



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

relativa al estado individual de información no financiera

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CAJA RURAL CENTRAL 2023

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2023

En Madrid a 09 de abril de 2024

Rafael García Meiro
CEO



AENOR

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)

AENOR

- 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:

AENOR

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

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

Entre las evidencias revisadas se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado 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 CAJA RURAL CENTRAL 2023** que se publica como documento independiente en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO, 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 2023

Orihuela, marzo 2024



Índice

1. Información general	3
1.1 Caja Rural Central	3
1.2 Modelo de Negocio	4
1.3 Estrategia	7
1.4 Gestión del riesgo	12
1.5 Cumplimiento Normativo	19
1.6. Gobierno corporativo	23
2. Información sobre cuestiones medio ambientales	31
3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	36
3.1 Empleo	36
3.2 Organización del trabajo	42
3.3 Salud y Seguridad	44
3.4 Relaciones sociales	46
3.5 Formación	46
3.6 Accesibilidad	48
3.7 Igualdad	48
4. Información sobre respeto a los Derechos Humanos	51
5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno	52
6. Información sobre la sociedad	57
6.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	57
6.2 Subcontratación y proveedores	60
6.3 Consumidores	62
6.4 Información fiscal	69
7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178	70
7.1 Introducción y metodología	70
7.2 Resumen de los principales indicadores	72
7.3 Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea	72
7.4 Información anexo XI	76
7.4.1 Información contextual en apoyo de los indicadores	76
7.4.2 Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento	77
7.4.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación	80
8. Información EINF	81

1. Información general

1.1 Caja Rural Central

Caja Rural Central, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, Caja Rural Central o CRC) 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.

Es objetivo primordial de la Entidad es 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.

Red oficinas	2021	2022	2023
Nº de oficinas	75	77	77
De las cuales están en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	22	22	22
Nº de poblaciones en las que la Caja es la única Entidad presente	11	11	11
Nº de cajeros	139	128	124
Nº de cajeros en poblaciones sin oficina	2	2	1

Otros datos de interés sobre la presencia de CRC en el territorio son:

- 13% de Cobertura en municipios de las provincias de Alicante y Murcia con menos 10.000 habitantes.
- Todas las oficinas de CRC son físicas con atención presencial.
- 54% de los clientes se encuentran en poblaciones de menos de 25.000 habitantes.
- 124 cajeros automáticos, de los que 107 se encuentran en 77 oficinas y 17 desplazados en distintas ubicaciones.
- En 11 poblaciones CRC es única entidad financiera.

La Caja desarrolla actividades relacionadas con todos los segmentos socioeconómicos de su entorno; agricultura, ganadería y medio rural, construcción de viviendas sociales, obras sociales, culturales y deportivas, así como está presente mediante acuerdos de colaboración con las entidades de desarrollo más representativas de su 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 de la 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 plan de expansión continúa en el año 2024 con la previsión de apertura de 3 oficinas más.

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.

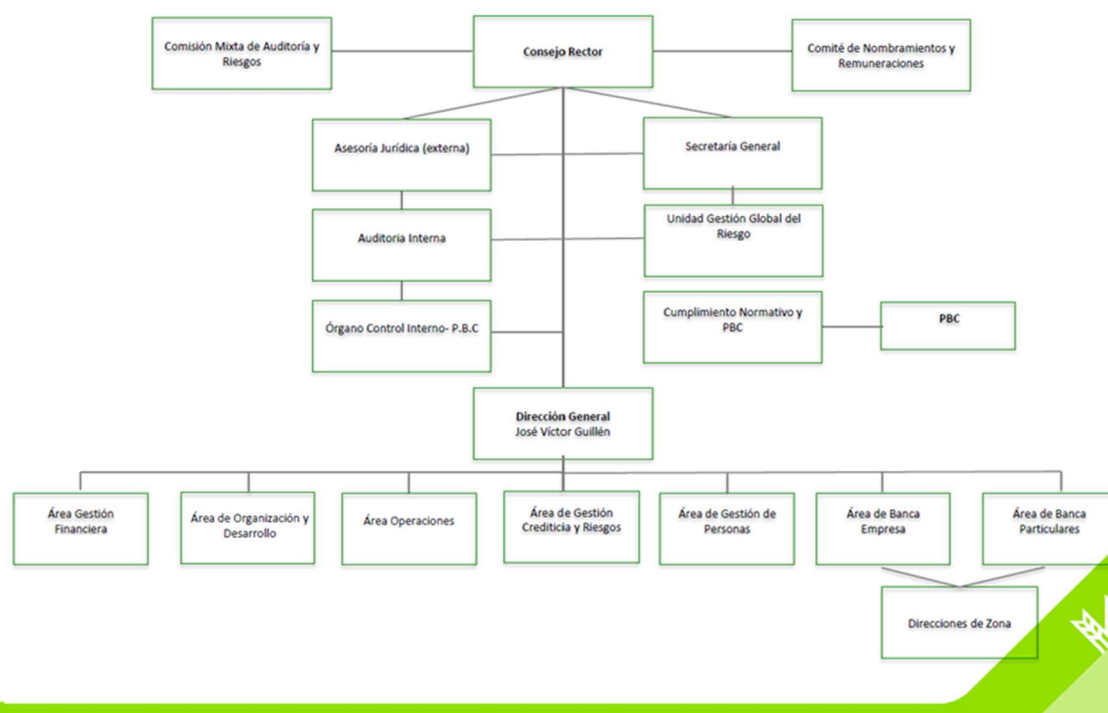
Adicionalmente, cabe destacar la función de **Tesorería**, a través de la cual la Caja, con la ayuda prestada por el servicio de tesorería y mercado de capitales del Banco Cooperativo Español, desarrolla la actividad de trading en los mercados financieros y gestiona el riesgo estructural de balance.

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, aprobada en el Consejo Rector el 26 de septiembre de 2023 y que entró en vigor en el mes de octubre, que permite desarrollar su modelo de Negocio.



Las misiones de cada una de las direcciones / áreas de gestión de la organización son las siguientes:

- **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.
- **Área de Gestión Financiera.** Asegurar permanentemente a Caja Rural Central, una planificación financiera estratégica y táctica, unos sistemas de contabilidad, y su necesario control operativo e intervención, una organización de los medios materiales y técnicos precisos que hagan posible una estructura organizativa eficiente y rentable.
- **Área de Organización y Desarrollo.** Asegurar proveer un sistema de información de gestión consistente que permita una toma de decisiones correcta a las áreas. Responsable de la mejora continua en los procesos internos de la Entidad, proponiendo

los sistemas y procedimientos que impulsen y mejoren la eficiencia de CRC en general y, en especial de sus recursos productivos.

- **Área 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.
- **Área de Gestión Crediticia y Riesgos.** 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.
- **Área 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.
- **Área de Banca 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.
- **Área de Banca 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.
- **Cumplimiento Normativo.** Bajo el principio de independencia, implantación de los procedimientos y controles para garantizar que el personal cumple con la normativa marcada. Asegurar la gestión y correspondiente mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional de la misma por posibles deficiencias con los estándares que se le exigen.
- **Gestión Global del Riesgo.** Bajo el principio de independencia, seguimiento y control de Riesgos de la Entidad y cumplimiento de lo establecido en el Marco de Apetito al Riesgo.
- **Auditoría.** Bajo el principio de independencia, supervisión de la eficacia de los sistemas de gestión del riesgo, control interno y gobierno de Caja Rural Central. Verificar el cumplimiento de las normativas internas y externas.

1.3 Estrategia

La Misión, Visión y Valores de la Entidad incorporan aspectos vinculados con factores ASG.

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.

En el plan estratégico trienal se establecen las líneas de actuación, y objetivos/previsiones de lo que se va a conseguir en términos de volumen y rendimientos, así como los ejes principales para llevarlo a cabo. El Plan Estratégico se revisa trimestralmente y se informa al Consejo Rector de su evolución y desviaciones. Las previsiones realizadas en el Plan Financiero 2021-23 se han cumplido. La Entidad ha logrado en los últimos tres años conseguir un elevado crecimiento del volumen de negocio, si bien, en el último año, el ritmo de crecimiento se ha moderado ligeramente. A su vez, ha reforzado el balance con un fuerte incremento de dotaciones y, la sólida generación de ingresos ha permitido crecer en Solvencia. Tras un periodo de presión sobre los márgenes derivado del escenario de tipos negativos, el nuevo contexto, de tipos de interés más elevados, ha traído consigo un repunte al alza del margen de intereses.

Actualmente, CRC está desarrollando un nuevo Plan Estratégico y Financiero para los próximos años 2024-2026. Las principales previsiones económicas son de un crecimiento moderado de la inversión crediticia y depósitos de la clientela, continuar creciendo en ingresos financieros y en margen bruto, e incremento de fondos propios vía capital y reservas.

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 fueron:



01. Análisis y relación con los grupos de interés y sector. Se desplegaron 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, es decir, aquellos 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 Cambio climático / estrategia climática Productos verdes o sostenibles Financiación verde Gestión ambiental interna	Social Empleo de calidad Taxonomía social Satisfacción de clientes Relación y diálogo con las Cajas Diálogo con los grupos de interés	Gobierno Buen Gobierno Crecimiento económico sostenible Ética y conducta Identificación y gestión de riesgos
---	--	--

	Compromiso, salud y bienestar laboral Flexibilidad y conciliación Derechos Humanos Inclusión financiera Acción social y alianza	Posicionamiento e influencia pública Cumplimiento normativo Transparencia y reporting Cadena de suministro responsable Ciberseguridad 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 asumió 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:

 G1 - Estrategia, Gobierno y Cultura	 G2 - Medición y Control de riesgos	 G3 - Productos y Servicios / Procesos de contratación	 G4 - Divulgación y Reporting (transparencia)
- Definición del compromiso con la sostenibilidad y ejecución de campaña de marketing - Incorporación de factores ASG en la estrategia comercial de la entidad - Creación de una nueva línea de negocios para el asesoramiento sobre los fondos NGEU - 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	- Adaptación del marco de gestión de Riesgos a las modificaciones de MIFID II - Integración de factores ASG en el proceso de admisión de riesgos para los productos de financiación de Banca Mayorista - Ajuste de los requisitos de fondos propios por riesgo de crédito	- Revisión del catálogo de productos y servicios - Implementación de la taxonomía EU TEG en los productos de inversión - Diseño y aplicación de una taxonomía propia para productos de financiación - Adaptación de los procesos de screening y clasificación de activos - Revisión y actualización de los procesos de selección de instrumentos de inversión - Adaptación del test de idoneidad y del informe de recomendaciones al cliente en función de las preferencias de sostenibilidad del mismo	- Divulgación describiendo la integración de los riesgos de sostenibilidad (web e inf. precont) - Divulgación en base a la sostenibilidad del producto (web e inf. precont) - Divulgación de políticas de remuneración, PIAs y métodos para medir las características ASG (web)

Las principales iniciativas desarrolladas en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad en el año 2023 han sido:

- Inclusión de indicadores de sostenibilidad en el Marco de Apetito al Riesgos (*ver capítulo 1.4 Gestión del riesgo*).
- Realización de la 2ª autoevaluación de Materialidad de Riesgos ASG (*ver capítulo 1.4 Gestión del riesgo*).
- Envío a Banco de España 2º cuestionario climático.
- Inclusión en el Informe de Autoevaluación del Capital y Liquidez Relevancia (IACL) 2022 del ejercicio de estrés para las empresas pertenecientes a los sectores más afectados por riesgos climáticos, así como para los inmuebles más afectados por riesgos físicos.
- Creación del parámetro “sostenible” a nivel de acuerdo (*ver capítulo 6.3 Consumidores*).

La Entidad está trabajando en la implementación progresiva de los hitos marcados por el Plan Director de Sostenibilidad. A fecha 15 de diciembre de 2023 de las 172 actividades, se habían finalizado 146, siendo el grado de avance del ejercicio del 95%.

Junto con Banco Cooperativo y en colaboración con RSI, la Entidad ha participado en diferentes proyectos enmarcados en el Plan de Sostenibilidad de CRC. Los proyectos principales o de mayor impacto han sido:

- **Cumplimentación Cuestionario ASG.** Con motivo de integrar los riesgos ASG en el proceso de admisión y seguimiento se está trabajando en la solicitud a las Grandes Empresas de un cuestionario en el momento de conceder la financiación y con un seguimiento periódico. Dicho cuestionario incluye preguntas sobre criterios ambientales, sociales y de gobernanza de las empresas y otorga una puntuación que supone un SCORING. Actualmente se está avanzado en la automatización del cuestionario.
- **GAR: Ratio de Activos Verdes.** Desarrollos funcionales desde RSI para dar cumplimiento con la Taxonomía de la UE.
- **Nuevo parámetro sostenible en los acuerdos de financiación.** Se ha habilitado un check para marcar todos los acuerdos de financiación que cumplan una serie de factores sostenibles.
- **Catálogo de productos sostenibles.** Creación a nivel de Grupo de un Catálogo de productos verdes bancarios adaptado a la Taxonomía UE, pero manteniendo la autonomía de cada entidad a efectos de decisiones de comercialización y precios (*ver capítulo 6.3 Consumidores*).
- **Cálculo de la Huella de Carbono.** Proyecto sectorial en desarrollo para el cálculo de la huella de carbono tanto para emisiones propias como emisiones financiadas (*ver capítulo 2. Información sobre cuestiones medio ambientales*).

CRC 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.

La constitución del **Comité de Sostenibilidad** (*ver capítulo 1.6. Gobierno corporativo*) en el año 2023, ha sido un importante hito en la Gestión de la sostenibilidad en la Caja. El Reglamento del Comité de Sostenibilidad aprobado en septiembre de 2023 tiene por objeto determinar los principios de actuación y el régimen de composición, organización y funcionamiento del Comité de Sostenibilidad de Caja Rural Central, constituido en cumplimiento de la normativa aplicable, así como el flujo de información y canales de comunicación con el Consejo Rector y con otras partes interesadas.

El Comité de Sostenibilidad de Caja Rural Central, tiene como mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Caja, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad en lo sustancial del Eje de Actuación relativo a Estrategia y Gobierno, ambos aprobados por el Consejo Rector. Mientras el primero debe basarse primordialmente en compromisos que la Entidad asume o va a asumir como contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París, el segundo se sustenta en el cumplimiento de los requerimientos normativos y regulatorios.

Para la correcta realización del mandato encomendado, el Comité cuenta con el apoyo técnico del Responsable de Sostenibilidad, el director de Gestión Global del Riesgo. Las principales funciones de este Comité son:

1. Actuar como órgano de consenso en aquellas materias relacionadas con la sostenibilidad que, por su transversalidad y relevancia, así lo requieran.
2. La aprobación de las políticas y normas en lo que atiende al marco de gestión de riesgos ASG.
3. Asignar, supervisar y monitorizar las responsabilidades y funciones del Responsable de Gestión de Riesgos ASG.
4. Asegurar el alineamiento y, en su caso, la adhesión de los requerimientos regulatorios establecidos en materia de sostenibilidad y gestión de riesgos ASG.
5. Definir, desarrollar y dar seguimiento en materia de gobernanza de sostenibilidad y riesgos ASG, de acuerdo con el marco de gobernanza establecido por el Consejo Rector y la Entidad.
6. Definir, desarrollar y dar seguimiento en materia de gobernanza de sostenibilidad y riesgos ASG, de acuerdo con el marco de gestión de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y Dirección General.
7. Asegurar el alineamiento de la estrategia comercial y de la Entidad con los riesgos ASG y de sostenibilidad, integrando los mismos en la definición de los objetivos.
8. Asesorar y prestar consulta a las áreas correspondientes en materia de gestión de riesgos ASG, así como para el posicionamiento estratégico de la Entidad.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por: Miembros del Comité de Dirección, la Dirección del Departamento de Análisis de Riesgos, la Dirección del Departamento de Marketing y la Dirección de Gestión Global del Riesgo (Responsable de Riesgos ASG).

La periodicidad de las reuniones del Comité será, al menos, trimestral conforme al calendario de sesiones aprobado por el propio Comité.

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.

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de CRC y un ámbito prioritario de actuación, tratándose de un elemento diferenciador de su gestión que, gracias a la combinación de unas políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.

En lo que respecta a los riesgos ASG, la Entidad realiza una gestión transversal e integrada con el resto de los riesgos correspondientes y de aplicación, tales como el riesgo de crédito o el riesgo de mercado

En este sentido, la Entidad cuenta con 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 aquellas 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:

- 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 CRC.

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.

Para mantener este perfil de riesgo moderado y prudente la Entidad tiene establecidos 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 CRC 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.

Todas las métricas tienen definido un objetivo, tolerancia y límite. En cada métrica, el objetivo es el valor que cumple con el apetito fijado; la tolerancia marca el umbral (alerta) a partir del cual se toman medidas de gestión, control y seguimiento reforzadas para volver a la situación objetivo y, por último, el límite es el nivel que CRC no quiere traspasar en ningún caso, dando lugar, si esta situación se produjera, a la adopción de medidas contundentes para la recuperación de niveles acordes con las directrices establecidas por el Consejo Rector.

La Función de Gestión de Riesgos de CRC es desarrollada por la Unidad de Gestión Global del Riesgo que, dependiendo directamente del Consejo Rector a través de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos de CRC como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

La Entidad integra en su marco general de gestión de riesgos los riesgos y factores ASG, mediante el cual se gestionan, monitorizan y atenúan dichos riesgos en una perspectiva a largo plazo. Dicho marco de gestión de riesgos se revisa periódicamente, asegurando su actualización y la inclusión de nuevos factores de riesgos que puedan ser de aplicación para la Caja.

- La integración de los riesgos, factores y criterios ASG en el Marco de Gestión de Riesgos, conlleva:
 - Una visión integral y bien documentada del impacto de los riesgos ASG sobre las categorías de riesgos existentes de la entidad.
 - La identificación de los riesgos ASG aplicables para la Entidad, así como su correspondiente materialidad para el mismo considerando también, la posibilidad de impacto de dichos riesgos.
 - La cuantificación los riesgos ASG a los que está expuesto la entidad.

- La adopción de un enfoque estratégico de la gestión y atenuación de los riesgos ASG acorde con la estrategia de negocio y apetito de riesgo y adoptar las políticas, procedimientos, límites de riesgos y controles de riesgo.
- La realización de un procedimiento de Due Diligence (cuestionario de admisión y seguimiento) ligado a los riesgos ASG tanto al inicio de la relación financiera como de forma periódica para clientes obligados por NFRD. Para aquellos clientes no obligados a reportar información de sostenibilidad y riesgos ASG, la entidad realizará una evaluación cuya profundidad dependerá en cada caso de la información disponible y del perfil de la contrapartida.
- La evaluación de la adecuación de los instrumentos de identificación, medición y atenuación de los riesgos ASG en revisiones periódicas.
- En el futuro, la Entidad, considerará la realización e implantación de procesos y metodologías exhaustivas que le permitan evaluar el impacto de los riesgos ASG sobre la adecuación de su capital desde un punto de vista económico y normativo.

La adaptación del marco de gestión de riesgos, integrando los riesgos ASG en el mismo, conlleva la inclusión de diversas funciones, roles y responsabilidades en el ámbito de la gestión de dichos riesgos. En este sentido, la Entidad ha realizado la adaptación de los Comités existentes, así como la creación de un nuevo comité específico de ASG: el Comité de Sostenibilidad (*ver capítulo 1.6. Gobierno corporativo y 1.3 Estrategia*).

En el año 2023 la Entidad ha incorporado 4 indicadores de 2º nivel en el MAR:

- % de colaterales inmobiliarios con certificación energética A, B, C y D.
- % de colaterales inmobiliarios con riesgo físico alto.
- Inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles.
- % de exposición a sectores altamente intensivos en carbono.

En relación con el objetivo de avanzar en la integración de los riesgos ASG, la Entidad ha realizado en el mes de mayo su segundo [Ejercicio de Autoevaluación de los Riesgos ASG](#), que tanto el Banco Central Europeo como para el Banco de España es una prioridad supervisora. 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 son los relacionados con la LOPD y Ciberseguridad, corrupción, fraude, y con ventas inadecuadas y de productos complejos.

En el contexto de la definición de la [política de financiación sostenible y riesgos ASG](#) (revisada en octubre de 2023), 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.

Esta política 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 esta Política, da respuesta tanto a las demandas de sus grupos de interés, 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.

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.

En este sentido, Caja Rural Central analiza el entorno empresarial y está trabajando en incorporar de manera explícita y en función de su materialidad, los riesgos medioambientales y climáticos en el marco de los procesos de medición y control de riesgos:

- Banca mayorista. Inventario trimestral de bonos verdes, sociales y sostenibles, e informe trimestral con datos de proveedores externos de la cartera de renta fija bajo criterios ASG que incluye medición del riesgo financiero asociado a métricas ASG, contribución de la cartera al logro de los objetivos de desarrollo sostenible, y medición del impacto medioambiental de las inversiones.
- Banca minorista. Enfoque principal en la cartera Hipotecaria: Identificación y evaluación de riesgos físicos y de transición. Certificados de eficiencia energética real o simulado y riesgos físicos, cargados en el sistema.
- Inversión crediticia hipotecaria (empresas). Cuestionario a empresas sujetas a NFRD. Está prevista la ampliación a empresas con más de 50 empleados.
- Autoevaluación de materialidad con indicadores cualitativos que conforman un mapa de calor.
- Informes de valoración y ratings internos a través de cuestionarios y scorings externos.

La Entidad cuenta además 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:

1. La medición de los riesgos al capital a los que están expuestas.
2. La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos;
3. La medición del nivel de liquidez.
4. 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.

En el año 2023, se han incluido como parte de proceso en el IACL el ejercicio de estrés realizado por primera vez para la cartera de empresas pertenecientes a sectores más afectados por riesgos climáticos y de transición, así como para los inmuebles afectados por riesgos físicos acusados. En base a los resultados de estos ejercicios, la Entidad concluyó que no es necesaria la asignación de capital adicional por tales conceptos.

Está previsto que, para el IACL de cierre de 2023, se amplíe el alcance para los riesgos de transición en la cartera hipotecaria (a través de los certificados de eficiencia energética) y los riesgos físicos en las empresas. De este modo, para riesgo de crédito se cubriría el análisis de riesgo físico y de transición para las dos principales carteras, comenzando además a analizar el impacto de factores climáticos y medioambientales en otros riesgos de las entidades.

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, respectivamente. Por su parte, el Comité de Sostenibilidad tiene el mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Caja, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad (*ver capítulo 1.3. Estrategia*).

Caja Rural Central desarrolla su actividad de asesoramiento de inversiones tomando en consideración aspectos y criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas, compañías y activos subyacentes que forman parte de las propuestas de asesoramiento en materia de inversión a sus clientes asesorados. Para ello, se rige por una Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad que determina el universo invertible de activos. Cuando el cliente manifieste preferencias por la denominada “Inversión Socialmente Responsable” (ISR) o “Inversión Sostenible”, se incluirán en la oferta productos y activos que, dentro del citado universo invertible, promuevan características medioambientales y/o sociales o tengan como objeto inversiones sostenibles, según las definiciones legales.

La consideración de los aspectos y criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (criterios ASG) se lleva a cabo durante el proceso de asesoramiento, identificando el universo de valores que cumplen con los criterios de inversión ISR (el universo invertible) que se desarrollan en la Política.

En ella, CRC establece un **Política de Exclusión** en cuanto a la selección de emisores de los valores negociables, entre los que preferentemente no se encontraran organizaciones que:

- a. **Pertenezcan a sectores conflictivos.** Empresas cuya fuente de ingresos principal provenga de las siguientes líneas de negocio:
 - Armamento “controvertido”. El definido en los tratados y convenciones internacionales vigentes en cada momento, tal como, minas terrestres antipersonales, municiones de racimo, armas químicas, biológicas y nucleares.
 - Juego y apuestas.
 - Pornografía.
- b. **Provoquen impactos medioambientales graves.** Compañías implicadas en controversias importantes en aspectos medioambientales como emisiones contaminantes, gestión de residuos, pérdida de biodiversidad o vulneren la protección de los océanos.

Si bien la política interna de integración de la sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión contribuye significativamente a minimizar las posibles incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad, aplicando el principio de proporcionalidad, la Entidad, tal y como queda recogido en su Política de transparencia de incidencias adversas en materia de sostenibilidad a nivel entidad, no dispone de métricas concretas ni de los datos necesarios que permitan la divulgación de una cuantificación precisa de las mismas, tarea que está previsto acometer en los plazos marcados normativamente a tal respecto.

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 capítulo 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.

Anualmente, con el Ejercicio FLESB (Forward Looking Exercise on Spanish Banks), el Banco de España 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. De esta forma, cada año, se revisan las proyecciones de balance, cuenta de resultados y fondos propios, y se revisan, trimestralmente, informando al Consejo Rector de la Entidad. 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).

Adicionalmente, la Entidad cuenta con:

- Política de integración de los riesgos de sostenibilidad en los servicios de asesoramiento en materia de inversión (*ver capítulo 1.4 Gestión del Riesgo*).

- Transparencia de incidencias adversas en materia de sostenibilidad a nivel de entidad (*ver capítulo 1.4 Gestión del Riesgo*).
- Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG (*ver capítulo 1.4 Gestión del Riesgo*).
- Plan Director de Sostenibilidad (*ver capítulo 1.3 Estrategia*).

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. Por su parte, el Comité de Sostenibilidad (*ver capítulo 1.3 Estrategia*) tiene como mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Caja, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad.

- **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 2023, 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 (*ver capítulo 2. Información sobre cuestiones medio ambientales*).
- **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 CRC con relación a los requisitos normativos establecidos.

1.6. Gobierno corporativo

Caja Rural Central considera crucial disponer de buena gobernanza para integrar los aspectos ambientales y sociales en las decisiones de la Entidad. Esto incluye el reconocimiento de los impactos del cambio climático y ambiental, así como de los riesgos físicos, de transición y de responsabilidad asociados.

En línea con la Estrategia de Sostenibilidad, la Entidad cuenta con un Sistema de Gobierno sólido que impulsa una gestión integral y transparente. Este sistema se basa en los siguientes pilares:

- **Compromiso.** La alta dirección está comprometida con la sostenibilidad y la integra en la estrategia y las operaciones de la organización.
- **Estructura.** Existe una estructura clara de responsabilidades para la gestión de la sostenibilidad, con roles y funciones bien definidos.
- **Procesos.** Se han implementado procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.
- **Información.** Se recopila y analiza información relevante para la sostenibilidad, y se utiliza para tomar decisiones informadas.
- **Comunicación.** Se mantiene una comunicación abierta y transparente con los stakeholders sobre el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad.

La **Política del Sistema de Gobierno Interno** de Caja Rural Central, aprobada por el Consejo Rector en marzo de 2023 tiene por objeto:

1. promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
2. establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y
3. asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de CRC y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

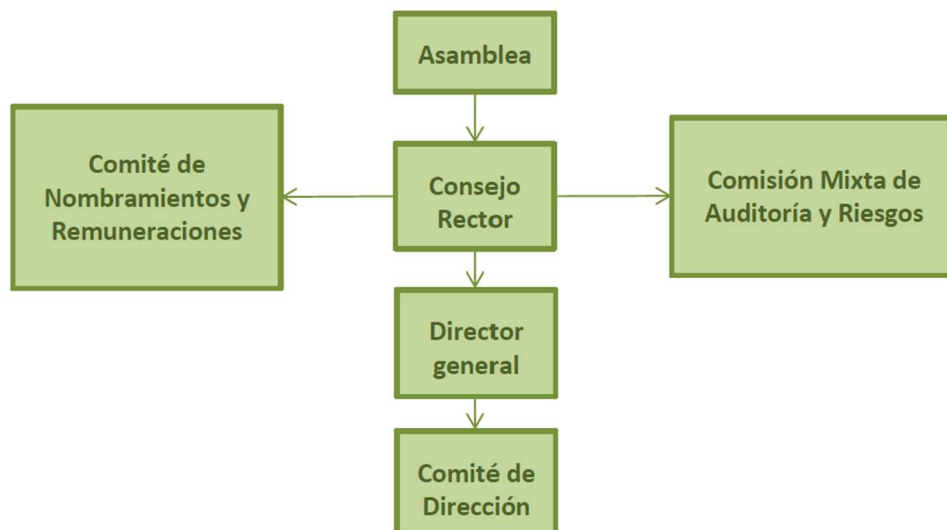
Este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

1. Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités. El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Entidad, y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Entidad en el equipo de dirección.

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

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

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



El **Consejo Rector** de CRC es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de CRC, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrando esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión, así como en la supervisión y control de la dirección

ordinaria y permanente encomendada a la alta dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Entidad.

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

El Consejo Rector de CRC está formado por doce consejeros nombrados por la Asamblea General y cuenta con un Presidente, un Vicepresidente, un tesorero y un Secretario. Además, en aplicación de la legislación vigente, entre sus miembros cuenta con un consejero laboral nombrado por los representantes de los trabajadores. En el mes octubre, se aprobó la política de selección y diversidad de Consejeros. El objetivo de dicha política es establecer las condiciones que habrán de ser tenidas en cuenta a la hora de seleccionar a cualquier candidato, sea persona física o jurídica, para cubrir un puesto en el Consejo Rector de la Entidad. Dichas condiciones serán igualmente de aplicación en la evaluación continua de todos los miembros del Consejo Rector, tanto de forma individual como respecto a este órgano en su conjunto. Asimismo, la Política tiene por objeto establecer los objetivos y metas en relación a la diversidad exigida por la normativa en la selección de consejeros de las Entidades de Crédito.

En este sentido, la Entidad se compromete a incrementar de forma progresiva el % de mujeres del Consejo Rector, con el objetivo de incorporar el cumplimiento del principio de paridad con representación y participación equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de decisión.

La selección de los miembros del Consejo Rector se realiza teniendo en consideración las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2021/06).

Los miembros del Consejo Rector de CRC cumplen los requisitos establecidos por las disposiciones legales, entre los que cabe destacar:

- Gozar de reconocida honorabilidad comercial y profesional. Concorre 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.

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.

En este sentido, CRC realiza una reevaluación periódica de la idoneidad de los miembros del Consejo Rector a título individual, y también del Consejo Rector en su conjunto, de acuerdo a las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad.

Se trata de incorporar un amplio conjunto de cualidades y competencias para lograr una diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólidas dentro del Consejo Rector. CRC procura lograr una representación adecuada de todos los géneros en el Consejo Rector y velar por que se respete el principio de igualdad de oportunidades al seleccionar a sus miembros.

CRC cuenta con un número suficiente de Consejeros Independientes, que desempeñan un papel clave en el aumento de la eficacia de los controles y contrapesos en la Sociedad, mejorando la supervisión de la toma de decisiones de gestión, velando por que los intereses de todas las partes se tengan debidamente en cuenta y porque los conflictos de interés se gestionen de forma adecuada.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector de CRC, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus Comités se establecen en los textos corporativos de la Entidad, esencialmente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En particular, el Reglamento define los principios de actuación del Consejo Rector junto con las reglas básicas de su funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros y el de sus Comités. Dicho Reglamento desarrolla a su vez los deberes de diligencia y lealtad de los Consejeros, y ligados a ellos los de no competencia, información y abstención en los casos de conflicto de interés y prohibición de hacer uso de los activos sociales o aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio surgidas en el ámbito de CRC.

Entre las funciones asignadas al 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.

Cabe destacar, la sensibilidad del Consejo Rector de Caja Rural Central con la política de sostenibilidad, que se aplica de forma progresiva y toma 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.

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	2021	2022	2023
Hombres	78,6%	78,6%	78,6%
Mujeres	21,4%	21,4%	21,4%

Remuneración media de los consejeros	2021	2022	2023
Media	16.050,0 €	11.522,1 €	13.364,8 €
Hombres	17.263,6 €	12.593,6 €	14.987,2 €
Mujeres	11.600,0 €	7.593,0 €	7.415,8 €

Datos en euros

Asimismo, CRC cuenta con una Política de Remuneraciones, en la cual se identifican, entre otros aspectos, los procedimientos para la determinación de las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector, la periodicidad de su revisión, las características generales de la misma, su compatibilidad con la gestión adecuada y eficaz del riesgo, con la estrategia, objetivos, valores e intereses a largo plazo de CRC, los principios generales de la Política de Remuneraciones, así como los diferentes esquemas de remuneración aplicados.

En 2023, 3 miembros del Consejo Rector han recibido formación sobre el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, otros 3 miembros han recibido formación sobre Gobernanza, Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgos y 1 miembro ha recibido formación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales, siendo el total de horas de formación impartidas a los miembros del Consejo Rector de 13 horas.

El Consejo Rector cuenta, para el mejor ejercicio de sus competencias, con Comités especializados de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

En particular, CRC cuenta con una **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos** y un **Comité de Nombramientos y Remuneraciones**, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

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

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

- **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, estando 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.** Se constituye como un órgano delegado del Consejo Rector de Caja Rural Central, con funciones ejecutivas, con facultades de decisión dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en el Reglamento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones cuya última revisión se realizó y aprobó en octubre de 2023. Durante este ejercicio, los miembros del Comité de Nombramientos y Remuneraciones han realizado una formación específica de Nombramientos, con el objetivo de trasladarles una visión integral, y unos conocimientos que permitan a los consejeros entender el alcance y las implicaciones de sus atribuciones

y competencias para el desarrollo eficiente de sus funciones y una toma de decisiones coherente y exitosa.

Las principales funciones que desarrolla este Comité son las siguientes:

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.

Bajo la supervisión directa del Consejo Rector, en el primer nivel de la organización de la línea ejecutiva, a la que corresponde la dirección ordinaria y permanente de CRC, se sitúa el [Director General](#) con el apoyo del [Comité de Dirección](#) de la Entidad, y de los distintos responsables de las áreas/departamentos de CRC (*ver capítulo 1.2 Modelo de Negocio*), promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las distintas áreas/departamentos de CRC bajo la responsabilidad del Director General.

El Comité de Dirección de CRC es un Comité de ámbito interno y sin funciones delegadas o ejecutivas, teniendo el carácter de órgano consultivo y de asesoramiento al Director General.

El Consejo Rector es el responsable del nombramiento del Director General, único cargo que en la Entidad ostenta la condición de alta dirección, en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el “Reglamento Interno sobre la evaluación de la Idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave” de CRC, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia exigibles para dicho cargo.

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 (*ver capítulo 6.3 Consumidores*).
- [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.
- **Comité de Sostenibilidad.** Comité constituido en octubre de 2023 como órgano responsable de realizar una supervisión de los compromisos de sostenibilidad y los instrumentos financieros sostenibles, así como la incorporación de la estrategia vinculada a los riesgos ASG en la Entidad (ver capítulo 1.3. Estrategia).

En septiembre de 2023, el Consejo de la Entidad aprobó su propio “Reglamento Interno de Conducta” (RIC) en el Mercado de Valores (*ver capítulo 1.5 Cumplimiento Normativo*) que regula las actuaciones de la entidad, sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado.

2. Información sobre cuestiones medio ambientales

Desde sus inicios, Caja Rural Central ha tenido una clara vocación de ser un instrumento útil para la sociedad, trabajando por construir un futuro mejor y sostenible para todos los grupos de interés. Este compromiso se refleja en su apuesta por un modelo de negocio responsable y sostenible, que integra el respeto y la preservación del medio ambiente en todas sus actividades, productos y servicios.

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 (*ver capítulo 1.3 Estrategia*).

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 CRC 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 protegidos.

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, en aquellas oficinas nuevas o que se reforman, se valora la posibilidad de realizar las siguientes medidas en materia de eficiencia energética:

- Aislamiento térmico en fachada por el interior, relleno de cámara de aire en aquellas zonas donde se detecte riesgo alto de puentes térmicos y sustitución de ventanas por otras de doble acristalamiento con rotura de puente térmico.
- Sustitución de vidrios por otros aislantes o vidrios con control solar.
- Sustitución de equipos de climatización, para refrigeración y calefacción, más antiguos por otros nuevos de alta eficiencia energética.
- Sustitución de luminarias por otras de menor consumo.
- Incorporación de sistema fotovoltaico en aquellas oficinas que lo permitan.

En 2023 se han reformado las oficinas de Benejúzar y El Campello, ambas en la provincia de Alicante. CRC se asegura de que los contratistas que llevan a cabo esas reformas cumplen con la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, si bien a fecha de informe no se dispone de información consolidada sobre las cantidades de residuos generadas. Se está trabajando en disponer de los mecanismos para poder facilitarla en futuras memorias.

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 prácticamente la totalidad del 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. Durante 2023 se han actualizado 12 cajeros automáticos. Los cajeros antiguos han sido tratados por un gestor autorizado, expendiendo a Caja Rural Central sus correspondientes certificados de retirada de residuos. Los certificados muestran información de los cajeros retirados, pero no información sobre el volumen de residuos retirado.

Con respecto a los residuos de tóner de impresoras y fotocopadoras, 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 2023 (77 sucursales y 5 locales en 2022 y 75 sucursales y 5 locales en 2021).

Gestión de residuos	2021	2022	2023
Papel reciclado (Kg)	19.324	12.538	10.125
Cartuchos de tóner reciclados (Nº)	788	693	613

Consumo total de agua (m³)	2021	2022	2023
	1.880 ¹	2.194 ²	2.300 ³

¹Estimado a partir del consumo real de 57 centros de trabajo. ²Dato extraído de 76 contadores de agua de un total de 82 centros de trabajo. ³Dato extraído de 73 oficinas más los centros de trabajo de servicios corporativos. No se muestra información de 4 oficinas en alquiler de las cuales no se dispone de las facturas.

Consumo de papel ¹ (Kg)	2021	2022	2023
Papel de oficina sin reciclar	313	725	163
Papel de oficina reciclado	13.600	11.698	11.925
Total	13.913	12.423	12.088
% de papel reciclado	97,75%	94,16%	98,65%

¹Cálculo 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. Desde 2022, se realiza 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 (kwh)				
Indicador	Unidad	2021	2022	2023*
Total	KWh	1.114.120,4	1.062.745,1	1.143.242,5
Electricidad ALCANZIA	KWh	-	28.161,3	28.201,5
Electricidad ENDESA	KWh	-	928.950,3	976.978,0
Electricidad IBERDROLA	KWh	-	105.633,6	108.300,1
COOP. ELECTRICA BENEFICA SAN FRANCISCO DE ASIS, COOP.V.	KWh	-	-	9.490,0
COOP. ELECTRICA CATRALENSE, COOP.V	KWh	-	-	9.906,0
ELECTRICA ALBATERENSE SL	KWh	-	-	10.366,8

*Datos extraídos de 75 oficinas más los centros de trabajo de servicios corporativos. No se muestra información de 2 oficinas en alquiler de las cuales no se dispone de las facturas.

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 de la que se dispone información. Por lo tanto, se reportan las emisiones indirectas por consumo eléctrico (alcance 2). Para ello, se han tenido en cuenta los factores indicados en la última versión del documento “Factores de Emisión, Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono” de junio de 2023 (versión 28), del Ministerio para la Transición Ecológica. El MITECO, actualiza los coeficientes de cada comercializador con un decalaje de un año. Por tanto, para el dato de 2023 se ha cogido como factor el de 2022 al no estar disponibles los del 2023 en el momento de redacción de este documento. Por otro lado, se han actualizado los datos de 2022 respecto al informe del ejercicio pasado.

Huella de carbono	2021	2022	2023
Emisiones globales Toneladas CO₂ debido al consumo eléctrico (alcance 2)	288,6	288,9	310,4
Debido al consumo eléctrico ALCANZIA ENERGÍA	-	7,7	7,7
Debido al consumo eléctrico ENDESA	-	252,7	265,7
Debido al consumo eléctrico IBERDROLA	-	28,5	29,2

Debido al consumo eléctrico COOP. ELECTRICA BENEFICA SAN FRANCISCO DE ASIS	-	-	2,3
Debido al consumo eléctrico COOP. ELECTRICA CATRALENSE	-	-	2,7
Debido al consumo eléctrico ELECTRICA ALBATERENSE SL	-	-	2,8

Factores de emisión utilizados	2021	2022	2023
Comercializadoras sin GdO	0,259	-	-
Factor emisión ALCANZIA ENERGÍA	-	0,272	0,272
Factor emisión ENDESA	-	0,272	0,272
Factor emisión IBERDROLA	-	0,270	0,270
Factor emisión COOP. ELECTRICA BENEFICA SAN FRANCISCO DE ASIS	-	-	0,238
Factor emisión COOP. ELECTRICA CATRALENSE	-	-	0,273
Factor emisión ELECTRICA ALBATERENSE SL	-	-	0,273

Caja Rural Central se ha adherido a una iniciativa del Grupo para identificar y calcular las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero relacionadas con los servicios y actividades que realiza la Caja. El objetivo es calcular la Huella de Carbono en los siguientes alcances:

- Alcance 1. Emisiones provenientes de fuentes fijas o móviles de la propia Entidad.
- Alcance 2. Emisiones ligadas al consumo de electricidad.
- Alcance 3. Emisiones por desplazamiento de empleados, viajes de negocio, residuos generados y garantías hipotecarias financiadas a los clientes.

A lo largo del año 2023, se ha definido el esquema y metodología de medición, estando previsto el cálculo definitivo en 2024.

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 se puso en marcha una nueva infraestructura para la generación de energía de origen renovable con la instalación de una planta solar de 4MW en Requena.

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 (*ver capítulo 5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno*).
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 RR. HH. 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 (*ver capítulo 1.3 Estrategia*).

Las principales iniciativas que se han puesto en marcha en el año 2023 son:

- **Proyecto Engloba.** Desarrollo de planes de mejora a través de equipos de trabajo mixtos (Red de Oficinas y SSCC) orientados a la mejora continua de procesos.
- **Proyecto integra,** junto Área de Negocio, se están implantando un proyecto de sistemática de gestión y comercial para los equipos comerciales, con el objetivo final que toda la red de oficina trabaje de manera homogénea. Para ello, se ha definido la sistemática comercial de CRC, se ha formado a una parte significativa de la red comercial, y están en proceso de implantación del modelo.
- **Programa CRECE,** plan de seguimiento, en el cual se realiza un seguimiento de las nuevas incorporaciones hasta 4 años en la Entidad, con el objetivo final de asegurar que están adquiriendo el conocimiento, las competencias, así como compromiso e implicación necesarios para el proyecto CRC.
- **Revisión y actualización de todos los manuales de gestión de personas.** Se ha revisado y actualizado la Política de remuneraciones, la Política de selección y contratación desde la perspectiva de género, entre otros.

A 31 de diciembre de 2023, Caja Rural Central estaba formada por 323 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	2021	2022	2023
Total	312	312	323
<i>Por género</i>			
Hombres	144	144	155
Mujeres	164	168	168
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	64	66	65
Entre 30 y 50 años	189	171	187
Más de 50 años	59	75	71
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	7	7	8
Mandos intermedios	72	75	78
Técnicos/as	229	226	233
Administrativos/as	4	4	4

Plantilla por categoría profesional y género	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1,3%	1,0%	1,3%	1,0%	1,5%	0,9%
Mandos intermedios	14,1%	9,0%	14,1%	9,0%	15,5%	8,7%
Técnicos/as	29,8%	43,6%	29,8%	43,6%	30,0%	42,1%
Administrativos/as	1,0%	0,3%	1,0%	0,3%	0,9%	0,3%
Total	46,2%	53,8%	46,2%	53,8%	48,0%	52,0%

% de empleados por categoría profesional y edad	2021			2022			2023		
	menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
Alta Dirección	0,0%	1,6%	0,6%	0,0%	1,3%	1,0%	0,0%	1,2%	1,2%
Mandos intermedios	0,3%	15,7%	7,1%	0,3%	15,1%	8,7%	0,0%	15,8%	8,4%
Técnicos/as	20,2%	42,6%	10,6%	20,8%	38,1%	13,5%	20,1%	40,6%	11,5%
Administrativos/as	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,3%	1,0%	0,0%	0,3%	0,9%
Total	20,5%	60,6%	18,9%	21,2%	54,8%	24,0%	20,1%	57,9%	22,0%

% de plantilla por modalidad de contrato	2021	2022	2023
Indefinido	95,5%	96,5%	99,7%
Temporal	3,5%	3,2%	0,3%
Tiempo Parcial	1,0%	0,3%	0,0%

% de plantilla por modalidad de contrato y género	2021		2022		2023	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	44,6%	51,0%	43,9%	51,6%	47,7%	52,0%
Temporal	1,9%	1,6%	1,9%	1,6%	0,3%	0,0%
Tiempo Parcial	1,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%

	2021	2022	2023
--	------	------	------

% de plantilla por modalidad de contrato y edad	<30 años	≥30≤50 años	>50 años	<30 años	≥30≤50 años	>50 años	<30 años	≥30≤50 años	>50 años
Indefinido	17,3%	59,6%	18,6%	18,9%	57,7%	19,2%	19,8%	57,9%	22,0%
Temporal	3,2%	0,3%	0,0%	2,2%	1,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
Tiempo Parcial	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%

% de empleados por categoría laboral por tipo de contrato	2021			2022			2023		
	Indef	Temporal	Tiempo Parcial	Indef	Temporal	Tiempo Parcial	Indef	Temporal	Tiempo Parcial
Alta Dirección	2,2%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%
Mandos intermedios	23,1%	0,0%	0,0%	24,0%	0,0%	0,0%	24,1%	0,0%	0,0%
Técnicos/as	68,9%	3,5%	1,0%	68,3%	3,2%	1,0%	71,8%	0,3%	0,0%
Administrativos/as	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Total empleados	95,5%	3,5%	1,0%	95,8%	3,2%	1,0%	99,7%	0,3%	0,0%

% de plantilla por categoría laboral y tipo de jornada	2021		2022		2023	
	Jornada completa	Media jornada	Jornada completa	Media jornada	Jornada completa	Media jornada
Alta Dirección	2,2%	0,0%	2,2%	0,0%	2,5%	0,0%
Mandos intermedios	23,1%	0,0%	23,1%	0,0%	24,1%	0,0%
Técnicos/as	72,4%	1,0%	72,4%	1,0%	71,2%	0,9%
Administrativos/as	1,3%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%
Total	99,0%	1,0%	99,0%	1,0%	99,1%	0,9%

Caja Rural Central asegura que los [procesos de selección y contratación](#) se realizan con criterios claros, transparentes y neutros, permitiendo a las personas candidatas acceder a las vacantes disponibles en la Entidad. Asimismo, para que las candidaturas lleguen a todas las personas por igual, CRC realiza difusiones públicas en las vacantes. Asimismo, as comunicaciones internas y externas promueven una imagen de diversidad e igualdad entre mujeres.

En este sentido, la Entidad dispone de una [Manual de proceso de selección y contratación con perspectiva de género](#), con el objeto de desarrollar el proceso a seguir para la selección y contratación de nuevas personas que se incorporan a la Caja o los procesos de selección internos, de forma que se produzcan sin discriminación alguna ni en la selección ni en la contratación de personas según la normativa vigente en materia de igualdad, y teniendo en cuenta la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo *ver capítulo 5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno*).

De igual modo, sirve de guía en la mejora continuada de los procesos de selección y contratación de la Entidad, de forma que se obtenga un mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas, alcanzando el máximo grado de diversidad posible y todos los beneficios que esto conlleva implícitos, especialmente en la integración en todos los niveles, departamentos y funciones de Caja Rural Central.

En 2023, el Manual se ha actualizado incluyendo la perspectiva de género. Entre otras acciones, se ha incluido el análisis de los resultados, en todo el proceso, de las mujeres y los hombres que presenten su candidatura para determinar si hay indicios de discriminación indirecta. Siempre que se produzcan casos en igualdad de méritos y resultados en la selección, se dará prioridad a la incorporación de personal perteneciente a colectivos infrarrepresentados.

La Entidad sigue desarrollando el **Programa Talento: Crecemos contigo**, iniciado en 2022, 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 un plan de carrera específico con el objetivo que en 2 años puedan asumir cualquier posición de estructura de oficina. El programa lanza en diferentes Redes Sociales, así como en Másteres relacionados con el área financiera.

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 2023, se ha puesto en marcha el **Plan de Seguimiento CRC** para las nuevas incorporaciones hasta que cumplen 4 años en la Entidad. Se divide a las nuevas incorporaciones en 3 grupos, adecuando los conocimientos técnicos, habilidades comerciales, competencias y formaciones a los años que lleven en la Entidad.

- Primeros 6 meses. Este seguimiento es imprescindible porque coincide con el periodo de prueba en la Entidad y permite, tanto por parte de la nueva incorporación como por parte de la Caja, tomar una decisión sobre la continuidad en CRC de manera fácil.
- De 6 meses a 2 años. Esta fase es clave para conseguir el compromiso necesario con la Entidad. El objetivo es que el empleado esté consiguiendo el aprendizaje necesario para poder desarrollar las funciones de Gestor Cliente al completo.
- 2 años a 4 años. Asegurar que ha consolidado el conocimiento técnico y metodología comercial y está preparado para asumir puestos de mayor responsabilidad.

Adicionalmente, alineado con la expansión de CRC, se ha iniciado la atracción de conocimiento externo a través del reclutamiento de perfiles senior y figuras especialistas.

Nuevas contrataciones de empleados	2021	2022	2023
Total	20	18	26
<i>Por género</i>			
Hombres	11	7	17
Mujeres	9	11	9
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	19	16	22
Entre 30 y 50 años	1	2	4
Más de 50 años	0	0	0
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0
Técnicos/as	20	18	26
Administrativos/as	0	0	0

Tasa de rotación ¹	2021	2022	2023
Total	6,1%	8,0%	7,6%
<i>Por género</i>			
Hombres	6,9%	9,6%	7,6%
Mujeres	5,5%	6,7%	10,1%
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	9,8%	17,1%	21,4%
Entre 30 y 50 años	2,7%	4,3%	3,4%
Más de 50 años	12,9%	9,8%	5,5%
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	0,0%	0,0%	0,0%

Mandos intermedios	1,4%	0,0%	1,3%
Técnicos/as	7,9%	10,9%	10,0%
Administrativos/as	0,0%	0,0%	0,0%

⁽¹⁾Para el cálculo de la tasa de rotación se utiliza la siguiente fórmula bajas del año/plantilla media del año en curso)

Bajas voluntarias	2021	2022	2023
Total	5	8	6
<i>Por género</i>			
Hombres	5	4	0
Mujeres	0	4	6
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	2	5	4
Entre 30 y 50 años	2	2	2
Más de 50 años	1	1	0
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	0	0	0
Mandos intermedios	1	0	0
Técnicos/as	4	8	6
Administrativos/as	0	0	0

Bajas involuntarias (despidos)	2021	2022	2023
Total	4	5	1
<i>Por género</i>			
Hombres	3	4	0
Mujeres	1	1	1
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	0	1	0
Entre 30 y 50 años	2	1	1
Más de 50 años	2	3	0
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0
Técnicos/as	4	5	1
Administrativos/as	0	0	0

Bajas por otras causas (excedencias, jubilaciones, incapacidades y finalizaciones de contrato)	2021	2022	2023
Total	11	12	17
Hombres	4	6	7
Mujeres	7	6	10
<i>Por edad</i>			
Menos de 30 años	5	5	10
Entre 30 y 50 años	1	5	3
Más de 50 años	5	2	4
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	1
Técnicos/as	11	12	16
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.

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 *1.6 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.

Caja Rural Central 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 empleado 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, actualizando las condiciones en 2023.
- 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.
- Seguro médico de manera gratuita abonado por la Entidad, novedad en 2023.

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. Así, como el seguro médico del cónyuge e hijos/as.

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	2021	2022	2023
Total	35.131,5 €	41.319,8 €	40.510,6 €
<i>Por género</i>			
Hombres	39.321,7 €	46.699,7 €	43.550,2 €
Mujeres	31.539,9 €	36.708,5 €	36.036,5 €
<i>Por edad</i>			
30 años o menos	19.636,0 €	22.277,8 €	17.749,2 €
Entre 30 y 50 años	37.263,9 €	42.575,3 €	40.865,7 €
50 años o más	47.602,7 €	55.214,2 €	54.962,6 €
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	85.775,1 €	121.050,5 €	108.928,2 €
Mandos intermedios	51.939,4 €	57.718,9 €	56.825,0 €
Técnicos/as	29.560,8 €	33.376,8 €	31.472,0 €
Administrativos/as	40.113,9 €	43.090,9 €	41.915,1 €

Remuneraciones medias convenio de Banca ¹	2021	2022	2023
Alta Dirección	42.718,4 €	42.892,4 €	44.822,6 €
Mandos intermedios	32.980,7 €	33.310,5 €	34.400,7 €
Técnicos/as	24.563,3 €	24.618,7 €	25.944,1 €
Administrativos/as	27.025,3 €	27.295,5 €	28.523,8 €

¹Se 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). En el caso de Alta dirección se ha actualizado los años 2021,2022 y 2023 aplicando el mismo criterio.

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.

El **horario laboral** de la Entidad es de 8:00 a 15:30h de 1 de noviembre 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. En diciembre 2023, de acuerdo con el Comité de Empresa, se ha eliminado el horario especial con motivo de la fiesta mayor de cada localidad que recoge el convenio colectivo a cambio de ampliar el horario de verano al mes de octubre y durante las Navidades, con el objetivo de favorecer la conciliación. Esta modificación del horario de trabajo es de aplicación exclusivamente para el año 2024 y para todos los centros de trabajo, siendo revisado cada año posterior para adaptar a las circunstancias del calendario laboral.

Se dispone de un **Protocolo de Registro Horario** con el fin de velar por el cumplimiento efectivo de las jornadas, poniendo a disposición de las personas empleadas la herramienta que permite llevar a cabo el registro horario.

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-mai).** 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.
- **Entre Cafés.** 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.

Nº horas trabajadas	2021	2022	2023
Hombres	244.800	251.600	263.500
Mujeres	285.600	278.800	285.600
Total	530.400	530.400	549.100

Nº horas absentismo	2021	2022	2023
Hombres	9.279	10.821	9.719
Mujeres	20.845	21.914	22.484
Total	30.124	32.735	32.203

Tasa de absentismo laboral ¹	2021	2022	2023
Hombres	3,7%	4,4%	3,7%
Mujeres	7,5%	7,7%	7,9%
Total	5,7%	6,2%	5,9%

¹(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 online.

Permiso parental	2021	2022	2023
<i>Empleados que han tenido derecho a permiso parental</i>			
Total	19	23	14
Hombres	11	10	3
Mujeres	8	13	11
<i>Empleados que se han acogido al permiso parental</i>			
Total	19	23	14
Hombres	11	10	3
Mujeres	8	13	11
<i>Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental</i>			
Total	19	23	13
Hombres	11	10	3
Mujeres	8	13	10

Tasa de regreso al trabajo tras permiso parental	2021	2022	2023
Hombres	100,0%	100,0%	100,0%
Mujeres	100,0%	100,0%	90,9%
Total	100,0%	100,0%	92,9%

La filosofía de Caja Rural Central 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, CRC dispone de 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 y realiza las siguientes funciones:

- 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 2023, se ha procedido a actualizar los monitores de algunos centros de trabajo, permitiendo una mejor visualización y, por tanto, reduciendo la fatiga visual.

Accidentes laborales	2021	2022	2023
<i>Accidentes laborales mortales</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales con grandes consecuencias</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales leves</i>			
Total	1	2	1
Hombres	0	0	1
Mujeres	1	2	0

Frecuencia de accidentes laborales	2021	2022	2023
Índice de frecuencia de accidentes laborales¹	1,89	3,77	1,82
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ²	0,00	0,00	0,00
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) ³	0,00	0,00	0,00
Tasa de lesiones por accidente laboral leve ⁴	1,89	3,77	1,82

¹Nº de accidentes laborales/Total horas trabajadas* 1.000.000 horas ²Nº de accidentes mortales/Total horas trabajadas*1.000.000 horas ³Nº de accidentes con grandes consecuencias/Total horas trabajadas*1.000.000 ⁴Nº de accidentes leves/Total horas trabajadas*1.000.000 horas

Jornadas perdidas por accidente laboral	2021	2022	2023
Total	1	24	12
Hombres	0	0	12
Mujeres	1	24	0

Índice gravedad	2021	2022	2023
Total	0,00	0,05	0,021
Hombres	0,00	0,00	0,021
Mujeres	0,00	0,08	0,00

¹Nº jornadas perdidas/nº horas trabajadas*1.000

Dolencias y enfermedades laborales	2021	2022	2023
<i>Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0

Mujeres	0	0	0
<i>Trabajadores con dolencias y enfermedades laborales</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0

3.4 Relaciones sociales

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de Caja Rural Central es el [XXII Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito](#), firmado el día 17 de septiembre de 2021. El 100% de las personas de Caja Rural Central están cubiertas en los acuerdos de negociación colectiva. En diciembre se constituyó la mesa negociadora para negociar el nuevo convenio colectivo.

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 2023 las principales temáticas abordadas han sido la negociación del acuerdo de tarifas de empleados y complementos de dirección, así como la renovación del acuerdo de fiesta mayor.

En relación con los Comités de Empresa, este año las reuniones han estado relacionadas con la negociación del acuerdo de tarifas de empleados y complementos de dirección. En febrero se celebraron las elecciones sindicales y se constituyeron los nuevos Comités de Empresa.

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.

Las convocatorias y el seguimiento de estas se realizan a través de la plataforma online AURA. 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. Las convocatorias y el seguimiento de estas se realizan a través de la plataforma online AURA. La Entidad y pone a disposición de las personas un catálogo de formación dividido en cuatro bloques fundamentales:

- **Formación obligatoria por cumplimiento normativo.** Se desarrolla de manera online en la mayoría de los casos, exceptuando las requeridas de manera presencial por normativa. Este año, entre otras, se ha realizado formación en Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, en Prevención de Blanqueo de Capitales, en Reglamento General de Protección de Datos y la certificación y recertificación MiFID II.
- **Formación específica (habilidades, Másteres, formaciones técnicas específicas, etc.).** Formación en modalidad online, salvo si el proveedor lo organiza de manera presencial. En 2023, se han realizado entre otras, formaciones específicas como el Experto en Power Bi for economist, el Executive Relaciones Laborales, el Programa de Formación en Gestión de Impagados/ Recuperaciones, el Programa Experto en Gestión del Riesgo o el Seminario de Banca Privada: Plan fiscal nacional e internacional. La formación específica y obligatoria, en la mayoría de las acciones formativas, las proporciona:

- Banco Cooperativo Español, a través de la plataforma AURA:
 - Formación normativa.
 - Formación de reciclaje.
 - Formación para recientes incorporaciones (estudiantes en prácticas / nuevas incorporaciones).
 - Acciones formativas específicas para determinados perfiles y posiciones.
- RSI:
 - Reglamento General de Protección de Datos.
 - Programa de concienciación en ciberseguridad.
 - Operativa Avanzada (operativa IRIS).
- RGA Seguros:
 - Seguros.
- Quirón Prevención:
 - Prevención de Riesgos Laborales.
- **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 online. Es realizado, en la mayoría de los casos, por las propias áreas de la Caja. En 2023, se han realizado formaciones propias como el Programa de Bienvenida a Caja Rural Central, de Normativa Bancaria, de Seguimiento - Formación en recuperación de deuda o el Taller de personas gestoras digitales, entre otras.
- **Formación Voluntaria.** Formación impulsada por las diferentes áreas de servicios corporativos que identifican qué puede resultar interesante y necesaria para algunos colectivos, pudiendo impartirse de manera online 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 online. Algunos de ejemplos de formaciones voluntarias disponibles en 2023 son el Análisis de riesgos con particulares y autónomos, el Programa básico de riesgos de PYME, el Análisis técnico de bolsa, inglés o de Ofimática (PowerBI, 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 72 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	2021	2022	2023
Total	78,8	89,4	85,0
<i>Por género</i>			
Hombres	80,2	107,9	89,0
Mujeres	77,5	73,6	81,2
<i>Por categoría laboral</i>			
Alta Dirección	80,0	80,7	79,5
Mandos intermedios	78,0	119,7	98,8
Técnicos/as	78,0	102,9	81,7
Administrativos/as	0,0	7,0	13,3

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. Desde 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. La evaluación del desempeño se realiza a través de la herramienta

Fénix, la cual integra todas las necesidades de Gestión de Personas, facilitando la explotación de datos.

% de la plantilla con evaluaciones de desempeño realizadas	2021	2022	2023
Total	97,8%	97,8%	97,5%
<i>Por género</i>			
Hombres	97,2%	97,2%	96,8%
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%	98,7%
Técnicos/as	100,0%	100,0%	100,4%
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.

Número de empleados con discapacidad	2021		2022		2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hombres	1	0,7%	1	0,7%	1	0,6%
Mujeres	3	1,8%	3	1,8%	2	1,2%
Total empleados	4	1,3%	4	1,3%	3	0,9%

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 participando en algunas de sus iniciativas a través de voluntarios de la Entidad y también con una aportación económica. 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 2023 han sido la iniciativa “¡Hoy cocino yo! en las instalaciones del hotel Tudemir en Orihuela o de educación financiera, como el realizado en diciembre en el centro de día Astra de de La Flota. Adicionalmente, Caja Rural Central está adherido al Plan Familia para ayudar a familiares de primer grado con 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.

Durante el año 2023, las medidas más destacables en cuanto a igualdad, han sido:

La certificación en marzo de 2023, del [Sistema de Gestión Igualdad Retributiva de Género y el Sistema de Gestión de la Igualdad de Oportunidades](#). El Sistema de Igualdad Retributiva ha permitido a la Entidad identificar brechas de género y a su corrección, permitiendo con ello establecer y afianzar las directrices de actuación en materia de retribución salarial libre de sesgos. Por su parte, con el sistema de Gestión de la Igualdad de Oportunidades, permite a la Caja estar en mejor disposición para dar cumplimiento a las obligaciones legales de una manera real y efectiva en materia de 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 cuanto a formación, ha formado a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, y al equipo de selección, en estereotipos y roles para ser capaz de identificar, conocer y evitar sesgos inconscientes. Y a toda la entidad en sensibilizarles sobre el acoso laboral.

De igual modo en la comisión de seguimiento, se han consensuado medidas que mejoran la protección de los casos de violencia de género.

Además de estas iniciativas, Caja Rural Central dispone de una [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. A su vez, también se dispone de un [Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo](#), el cual 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 pertenencia al colectivo LGTBIQ+ 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. No se han registrado casos de discriminación de ninguna índole dentro del periodo objeto del informe.

En 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

A pesar de todas las iniciativas que la entidad desarrolla para la equidad interna retributiva este año la brecha salarial se ha incrementado debido a que ha habido un cambio organizativo en puestos de dirección que ha estado ocupado por el género de mayor representación.

Brecha salarial ¹	2021	2022	2023
	6,4%	8,3%	10,3%

¹(Salario hombres - salario mujeres) / salario hombres

Nº de casos de discriminación	2021	2022	2023
	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.

CRC 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 2023, 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 2023, 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, al Comité de Dirección, a los empleados de la Entidad y a las 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, los principios de actuación de la Entidad y el 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 CRC cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

En aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en el Consejo Rector de fecha 23 de mayo de 2023 se acordó la implantación del “Sistema Interno de Información”, en adelante SII, mediante la aprobación de la [Política de información de irregularidades y protección de los informantes](#) y el [Procedimiento general del sistema interno de información](#).

La política se desarrolla con el fin de:

- Establecer un SII de obligado cumplimiento para todos los integrantes de la Entidad; Consejo Rector, Dirección General, Comité de Dirección, personas empleadas, así como aquellas partes interesadas y socios de negocio relacionados con el mismo, adaptándolo a las disposiciones normativas y a los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Establecer canales de comunicación internos eficaces para las personas que quieran informar sobre irregularidades o infracciones, así como procedimientos necesarios para asegurar su anonimato o salvaguardar su identidad y evitarles cualquier tipo de represalia.
- Asegurar ante las partes interesadas; informantes, socios, clientes, proveedores, órganos administrativos y judiciales, y la sociedad en general que la Entidad cumple con los deberes establecidos por la legislación de protección a los informantes, y cuenta con canales de comunicación y medidas eficaces para mitigar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones que le vienen impuestas.

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.

Hasta el año 2023, Caja Rural Central estaba adherido al Reglamento Interno de Conducta de UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito). En septiembre de 2023, el Consejo de la Entidad aprobó su propio [Reglamento Interno de Conducta \(RIC\)](#) en el Mercado de Valores, que tiene como objeto regular las actuaciones de la entidad, sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado, de manera que se fomente la transparencia en los mercados de valores y salvaguardando en todo momento los intereses de los usuarios de dichos mercados.

En este sentido, quienes presten servicios de inversión deberán atenerse a los siguientes principios:

- Comportarse con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes y, en particular, observarán las normas de conducta de los mercados de valores.
- En su relación con los clientes, con carácter previo a la prestación del servicio, les notificarán la condición de profesionales o minoristas en la que van a quedar catalogados y demás información que de ello se deriva. Asimismo, obtendrán de sus clientes, incluidos los potenciales, toda la información necesaria para comprender sus datos esenciales y de conformidad con ellos evaluar la conveniencia de los productos y servicios de inversión ofrecidos por la entidad o solicitados por el cliente o la idoneidad de las transacciones específicas recomendadas o realizadas en su nombre cuando se presten servicios de asesoramiento personalizado o de gestión de cartera.
- Mantener, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes. Toda la información, incluidas las comunicaciones publicitarias, dirigida por la entidad a los clientes o posibles clientes deberá ser imparcial, clara y no engañosa. Las comunicaciones publicitarias serán claramente identificables como tales.
- Desarrollar una gestión diligente, ordenada y prudente de las órdenes que reciban de sus clientes, a tal efecto:
 - a. Actuarán siempre de acuerdo con la política de ejecución de órdenes que tenga establecida la entidad, informarán de ella a sus clientes y obtendrán su autorización antes de aplicarla.
 - b. Tramitarán las órdenes de sus clientes de forma que permita su rápida y correcta ejecución siguiendo los procedimientos y sistemas de gestión de órdenes adoptados por la entidad. Si fueran a ejecutarse órdenes acumuladas se aplicarán de manera efectiva los procedimientos que tenga establecidos la entidad dirigidos a acreditar que las decisiones de inversión a favor de cada cliente se adoptan con carácter previo a la transmisión de la orden, y a garantizar la equidad y no discriminación entre los clientes mediante criterios, objetivos y preestablecidos, para la distribución o desglose de esas operaciones.
- Formalizarán por escrito los contratos celebrados con clientes minoristas en los que se concreten los derechos y obligaciones de las partes y demás condiciones en las que la

empresa prestará el servicio de inversión al cliente y velarán por su correcto registro y custodia.

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 2023, este Comité se ha reunido en tres 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.

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.
- Auditoria 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 son algunas de las líneas más destacadas a las que se dedica 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 se realiza 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:

- **Culturales.** 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 2023 han sido:
 - Colaboración en la presentación del libro “Teatro de búsqueda y encuentro” de Manuel Lucas Ferrández en el centro cultural de Almoradí.
 - Colaboración en la conferencia “El protocolo social no es asunto de reyes” en la biblioteca pública Fernando de Loazes de Orihuela.
 - Colaboración en el “Taller de expresión corporal para estudiantes de música” organizado por la AMPA del conservatorio Profesional de Música de Orihuela.
 - Colaboración con el festival de música “Warm Up Estrella de Levante” celebrado en Murcia.
 - Organización de la presentación del libro “Todo era azul” del poeta Miguel Hernández en Orihuela.
 - Colaboración en el libro con fines benéficos “Olivia Corazón de León”.

- Colaboración en las obras de restauración de la parroquia Virgen de los Desamparados de Orihuela.
 - Colaboración en el festival de música “Spring Festival” de Alicante.
 - Organización o colaboración en diversos conciertos a lo largo del año (concierto de Navidad, concierto benéfico, concierto de Semana Santa, etc.).
- **Sociales.** 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 2023 han destacado:
 - Renovación del convenio de financiación con la Universidad Miguel Hernández (UMH) en el desarrollo diferentes líneas de estudio para el tratamiento del cáncer de colon.
 - Colaboración con el colegio Diocesano San José Obrero de Orihuela con la entrega de 3 becas de formación a alumnos con dificultades.
 - Entrega de un desfibrilador al ayuntamiento de Rojales.
 - Donación de una silla todoterreno al Grupo Oriolano de Montañismo (GOM) para que las personas con discapacidad puedan pasear por la montaña, hacer trekking o participar en una carrera.
 - Colaboración en la conferencia “Encuentros por la diversidad” de la Fundación Adecco celebrada en la Universidad de Alicante.
 - Entrega de un remolque a Protección Civil de Almoradí.
- **Deportivos.** Construir un mejor futuro, un futuro de progreso y compartido, también a través del deporte. Las principales acciones desarrolladas en este ámbito han sido:
 - Colaboración en la “XXIV Media Maratón Ciudad de Orihuela” y el “8K Gran premio Caja Rural Central”.
 - Colaboración en la “8ª Carrea de la Mujer” celebrada en Murcia.
 - Patrocinio del “II Torneo golf Altorreal” celebrado en Molina de Segura.
 - Celebración del “Torneo de golf CRC” en Alicante.
 - Colaboración en el torneo benéfico organizado en la Escuela de golf Altorreal de Molina de Segura.
 - Colaboración con la prueba de ciclismo base “VII Memorial Sebastián Escudero y Francisco Navarro “El nene”.
 - Colaboración en el “I Open de Tenis Villa de Almoradi CRC” celebrado en el Club de Tenis de Almoradi.
 - Colaboración en la “VII Carrera y Marcha Solidaria por el día Mundial del Cáncer de Mama, Corre por mí, Orihuela”.
 - Patrocinio del “XXXI Campeonato de España de dominó por parejas” celebrado en el Elche.
 - Patrocinio de diferentes equipos deportivos, como, por ejemplo, el Odilo FC Cartagena CB, el Orihuela C.F. o el Eón Balonmano Alicante.
- **De 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 2023, ha desarrollado diferentes iniciativas para favorecer el tejido empresarial, y agrícola, para generar riqueza y progreso y desarrollo en el territorio:
 - Participación en la entrega de premios de la “VII edición de los Premios Radio Elda”.
 - Participación en el “Desayuno de empresas” organizado por la Universidad de Alicante (UA).
 - Participación en el “Foro de empleo” organizado por la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)
 - Colaboración en las “XV Jornadas técnicas de reutilización de agua regenerada” organizadas por AEDY y ESAMUR en Cartagena.

- Participación en la Feria “UMU Employer Fest” organizada por la Universidad de Murcia.
- Colaboración con la Feria de Tecnología Agrícola – Fame innova celebrada en Torre Pacheco.
- Participación en el “Future Jobs Day” organizado por ENAE Escuela de Negocios y Administración de Empresas.
- Participación en una charla coloquio con estudiantes de la Universidad Católica de Murcia (UCAM).
- Participación en la presentación de la Asociación de Crecimiento Empresarial Vega Baja (ACE Vega Baja) en su estreno como parte del apoyo de la Entidad al tejido productivo, y al crecimiento de las economías locales.
- Renovación del 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 principal de los “II Premios CRC Directivos ADIMUR”.
- Patrocinio de los “VII Premios Agroalimentarios La Verdad” organizados por el diario La Verdad de Murcia.
- Patrocinio del “II Foro Internacional Empresa & ONG: Alianzas con impacto”.
- Participación en el foro “CEO Congress Murcia” sobre liderazgo empresarial y directivo.
- Colaboración en la de los “XXVII Premios OMEP” organizados por la Organización Murciana de Mujeres Empresarias Profesionales y Directivas”.

Cabe destacar que este año, con motivo de la presencia del equipo de Caja Rural – Seguros RGA en La Vuelta a España 2023 y de la salida de Cartagena y llegada a Caravaca de la Cruz en una de las etapas, CRC desarrolló la acción “Bicicletas solidaras” en las Fan Zone de ambas localidades. Los asistentes, al pedalear en las bicis solidarias dispuestas por la Caja, sumaban kilómetros que se transformaban en aportaciones económicas para el Santo y Real Hospital de la Caridad de Cartagena y para la Asociación de Padres del Centro Ocupacional de Minusválidos (APCOM), recaudándose finalmente 3.000€ en total para ambas organizaciones.

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

Este año, el colegio de economistas de Alicante durante la gala de los Premios Economistas premio a Caja Rural Central como reconocimiento a toda su trayectoria. Caja Rural Central también fue reconocida por el Consejo Social de la Universidad Miguel Hernández de Elche a través de la Cátedra Palmeral d’Elx por su labor continuada en el apoyo de las labores de investigación sobre la promoción del dátil y la preservación de las palmeras.

	2021	2022	2023
Aportaciones a la Sociedad, a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	985.460,6 €	1.192.599,0 €	1.348.734,3€

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 Empresarias Provincia de Alicante (AEPA).
- Asociación Comerciantes Corazón de Alicante.
- Asociación Comerciantes de Rojales.
- Asociación de Comerciantes Calle Poeta Quintana y Adyacentes de Alicante.
- Asociación de Directivos de la Región de Murcia (ADIMUR).

- Asociación del Nuevo Mercado Central de Elche.
- Asociación Murciana de la Empresa Familiar de la Región de Murcia (AMEFMUR).
- Aválam.
- Cámara Business Club (Cámara de Comercio Provincial de Alicante).
- CEV (Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana).
- Club de las Buenas Decisiones de la Universidad de Alicante.
- Confederación regional de organizaciones empresariales de Murcia (CROEM).
- INECA (Instituto Estudios Económicos de Alicante).
- JOVEMPA (Federación de Asociaciones de Jóvenes Empresarios de la Provincia de Alicante).
- Terciario Avanzado.

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 refuerza los procesos de externalización de funciones, y se asegura 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 (*ver capítulo 1.3 Estrategia*).

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 (RSI)**. 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 CRC 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 capítulo 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	2021	2022	2023
Total proveedores	1.025	1.110	1.133
De Alicante	411	454	503
De Murcia	328	351	342
% de proveedores locales¹	72,1%	72,5%	74,6%

¹ Proveedores ubicados en la provincia de Alicante y en la Región de Murcia

Pagos realizados a los proveedores	2021	2022	2023
Importe total de compras (miles de €)	27.498	52.310	35.526
% de compras a proveedores locales¹	36,2%	58,8%	46,2%

¹ Proveedores ubicados en la provincia de Alicante y en la Región de Murcia

6.3 Consumidores

La Entidad reconoce que establecer relaciones a largo plazo con sus clientes es fundamental para su sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo. Por ello, se orienta al cliente de manera integral, poniendo el foco en la comprensión profunda de sus necesidades y expectativas para ofrecerles productos y servicios personalizados que los acompañen en sus diferentes etapas de vida.

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 la provincia de Alicante y la Región de Murcia. En este sentido, CRC 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 (*ver capítulo 1.1 Caja Rural Central*).

En el [código de conducta de Directivos y Empleados](#) 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.

Como extensión al código de conducta, en 2023 se ha elaborado el [Reglamento interno de Conducta del Mercado de Valores](#) con el objeto de regular las actuaciones de Caja Rural Central,

sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado, de manera que se fomente la transparencia en los mercados de valores y salvaguardando en todo momento los intereses de los usuarios de dichos mercados. Dicho reglamento tiene asociados 2 documentos de obligado conocimiento y cumplimiento por parte del personal sujeto al mismo; la [Política de información de gestión de la información de Mercados \(abuso de Mercado y barreras de información y la Política de conflictos de interés\)](#).

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. En este sentido, la Caja dispone de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de [Gobernanza y vigilancia de productos](#), a fin de garantizar que los productos y servicios bancarios se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado objetivo al que van destinados, y se comercializan a través de canales adecuados

Concretamente, Caja Rural Central cuenta con un [Comité de Productos](#) que desarrolla su función de acuerdo al [Manual de Productos](#) y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, 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. En dicho Manual, se regulan y controlan, entre otras cuestiones, la forma de proceder en el caso de ventas vinculadas y combinadas de productos a clientes minoristas, de cara a cumplir con la normativa aplicable.

Asimismo, sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de CRC en materia de transparencia y protección al cliente. El Comité de Productos se rige, en cuanto a su organización y funcionamiento por una Política debidamente aprobada por el Consejo Rector.

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.

Caja Rural Central está adherida a [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.

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.

Debido a la creciente polarización entre usuarios vulnerables a la nueva era de digitalización y el acceso a los servicios, el gobierno de España, en coordinación con el Banco de España, propusieron varias medidas recogidas en la Ley 4/2020 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, para favorecer la [inclusión financiera](#) de las personas más vulnerables, y especialmente aquéllas de mayor edad. Adicionalmente, en 2022, las asociaciones financieras del mercado español (AEB, CECa y UNACC) firmaron un documento en el que todas las entidades, incluida Caja Rural Central, se

comprometían de forma expresa con un decálogo de medidas para avanzar a corto plazo en la atención personalizada para la prestación de servicios financieros al segmento sénior y con capacidades diferentes, que requieren una dedicación especial. La mayoría de estas medidas ya estaban siendo realizadas por la Entidad, si bien se revisaron y se comunicó a todos los clientes las diferentes acciones de atención preferente sobre colectivos más vulnerables y no exclusión de clientes.

Estas medidas se complementan con otras acciones de fomento de la inclusión financiera, especialmente en los entornos rurales y de los colectivos en riesgo de exclusión que desarrolla la Caja.

En este sentido, 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 (*ver capítulo 1.4 Gestión del Riesgo*).

En 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.

Adicionalmente, en noviembre de 2023 se ha definido la [Gobernanza ASG de Productos Bancarios](#), el objetivo de dicho protocolo es definir las tareas específicas de gobernanza asociadas a esta tipología, concretamente del uso de la [Ficha ASG de Productos Bancarios](#), que utilice

cualquier área responsable de la creación, el desarrollo, la emisión y/o el diseño de productos bancario. Esta ficha es de uso obligatorio en cualquier proceso de gobernanza de productos bancarios, existentes (cuando se produzca una revisión) o nuevos (creación de un nuevo producto). Esta ficha es parte imprescindible de la documentación de gobernanza de productos bancarios, para lo cual se ha procedido a modificar los manuales de gobernanza de los productos afectados.

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, se está trabajando a nivel Grupo en la creación de un Catálogo de productos verdes bancarios adaptados a la Taxonomía UE, pero manteniendo la autonomía de cada Entidad a efectos de decisiones de comercialización y precios. En 2023 se ha lanzado el Préstamo Promotor Sostenible para promociones que cumplen con los requisitos de sostenibilidad.

Se están trabajando en la definición y desarrollo de otros productos de activo y pasivo como:

- Préstamo Eficiencia Energética.
- Préstamo Vehículo sostenible.
- Préstamo vivienda sostenible.
- Préstamo accesibilidad.
- Fondos de inversión sostenibles.
- Cuentas de pago básicas vulnerabilidad.
- Renovación tarjetas por materiales sostenibles.

% financiación sobre total empresas	2021	2022	2023
Financiación a agricultura/ganadería sostenible	7,9%	7,1%	6,4%
Financiación a pymes y autónomos	78,4%	76,1%	73,0%
Financiación a sectores contaminantes ¹	-	-	0,7%

¹Exposición altamente intensiva en carbono.

Como complemento a lo anteriormente expuesto, Caja Rural Central recibe de manera trimestral 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.

Productos y servicios sostenibles	2021	2022	2023
Bonos verdes y sostenibles en cartera	16.774	21.802	30.617

Miles de euros

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. En 2023, como novedad, se ha diseñado un desarrollo que ha permitido cargar masivamente la información de los certificados energéticos y los riesgos físicos, facilitando su análisis y categorización al permitir explotar los datos.

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 capítulo 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 \(SAC\)](#), 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. El plazo medio de contestación al cliente ha sido de quince días, desde la recepción de la reclamación, mediante envío de carta con acuse de recibo.

En 2022, se implantó un nuevo sistema desarrollado por RSI para el registro y resolución de las reclamaciones y quejas recibidas en el SAC, 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.

Reclamaciones recibidas	2021	2022	2023
Admitidas a trámite por el SAC	-	211	298
No admitidas a trámite por el SAC*	-	8	16
Total	-	219	314

*No son admitidas por no ser competencia del servicio

Nº reclamaciones recibidas por tipología	2021	2022	2023
Eliminación cláusulas suelo-techo	29	29	25
Gastos otorgamiento de escrituras	62	26	154
Resto de reclamaciones (cobro comisiones, ingresos ventanilla, ...)	160	164	135
Total	251	219	314

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 Caja Rural Central 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 la caja sin límite de horarios.



Mensajería
Privada a través de
Ruralvía Web



Whatsapp



Contacto
telefónico



Correo
electrónico

Caja Rural Central apuesta por una presencia activa y estratégica en las [Redes Sociales](#), como canal de comunicación bidireccional con sus clientes y como herramienta para la promoción de la cultura financiera, la sostenibilidad y la participación social. La Entidad cuenta con perfiles corporativos en las plataformas más utilizadas por sus clientes, donde genera contenido de valor de manera regular, incluyendo recomendaciones de seguridad y ahorro, concursos, información sobre sostenibilidad, explicación de operativas, comunicación de acciones y eventos, así como atención personalizada a las consultas y necesidades de los usuarios.

Una de las líneas de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad es la [satisfacción de los clientes](#). Para mantener altos estándares de calidad de 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 2023, el 86,5% de los clientes encuestados estaban satisfechos con Caja Rural Central.

La seguridad de los clientes sigue siendo una prioridad para la Caja. Por este motivo, se está haciendo un especial esfuerzo en la lucha contra el fraude reforzando las medidas de prevención e informando a los clientes de cómo pueden actuar para no ser víctimas de ciberfraudes. Desde el blog de Rural Central y las Redes Sociales se informa de las últimas noticias sobre este tipo de delitos, desde nuevas fórmulas que utilizan como recomendaciones para protegerse contra ellos, para ayudar a prevenir cualquier tipo de estafa o fraude. Adicionalmente, la Caja envía regularmente comunicaciones a sus clientes con indicaciones de seguridad, 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 2023, Caja Rural Central tenía los siguientes seguidores en cada una de las Redes Sociales en las que está presente:



4.574 seguidores



2.529 seguidores



2.063 seguidores



1.181 seguidores



165 suscriptores

Caja Rural Central apuesta por la innovación y digitalización de sus productos y servicios, ofreciendo distintas funcionalidades digitales como:

- **Muro digital.** Canal de comunicación con el cliente, que permite compartir documentación, enviar mensajes genéricos a toda la cartera y proponer citas. Además, de ser un canal seguro ya que se accede a través de Ruralvía.
- **Folletos comerciales de Seguros RGA en formato digital.** Se han digitalizado los folletos comerciales de seguros, reemplazado a los tradicionales en papel. Esto permite que se puedan enviar en formato electrónico, y que, a diferencia de los documentos impresos, estos están siempre actualizados.
- **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.
- **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 vídeos 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.

6.4 Información fiscal

Información fiscal (en miles de €)	2021	2022	2023
Beneficios totales obtenidos	11.722,0	16.648,6	28.026,1
Impuestos pagados sobre beneficios	2.387,7	3.278,8	5.622,7
Subvenciones recibidas ¹	29,0	15,9	18,5
Sanciones administrativas	0,0	4,0	0,0

¹Formación bonificada a través de Fundae.

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

7.1 Introducción y metodología

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

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

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

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

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

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

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

evaluación y publica dicho dato. En este ámbito, es necesario poner de manifiesto varias consideraciones referidas a la metodología de cálculo:

- El GAR sólo se circunscribe a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, puesto que para el resto de objetivos los criterios técnicos han sido recientemente desarrollados y publicados y no han sido aplicados y objeto de publicación por las empresas clientes y por ende, no han podido ser recabados por la entidad. A mayor abundamiento, no procedería dicha obligación de información al estar dentro del período de excepción contemplado en el mencionado art.5.
- La información de alineamiento de la entidad está basada (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información facilitada por sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa en todo caso a contrapartes no financieras ya que las sociedades financieras no han reportado alineamiento con taxonomía a la fecha de cierre del ejercicio objeto de análisis); en este sentido ha de ponerse de manifiesto que la disponibilidad de la misma es limitada.
- Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los criterios de DNSH (Do Not Significant Harm o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) y de las salvaguardas mínimas sociales. La entidad entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la financiación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

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

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

Por último, procede también mencionar que, más allá de las limitaciones mencionadas anteriormente, la complejidad de la norma y la ausencia de directrices en cuanto a su

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

7.2 Resumen de los principales indicadores

El ratio de GAR (por cifra de negocio) de la entidad es del 1,71% calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.

El ratio GAR (por inversiones en activo fijo – capex) de la entidad es del 1,79% calculado sobre el total de activos cubiertos.

El ratio de exposición de la entidad a actividades elegibles incluidas en el reglamento delegado de los cuatro objetivos medioambientales recientemente cubiertos en la taxonomía es del 0,24%.

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

7.3 Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea

A continuación, figuran las plantillas que exige la normativa europea referida a la taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior.

	Total de activos ambientalmente sostenibles	Total de activos ambientalmente sostenibles	KPI (Volumen de Negocio)	KPI (CapEx)	% de cobertura (sobre activos totales)
Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	36.226.553,80	37.819.161,74	1,71	1,79	71,21

Miles de Euros	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Fecha de referencia de divulgación 1																													
			Mitigación del Cambio Climático (CCM)						Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos (WMR)				Transición hacia una economía circular (CE)				Prevención y control de la contaminación (P)				Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas (BE)				TOTAL (CCM + CCA + WMR + CE + P + BE)			
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)						Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)											
			Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)						Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)											
			Del cual: destino de fondos conocido	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: de transición	Del cual: destino de fondos conocido	De la cual: facilitadores	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																																
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	534.803	541.755	491.484	35.961	34.750	240	507	562	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	492.247	36.227	34.750	240	507
Sociedades financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidades de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otras Sociedades Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Sociedades de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sociedades No financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DNIF)	54.819	55.241	5.172	1.212	0	240	507	562	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.733	1.477	0	240	507	
Préstamos y anticipos	40.399	40.755	1.540	499	0	227	97	484	227	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.024	725	0	227	97		
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	10.318	10.384	3.007	594	0	13	330	77	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.085	633	0	13	330		
Instrumentos de capital	4.102	4.102	625	119	0	1	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	625	119	0	1	80			
Hogares	469.960	474.221	474.221	34.750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	474.221	34.750	0	0	0	0	0	
De las cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	444.214	448.042	448.042	34.680	34.680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	448.042	34.680	34.680	0	0	0	0	
De las cuales: préstamos de renovación de edificios	21.286	21.596	21.596	70	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.596	70	70	0	0	0	0	
De las cuales: préstamos para automóviles	4.460	4.563	4.563	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.563	0	0	0	0	0	0	0	
Financiación de Administraciones Locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Financiación para la vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	10.023	12.293	12.293	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.293	0	0	0	0	0	
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	1.520.559	1.572.717	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sociedades financieras y No financieras	983.133	1.015.115																														
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DNIF	962.748	994.635																														
Préstamos y anticipos	845.763	869.994																														
De las cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	94.064	94.743																														
De las cuales: préstamos de renovación de edificios	93	93																														
Valores representativos de deuda	35.861	36.031																														
Instrumentos de capital	81.104	88.610																														
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DNIF	20.385	20.480																														
Préstamos y anticipos	227	229																														
Valores representativos de deuda	19.205	19.299																														
Instrumentos de capital	953	953																														
Derivados	1.034	1.034																														
Préstamos interbancarios a la vista	107.691	107.691																														
Efectivo y activos vinculados a efectivo	16.713	16.713																														
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	411.988	432.163																														
Total activos de la GAR	2.055.342	2.114.471	491.484	35.961	34.750	240	507	562	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	492.247	36.227	34.750	240	507			
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	855.059	855.059																														
Emisores soberanos	639.698	639.698																														
Exposiciones frente a bancos centrales	215.072	215.072																														
Cartas de negociación	89	89																														
Activos Totales	2.910.420	2.969.530	491.484	35.961	34.750	240	507	562	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	492.247							

Miles de Euros	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Fecha de referencia de divulgación 1																													
			Mitigación del Cambio Climático (CCM)						Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos (WMR)				Transición hacia una economía circular (CE)				Prevención y control de la contaminación (P)				Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas (BE)				TOTAL (CCM + CCA + WMR + CE + P + BE)			
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)						Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)											
			Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)						Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)											
			Del cual: destino de fondos conocidos	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos conocidos	De la cual: de transición	Del cual: de la cual: facilitadores		
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																																
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	534.803	541.755	494.337	37.454	34.750	316	1.065	861	365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	495.199	37.819	34.750	316	1.065
Sociedades financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidades de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otras Sociedades Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Sociedades de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De las cuales: Empresas de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sociedades No financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DNIF)	54.819	55.241	7.823	2.704	0	316	1.065	861	365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8.685	3.069	0	316	1.065
Préstamos y anticipos	40.399	40.755	1.789	825	0	240	292	616	243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.405	1.068	0	240	292
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	10.318	10.384	4.571	1.427	0	71	565	245	122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.816	1.548	0	71	565
Instrumentos de capital	4.102	4.102	1.463	453	4	208	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.464	453	0	4	208	
Hogares	469.960	474.221	474.221	34.750	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	474.221	34.750	0	0	0	
De las cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	444.214	448.042	448.042	34.680	34.680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	448.042	34.680	34.680	0	0
De las cuales: préstamos de renovación de edificios	21.286	21.596	21.596	70	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.596	70	70	0	0	
De las cuales: préstamos para automóviles	4.460	4.563	4.563	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.563	0	0	0	0	
Financiación de Administraciones Locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Financiación para la vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	10.023	12.293	12.293	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.293	0	0	0	0	
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	1.520.559	1.572.717	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sociedades Financieras y No Financieras	983.133	1.015.115																														
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DNIF	962.748	994.635																														
Préstamos y anticipos	845.783	869.994																														
De las cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	94.064	94.743																														
De las cuales: préstamos de renovación de edificios	93	93																														
Valores representativos de deuda	35.861	36.031																														
Instrumentos de capital	81.104	88.610																														
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DNIF	20.385	20.480																														
Préstamos y anticipos	227	229																														
Valores representativos de deuda	19.205	19.299																														
Instrumentos de capital	953	953																														
Derivados	1.034	1.034																														
Préstamos interbancarios a la vista	107.691	107.691																														
Efectivo y activos vinculados a efectivo	16.713	16.713																														
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	411.988	432.163																														
Total activos de la GAR	2.055.342	2.114.471	494.337	37.454	34.750	316	1.065	861	365	0	0 </																					

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)		Fecha de referencia de divulgación T																											
		Mitigación del Cambio Climático (CCM)				Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos (WMR)				Transición hacia una economía circular (CE)				Prevención y control de la contaminación (P)				Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas (BE)				TOTAL (CCM + CCA + WMR + CE + P + BE)			
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)			
		Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos				Del cual: destino de fondos conocidos			
		De los cuales: transición				De los cuales: transición				De los cuales: transición				De los cuales: transición				De los cuales: transición				De los cuales: transición				De los cuales: transición			
		De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad				De los cuales: facilidad			
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																													
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR		90,76	6,64	6,41	0,04	0,09	0,10	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,24
Sociedades Financieras																													0,00
Entidades de Crédito																													0,00
Préstamos y anticipos																													0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																													0,00
Instrumentos de capital																													0,00
Otras Sociedades Financieras																													0,00
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión																													0,00
Préstamos y anticipos																													0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																													0,00
Instrumentos de capital																													0,00
De las cuales: Sociedades de Gestión																													0,00
Préstamos y anticipos																													0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																													0,00
Instrumentos de capital																													0,00
De las cuales: Empresas de Seguros																													0,00
Préstamos y anticipos																													0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																													0,00
Instrumentos de capital																													0,00
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)		9,36	2,19	0,00	0,43	0,92	1,02	0,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,86
Préstamos y anticipos		3,78	1,22	0,00	0,56	0,24	1,19	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,37
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		28,96	5,72	0,00	0,12	3,18	0,75	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,35
Instrumentos de capital		15,23	2,90	0,00	0,02	1,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14
Hogares		100,00	7,33	7,33	0,00	0,00																							15,97
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		100,00	7,74	7,74	0,00	0,00																							15,09
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		100,00	0,32	0,32	0,00	0,00																							0,73
De los cuales: préstamos para automóviles		100,00	0,00	0,00	0,00	0,00																							0,15
Financiación de Administraciones Locales																													0,00
Financiación para la vivienda																													0,00
Otra financiación de administraciones locales																													0,00
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales		100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,41
Total activos de la GAR		23,25	1,70	1,64	0,01	0,02	0,03	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	71,21

%	(en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de divulgación T																															
		Mitigación del Cambio Climático (CCM)						Adaptación al Cambio Climático (CCA)				Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos (WMR)				Transición hacia una economía circular (CE)				Prevención y control de la contaminación (P)				Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas (BE)				TOTAL (CCM + CCA + WMR + CE + P + BE)					
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)						Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)									
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)						Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la Taxonomía)									
Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores		Del cual: destino de fondos conocido		De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																																	
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR		91,25	6,91	6,41	0,06	0,20	0,16	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91,41	6,98	6,41	0,06	0,20	18,24
Sociedades Financieras																																	
Entidades de Crédito																																	
Préstamos y anticipos																																	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																																	
Instrumentos de capital																																	
Otras Sociedades Financieras																																	
De los cuales: Empresas de Servicios de Inversión																																	
Préstamos y anticipos																																	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																																	
Instrumentos de capital																																	
De los cuales: Sociedades de Gestión																																	
Préstamos y anticipos																																	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																																	
Instrumentos de capital																																	
De los cuales: Empresas de Seguros																																	
Préstamos y anticipos																																	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																																	
Instrumentos de capital																																	
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)		14,16	4,90	0,00	0,57	1,93	1,56	0,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,72	5,56	0,00	0,57	1,93	1,86	
Préstamos y anticipos																																	
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos																																	
Instrumentos de capital																																	
Hogares		100,00	7,33	7,33	0,00	0,00																					100,00	7,33	7,33	0,00	0,00	15,97	
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales																																	
De los cuales: préstamos de renovación de edificios																																	
De los cuales: préstamos para automóviles																																	
Financiación de Administraciones Locales																																	
Financiación para la vivienda																																	
Otra financiación de administraciones locales																																	
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales																																	
Total activos de la GAR		23,38	1,77	1,64	0,01	0,05	0,04	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,42	1,79	1,64	0,01	0,05	71,21	

7.4 Información anexo XI

7.4.1 Información contextual en apoyo de los indicadores

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

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

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

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

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

	Importe (€)	% s/activo total
Emisores soberanos (AAPP centrales y supranacionales)	639.698.012	21,54%
Exposiciones frente a Bancos Centrales	215.071.663	7,24%
Resto cartera de negociación y derivados de negociación	289.192	0,01%
Activos Totales	2.969.530.204	28,79%

7.4.1.3 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)

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

	Importe (Miles de €)
Sociedades Financieras y No Financieras	1.015.115
Total activos de la GAR	2.114.471
% Empresas no obligadas / Activos cubiertos	48,01%

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

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

	Importe (Miles de €)
Derivados de Cobertura	1.034.383
Préstamos interbancarios a la vista	107.691.407
Total activos de la GAR	2.114.471.338
Proporción de derivados de cobertura y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales	5,14%

7.4.2 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 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, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

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

- Obtención de **certificados de eficiencia energética** para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria residencial. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con un proveedor externo. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación. Igualmente, la entidad valorar 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.

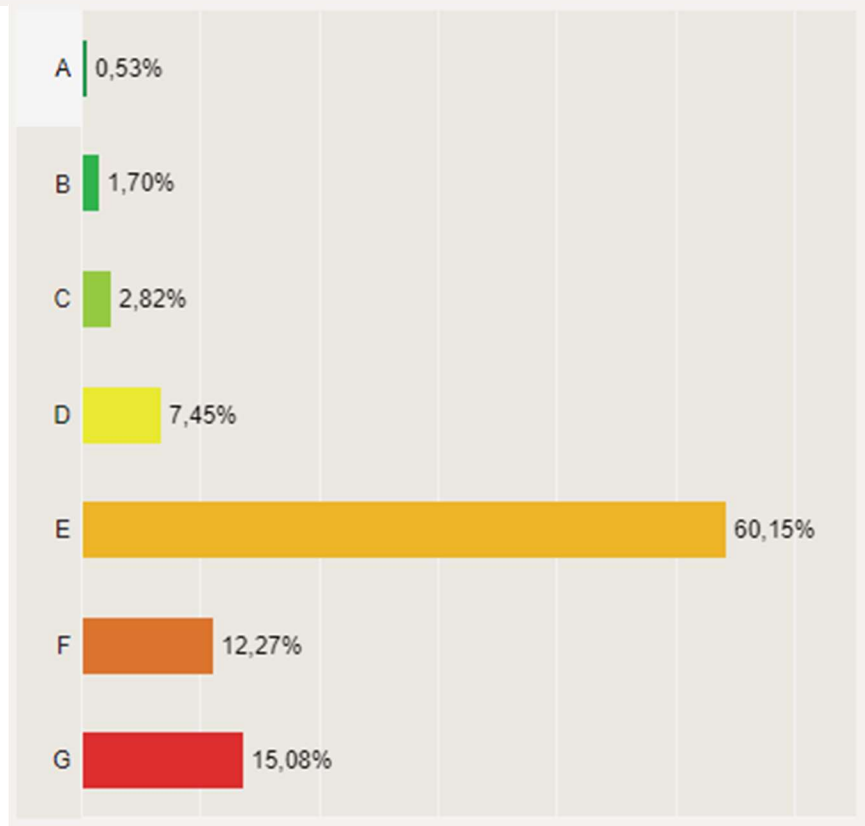
RIESGOS RELACIONADOS CON EL CLIMA Y MEDIOAMBIENTALES | CARTERAS INMOBILIARIAS

Resumen Consumo

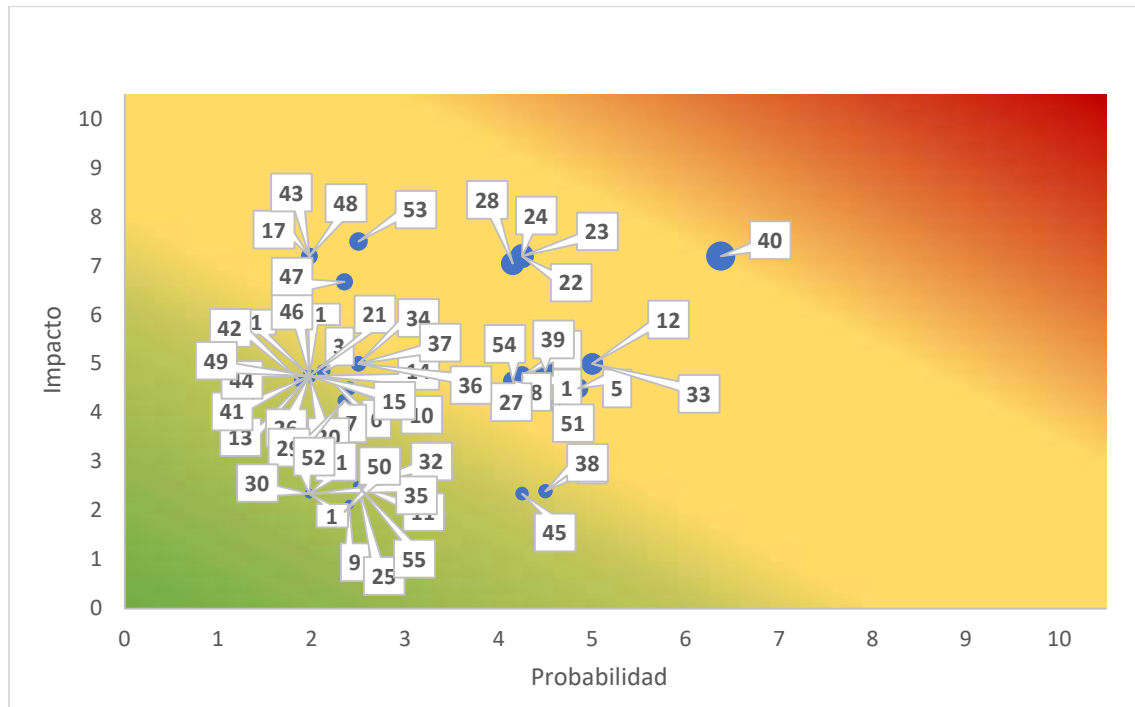
	Correspondencia Exacta	Similar en Edificio	Modelo de Estimación	Total	kWh año
A	23	3	22	48	103.457
B	85	29	39	153	2.566.428
C	110	97	47	254	4.139.764
D	269	147	255	671	9.116.992
E	1.863	2.369	1.189	5.421	103.942.862
F	325	330	451	1.106	30.479.997
G	536	398	425	1.359	45.205.578
Todo	3.211	3.373	2.428	9.012	195.555.078

Resumen Emisiones

	Correspondencia Exacta	Similar en Edificio	Modelo de Estimación	Total	kgCO2 año
A	38	12	18	68	28.799
B	94	38	23	155	470.740
C	127	110	58	295	879.684
D	499	272	182	953	2.896.964
E	1.983	2.628	1.243	5.854	24.040.271
F	238	182	325	745	4.582.831
G	233	131	579	943	10.028.891
Todo	3.212	3.373	2.428	9.013	42.928.181



- **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	Nº	IMPACTO	Nº	IMPACTO
E	1	Incumplimiento regulatorio o normativo	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best-practices 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		3	Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos
	4		4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental
	5		5	Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático
	6		6	Ausencia de factores medioambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía
	7		7	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de cambios físicos o regulatorios
	8		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		9	Aumento de los activos varados en el balance debido a una transición hacia una economía baja en carbono
	10		10	Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático
	11		11	Cambio en la valoración de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera
	12		12	Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas

Categoría	Nº	IMPACTO	Nº	IMPACTO
S	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
	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
S	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
	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.
S	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)

Categoría	N1	IMPACTO	N2	IMPACTO	
G	Gobierno, ética y transparencia	11 Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección	38	Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc.	
			39	Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)	
			40	Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad	
			41	Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG	
			42	Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).	
			43	Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad	
			44	Políticas o procesos de la alta dirección inadecuados, poco éticos 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.	
	12 Escándalos vinculados a la alta dirección	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.).		
		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		
			13 Relaciones con terceros		

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

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

7.4.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación

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

8. Información EINF

El Estado de Información no Financiera de Caja Rural Central correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023 (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 2023 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 2023.
- 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 7.046 miles de euros al 31 de diciembre de 2023.

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. 2-11 Pág. 77	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. 12-30	-
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. 8-10 Pág. 15-18 Pág. 51-55	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. 14-16 Pág. 31-35	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. 31 Pág. 33-35	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. 32-33
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. 32

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. 32-33

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. 31-34

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. 33-34

-

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Pág. 31-32

-

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. 36-37

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. ^{36l}	Pág. 37-38	2-7 Empleados
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 40	-
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 42	2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pág. 42	-
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. 26	2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pág. 43	-
Empleados con discapacidad	Pág. 48	-
Organización del trabajo:		
Organización del tiempo de trabajo	Pág. 42	-
Número de horas de absentismo	Pág. 43	-
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	Pág. 36 Pág. 43-44	401-3 Permiso Parental
Salud y seguridad:		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 44-45	-
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Pág. 45-46	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.
Relaciones sociales:		
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	Pág. 46	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. 46	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. 44-45 Pág. 46	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
Formación:		

Las políticas implementadas en el campo de la formación	Pág. 46-48	404-1 Media de horas de formación al año por empleado 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
Accesibilidad:		
Accesibilidad universal de las personas	Pág. 48	-
Igualdad:		
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. 48-49	2-23 Compromisos y políticas 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Derechos Humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	Pág. 51 Pág. 53-56	2-23 Compromisos y políticas 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. 51	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Pág. 51	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. 51	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Corrupción y Soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 53-56	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Pág. 55-56	-
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pág. 59	-
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Pág. 57-60	-
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pág. 2 Pág. 57-60 Pág. 62	-
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Pág. 57-60	-

Las acciones de asociación o patrocinio	Pág. 57-60	2-28 Afiliación a asociaciones
Subcontratación y proveedores:		
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pág. 61	-
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	Pág. 21-22 Pág. 60-61	-
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	Pág. 60-61	-
Consumidores:		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pág. 19-22 Pág. 62-63 Pág. 66-68	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing 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. 66-67	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. 70	-
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	Pág. 70	-
Las subvenciones públicas recibidas	Pág. 70	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno