforos, bajas y uso de mascarillas.

| Accidentes laborales                                  | 2020     | 2021     | 2022     |
|---|----------|----------|----------|
| <i>Accidentes laborales mortales</i>                  |          |          |          |
| <b>Total</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Hombres   | 0        | 0        | 0        |
| Mujeres   | 0        | 0        | 0        |
| <i>Accidentes laborales con grandes consecuencias</i> |          |          |          |
| <b>Total</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Hombres   | 0        | 0        | 0        |
| Mujeres   | 0        | 0        | 0        |
| <i>Accidentes laborales leves</i>                     |          |          |          |
| <b>Total</b>  | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> |
| Hombres   | 0        | 0        | 0        |
| Mujeres   | 1        | 1        | 2        |

| Tasas de frecuencia de accidentes laborales  | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral <sup>1</sup>                        | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) <sup>2</sup> | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tasa de lesiones por accidente laboral leve <sup>3</sup>   | 0,38 | 0,38 | 1,63 |

<sup>1</sup>Nº de accidentes mortales/Total horas trabajadas\*200.000 horas <sup>2</sup>Nº de accidentes con grandes consecuencias/Total horas trabajadas <sup>3</sup>Nº de accidentes leves/Total horas trabajadas\*200.000 horas

| Índice gravedad de accidentes laborales <sup>1</sup> | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
|  | 0,06 | 0,00 | 0,05 |

<sup>1</sup>Nº jornadas perdidas/nº horas trabajadas\*1.000

| Dolencias y enfermedades laborales                                     | 2020     | 2021     | 2022     |
|--|----------|----------|----------|
| <i>Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral</i> |          |          |          |
| <b>Total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Hombres  | 0        | 0        | 0        |
| Mujeres  | 0        | 0        | 0        |
| <i>Trabajadores con dolencias y enfermedades laborales</i>             |          |          |          |
| <b>Total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Hombres  | 0        | 0        | 0        |
| Mujeres  | 0        | 0        | 0        |

### 3.4 Relaciones sociales

Caja Rural Central mantiene un diálogo continuado con los representantes legales de los trabajadores a través de los Comités de Empresa de Alicante y Murcia, participando en el Comité de Seguridad y Salud y realizando reuniones periódicas en los que se abordan temas en referencia al Protocolo de desconexión digital, al Protocolo frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo, a la organización de la jornada laboral, los beneficios sociales y otros asuntos que afectan a las personas de la Entidad.

El 100% de las personas de Caja Rural Central están cubiertas en los [acuerdos de negociación colectiva](#).

### 3.5 Formación

La formación constituye una de las líneas básicas y estratégicas de la política de gestión de personas de Caja Rural Central, garantizando el desarrollo con éxito de cada puesto de trabajo. Por este motivo, hay definidos planes de formación por especialidad y muy relacionados con el negocio, gestionándose de manera integral la formación obligatoria por cumplimiento legal, así como formaciones en habilidades comerciales y de gestión de personas.

Este plan de formación se construye a partir de diferentes fuentes de información como pueden ser a través de los Directores de Área donde trimestralmente recogen las necesidades formativas de sus equipos, necesidades que trasladan los empleados, así como propuestas que hace el área de personas alineando las necesidades de negocio, competencias definidas para la entidad, etc. y pone a disposición de las personas un catálogo de formación de Caja Rural Central dividido en cuatro bloques fundamentales:

- **Formación obligatoria por cumplimiento normativo.** Se lleva a cabo de manera on-line en la mayoría de los casos, exceptuando las requeridas de manera presencial por normativa.
- **Formación propia de Caja Rural Central.** Puede ser de carácter presencial dependiendo de las características de la acción formativa y del perfil al que va dirigido. Cuando se trata de formación para toda la entidad o red de oficinas, se realiza en su mayoría en formato on-line.
- **Formación específica (habilidades, Masters, formaciones técnicas específicas, etc.).** Formación en modalidad on-line, salvo si el proveedor lo organiza de manera presencial.
- **Formación Voluntaria.** Nueva iniciativa implementada en 2022 en la que se plantea formación que puede resultar interesante y necesaria para algunos colectivos. Dicha formación es impulsada por las diferentes áreas de servicios corporativos, pudiendo impartirse de manera on-line o presencial. Además, se añade el catálogo de formación de Banco Cooperativo Español que aborda aspectos específicos técnicos o sobre habilidades personales, impartándose en formato on-line.

Las convocatorias y el seguimiento de las mismas se realizan a través de una plataforma online.

A continuación, se citan algunas de las formaciones realizadas en 2022 en los diferentes bloques:

- **Formación obligatoria:**
  - Ciberseguridad.
  - Recertificación LCCI.
  - Recertificación MIFID II.
  - Seguros.
  - Prevención de Riesgos Penales (SGCP).
  - Ley de Protección de Datos (RGPD).
  - Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC).

- **Formación propia CRC:**
  - Programa de Bienvenida a Caja Rural Central.
  - Sistemática de Gestión y comercial.
  - Seguimiento - Formación en Recuperación de Deuda
  - Programa de Coaching comercial en seguros (PCC) – Proyecto Prisma.
  - Programa Master 1000 CRC.
  - Formación Gestores/as digitales.
  - Escuela de Gestor Cliente.
  - Grupo de Trabajo de Banca Personal.
  - Formación en Coordinación Jurídica.
  - Madurando conjuntamente
- **Formación específica:**
  - Máster de Dirección Económico Financiera.
  - Gestión Fiscal de Patrimonios.
  - Reforma Laboral y Novedades Legislativas.
  - Programa Experto en Gestión del Riesgo.
  - CONECTA.
  - Programa de Habilidades sobre Fondos de Inversión.
  - Proyecto Atenea.
  - Asesoramiento Arquitectura Abierta.
  - Curso Riesgos Penales – Corporate Defense 2022.
  - Programa de ESG Asesores Financieros.
  - Programa de formación de Gestores de Banca Empresas.
  - Programa de formación sobre Contabilidad Bancaria.
  - Formación sobre Estudio de Riesgo Promotor.
  - Programa formativo sobre Capital Regulatorio.
  - Formación sobre derivados.
  - Seminario: Evolución reciente y perspectivas del entorno macro global y España
  - Seminario: Oportunidades derivadas de la sostenibilidad.
  - Actualización y cierre fiscal 2022.
- **Formación voluntaria:**
  - Formación técnica específica (Plan Comercial y Cuadro de Mando de Tarjetas y Comercios, Productos y servicios para particulares, ESG Essentials, etc.).
  - Formación en habilidades comerciales y personales (5 claves del éxito profesional, trabajo en equipo, etc.).
  - Formación en operativa (Ruralvía APP, Ruralvía WEB, etc.).
  - Formación en ofimática (Excel, Acces, etc.).

Caja Rural Central realiza una estimación de horas de formación por categoría laboral. Las horas de formación obligatoria en Caja Rural Central son 62 horas y el resto de las horas por colectivo corresponde a formación voluntaria o propia de la entidad.

| Media de horas de formación al año por empleado | 2020        | 2021        | 2022        |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Total</b>                                    | <b>75,5</b> | <b>78,8</b> | <b>89,4</b> |
| <i>Por género</i>                               |             |             |             |
| Hombres   | 75,9        | 80,2        | 107,9       |
| Mujeres   | 75,2        | 77,5        | 73,6        |

| Media de horas de formación al año por empleado | 2020 | 2021 | 2022  |
|---|------|------|-------|
| <i>Por categoría laboral</i>                    |      |      |       |
| Alta Dirección                                  | 76,0 | 80,0 | 80,7  |
| Mandos intermedios                              | 76,0 | 78,0 | 119,7 |
| Técnicos/as                                     | 76,0 | 78,0 | 102,9 |
| Administrativos/as                              | 0,0  | 0,0  | 7,0   |

Los responsables con equipos a su cargo realizan con carácter anual una **evaluación del desempeño**, permitiéndoles analizar y objetivizar el desempeño de sus equipos, así como proporcionarles una herramienta formal para poder mejorar. Como novedad en 2022, se realiza evaluación de 90º de Director a Colaborador y 180º en el caso de colaborador a Director. La valoración de competencias permite realizar un análisis sobre evidencias y frecuencias de los comportamientos esperados en los empleados, estando adaptada para Servicios Centrales y Red, según el modelo de competencias definido.

| % de la plantilla con evaluaciones de desempeño realizadas | 2020         | 2021         | 2022         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| <b>Total</b>   | <b>97,7%</b> | <b>97,8%</b> | <b>97,8%</b> |
| <i>Por género</i>  |              |              |              |
| Hombres  | 97,2%        | 97,2%        | 97,2%        |
| Mujeres  | 98,2%        | 98,2%        | 98,2%        |
| <i>Por categoría laboral</i>                               |              |              |              |
| Alta Dirección   | 0,0%         | 0,0%         | 0,0%         |
| Mandos intermedios   | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       |
| Técnicos/as  | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       |
| Administrativos/as   | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       |

### 3.6 Accesibilidad

En todas las oficinas nuevas o remodeladas se realizan condiciones funcionales y de dotación de elemento de accesibilidad tanto en el exterior del edificio como en las plantas, así como de la señalética necesaria, con el fin de facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad. En la actualidad, 27 de las 77 oficinas de Caja Rural Central cumplen con todos los requisitos de la normativa de accesibilidad.

| Número de empleados con discapacidad | 2020     |             | 2021     |             | 2022     |             |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|                                      | Nº       | %           | Nº       | %           | Nº       | %           |
| Hombres                              | 2        | 1,4%        | 1        | 0,7%        | 1        | 0,7%        |
| Mujeres                              | 3        | 1,8%        | 3        | 1,8%        | 3        | 1,8%        |
| <b>Total empleados</b>               | <b>5</b> | <b>1,6%</b> | <b>4</b> | <b>1,3%</b> | <b>4</b> | <b>1,3%</b> |

En la actualidad el porcentaje de empleados con discapacidad es inferior al 2% de la plantilla. A modo de compensación, la Entidad colabora con la Fundación Adecco a través de una donación. La entidad tiene una alta sensibilidad hacia este colectivo y promueve acciones internas para favorecer la concienciación de los empleados. Algunos de las actividades que se han hecho durante 2022 han sido voluntariados de educación financiera, voluntariados medio ambientales, participación en la semana de la discapacidad y la adhesión al Plan Familia para ayudar a familiares con primer grado de discapacidad.

### 3.7 Igualdad

La igualdad entre los “géneros” es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales, europeos y estatales. Caja Rural Central dispone de un [Plan de Igualdad](#), actualizado en 2022 y con una vigencia de 4 años. Las características que rigen el Plan de Igualdad de la Entidad son:

- Estar diseñado para el conjunto de la plantilla, no está dirigido exclusivamente a las mujeres.
- Adoptar la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas sus políticas y a todos los niveles.
- Tener como uno de sus principios básicos la participación a través del diálogo y cooperación de las partes (dirección de la empresa, parte social y conjunto de la plantilla).
- Ser preventivo, eliminando cualquier posibilidad de discriminaciones futuras por razón de sexo.
- Ser dinámico y abierto a los cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.
- Contempla el compromiso de la empresa que garantizará los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.

A su vez la Entidad dispone de una Comisión de Igualdad, paritaria y compuesta por representantes de la empresa y representantes de las organizaciones sindicales, cuyo objetivo es efectuar el seguimiento y evaluación de las acciones contempladas en el Plan, reuniéndose dos veces al año.

En el año 2022, como continuidad del compromiso de la Entidad con el cumplimiento del Plan, se han realizado las siguientes medidas:

- [Guía del lenguaje inclusivo](#). Con el objetivo de despertar una conciencia sobre cómo el uso del lenguaje influye en la generación de ideas, conocimientos, valores y creencias. De este modo, el uso del lenguaje inclusivo puede contribuir a la igualdad. En la guía se describen diferentes técnicas para un uso inclusivo del lenguaje, así como otras a evitar para la elaboración de nuestra comunicación interna y externa.
- [Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo](#). Se ha desarrollado un protocolo que recoge el compromiso firme de Caja Rural Central, de tolerancia cero con cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable. Los objetivos del protocolo son sensibilizar a toda la plantilla, establecer las pautas de actuación para aquellos casos en los que se produzcan situaciones de presunto acoso, dar a conocer cómo actuar con rapidez y de manera rigurosa, con todas las garantías jurídicas, de confidencialidad e imparcialidad, así como aplicar los mecanismos legales oportunos en caso de que se demuestre la veracidad de los hechos, o en caso de que los hechos denunciados resulten infundados y se aprecie manifiesta mala fe por parte de la persona denunciante. No se han registrado casos de discriminación de ninguna índole dentro del periodo objeto del informe.
- [Nombres en igualdad de género](#). Se han actualizado los nombres de los puestos de trabajo según género (Director de Oficina, Directora de Oficina, Gestora de Banca Empresa, Gestor de Banca Empresa, etc.).
- [Píldoras de sensibilización en Igualdad](#). Píldoras virtuales con diferentes puntos de vista de la Igualdad de Género para todos los empleados.

Fruto del compromiso de la Entidad con la implantación de una cultura igualitaria entre mujeres y hombres, se ha implantado el Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) certificado por AENOR. Los objetivos principales de este sistema son:

- Fomentar e impulsar la igualdad y equidad de sexo en la entidad como un elemento estratégico para la competitividad.
- Propiciar la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en las políticas de Gestión de Personas (acceso al empleo, condiciones de trabajo, equidad retributiva, desarrollo profesional, etc.).
- Generar un modelo de mejora continua en las iniciativas relacionadas con la igualdad de género.

Para la puesta en marcha de este Sistema de Gestión de Igualdad de Género se ha elaborado la Política y el Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género que recogen los principios y criterios tenidos en cuenta para integrar y gestionar la igualdad en la Entidad.

En agosto de 2022, Caja Rural Central firmó la **Carta de la Diversidad** para el periodo 2022 - 2024, una carta compromiso de 10 principios por el que se asume el compromiso de fomentar los principios fundamentales de la igualdad, diversidad e inclusión. Los 10 principios asumidos son:

1. Construir una plantilla diversa.
2. Promover una cultura inclusiva.
3. Promover procesos de selección y promoción sin sesgos.
4. Promover políticas de conciliación personal y laboral.
5. Reconocer la diversidad de los clientes.
6. Comunicar internamente este compromiso.
7. Invitar a proveedores a sumarse al Charter Europeo.
8. Comunicar externamente este compromiso.
9. Difundir buenas prácticas y resultados obtenidos.
10. Sensibilizar transversalmente sobre Diversidad e Igualdad.

| Brecha salarial <sup>1</sup> | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------|------|------|------|
|                              | 8,7% | 6,4% | 8,3% |

<sup>1</sup>(Salario hombres - salario mujeres) / salario hombres

| Casos de discriminación identificados | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------|------|------|------|
|                                       | 0    | 0    | 0    |

## 4. Información sobre respeto a los Derechos Humanos

El ejercicio de la actividad bancaria, y su especial relevancia en el desarrollo económico y social, exige del personal bancario y de las empresas un comportamiento especialmente íntegro, y un alto nivel de calidad profesional y de servicio.

En consecuencia, la **conducta profesional de las plantillas** en el desempeño de sus funciones, viene caracterizada por las siguientes pautas:

- Cumplimiento tanto de las leyes, normas, reglamentos y contratos, como de los valores y principios éticos, evitando posibles situaciones de conflicto de interés con la clientela o terceras personas.
- Guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos y especialmente protegidos se conozcan en el ejercicio de la actividad profesional.
- Respetar, en las relaciones con la clientela y con las personas que trabajan en nuestro entorno, a la persona y a su dignidad y, para ello, se pondrá especial cuidado en no ejercer ningún tipo de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, discapacidad, opinión, convicción ideológica, política o religiosa, afiliación sindical, orientación sexual, educación, estado civil o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.
- Trabajar en todo momento con la diligencia, honestidad, honorabilidad, prudencia, transparencia y responsabilidad que requiere la profesión, evitando cualquier comportamiento que suponga descrédito de la misma.

En este sentido, la gestión de las personas se fundamenta en normativas nacionales e internacionales como la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

En lo referente al trabajo forzoso o el trabajo infantil, no existe casuística en ninguno de los centros de Caja Rural Central que indique la necesidad de adoptar medidas distintas de las que actualmente se llevan a cabo en esta materia, en estricto cumplimiento de la normativa laboral vigente y de los principios que rigen las relaciones en la empresa.

La Entidad no ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos en el periodo objeto del informe.

## 5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno

Los empleados de Caja Rural Central tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en cada momento en la Entidad, especialmente las normas que desarrollan el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal con el que cuenta la entidad, con el fin de prevenir y detectar la posible comisión de delitos.

Parte de dicha normativa ha sido desarrollada a iniciativa de la propia Entidad para el mejor desarrollo de su operativa, pero otra parte de la misma es la aplicación y adaptación a la Entidad de normativa y legislación externa, que la Caja tiene en todo caso obligación de cumplir y respetar.

En esta línea, y dado que el conocimiento es considerado por Caja Rural Central como un pilar base la Entidad ha impartido formación a toda la plantilla en materia de cumplimiento normativo.

Respecto al [Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal](#), Caja Rural Central tiene implantado y certificado desde mayo de 2021 para la prevención, mitigación y tratamiento de los riesgos penales según la ISO 19600.

Caja Rural Central, tras la auditoría de recertificación realizada durante el año 2022, ha recibido el certificado emitido por AENOR que acredita las prácticas responsables en el ámbito económico de la entidad conforme a la norma UNE 19601.

Con esta certificación se acredita que Caja Rural Central dispone de un Sistema de Gestión para realizar las actividades de gestión y aplicación de los procesos y controles vinculados al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal definidos para la prevención, mitigación y tratamiento de los riesgos penales identificados por la organización en la prestación de las actividades de Comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión (banca particulares y de empresas, banca patrimonial, financiación de operaciones de consumo, comercialización de seguros y actividades de tesorería y mercado de capitales).

La implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Entidad se desarrolló en el marco de un Equipo de Trabajo y se han desarrollado las siguientes fases:

1. Determinación del alcance del sistema.
2. Identificación y evaluación de riesgos de cumplimiento de normativa interna y externa como base del sistema.
3. Control de riesgos, a través del establecimiento de medidas de control.
4. Comunicación. Difusión de las medidas establecidas y establecimiento de canales de denuncia.

En el marco de estas fases, Caja Rural Central definió su [Política de Cumplimiento Penal](#), el [Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal](#) y designó a su [Compliance Officer](#). Desde su certificación, la figura del compliance officer realiza un control y seguimiento del Sistema, así como de las posibles incidencias que puedan surgir.

Durante el año 2022, la Entidad ha realizado una revisión y mejora de la metodología poniendo el foco en la identificación de los riesgos en la herramienta 360. Adicionalmente, se ha impartido formación penal al 100% del personal de la Entidad especialmente expuesto.



La **Política de Cumplimiento Penal** tiene como fin:

- Transmitir al Consejo Rector, Comité de Dirección y a todos los empleados de la Entidad, así como a aquellas partes interesadas y socios de negocio relacionados con la misma, el respeto a las leyes y a las normas vigentes, así como el establecimiento y defensa de los valores fundamentales y principios de actuación de la Entidad, así como de su Código de Conducta.
- Establecer un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Entidad, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas y a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601. El Sistema comprende un conjunto de medidas dirigidas a la prevención y detección de delitos, consistentes fundamentalmente, en la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, en el análisis de los riesgos y controles asociados a los mismos y en la realización del correspondiente seguimiento de un plan de tratamiento de riesgos consensuado y aprobado por el Consejo Rector de la Entidad.
- Asegurar ante las partes interesadas: socios, clientes, proveedores, órganos judiciales y la sociedad en general que CAJA RURAL CENTRAL S.C.C. cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

Caja Rural Central, tiene definido un **Código de Conducta**, ubicado en la Centranet donde esta recogidas todas las normativas y procesos y que es de obligada aplicación por todo el personal de la Entidad.

Las personas de Caja Rural Central tienen obligación de:

- Conocer y aplicar las pautas de comportamiento establecidas en el Código de Conducta, así como las políticas y procedimientos que lo desarrollan y complementan.
- Consultar siempre cuando se tenga alguna duda. El código no contempla todas las situaciones que se puedan presentar en la amplia actividad que presta la Entidad en el día a día, aunque sí establece unas claras pautas de conducta. En caso de duda ante una situación se debe consultar con el Responsable, con Recursos Humanos o el Comité de Ética y Conducta.
- No tolerar comportamientos que se alejen del Código o cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de la Entidad.

Dicho Código de Conducta establece las pautas que deben regir la conducta profesional de todas las personas que forman parte de Caja Rural Central en el ejercicio de la actividad bancaria que requiere un comportamiento especialmente íntegro, y un alto nivel de calidad profesional y de servicio. La entidad considera de gran importancia la aplicación eficaz del Código de Conducta y, por tanto, supervisa periódica y sistemáticamente su cumplimiento a través de diferentes controles.

El **Comité de Ética y Conducta**, compuesto por Dirección General, Dirección de Gestión de Personas, Dirección de Auditoría Interna, Dirección Unidad de Cumplimiento Normativo, Coordinación de Asesoría Jurídica y Dirección de Asesoría Jurídica, es el órgano que vela por el cumplimiento del Código Ético. Concretamente, las funciones desarrolladas por el Comité son:

- Promover una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y el fraude, fomentando la ética y comportamiento responsable de todos los empleados, con independencia de su nivel jerárquico.

- Promover, en su caso, junto con el área de gestión de personas, programas adecuados de formación continua y sensibilización de los empleados.
- Supervisar y realizar el seguimiento del modelo adaptándolo a los cambios organizativos, situaciones de riesgo sobrevenidas y modificaciones legislativas.
- Velar por el cumplimiento del procedimiento disciplinario y proponer, en su caso, la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas en coordinación con el área de gestión de personas.
- Coordinar, en su caso, la forma de actuar en el inicio de un litigio penal.
- Informar periódicamente y, como mínimo una vez al año, al Consejo Rector como máximo órgano responsable acerca de la actividad realizada.

Durante el año 2022, este Comité se ha reunido en cinco ocasiones.

El [Código de Conducta](#), regula el soborno en la Entidad, incluyendo específicamente una mención al mismo en el que se especifica: “Debe ponerse inmediatamente en conocimiento de la Dirección todo ofrecimiento de regalos que pueda suponer un intento de soborno o influencia en la toma de decisiones”.

Adicionalmente, Caja Rural Central tiene habilitado un [canal de denuncias](#), a través del cual cualquier persona puede comunicar cualquier sospecha o indicio de incumplimiento del Código de Conducta. En este ejercicio no se ha recibido ninguna comunicación a través del canal de denuncias.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal es auditado anualmente por AENOR para verificar su eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 19600.

Respecto a la [prevención de Blanqueo de Capitales](#), Caja Rural Central, está comprometida en el cumplimiento estricto de toda normativa, nacional e internacional, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

En este sentido, y para asegurar dicho cumplimiento, cuenta con un departamento específico de Prevención de Blanqueo de Capitales que define políticas y procedimientos escritos establecidos en cumplimiento tanto de la legislación española, como de aquella normativa internacional aplicable dentro del territorio nacional y vela por su aplicación.

Adicionalmente, el [Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales \(SEPBLAC\)](#) supervisa tanto su establecimiento como su cumplimiento. Durante el primer trimestre de 2022, finalizó la auditoría del sistema de prevención de blanqueo de capitales realizada por SEPBLAC. En la actualidad se están analizando e implementando las recomendaciones recogidas en el Informe de Auditoría.

Estas políticas y procedimientos tienen como objetivo la no utilización de la estructura de la Entidad para la realización de actividades que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Las principales obligaciones recogidas en las mencionadas políticas y procedimientos consisten en:

- Establecimiento de políticas y procedimientos de admisión de clientes.

- En todo caso, está prohibido el establecimiento de relaciones de negocio tanto con personas incluidas en la lista pública de la Unión Europea de personas relacionadas con el terrorismo, como con Bancos Pantalla (Shell Banks).
- Establecimiento de medidas de diligencia debida a todos los clientes. Estas medidas de diligencia debida, formadas por las obligaciones de identificar, conocer y realizar un seguimiento continuo de la relación de negocios, se aplicarán en función del riesgo asignado a cada cliente. El conocimiento de la actividad del cliente implica más acciones que la mera aportación de documentación.
- Conservación digitalizada de los documentos identificativos y acreditativos de la actividad de los clientes durante un plazo de diez años.
- Análisis de operaciones, a través de herramientas informáticas que permitan la detección de operaciones sospechosas o inusuales.
- Comunicación al Banco de España de todas aquellas operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Comunicación al SEPBLAC de toda aquella información que sea bien requerida por dicho organismo, bien de obligada comunicación.
- Formación anual, bien presencial u online, a todos los empleados de la entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- Acceso por parte de todos los empleados de la entidad tanto a las políticas y procedimientos escritos internos, como a cualquier modificación de las mismas.
- Auditoría anual por parte de un experto externo en materia de prevención del blanqueo de capitales, que analiza tanto los procedimientos establecidos en materia de prevención del blanqueo de capitales, así como su cumplimiento.
- Establecimiento de un Órgano de Control Interno.

Todas las políticas y procedimientos que en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo son aplicadas por Caja Rural Central, son actualizadas en función de lo establecido en la normativa vigente en cada momento y comunicadas al 100% de la plantilla.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, con periodicidad anual, la Entidad es auditada por un experto independiente. Todos los manuales, procedimientos y documentos asociados a Cumplimiento Normativo, prevención de la corrupción y el soborno y lucha contra el blanqueo de capitales está alojada en una carpeta compartida de la Centranet de la Entidad a la que todas las personas tienen acceso para su consulta y se comunican las actualizaciones al 100% de la plantilla.

No se han identificado ningún caso de corrupción confirmado y, por tanto, no se ha emprendido ninguna acción al respecto.

## 6. Información sobre la sociedad

### 6.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Caja Rural Central pretende el desarrollo de una sociedad comprometida, justa y vinculada con su territorio y cultura, apoyando, además, al tejido empresarial y al crecimiento rural y agrícola. Por ello, una de las líneas de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad es el desarrollo de las comunidades en las que opera la Entidad a través de alianzas e inversión social.

En cumplimiento de los valores cooperativos, Caja Rural Central muestra su compromiso social con acciones orientadas a la promoción de índole cultural, profesional y asistencial que contribuyen a una mayor calidad de vida de las personas y de desarrollo del territorio. Las actividades desarrolladas por la Entidad se articulan en las siguientes líneas de actuación:

- **Promoción cooperativa:** Este apartado tiene por objeto favorecer tanto la creación como la modernización y mejora de la competitividad de las sociedades cooperativas, dada la importancia que suponen en el tejido económico de las áreas rurales y su constitución en auténticos soportes sociodemográficos en las respectivas localidades. Se ha destinado una parte del presupuesto para atender la adquisición de mobiliario de manera que las cooperativas dispongan de los medios necesarios para una mejor gestión. También se destina a sufragar parte de los gastos que las cooperativas tienen en equipamiento informático.
- **Promoción cultural y profesional:** Publicaciones, convenios de colaboración con entidades y organismos públicos y el desarrollo o fomento de actividades a través de diversas instituciones fueron algunas de las líneas más destacadas a las que se dedicó la dotación presupuestaria de la Entidad en este apartado.
- **Fondo de Educación y Promoción:** Proporciona formación y educación a los socios y al equipo humano en los principios y valores cooperativos o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas, así como a la difusión del cooperativismo y a la promoción de las relaciones cooperativas y al desarrollo cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la Comunidad en general, a la mejora de la calidad de vida y al desarrollo comunitario. La gestión del Fondo de Educación y Promoción está llevada a cabo por personal de la alta dirección de la Entidad, apoyado por diferentes técnicos de la misma.

Caja Rural Central colabora con numerosos **patrocinios y eventos** que se pueden dividir en las siguientes categorías:

- **Cultural.** Acciones para dar a conocer la riqueza artística del territorio, así como favorecer la cultura y el crecimiento en valores. Algunas de las acciones desarrolladas en este ámbito durante 2022 han sido:
  - Cesión por parte de Caja Rural Central del Compendio Histórico Oriolano a la Biblioteca Pública Fernando de Loazes y Archivo Histórico de Orihuela y a la Biblioteca Pública Municipal María Moliner.
  - Patrocinio del Fan Futura Fest, primer festival con certificado de sostenibilidad de la Región de Murcia.
  - Colaboración con el Museo Diocesano de Arte Sacro De Orihuela en el IV Ciclo de Conferencias de Jóvenes Investigadores.
  - Presentación de los "Cuadernos de historia y patrimonio cultural del bajo Segura".

- Patrocinio del I Concurso de Fotografía Palmeral de Orihuela, organizada por la concejalía de Medio Ambiente de Orihuela.
- Organización del V Concurso de pintura rápida en el casco histórico de Orihuela con la colaboración del Ayuntamiento de Orihuela.
- Homenaje al poeta Miguel Hernández.
- Organización o colaboración en diversos conciertos a lo largo del año (concierto de guitarra clásica, concierto de Navidad, concierto de Semana Santa, Concierto para la esperanza, etc.).
- **Social.** Acciones desarrolladas para mejorar la calidad de vida de las personas de los territorios en los que está presente Caja Rural Central. Entre otras, en 2022 han destacado:
  - Donación al programa de acogida y atención primaria de la Diócesis de Cartagena en el comedor social de Cáritas.
  - Difusión de la nueva campaña de Adecco por el “Día Internacional de la Discapacidad”.
  - Organización, junto con el ayuntamiento de Orihuela, del “DiscapFest”. Este festival realizado con la colaboración de ADIS, grupo social ONCE y Orihuela sin barreras, contó con diversas actividades y talleres para ponerse en la piel de personas con discapacidad.
  - Edición del libro “Lo que comían nuestros antepasados”, proyecto realizado por los alumnos de 1º de ESO del Colegio Jesús María San Agustín de Orihuela.
  - Acuerdo de colaboración económica con la Universidad Miguel Hernández (UMH) en el desarrollo diferentes líneas de estudio para el tratamiento del cáncer de colon.
  - Donación de 4.000 kilos de alimentos a la Cruz Roja Orihuela para poder abastecer a la población en situación de vulnerabilidad.
  - Entrega de desfibriladores a los ayuntamientos de Benferru y Cox.
  - Entrega de chándales deportivos a la Asociación disminuidos de Almoradí.
  - Entrega de una beca a la Fundación San José Obrero en Orihuela para formar y capacitar el futuro profesional a alumnos que proceden de familias desestructuradas.
- **Deportivo.** Construir un mejor futuro, un futuro de progreso y compartido, también a través del deporte. Las principales acciones desarrolladas en este ámbito han sido:
  - Patrocinio del “III Seminario Nacional sobre Deporte Inclusivo”.
  - Patrocinio de diferentes equipos deportivos, como, por ejemplo, al Orihuela Club de Fútbol o al Eón Balonmano Alicante.
  - Colaboración en el “Torneo futuras leyendas” celebrado en Villajoyosa Navidad 2022.
  - Entrega de un cheque a la Escuela de Fútbol de Bigastro para material y ropa deportiva.
  - Patrocinio del “I Torneo golf Altoreal”, que contó con casi 200 jugadores de Alicante, Cartagena y Murcia.
  - Colaboración en las jornadas técnicas “Ciencia aplicada al tenis”, organizadas por la Universidad Católica de Murcia (UCAM).
  - Colaboración en la gala de reconocimientos de Escuelas de Ciclismo celebrada en el Velódromo Alejandro Valverde en Molina de Segura.
  - Participación en la “VI Carrera y Marcha Solidaria por el día Mundial del Cáncer de Mama, Corre por mí, Orihuela”.
  - Patrocinio de la “XXII Media Maratón” y “VI 8K Ciudad de Orihuela”.
  - Colaboración en la “Fiesta de la Bici” organizada por el Ayuntamiento de Rojales.

- Patrocinio de la “XI BTT Vuelta al Mar Menor-Calblanque”.
- Patrocinio del Mundial coches de Radiocontrol en Redován.
- **Desarrollo del territorio.** Caja Rural Central tiene un fuerte compromiso por ser esa banca útil y cercana que ayuda al desarrollo de los territorios y de todos sus vecinos. Por ello, en el año 2022, ha desarrollado diferentes iniciativas para favorecer el tejido empresarial, y agrícola, para generar riqueza y progreso y desarrollo en el territorio:
  - Acuerdo de colaboración con la Universidad Miguel Hernández (UHM) para otorgar un premio por titulación a los Mejores Expedientes de Acceso.
  - Acuerdo de colaboración con la Asociación de Directivos de la Región de Murcia (Adimur) para ofrecer a los directivos todo su portfolio de productos, así como un asesoramiento, financiero y de mercado especializado.
  - Patrocinio del VIII Concurso de Tapas y Cóctel/Gin Tonic.
  - Participación en el primer corte de la alcachofa en Orihuela.
  - Patrocinio de la III Noche de la Economía Oriolana, organizada por la Cámara comercio Orihuela, en la que se hizo entrega de los premios al comercio y la industria.
  - Patrocinio de la “Waykuo Murcia Starup Region”, el mayor evento de la Región de Murcia de startup e inversión.
  - Colaboración en el Alicante Arroz Fest, promocionando uno de los productos clave en la gastronomía alicantina.
  - Participación en la Feria Internacional Fruit Attraction en Madrid.
  - Participación en el “Opendir” de Alicante, foro abierto para directores aprender sobre habilidades directivas para aplicar en grandes empresas y PYMES.
  - Participación en la entrega de premios en la II Edición del Concurso Audiovisual de Educación Financiera, celebrado en Colegio de Economistas de Alicante.
  - Participación en el Maratón de Empleo y Emprendimiento organizado por la Universidad de Alicante.
  - Participación en el Foro Avanza 2.0 organizado por Amefmur, en contacto estrecho con las necesidades y oportunidades que se abren en el importante ámbito de la empresa familiar.

A través del blog y de la Redes Sociales de la Entidad se pueden ver todas las acciones desarrolladas por Caja Rural Central.

Como reconocimiento a la labor realizada en el territorio, en junio de 2022, Caja Rural Central recibió el premio a la Excelencia entregado por el Consejo Social de la Universidad Miguel Hernández (UHM), en la categoría de Empresas e Instituciones, por ser un ejemplo práctico de lo que deben ser las relaciones Empresa-Universidad.

|  | 2020        | 2021        | 2022          |
|--|-------------|-------------|---------------|
| Aportaciones a la Sociedad, a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 822.042,5 € | 985.460,6 € | 1.192.599,0 € |

Caja Rural Central es miembro y participa en diversos **organismos y asociaciones** que permiten ser motor del tejido empresarial de su ámbito de actuación y estar a la vanguardia del conocimiento de su sector empresarial:

- Asociación de Directivos de la Región de Murcia (ADIMUR).
- Asociación del Nuevo Mercado Central de Elche.
- Asociación Española de Cajas Rurales.
- Asociación Española de Empresas de Componentes y Maquinaria para el Calzado y la Marroquinería (AEC).

- Asociación Murciana de la Empresa Familiar de la Región de Murcia (AMEFMUR).
- Club de las Buenas Decisiones de la Universidad de Alicante.
- Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

## 6.2 Subcontratación y proveedores

Caja Rural Central tiene en sus proveedores el complemento necesario e indispensable para la prestación de sus servicios. Para ello reforzará los procesos de externalización de funciones, y se asegurará que los proveedores compartan y respeten los valores éticos, sociales y ambientales que guían la conducta de la Entidad y de sus empleados, como se contempla en la línea de trabajo de cadena de suministro responsable dentro de su Estrategia de Sostenibilidad.

Los principales proveedores de la entidad son las empresas que forman parte del Grupo Caja Rural y que se detallan a continuación:

- Rural Servicios Informáticos (R.S.I.). Es la empresa del Grupo Caja Rural responsable de la definición e implantación de la estrategia común en todo lo concerniente al tratamiento automatizado de la información de las Cajas Rurales.
- Banco Cooperativo Español. Es una Entidad Financiera que presta servicios a las Cajas Rurales asociadas. Es un banco que contribuye a que las cajas Rurales alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas del Grupo Caja Rural.
- Rural Vida SA y RGA Seguros General Rural SA. Son empresas de compañías de seguros que satisfacen las necesidades de coberturas y que prestan servicio al Grupo Caja Rural.

Otros proveedores importantes se pueden agrupar en:

- Proveedores que realizan funciones de telecomunicaciones, abastecimiento de sistemas informáticos (ordenadores, impresoras, cajeros, ...) o de transformación digital.
- Proveedores que prestan servicios de asesoramiento, auditoría o funciones en materia jurídica.
- Proveedores que prestan servicios auxiliares como el transporte de fondos, actividades de impresión y artes gráficas, o suministro de material de oficina.

La relación con los proveedores se recoge en el [procedimiento operativo de control presupuestario y contratación de proveedores](#), estableciendo las directrices básicas y los procedimientos que han de aplicarse para la preparación, adjudicación y formalización de contratos de obra, suministro y servicios en garantía de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y eficiencia económica en la gestión de sus recursos de la Entidad. Adicionalmente, en todo contrato se introduce una cláusula en la cual el proveedor declara la existencia en su organización de una política de tolerancia cero respecto a la comisión de cualquier actividad delictiva por sus empleados y directivos. Asimismo, y sin perjuicio de la responsabilidad en la que pudiera incurrir, el proveedor responderá frente a Caja Rural Central de los daños y perjuicios derivados de este tipo de actuaciones cuando las mismas se cometan por sus empleados, directivos o, en su caso, por los terceros a quien confíe el desarrollo del objeto del presente contrato.

Con carácter general, los [procesos de selección de proveedores](#) se deben adecuar a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección. En la actualidad, no se contemplan criterios sociales, de igualdad de género y ambientales en el proceso de selección de proveedores.



Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores, se pondera la concurrencia en los mismos de las cualidades que vienen impuestas por los principios establecidos por la Entidad para garantizar unos altos estándares éticos de los terceros con los que se contrata la prestación de servicios y/o la adquisición de suministros.

Dichos principios son los que se detallan a continuación:

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

Los criterios objetivos para realizar la selección de proveedores son entre otros:

- Precio o coste total del contrato.
- Calidad del producto o servicio.
- Condiciones de pago.
- Tiempo de entrega y fiabilidad del proveedor.
- Contingencia.
- Territorialidad.
- Fortaleza financiera del proveedor.

El estilo profesional de los miembros de la Entidad respecto a su relación con los proveedores y empresas subcontratadas debe basarse en buscar el asesoramiento eficiente y responsable, de acuerdo con las políticas de la Caja, y en atender a los proveedores y personal de empresas subcontratadas con buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad, valorando un servicio de calidad, eficiencia de costes y profesionalidad.

Los profesionales evitan solicitar, aceptar u ofrecer a proveedores o empresas subcontratadas beneficios o ventajas no justificadas que pudieran dar lugar a la comisión de un delito de corrupción en los negocios.

Adicionalmente, se dispone de un [Comité de Control Presupuestario y Externalizaciones](#), que es el órgano decisorio final para la contratación de proveedores y el encargado de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de procedimientos, establecer la cuantía de gasto acorde con los objetivos establecidos por la Entidad, realizar el seguimiento de su cumplimiento y aplicar, en su caso, las medidas correctivas necesarias.

Este comité es también el responsable de:

- Autorizar puntualmente y con carácter previo las propuestas de externalización de Funciones y en particular, para las Funciones esenciales o importantes o partes de ellas. Para ello, el responsable de externalización enviará el expediente correspondiente.
- Revisar con periodicidad anual los informes necesarios de seguimiento de los acuerdos de externalización de Funciones esenciales o importantes y a las cadenas de subcontratación, debiendo disponer, para su conocimiento, de los correspondientes informes de las evaluaciones de riesgos asociados, de información detallada del proveedor y seguimiento de actividad y de la actualización del análisis de coste beneficio.
- Recibir anualmente el registro actualizado de Proveedores de Servicios Externalizados.
- Remitir al Consejo Rector informe de confirmación de la revisión realizada sobre los informes de seguimiento de proveedores de servicios externalizados de funciones esenciales.

La [Política de externalización](#) de funciones de la Entidad (ver [1.5 Cumplimiento Normativo](#)) tiene como fin evitar riesgos subyacentes por naturaleza tales como el riesgo operacional, los riesgos



legales y los riesgos de cumplimiento; riesgos reputacionales, riesgos de concentración y riesgo país. Los fallos de los proveedores en la prestación de los servicios externalizados o su interrupción, las deficiencias en la seguridad de sus sistemas, la deslealtad de sus empleados o el incumplimiento de las regulaciones que sean de aplicación, pueden tener graves consecuencias para la Entidad ya sea en forma de pérdidas económicas, sanciones o de impactos negativos en su reputación. Desde auditoría interna se revisa el proceso de externalización, tanto de funciones esenciales como no esenciales, comunicándose al Consejo Rector y enviándose a Banco de España.

| Proveedores de la organización              | 2020         | 2021         | 2022         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Total proveedores                           | 955          | 1.025        | 1.110        |
| De Alicante                                 | 432          | 411          | 454          |
| De Murcia                                   | 308          | 328          | 351          |
| <b>% de proveedores locales<sup>1</sup></b> | <b>77,5%</b> | <b>72,1%</b> | <b>72,5%</b> |

<sup>1</sup> Proveedores ubicados en Alicante y Murcia

| Pagos realizados a los proveedores        | 2020         | 2021         | 2022         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Importe total de compras                  | 29.239.000 € | 27.498.000 € | 52.310.000 € |
| <b>% de compras a proveedores locales</b> | <b>56,8%</b> | <b>36,2%</b> | <b>58,8%</b> |

### 6.3 Consumidores

Establecer relaciones a largo plazo con sus clientes es clave para que la Entidad sea más sostenible y rentable. Por ello, la Entidad se orienta hacia el cliente ofreciéndole los productos y servicios acordes a sus necesidades y expectativas.

En el [código de conducta](#) se remarca la importancia de la transparencia y de las soluciones eficientes conforme a las necesidades del cliente. La información proporcionada al cliente debe ser clara y veraz, comunicando de manera transparente las características y riesgos de los productos y servicios. Se deben conocer las características y riesgos de los productos y servicios que se pretenden comercializar, estudiando la información que sea puesta a disposición de cada empleado de la entidad y participando activamente en la formación que le sea requerida por la entidad. Se ofrecen productos sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante. El personal de la entidad debe aportar en sus relaciones con clientes, soluciones eficientes a las necesidades y problemas manifestados por los mismos, tendentes a la digitalización, así como ofrecer el asesoramiento responsable, de acuerdo con las políticas definidas en cada momento por la entidad.

Un aspecto fundamental en relación con los productos y servicios prestados se refiere a los documentos contractuales físicos y electrónicos que soportan los mismos, dado que en ellos se recogen las bases de su funcionamiento y relaciones de negocio. Cada empleado que preste servicio a clientes debe asegurarse que el cliente entienda y comprenda el contrato. La documentación debe ser custodiada por el personal propio de la entidad, o por la empresa contratada para tal fin. Una vez concluida la cumplimentación y firma, cuando ésta sea necesaria, de toda la documentación contractual se entregará copia de esta al cliente.

El entorno normativo en el que se encuentra Caja Rural Central establece la obligación de adoptar las medidas suficientes para disponer de un proceso adecuado en el diseño y aprobación de productos. Este proceso implica la participación de diversas áreas de la misma, que deben realizar su mayor esfuerzo y colaboración para que se realice en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones para los clientes y la propia Entidad. Por ello, Caja Rural Central dispone de un [Manual de gobernanza de productos y servicios](#) en el cual se detallan los principios que sustentan los

procedimientos para la creación, emisión o distribución de productos o prestación de servicios por Caja Rural Central a sus clientes, así como la revisión de los ya existentes, garantizando la observancia de la legislación vigente, y los códigos de buenas prácticas bancarias. El Manual es también aplicable cuando se produzcan cambios significativos en los productos o servicios ya existentes. Adicionalmente, la Entidad dispone de un **Comité de Productos**, cuya función es aprobar los productos y servicios de la Entidad, así como realizar las modificaciones de los ya existentes. Anualmente, la Unidad de Cumplimiento Normativo, de manera conjunta con los diferentes responsables de productos y áreas de negocio, recopila y revisa el **catálogo de productos** de la Entidad. Dicha revisión es presentada al Comité de Productos para su ratificación.

En este sentido, Caja Rural Central está adherida Autocontrol, organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable; leal, veraz, honesta y legal. Todas las acciones publicitarias de la Entidad son aprobadas por dicho organismo.

Caja Rural Central ha decidido apostar por el arraigo al territorio realizando iniciativas para dotar de recursos financieros a los vecinos de sus zonas de influencia. La Entidad, prioriza la estabilidad y el desarrollo socioeconómico de sus vecinos sobre la obtención de resultados a corto plazo en las provincias de Alicante y Murcia. En este sentido, la Entidad posee oficinas en pedanías y núcleos rurales donde no hay más entidades financieras, y además ha instalado cajeros en zonas donde no había soporte financiero de ningún tipo.

Dentro de la Estrategia de Sostenibilidad, se encuentra la inclusión financiera, por ello, con el objetivo de contribuir hacia una economía inclusiva y no dejar a ningún colectivo desatendido, en el año 2022, Caja Rural Central ha adquirido el compromiso de adoptar un decálogo de medidas, ajustadas a sus modelo de negocio, para reforzar la atención personalizada en la prestación de servicios financieros a personas mayores y con capacidades diferentes que requieren una dedicación especial, de tal forma que se asegure una atención personalizada, satisfactoria y sin demoras injustificadas.

Entre otras, se desplegaron las siguientes medidas:

- **Ampliación horarios atención personal.** Horario de oficina continuo al menos de 9 a 14 horas.
- **Trato preferente en sucursales:** En el caso de que acudan a la oficina los clientes mayores tendrán trato de atención preferente, siendo una prioridad su atención. Esta atención preferente se hará extensible también a mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad.
- **Atención especial.** En la red comercial, todo el equipo humano atenderá cualquier necesidad que tengan los clientes y explicará de una forma sencilla, clara y transparente cualquier producto, servicio o consulta que realicen.
- **Atención telefónica.** En el caso de que deseen utilizar el canal telefónico los clientes podrán hablar con una persona, no con una máquina. Dispondrán de una línea 900 gratuita para poder resolver todas sus consultas, realizar sus operaciones, etc. y se les atiende desde las 8:00h hasta las 22:00h de lunes a sábado de forma ininterrumpida.
- **Canales alternativos.** Todos los canales, distintos a la oficina, como son cajeros, web y App tienen funcionalidades sencillas, comprensibles y fáciles de utilizar; y en todo caso cuentan con todo el apoyo de los gestores que les ayudarán con sus gestiones y le enseñarán su funcionamiento.
- **Cajeros.** En el caso de que el cajero de uso habitual por el cliente se encuentre fuera de servicio la Entidad se compromete a que esté operativo antes de 2 días hábiles y en todo

caso se le informará o podrán consultar en nuestra página web y/o aplicación móvil dónde se encuentra el cajero más próximo.

- **Información útil.** Uno de los aspectos que preocupan más a los clientes mayores es la comprensión o entendimiento de los productos, el uso de las nuevas aplicaciones digitales y no caer en situaciones fraudulentas. Por ello, la Entidad pone a su disposición diferentes materiales que les permitan comprender las características de los productos, qué funcionalidades y cómo se usan las distintas aplicaciones y cómo puede detectar posibles situaciones de fraude.

Estas medidas han venido acompañadas de banners, infografías sobre el uso de canales digitales, pegatinas de atención preferente en las oficinas, contenido para redes sociales para aportar más visibilidad a la acción y emailing a los clientes mayores de 65 años que no tengan correspondencia postal, informándoles de todas las medidas adoptadas. Cabe destacar, que Caja Rural Central es una de las 13 entidades financieras que aún disponen de libretas de ahorro para que sus clientes puedan realizar las operativas.

A su vez, en noviembre de 2022, el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto-ley 19/2022 por el que se ha establecido un Código de Buenas Prácticas para aliviar el impacto de la subida de los tipos de interés sobre los deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad y se modificaba el Real Decreto Ley 6/2012 para mejorar la protección de los deudores hipotecarios vulnerables. Caja Rural Central se ha adherido al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad. La adhesión es voluntaria por parte de las entidades, sin embargo, las entidades están obligadas a cumplirlos una vez suscritos. Esta norma mejora el tratamiento de las familias vulnerables, abre un nuevo marco de actuación temporal para familias en riesgo de vulnerabilidad por la subida de tipos y adopta mejoras para facilitar la amortización anticipada de los créditos y la conversión de las hipotecas a tipo fijo.

Dentro del compromiso con la sostenibilidad de Caja Rural Central, la Entidad fomenta la inversión responsable entre sus clientes, así como desarrolla productos y servicios que hagan foco en el medio ambiente, que permita la mitigación del cambio climático, la vertebración del territorio, la tecnificación, la digitalización, la reducción de desigualdades y el desarrollo social. Adicionalmente, el **Comité de Productos**, valora los factores y los riesgos de sostenibilidad como criterio para la aprobación de los nuevos productos y la revisión de los actuales que se consideren que pueden promover características ASG.

Así mismo, la Entidad dispone de una **Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG** con el objeto de definir y detallar la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ASG) que lleva a cabo la Entidad como parte de su gestión de riesgos, así como definir y detallar su integración y consideración en los procesos de concesión de financiación de distinta índole a los correspondientes clientes. A su vez la Política, da respuesta tanto a las demandas de sus grupos de interés, así como de los Organismos Supervisores y Reguladores de la UE y España.

Adicionalmente, tiene como objetivo establecer un marco de control de los riesgos ASG, indicando los mecanismos de gobernanza de los riesgos, monitorización, control y gestión de los mismos, estableciendo los criterios y procedimientos a realizar por parte de la Entidad en el ámbito de todas aquellas actividades que puedan tener impacto ambiental y/o social.

En agosto de 2022, entró en vigor el Reglamento (UE) 2021/1253 que modifica el Reglamento delegado de MIFID II en relación con la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad. Para dar respuesta a este reglamento, la Entidad ha incorporado en el test de idoneidad la consulta de las preferencias del cliente en cuanto a los aspectos relacionados con la sostenibilidad en el asesoramiento y la gestión de carteras. Además, en las propuestas de

inversión se refleja si incorpora activos subyacentes que promuevan características medioambientales o sociales o si tienen objetivos de inversión sostenibles. Para ello, se dispone de una calculadora de sostenibilidad en la cual todas las propuestas de inversión contemplan el porcentaje de producto tradicional o “mainstream”, el porcentaje de producto de inversión que promueve, entre otras, características medioambientales o sociales, o una combinación de ellas y el porcentaje de productos de inversión que tenga como objetivo inversiones sostenibles. En este sentido, se realizó la revisión y modificación de los documentos, así como se ha comunicado internamente a través de la emisión de una circular a todos los gestores.

Con respecto a la cartera de productos comercializados con la Caja, se dispone de **fondos con criterios de inversión socialmente responsables (ISR)**, fondos que se gestionan con criterios de inversión socialmente responsable, combinando activos de renta fija pública y privada y renta variable, con una distribución geográfica muy diversificada, inversiones en bonos verdes y en temáticas sostenibles.

Para la constitución y comercialización de los fondos, se tiene en cuenta el “**ideario ético del fondo**” que marca dos criterios para la inversión:

- **Criterios excluyentes.** No se invierte en valores de emisores que, atenten contra los derechos humanos fundamentales (sean la explotación laboral de menores, la publicidad o distribución de pornografía), fabriquen material armamentístico, destruyan el medio ambiente y que no hagan una defensa de la salud pública (venta de alcohol o tabaco, etc.).
- **Criterios valorativos.** Se apoya la inversión en empresas que contribuyan positivamente al desarrollo del ideario Socialmente Responsable del fondo, en particular; que apliquen políticas medioambientales (energías renovables, control de la contaminación, control del gasto energético), la responsabilidad social (respeto a los derechos humanos, a un trabajo digno, generación de empleo estable en regiones más desfavorecidas...) y Gobernanza Corporativa (transparencia en la gestión, procesos de auditorías sociales y medioambientales, ausencia de prácticas ilegales, etc.).

Con el objetivo de tener disponible una cartera de productos sostenibles, siguiendo la Estrategia de Sostenibilidad de la Entidad, en el año 2023 está prevista la definición de un catálogo de “productos verdes” para el cual se van a desarrollar productos sostenibles ajustados a las exigencias normativas. Algunos de estos **de productos y servicios sostenibles** serán:

- **Hipoteca Vivienda.** Préstamos con garantía hipotecaria para la compra de viviendas con la Calificación A o B en el Certificado de Eficiencia Energética. Graduación del tipo de interés en función de la calificación A-D.
- **Préstamo Eficiencia Energética.** Préstamo personal para financiar las actuaciones en viviendas que conlleven un incremento en el grado de eficiencia energética del inmueble donde se han llevado a cabo.
- **Préstamo Renovación Electrodomésticos.** Préstamos para la compra de electrodomésticos con calificación A, B o C del nuevo etiquetado o A+, A++, A+++, de la antigua clasificación.
- **Préstamo Vehículo sostenible.** Préstamo personal para la compra de vehículos que tenga la Etiqueta "0" o "ECO" de la DGT.
- **Cuenta Cliente "Sostenible".** Cuenta con operativa exclusiva online para reducir emisiones, sin papel. El cliente puede obtener bonificaciones adicionales en Precios por Segmento por la contratación de otros productos considerados como Verdes (Financiación, Inversión).

- **Cuenta de Pago Básica.** Cuenta con operativa exclusiva online para reducir emisiones, sin papel.
- **Cuenta de Pago Básica Vulnerable.** Cuenta corriente a la vista que tiene como objetivo la integración e inclusión en el sistema financiero de cualquier persona, especialmente las vulnerables.
- **Cuenta En Marcha.** Cuenta de Ahorro destinada a la integración e inclusión de los menores en el sistema financiero.
- **Cuenta Joven in.** Cuenta Corriente a la vista destinada a la integración e inclusión de los jóvenes al sistema financiero.
- **Depósito Sostenible.** Depósito con remuneración en efectivo.
- **Tarjeta digital.** Duplicado de las Tarifas Vendibles de las Cajas en las tarjetas que comercializan, para poner a la venta a clientes tarjetas de uso exclusivo en digital (pago con móvil y pago en comercio electrónico) con un parámetro que nunca emite plástico físico.
- **Tarjetas con modalidad de redondeo en compras con fines Sostenibles.** Funcionalidad de hucha de acumulación de euros, redondeando el euro superior todas las compras, cuyo destino mensual o trimestral sea la aportación de esos fondos a proyectos sostenibles (plantar árboles, compra de huella de carbono, etc.).

Como complemento a lo anteriormente expuesto, Caja Rural Central recibe de manera periódica un **Informe de la Cartera ASG** que mide la materialidad financiera asociada a una amplia gama de métricas relacionadas con el funcionamiento de las organizaciones. De esta manera se evalúa el “desempeño” bajo criterios de sostenibilidad de las empresas/organizaciones que componen la cartera. La puntuación a nivel empresa se calcula como la media de las puntuaciones en Ambiental, Social y Gobernanza ponderadas por el peso que tiene cada pilar dentro del Scoring Profile seleccionado.

Desde octubre de 2021, Caja Rural Central se adhirió al Convenio entre la AEB, CECA y UNACC, que consiste en la Identificación o estimación de la letra de eficiencia energética de las carteras individuales históricas de garantías inmobiliarias en edificios residenciales. De esta manera, se pretende identificar los riesgos de “transición” así como “físicos” de las carteras inmobiliarias de la Caja.

Para velar por la información disponible de los clientes, la Entidad protege los datos de los clientes de forma personal mediante la continua mejora y control de la Política de Protección de Datos (ver [1.5 Cumplimiento Normativo](#)).

En virtud de la regulación legal sobre el servicio de atención al cliente, desde 2004 se creó en Caja Rural Central el **Servicio de Atención al Cliente**, así como se aprobó el reglamento que regula su actividad y se ratificó la adhesión de la entidad al **Servicio de Defensa del Cliente de la UNACC**.

Dentro de las funciones del Servicio de Atención al Cliente no sólo está la de resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, sino que, además, el primer trimestre de cada año se reporta al Consejo Rector la **Memoria Explicativa** del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, incluyendo recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer una mejora de las relaciones que mantiene la Entidad con los clientes.

Los clientes disponen de un **buzón de quejas y reclamaciones**, así como de un formulario de reclamación. Para ampliar la información disponible para el cliente, en la página web se dispone un tablón de anuncios con información de interés para los clientes sobre los productos y servicios. Todas las reclamaciones recibidas se contestan al cliente, previa apertura del expediente, mediante carta con acuse de recibo.

En de julio de 2022, se ha implantado un nuevo sistema desarrollado por RSI para el registro y resolución de las reclamaciones y quejas recibidas en el SAC (Servicio de Atención al Cliente), con la finalidad de llevar un seguimiento más completo y adecuado de las mismas, en relación con la circular 4/2021, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones de entidades de crédito y otras entidades supervisadas. De esta manera se ha facilitado el envío de la información al Banco de España.

| Nº reclamaciones recibidas  | 2020       | 2021       | 2022       |
|---|------------|------------|------------|
| Eliminación cláusulas suelo-techo                                   | 34         | 29         | 29         |
| Gastos otorgamiento de escrituras                                   | 39         | 62         | 26         |
| Resto de reclamaciones (cobro comisiones, ingresos ventanilla, ...) | 166        | 160        | 164        |
| <b>Total</b>  | <b>239</b> | <b>251</b> | <b>219</b> |

Adicionalmente, los clientes disponen de diferentes canales presenciales y online para contactar con la entidad y resolver cualquier consulta o duda, según sus preferencias. Uno de los principales valores de la Entidad en la relación con sus clientes es la cercanía, haciendo gran hincapié en el trato personal y permitiendo realizar todas las operativas de manera presencial si así lo desea el cliente. Una muestra de esto es la posibilidad de realizar operaciones en caja sin límite de horarios.



Mensajería  
Privada a través de  
Ruralvía Web



Whatsapp



Contacto  
telefónico



Correo  
electrónico

Caja Rural Central es consciente de la importancia de tener una presencia activa en las **Redes Sociales**, por lo que dispone de perfiles corporativos en las más utilizadas por sus clientes y en las cuales crea contenido de manera periódica con recomendaciones de seguridad o de ahorro, concursos, sensibilización en sostenibilidad, explicación de uso de operativas, comunicación de acciones, etc.

Una de las líneas de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad es la satisfacción de la cliente. Para mantener altos estándares de calidad satisfacción en la relación con la clientela, la Entidad realiza encuestas de satisfacción a través de diferentes canales, lo que le permite mejorar la prestación de productos y servicios. En el año 2022, el 87,7% de los clientes encuestados estaban satisfechos con Caja Rural Central.

En el año 2022, Caja Rural Central realizó una acción de comunicación a sus clientes titulares de tarjetas, denominada “Que no te pesquen”, con el objetivo de avisarles de cómo podían prevenir y detectar a tiempo fraudes como el phishing u otras técnicas donde el ciberdelincuente se puede hacerse con los datos de la tarjeta y demás información bancaria. Para ello, se comunicaron buenas prácticas, recomendaciones y aspectos a evitar.

Además, también se realizan charlas y jornadas presenciales sobre educación financiera e información de mercados. Como el foro de banca privada, organizado de manera conjunta con ADIMUR, donde se trataron temas como la situación de la inflación, los tipos de interés, las previsiones de crecimiento o el futuro de la inversión.

A 31 de diciembre de 2022, Caja Rural Central tiene los siguientes seguidores en cada una de las Redes Sociales en las que está presente:



4.465 seguidores



2.231 seguidores



1.534 seguidores



1.017 seguidores



152 suscriptores

El Grupo Caja Rural, al cual pertenece la Entidad, apuesta por la innovación y digitalización de sus productos y servicios. En este sentido, en el año 2022, Ruralvía se ha actualizado, tanto la página web como la aplicación para dispositivos móviles, en la cual se han añadido nuevas funcionalidades como:

- **Contratar productos y servicios.** Desde Ruralvía se pueden contratar los productos que necesite el cliente o activar servicios, sin esperas ni colas en la oficina.
- **Ruralvía Broker.** Espacio personal para comprar y vender acciones de forma autónoma, así como consultar la evolución de los mercados y de tus posiciones.
- **Activar Notificaciones PUSH.** El cliente puede estar informado en todo momento de cualquier movimiento que se produzca en sus cuentas o tarjetas, activando el servicio de notificaciones.
- **Maia, asistente virtual.** Se dispone de un asistente virtual que puede dar al cliente respuesta inmediata a sus preguntas más frecuentes dentro, como la manera de recordar el PIN de su tarjeta, modificar la clave de firma, aplazar una compra o consultar un recibo domiciliado, entre otras muchas cuestiones.

Para facilitar la adaptación a sus clientes, la Entidad dispone de información en su página web, así como de vídeo tutoriales en su canal de Youtube para dar a conocer las distintas funcionalidades de las apps disponibles. Adicionalmente, se ha diseñado un proceso de bienvenida, que permite en el primer acceso, que el cliente pueda vincularse el dispositivo como una medida adicional de seguridad. Una vez realizada esta acción puede configurarse sus preferencias (acceso biométrico, notificaciones push y biometría de compras) de una manera fácil y con un único reto de firma. Además, las tarjetas de Caja Rural Central son compatibles con los X-Pay de las marcas Apple, Samsung y Google, para aquellos clientes que prefieran utilizar alguna de estas apps para las compras a través de sus dispositivos móviles.

En el año 2022, se han incorporado al sistema de Firma Digital diversos documentos (póliza orden domiciliación adeudos SEPA, etc.) de los seguros Hogar Rural Flexible y protección de Pagos. Esta medida se ajusta a las necesidades de los clientes, evitando la necesidad de tener que acudir a la oficina y favorece la reducción del uso del papel.

Por último, este año se ha diseñado **PartnerCRC 360**, un programa dirigido a los empleados de las empresas clientes de la Entidad, cuya finalidad es la de atraer a los empleados de las mismas a ser clientes de CRC bajo unas condiciones preferentes en productos y servicios financieros. Dicho programa será lanzado a lo largo de 2023.

## 6.4 Información fiscal

| Información fiscal (en miles de €)  | 2020       | 2021       | 2022       |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Beneficios totales obtenidos        | 9.783,5    | 11.722,0   | 16.648,6   |
| Impuestos pagados sobre beneficios  | 2.064,6    | 2.387,7    | 3.278,8    |
| Subvenciones recibidas <sup>1</sup> | 31,6       | 29,0       | 15,9       |
| Sanciones administrativas           | 0,0        | 0,0        | 4,0        |
| <b>Total</b>                        | <b>239</b> | <b>251</b> | <b>219</b> |

<sup>1</sup>Formación bonificada a través de Fundae.



## 7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178

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

### 7.1 Información cuantitativa (Reglamento Delegado UE 2020/852)

#### 7.1.1 Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles.

Para determinar el total de activos elegibles en lo que a exposiciones a personas jurídicas se refiere, la entidad ha recogido (a través de un proveedor externo) los datos de elegibilidad publicados por las contrapartidas obligadas sobre volumen de negocio y capex elegible. Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos a hogares destinados a la adquisición de vivienda y vehículos, esencialmente. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían potencialmente 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. En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que, para sociedades filiales de aquellas matrices o cabeceras de grupo obligadas a publicar información no financiera, basándose en su interpretación de la norma, la entidad asigna a éstas los datos de elegibilidad publicados por su matriz. 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) y cualesquiera otras partidas previstas en el mencionado reglamento.

Para la identificación de empresas no obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, en el caso de entidades extranjeras o emisores de títulos no nacionales para los que no se ha dispuesto de información de balance y cifras de empleados y, por tanto, no se ha podido evaluar la mencionada obligación, dichas exposiciones se han considerado no obligadas (y por ende no elegibles).

No se han tenido en cuenta exposiciones fuera de balance.

|  | CAPEX     | VOL. NEG. |
|--|-----------|-----------|
| GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador | 468.767   | 461.480   |
| Total activos de la GAR  | 2.168.900 | 2.168.900 |

|                 |           |           |
|-----------------|-----------|-----------|
| Activos Totales | 3.105.992 | 3.105.993 |
|-----------------|-----------|-----------|

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| <b>% ELEGIBLES / ACTIVOS CUBIERTOS</b> | <b>21,61%</b> | <b>21,28%</b> |
|--|---------------|---------------|

|                                    |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>% ELEGIBLES / ACTIVOS TOTAL</b> | <b>15,09%</b> | <b>14,86%</b> |
|------------------------------------|---------------|---------------|

En miles de euros

Nótese que los importes reportados a lo largo de este apartado de taxonomía corresponden a importes en libros brutos en todos los epígrafes (siguiendo la recomendación de la Comisión Europea).

Nótese también que, del saldo de exposiciones elegibles, se ha deducido el importe correspondiente a exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.

Asimismo, ha de ponerse de manifiesto que no se presentan (en este apartado y en los siguientes) cifras comparables del cierre de 2021 ya que, debido al cambio de metodología implementado en la relación con la elegibilidad de la exposición a personas jurídicas y la identificación del colectivo obligado, las cifras resultantes no son comparables. En el mismo sentido, la inexistencia de datos publicados con anterioridad a dicha fecha por las contrapartidas personas jurídicas afectas, imposibilita la formulación de una comparable pro-forma.

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

Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad; Administraciones Centrales, Bancos Centrales, Emisores supranacionales Y Derivados y cartera de negociación (no incluidos como elegibles).

|   | Importe<br>(en miles €) | % s/activo total |
|---|-------------------------|------------------|
| Emisores soberanos (AAPP centarles y supranacionales)   | 816.895                 | 26,30%           |
| Exposiciones frente a Bancos Centrales                  | 120.013                 | 3,86%            |
| Resto cartera de negociación y derivados de negociación | 184                     | 0,01%            |
| <b>Activos Totales</b>                                  | <b>3.105.992</b>        | <b>30,17%</b>    |

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

Para la obtención de la cifra reportada, se han agregado las exposiciones a personas jurídicas con una cifra de empleados inferior a 500 en el último ejercicio del cual se dispongan datos. Aplica también la particularidad en su identificación puesta de manifiesto en el punto 7.1.1.

|  | Importe<br>(en miles €) |
|--|-------------------------|
| Sociedades Financieras                             | 100.167                 |
| Sociedades No Financieras                          | 871.551                 |
| <b>Total activos de la GAR</b>                     | <b>2.168.900</b>        |
| <b>% Empresas no obligadas / Activos cubiertos</b> | <b>44,80%</b>           |

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

Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad: “Préstamos interbancarios a la vista” y “Derivados de cobertura”.

|  | Importe<br>(en miles €) |
|--|-------------------------|
| Derivados de Cobertura   | 1.293                   |
| Préstamos interbancarios a la vista  | 93.472                  |
| <b>Total activos de la GAR</b>   | <b>2.168.900</b>        |
| <b>Proporción de derivados de cobertura y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales</b> | <b>4,37%</b>            |

Nótese que, en todo caso, los saldos de los apartados anteriores se refieren a importes brutos.

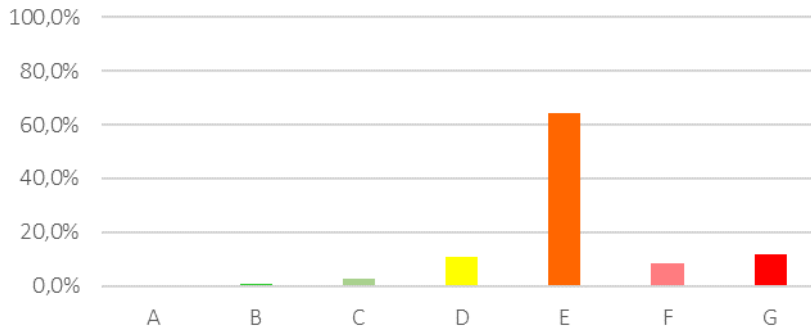
## 7.2 Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento

Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la entidad está diseñando un catálogo de productos y finalidades sostenibles que bonifican en términos de precios inversiones o financiaciones que la entidad considera que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la entidad favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, con especial importancia de la atención al medio rural, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

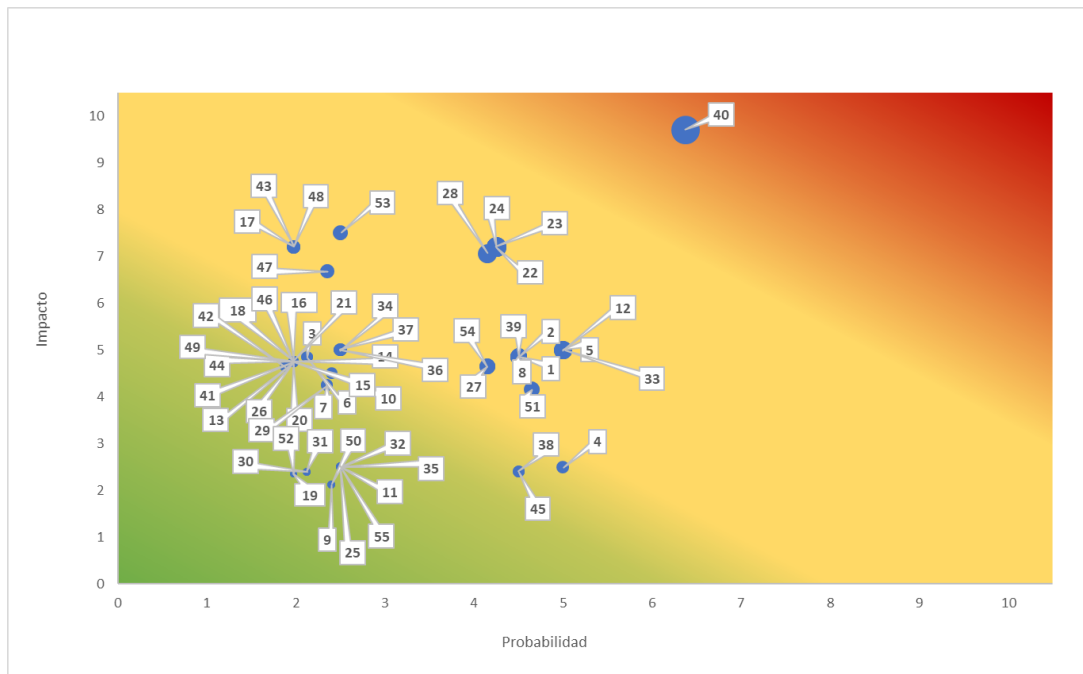
En aras de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, la entidad ha desarrollado, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Obtención de **certificados de eficiencia energética** para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación. Igualmente, la Entidad valora la repercusión de los **riesgos físicos** en su cartera hipotecaria basándose en los datos proporcionados por el mencionado proveedor referentes a riesgo de inundación, incendio, riesgo sísmico o desertificación. El histograma de debajo refleja la distribución de las calificaciones de emisiones.

### Certificados de eficiencia energética



- Autoevaluación de materialidad:** La Entidad realiza anualmente una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG. Dicha autoevaluación es aprobada posteriormente por el Consejo Rector.



| Categoría                              | N1 | IMPACTO   | N2 | IMPACTO  |
|--|----|---|----|--|
| E<br>Medio ambiente y cambio climático | 1  | Incumplimiento regulatorio o normativo  | 1  | Incumplimiento de las exigencias regulatorias / <u>best-practices</u> sectoriales en materia ambiental y/o climática   |
|  | 2  | Ausencia de un sistema de gestión de riesgo consolidado en materia medioambiental y climática | 2  | Lenta adaptación a los nuevos requisitos regulatorios en materia ambiental y/o climática   |
|  |    |   | 3  | Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos                              |
|  |    |   | 4  | Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental  |
|  |    |   | 5  | Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático  |
|  | 3  | Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos     | 6  | Ausencia de factores medioambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía  |
|  |    |   | 7  | Depreciación de los activos en balance como consecuencia de cambios físicos o regulatorios   |
|  |    |   | 8  | Imposibilidad de respuesta a los cambios en las preferencias de los clientes a una opción de productos más sostenibles por falta de estos en la oferta de la entidad |
|  |    |   | 9  | Aumento de los activos varados en el balance debido una transición hacia una economía baja en carbono  |
|  | 4  | Financiaci3nes e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental                      | 10 | Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático   |
|  |    |   | 11 | Cambio en la valoraci3n de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera                                    |
|  |    |   | 12 | Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposici3n a las consecuencias ambientales y/o climáticas   |

| Categoría                      |                                 | N1  | IMPACTO  | N2   | IMPACTO   |
|--------------------------------|---------------------------------|---|--|--|---|
| S                              | Empleados                       | 5   | Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales                                     | 13   | Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades   |
|                                |                                 |   |  | 14   | Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad   |
|                                |                                 |   |  | 15   | Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares   |
|                                |                                 |   |  | 16   | Despidos masivos (ERES, ERTES, etc.)  |
|                                |                                 |   |  | 17   | Dificultades para la atracción y retención de talento   |
|                                | Cliente                         | 6   | Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH  | 18   | Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados   |
|                                |                                 |   |  | 19   | Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad  |
|                                |                                 |   |  | 20   | Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc.  |
|                                |                                 |   |  | 21   | Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados   |
|                                |                                 |   |  | 22   | Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado  |
| Sociedad / Comunidades locales | 7                               | Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente | 23   | Productos complejos no ajustados al perfil de cliente  |   |
|                                |                                 |   | 24   | Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas  |   |
|                                |                                 |   | 25   | No respeto a la diversidad y discriminación de clientes  |   |
|                                |                                 |   | 26   | Ausencia de garantías en los productos comercializados   |   |
|                                |                                 |   | 27   | Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes   |   |
| G                              | Empleados                       | 8   | Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente | 28   | Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente   |
|                                |                                 |   |  | 29   | Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes  |
|                                |                                 |   |  | 30   | Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.) |
|                                |                                 |   |  | 31   | Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera)                        |
|                                |                                 |   |  | 32   | Despoblación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa.                           |
|                                | Cliente                         | 9   | Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes                                     | 33   | Envejecimiento de la población local que conlleve a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades.                         |
|                                |                                 |   |  | 34   | Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad          |
|                                |                                 |   |  | 35   | Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.)                          |
|                                |                                 |   |  | 36   | Falta de diálogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad  |
|                                |                                 |   |  | 37   | Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)   |
| G                              | Gobierno, ética y transparencia | 11  | Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección               | 38   | Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: Independencia, diversidad, etc.  |
|                                |                                 |   |  | 39   | Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)  |
|                                |                                 |   |  | 40   | Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad   |
|                                |                                 |   |  | 41   | Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG   |
|                                |                                 |   |  | 42   | Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).  |
|                                | Relación con terceros           | 12  | Escándalos vinculados a la alta dirección  | 43   | Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad  |
|                                |                                 |   |  | 44   | Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.  |
|                                |                                 |   |  | 45   | Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad   |
|                                |                                 |   |  | 46   | Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar)                         |
|                                |                                 |   |  | 47   | Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales.   |
| Relación con terceros          | 13                              | Relaciones con terceros   | 48   | Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección  |   |
|                                |                                 |   | 49   | Relación de la alta dirección con el poder político  |   |
|                                |                                 |   | 50   | Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores  |   |
|                                |                                 |   | 51   | Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía   |   |
|                                |                                 |   | 52   | Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.).  |   |
| Relación con terceros          | 13                              | Relaciones con terceros   | 53   | Cuestionamientos por vinculación de la organización, cierta o no, a partidos o líderes políticos o movilizaciones sociales con carácter político. Posiciones activas y visibles de la organización y de sus líderes en la agenda política. |   |
|                                |                                 |   | 54   | Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores  |   |
|                                |                                 |   | 55   | Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG  |   |

- Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de **renta fija**. Tales informes son contruidos con base en el **scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio** en la industria y en ellos se puede obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor/contrapartida.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la entidad 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 entidad está trabajando en la incorporación de los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, a elevar para su revisión y aprobación por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad tienen como objetivo establecer y asignar funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.

Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización.

### 7.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación.

El grueso de la cartera de negociación está compuesto de deuda pública soberana y derivados, para los cuales no existe una metodología de valoración ASG a efectos de taxonomía. No obstante, la entidad monitoriza la evolución de la deuda pública basándose en el scoring ASG de un proveedor externo de reconocido prestigio.

## 8. Información EINF

El Estado de Información no Financiera de Caja Rural Central correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022 (el “Informe” o el “Estado de Información no Financiera”) forma parte del informe de gestión de Caja Rural Central dando cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Al 31 de diciembre de 2022 la Entidad mantiene participación del 100% exclusivamente en sociedades dependientes no cotizadas que no poseen un interés significativo, individualmente y en conjunto, para la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las sociedades del grupo, por la lógica aplicación del principio de importancia relativa. Como consecuencia, con fecha 14 de marzo de 2013, el Banco de España comunicó a la Entidad la no necesidad de presentar estados consolidados. Estas sociedades comparten sede social con la Entidad. Las sociedades participadas al 100% son:

- a. Rural Central Energías Alternativas, S.L. cuya actividad es la producción de energía fotovoltaica, siendo el importe de la participación de 3.900 miles de euros al 31 de diciembre de 2022.
- b. Rural Central Gestión de Activos S.A.U. cuya actividad es la tenencia y comercialización de activos inmobiliarios, creada por imperativo legal para el cumplimiento de la Ley 8/2012, de 30 de octubre, sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero, siendo el importe de la participación de 7.146 miles de euros al 31 de diciembre de 2022.

El Estado de Información no Financiera de Caja Rural Central incluye, en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

En su elaboración se han tenido en cuenta las directrices de la Comisión Europea sobre presentación de información no financiera (2017/C 215/01 y 2019/C 209/01). Asimismo, se ha utilizado el marco de GRI Sustainability Reporting Standards (Estándares GRI). Este marco ha sido el empleado para la presentación de los indicadores clave de resultados no financieros. Se ha utilizado una selección de los Estándares GRI o parte de su contenido.

**Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre** **Páginas** **Indicador GRI equivalente**

**Información general:**

Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).

Pág. 2-9  
Pág. 65

2-1 Detalles organizacionales  
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad  
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales  
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible  
2-23 Compromisos y políticas

Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.

Pág. 9-22

-

Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.

Los resultados se explican a lo largo de todo el documento.

-

Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para 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.

Pág. 7-9  
Pág. 11-14  
Pág. 42-45

2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos  
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.

Pág. 11-13  
Pág. 23-26

2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos  
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos  
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad  
Debido al impacto medio ambiental no significativo de la Entidad no se ha considerado necesario disponer de provisiones y garantías para riesgos ambientales

**Contaminación:**

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio

Pág. 23  
Pág. 25-26

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)



ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

No se realizan medidas para prevenir o reducir el ruido o la contaminación lumínica debido a la actividad de la organización

**Economía circular y prevención y gestión de residuos:**

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Pág. 23-25  
No se realizan acciones para combatir el desperdicio de alimentos al no disponerse de comedores en los centros de trabajo.

301-2 Insumos reciclados utilizados (Papel y tóner)

**Uso sostenible de los recursos:**

Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Pág. 24

303-5 Consumo de agua (Consumo total de agua)

Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

Pág. 23  
Pág. 25

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen (Papel)

Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.

Pág. 23  
Pág. 25-26

302-1 Consumo energético dentro de la organización (Consumo electricidad)

**Cambio climático:**

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).

Pág. 25

-

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Pág. 23-24

-

Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.

Actualmente Caja Rural Central no ha establecido metas de reducción a medio y largo plazo

-

**Protección de la biodiversidad:**

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

La actividad desarrollada por Caja Rural Central no genera impacto directo sobre la biodiversidad.

-

Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas

La actividad desarrollada por Caja Rural Central no genera impacto directo sobre la biodiversidad.

-

**Empleo:**

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

Pág. 28

2-7 Empleados

|   |            |   |
|---|------------|---|
| Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional. <sup>36</sup>      | Pág. 28-29 | 2-7 Empleados   |
| Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.   | Pág. 30-31 | -   |
| Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.  | Pág. 32    | 2-19 Políticas de remuneración<br>2-20 Proceso para determinar la remuneración  |
| Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad  | Pág. 32    | -   |
| 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 disgregada por sexo | Pág. 19    | 2-19 Políticas de remuneración<br>2-20 Proceso para determinar la remuneración  |
| Implantación de políticas de desconexión laboral  | Pág. 34    | -   |
| Empleados con discapacidad  | Pág. 38    | -   |
| <b>Organización del trabajo:</b>  |            |   |
| Organización del tiempo de trabajo  | Pág. 32-34 | -   |
| Número de horas de absentismo   | Pág. 33    | -   |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores   | Pág. 33-34 | 401-3 Permiso Parental  |
| <b>Salud y seguridad:</b>   |            |   |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo  | Pág. 34-35 | -   |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.   | Pág. 35    | 403-9 Lesiones por accidente laboral (El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral, el número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) y el número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables. |
| <b>Relaciones sociales:</b>   |            |   |
| Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)   | Pág. 36    | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad  |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país   | Pág. 36    | 2-30 Convenios de negociación colectiva   |
| Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)  | Pág. 36    | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad<br>403-4 47%   |
| <b>Formación:</b>   |            |   |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación   | Pág. 34-36 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado<br>404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición   |

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
| <b>Accesibilidad:</b>  |                                  |   |
| Accesibilidad universal de las personas  | Pág. 38                          | -   |
| <b>Igualdad:</b>   |                                  |   |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | Pág. 39-41                       | 2-23 Compromisos y políticas<br>405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres<br>406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas |
| <b>Derechos Humanos</b>  |                                  |   |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos   | Pág. 41<br>Pág. 44-45            | 2-23 Compromisos y políticas<br>2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas  |
| Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos  | Pág. 41                          | 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos  |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos   | Pág. 41                          | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.   | Pág. 41                          | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  |
| <b>Corrupción y Soborno</b>  |                                  |   |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno   | Pág. 42-45                       | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción<br>205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas   |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales  | Pág. 44-45                       | -   |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro  | Pág. 48                          | -   |
| <b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</b>   |                                  |   |
| El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local  | Pág. 46-49                       | -   |
| El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio  | Pág. 46-49<br>Pág. 51<br>Pág. 52 | -   |
| Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos  | Pág. 46-49                       | -   |
| Las acciones de asociación o patrocinio  | Pág. 46-49                       | 2-28 Afiliación a asociaciones  |

**Subcontratación y proveedores:**

|   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | Pág. 49-51            | - |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad         | Pág. 17<br>Pág. 50-51 | - |
| Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas                                 | Pág. 50-51            | - |

**Consumidores:**

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores              | Pág. 15-18<br>Pág. 51-52<br>Pág. 55 | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing<br>419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico |
| Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas | Pág. 55-56                          | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente  |

**Información fiscal:**

|  |         |   |
|--|---------|---|
| Los beneficios obtenidos país por país           | Pág. 58 | -   |
| Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados | Pág. 58 | -   |
| Las subvenciones públicas recibidas              | Pág. 58 | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno |