



Estado de información no financiera

Caja Rural Central 2021

Marzo de 2022



Índice

1. Información general.....	3
1.1 Modelo de Negocio	4
1.2 Cumplimiento Normativo y Gestión del riesgo.....	8
1.3 Gobierno Corporativo.....	15
2. Información sobre cuestiones medio ambientales.....	20
3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	25
3.1 Empleo.....	25
3.2 Organización del trabajo.....	31
3.3 Salud y Seguridad.....	32
3.4 Relaciones sociales	33
3.5 Formación.....	34
3.6 Accesibilidad	35
3.7 Igualdad	36
4. Información sobre respeto a los Derechos Humanos.....	37
5. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno	38
6. Información sobre la sociedad	42
6.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.....	42
6.2 Subcontratación y proveedores.....	43
6.3 Consumidores.....	45
6.4 Información fiscal	48
7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea.....	49
7.1 Información contextual en apoyo de los indicadores	49
7.2 Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento	51
7.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación.....	52
8. Información EINF.....	53



1. Información general

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

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

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

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

Los valores de Caja Rural Central, se definieron en el marco del Plan Estratégico 2008-10 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>)

Nuestros Valores

COMPROMISO Nuestro principal activo. Significa demostrar permanentemente a los demás el valor de esforzarse por sacar adelante un proyecto que merece ser vivido.	AMABILIDAD Y RESPETO Nuestro estilo personal. Trasciende de lo meramente formal: significa estar cerca de los problemas cotidianos de nuestra gente , depositar en ellos la confianza que se merecen, guiar el reconocimiento profesional por sus méritos y gestionar adecuadamente sus expectativas.	INTEGRIDAD Nuestra forma de entender lo que hacemos. Es conducirse éticamente y asumir la responsabilidad de nuestros actos.
SENCILLEZ Y EFICACIA Nuestra obsesión. Significa buscar la forma más eficiente de hacer las cosas y facilitar el trabajo de nuestra gente.	INCONFORMISMO Nuestra necesidad. Significa preguntarse siempre el por qué de las cosas y fomentar e incentivar el espíritu crítico como forma de superación .	RESPONSABILIDAD Cumplimos con lo prometido y todos compartimos un compromiso: fomentar el trabajo en equipo y ayudar a nuestra gente a ser mejor cada día.



1.1 Modelo de Negocio

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.

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). A 31 de diciembre de 2021, la Entidad dispone de 75 oficinas (48 oficinas en Alicante y 27 en Murcia), lo que supone 2 oficinas menos en Alicante respecto al 31 de diciembre de 2020, por el cierre de 2 oficina en el 2021.



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 con patrimonio superiores a 150.000 euros, aproximadamente. 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 patrimonio que oscila entre 50.000 y 150.000 euros, aproximadamente; 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.



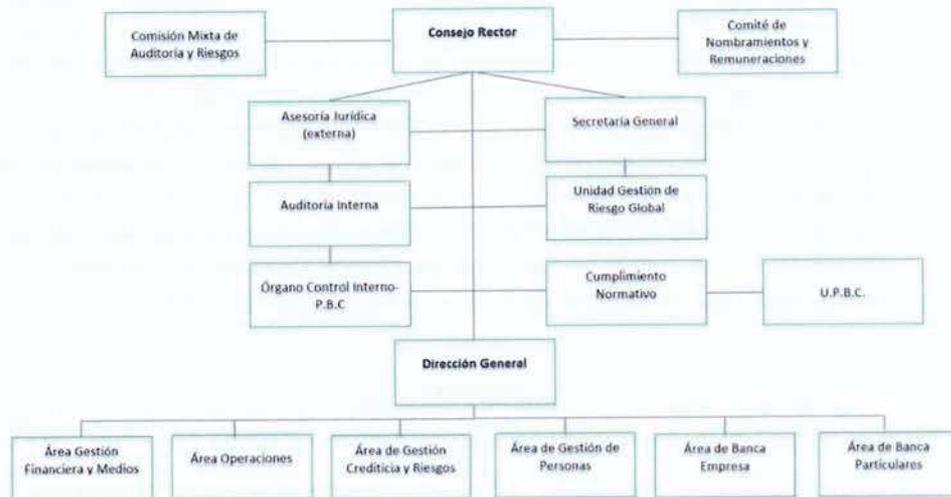
- **Banca de Empresas:** Banca que ofrece servicio a las empresas, desglosada en tres segmentos distintos: **Banca de Empresas**, con una facturación superior a tres millones de euros; **Banca Pymes** con empresas con una facturación hasta tres millones de euros; y el tercer segmento se refiere a otro tipo de **personas jurídicas** que no están incluidos 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 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 que permite desarrollar su modelo de Negocio y se describen las misiones de cada una de las direcciones / áreas de gestión de la organización:



U.P.B.C: Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales

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



aplicación de normas internas y sistemas, que posibiliten la disciplina y las buenas relaciones laborales.

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

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

Adicionalmente, la Entidad se ha adherido y asume como propio el Plan Director de Sostenibilidad definido por Banco Cooperativo Español en noviembre de 2021.

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)
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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)



1.2 Cumplimiento Normativo y Gestión del riesgo

Las actividades desarrolladas por Caja Rural Central implican la asunción de determinados riesgos que deben ser gestionados y controlados de manera que se garantice en todo momento que se cuenta con unos sistemas de gobierno, gestión y control adecuados al nivel de riesgo asumido. Para ello se han definido unos **principios básicos** que guían el gobierno interno de la Entidad:

- Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la Entidad: el Consejo Rector de la Caja aprueba las estrategias de negocio generales y las políticas de asunción y gestión de los riesgos, asegurándose de la existencia de procedimientos, controles y sistemas de seguimiento del riesgo apropiados, y de que las líneas de autoridad estén claramente definidas.
- Sólido ambiente de control interno: se manifiesta en una cultura de gestión del riesgo que, potenciada desde el propio Consejo Rector de la Caja, es comunicada a todos los niveles de la organización, con una definición clara de los objetivos que eviten tomar riesgos o posiciones inadecuadas por no disponer de la organización, los procedimientos o los sistemas de control adecuados. Asimismo, se garantiza la adecuada segregación entre las unidades generadoras de riesgos y 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. Uno de los objetivos fundamentales de Caja Rural Central es mantener un perfil de riesgos moderado y prudente, que le permita conseguir un balance equilibrado y saneado, y una cuenta de resultados recurrente y sostenible en el tiempo. Para ello, se define el apetito y la tolerancia al riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en el ejercicio de su actividad sobre la base de los siguientes principios:

- Cobertura de todos los riesgos relevantes a los que se expone la Entidad.
- Aprobación y supervisión de su efectivo cumplimiento por el Consejo Rector.



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

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

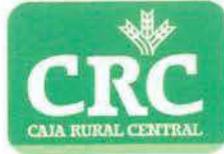
Para mantener este perfil de riesgo se establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia.

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

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

Como entidad cooperativa de crédito, anualmente la Entidad elabora el Informe Autoevaluación del Riesgo del Capital y de la Liquidez, a través de los cuales se evalúan aspectos cuantitativos referidos a: a. La medición de los riesgos al capital a los que están expuestas; b. La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos; c. La medición del nivel de liquidez. 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.

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.

Adicionalmente, en el marco de la definición del Plan Financiero, Caja Rural Central realiza un análisis del entorno y de la organización con el objetivo de definir líneas de actuación y objetivos. Con periodicidad anual se realiza una evaluación y seguimiento de los mismos.

En este sentido, la Entidad ha definido una batería de políticas como mecanismos para dar respuesta a los potenciales riesgos no financieros derivados de la incorporación dentro del marco de gestión y control de riesgos de sostenibilidad, tanto riesgos de ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) relacionados con las inversiones de la clientela, como los riesgos propios derivados de sus operaciones internas, así como de las operaciones de financiación.

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

- Riesgo medioambiental: comprenden los riesgos financieros de exposición de la entidad frente a terceros que pueden verse afectados negativamente por factores ambientales.
- Riesgo físico: son aquellos que se manifiestan cuando el cambio climático ya ha comenzado a concretarse. Comprenden los riesgos que plantea la exposición de las entidades a contrapartes que pueden verse afectados negativamente por los efectos físicos del cambio climático u otros factores ambientales
- Riesgos de transición: Son aquellos que se derivan del proceso de cambio y adaptación hacia una economía sostenible. Comprenden los riesgos derivados de la transición a una economía con bajas emisiones de carbono y resistente al clima (riesgos políticos, riesgos legales, riesgos tecnológicos, riesgo de mercado, riesgo de reputación, etc.).
- Riesgos tecnológicos y de seguridad: comprenden los riesgos derivados de la vulnerabilidad en las herramientas y aplicaciones tecnológicas.

A continuación, se enumeran y describen las **políticas y procedimientos**:

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

Por tanto, el eje sobre el que se fundamenta la Política de Sostenibilidad de la Entidad 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).



Los principales grupos de interés de la Caja son: sus socios, clientes, proveedores, empleados, y administraciones locales, regionales y nacionales.

Dicha política tiene por objeto:

- Recalcar el compromiso de colaboración con la sociedad y sus grupos de interés, en la transición hacia un modelo más sostenible.
- Establecer los principios que regirán su política de sostenibilidad con una visión de largo plazo que pretende maximizar la creación de valor, propia y del sector Caja Rural.

La política de sostenibilidad tiene un marcado carácter transversal y es de aplicación a toda la Entidad, implicando a todas las áreas y sociedades de la misma, que a su vez incorporarán a su actividad diaria, los principios definidos en ella. La política fue aprobada por el Consejo Rector de la Entidad, en la sesión celebrada el 23 de noviembre de 2021. Además, se aprueba la adhesión al Plan Director de Sostenibilidad del Banco Cooperativo, se identifica al Comité de Dirección como el órgano de impulsar la Política de Sostenibilidad y el Plan Director, y se designa como responsable de coordinar las tareas a la persona responsable de Gestión Global del Riesgo.

Los Principios Generales del Plan de Sostenibilidad se basan en alinear su negocio y sus servicios financieros con los objetivos sociales y ambientales de la Entidad.

Dicho alineamiento se fundamenta en los siguientes principios de sostenibilidad sobre los que girará nuestra política:

1. Establecer un modelo de gobierno justo, transparente y con vocación de servicio, con una gestión de riesgos prudente y equilibrada.
 2. Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenibles en nuestro modelo de negocio y la gestión de la entidad; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.
 3. Gestionar responsable y eficientemente la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.
 4. Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, internas y externas, que hagan foco en el medioambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.
 5. Defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión financiera.
 6. Promocionar y desarrollar personal y profesional a todo nuestro equipo.
 7. Apoyar al sector Caja Rural en el marco de la 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 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 sean de aplicación a la Compañía. Es por ello 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.



- **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:
 - a. Responsabilidad de establecer el Marco de Control Interno de la entidad y velar por su cumplimiento.
 - b. Medición y seguimiento del riesgo para garantizar un adecuado control y para realizar el reporte interno/externo.
 - c. Revisión del cumplimiento de las políticas y su integración en la gestión.
 - d. Validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.
 - e. Asesoramiento a la primera línea de defensa.



- La tercera línea de defensa la constituye la **Auditoría Interna**, que es la responsable de la supervisión independiente sobre la aplicación de los controles y de los sistemas de control interno. La función de auditoría interna evaluará y verificará:
 - Si la calidad del Marco de Control Interno es eficaz y eficiente.
 - El cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a todas las actividades.
 - La validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.

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

1.3 Gobierno Corporativo

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

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

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

- Gozar de reconocida honorabilidad comercial y profesional. 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.

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

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

% de personas en el Consejo Rector por género	2020	2021
Hombres	78,6%	78,6%
Mujeres	21,4%	21,4%



	2020	2021
Remuneración media de los consejeros	8.757,1 €	16.050,0 €

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

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

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

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

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

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

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

Comité de nombramientos y remuneraciones. La Entidad cuenta con un procedimiento de evaluación de la idoneidad de los Consejeros, del Director General y asimilados, así como del personal clave de la entidad que tiene por objeto asegurar la adecuada selección y evaluación



continúa de las mismas. Dicho procedimiento ha sido elaborado de conformidad con la normativa legal vigente en materia de Gobierno Corporativo y, en particular, con la Disposición Transitoria segunda del Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave.

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

- En materia de **remuneraciones**:
 - Aprobar el esquema general de la compensación retributiva de la entidad, tanto en lo que se refiere a sus conceptos, como al sistema de su percepción.
 - Aprobar la política de retribución de la alta dirección, así como las condiciones básicas de sus contratos.
 - Supervisar la remuneración de aquellos empleados que tengan una retribución significativa y cuyas actividades profesionales incidan de una manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, atendiendo a principios de proporcionalidad en razón de la dimensión, organización interna, naturaleza y ámbito de actividad de la Entidad.
 - Supervisar la remuneración de los responsables de las funciones de riesgos, auditoría, control interno y cumplimiento normativo.
 - Supervisar la evaluación de la aplicación de la política de remuneración, al menos anualmente, al objeto de verificar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el Comité.
 - Emitir anualmente un informe sobre la política de retribución de los Consejeros para someterlo al Consejo Rector, dando cuenta de éste cada año a la Asamblea General Ordinaria de socios de la Entidad en el caso de que las remuneraciones no sean exactamente las dietas de asistencia al Consejo y surja una diferencia en función del grado de dedicación a la Entidad, excluyendo la mera asistencia a los comités constituidos dentro del seno del Consejo Rector.
 - Velar por la observancia de la política retributiva establecida en la Caja y por la transparencia de las retribuciones y la inclusión de la información necesaria en los informes correspondientes (Memoria Anual, Informe de Relevancia Prudencial). Con este objetivo revisará anualmente los principios en los que está basada la misma y verificará el cumplimiento de sus objetivos y su adecuación a la normativa, estándares y principios nacionales e internacionales.
 - Informar al Consejo Rector sobre la implementación y correcta aplicación de la política.
- En materia de **nombramientos**:
 - Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo Rector y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias



para un nombramiento concreto, valorando la dedicación de tiempo prevista para el desempeño del puesto.

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

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

- **Comité de Dirección:** Comité compuesto por Dirección General más los seis Directores de Área. Su misión es el desarrollo y toma de decisiones en relación con las políticas y acciones estratégicas para cada área, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos por la alta dirección de Entidad.
- **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales:** Formado por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales más el Órgano de Control Interno de la Entidad.
- **Comité de Ética y Conducta:** Es el órgano de control del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal de la Entidad.
- **Comité de Productos y Servicios:** Es el Comité encargado del análisis y aprobación de los productos financieros, el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos.
- **Comité de Riesgos Tecnológicos:** Es el órgano de gestión interna al que compete la operativa de gestión de los riesgos TIC y de seguridad de la información en la Entidad.
- **Comité de Riesgos Crediticios:** Desarrolla y toma las decisiones en relación con las políticas y acciones de riesgos crediticios.
- **Comité de Seguimiento de Riesgos Crediticios:** Área de Gestión Crediticia, relacionado con el seguimiento de clientes.



- **Comité de Activo Irregular:** Área de Gestión Crediticia. Gestión de los activos deteriorados y con las tareas de recuperación.
- **Comité de Presupuestación y Externalización:** Es el órgano decisorio final para la contratación de proveedores y el encargado de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de Control Presupuestario y Contratación de Proveedores, y en el Procedimiento Operativo de Externalizaciones.
- **Comité de Activos y Pasivos:** COAP - Análisis Riesgos de balance: crédito, liquidez, tipo de interés, mercado, y solvencia.
- **Comité de Seguimiento COVID** (sólo durante el Estado de Alarma)
- **Comité de Seguridad y Salud:** Comité que se encarga de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.



2. Información sobre cuestiones medio ambientales

Desde sus orígenes, Caja Rural Central ha tenido una clara vocación de ser un instrumento útil para la gente, trabajando por construir un futuro mejor y sostenible para todos los grupos de interés. Así, se apuesta por un respeto y preservación del medio ambiente en todas y cada una de las actividades, productos y servicios que se prestan. La protección del medio ambiente y la sostenibilidad son muy importantes para la entidad.

Como marco de referencia en la gestión ambiental de la Caja, recientemente se ha producido la [adhesión 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.

En noviembre de 2021 se aprobó la Política de Sostenibilidad que incluye la Política de Integración de sostenibilidad en los servicios de asesoramiento (ver 1.2 Cumplimiento Normativo y Gestión del riesgo).

Adicionalmente, en 2020 se definió y aprobó la [Política Medioambiental](#) que marca los principios de actuación a nivel ambiental en la Entidad. A continuación, se exponen los principios que rigen la Política Medioambiental:

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

En líneas generales y en lo relativo a las actividades ligadas al uso de recursos y generación de residuos, desde la Caja se lleva un [control y seguimiento de los diferentes consumos](#) que se realizan (electricidad, agua, etc.), llevando a cabo diferentes acciones para su minimización en la medida de lo posible. Además, y en línea con el cumplimiento de la legislación vigente, 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 concreto, todos los residuos de papel son destruidos por una empresa autorizada por la Consellería de Medio Ambiente, cumpliendo con la legislación vigente Medioambiental y de Protección de Datos de carácter personal con el nivel 5 conforme a la norma UNE-EN15713:2010. Posteriormente, los residuos son prensados y embalados para su envío a la planta de reciclaje donde son tratados para su recuperación y reutilización.



Con respecto a los residuos de tóner de impresoras y fotocopiadoras, la Entidad tiene firmado un contrato con una empresa para la venta, soporte técnico y retirada de los consumibles gastados, que posteriormente entrega a una sociedad con autorización ambiental integrada para su gestión y tratamiento.

De igual forma, en el caso de mobiliario que haya de ser destruido o eliminado, se lleva al Punto Limpio más cercano.

La Entidad tiene implantadas desde siempre algunas medidas para el **control y minimización de los consumos**. Estas medidas son:

- Sectorización en todas las oficinas de la entidad de las luces por zonas.
- Control del tiempo de encendido de los rótulos de las oficinas existentes.

Además, hace más de 7 años, se inició la sustitución de las luminarias existentes y actualmente todos los centros de trabajo disponen de luces LED, con la consiguiente mejora a nivel de ahorro de consumo de energía.

Desde la entrada en vigor del Código Técnico de Edificación del año 2019 se están implantando progresivamente una serie de medidas que impulsan la eficiencia energética, como la instalación de doble acristalamiento con cámara para mantener la temperatura en las instalaciones. A fecha 31 de diciembre la Entidad ha implantado esta medida en dos oficinas.

Otras medidas implantadas en los últimos años en toda la Entidad son:

- Eliminación del envío en papel de cartas de comunicación de pago de Siniestros en la empresa Agroseguro.
- Sustitución del uso de los folios blancos habituales por papel reciclado. De esta forma, 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.

Información correspondiente a 80 centros de trabajo: 75 sucursales, y 5 locales donde se desarrollan actividades correspondientes a Servicios Corporativos de la Entidad a fecha 31 de diciembre de 2021, y 77 sucursales y 5 locales a fecha 31 de diciembre de 2020.

Gestión de residuos			
Indicador	Unidad	2020	2021
Papel	Kgrs	22.060	19.324
Cartuchos de tóner	Nº	654	788
% Reciclado	%	100%	100%
Consumo de agua			
Indicador	Unidad	2020	2021
Consumo de agua*	m3	1.820	1.880

*Estimado a partir del consumo real de 57 centros de trabajo

Consumo de papel			
Indicador	Unidad	2020	2021



Papel de oficina sin reciclar	Kgrs	350	313
Papel de oficina Reciclado	Kgrs	13.400	13.600
Consumo total de papel	Kgrs	13.750	13.913
% de papel reciclado	%	97,45%	97,75%

Cálculo realizado teniendo en cuenta que el peso de una caja de 5 paquetes de folios= 12,5Kg.

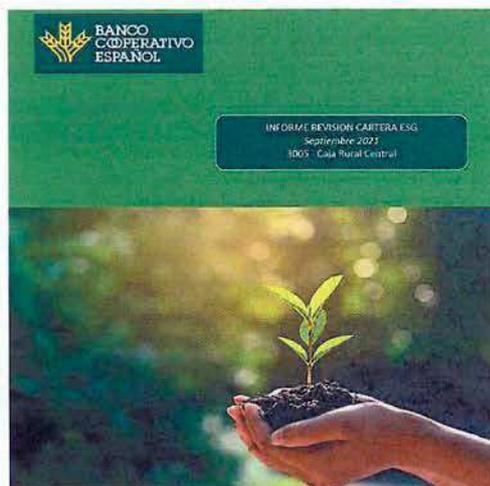
Consumo de tóner			
Indicador	Unidad	2020	2021
Consumo total cartuchos de tóner	Unidades	654	788
Consumo de energía			
Indicador	Unidad	2020	2021
Electricidad	Kwh / año	975.290,34	1.114.120,41

Huella de carbono		
Indicador	2020	2021
Emisiones Globales Toneladas CO2* debido al consumo eléctrico	243,82	278,53

* Cálculo realizado teniendo en cuenta el dato Factor Mix 2020 de emisión para Comercializadoras sin GDO del Ministerio para la transición ecológica (0,25 kg CO2/kwh). Se calcula la huella según la anterior fórmula teniendo en cuenta el consumo de la única fuente de emisión directa de la Entidad, que es la electricidad. El cálculo se realiza según el factor arriba indicado en el documento "Factores de Emisión, Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" de abril de 2021, del Ministerio para la Transición Ecológica (Versión empleada Calculadora del MITECO V22 – Alcance 2). No se reportan los consumos indirectos de energía por no tener datos disponibles. Los incrementos del 2021 en consumo de agua y luz se deben, principalmente, a la menor presencia de personal por el impacto de la pandemia en el año 2020.

Al respecto de los propios "productos" y actividad financiera de la Caja, la entidad ha comenzado a analizar el entorno empresarial y está trabajando en incorporar de manera explícita y en función de su materialidad, los riesgos medioambientales y climáticos tanto a nivel estratégico como en lo relativo al Modelo de negocio. De esta manera, en el Plan Director de Sostenibilidad, se ha establecido la realización de un análisis de materialidad de los riesgos financieros a nivel climático que afectan a la Entidad y sus carteras y así poder hacer una evaluación cuantitativa. Para ello, se ha rellenado un cuestionario, que se ha enviado al Banco de España, que permite servir de base para el análisis de dichos riesgos y el establecimiento de medidas de mitigación. Algunas de las cuestiones que se van a abordar fruto de dicho análisis para mitigar los riesgos climáticos son:

- Incorporación de criterios ambientales en la medición y control de riesgos, así como para la concesión y seguimiento de los productos ofrecidos.

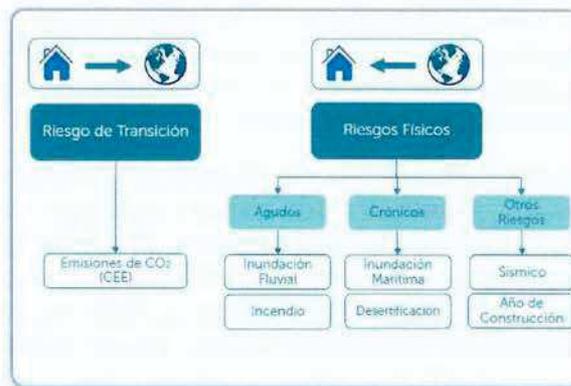




- Incorporación del riesgo reputacional, para reducir la probabilidad de que surjan riesgos reputacionales y de responsabilidad de la entidad por escándalos causados por la financiación de actividades medioambientales “controvertidas”.

Como complemento a lo anteriormente expuesto, Caja Rural Central recibe de forma periódica un Informe de la Cartera ASG que pretende medir la materialidad financiera asociada a una amplia gama de métricas relacionadas con el funcionamiento de las organizaciones. De esta forma se pretende evaluar 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.

En línea con el punto anterior, el pasado mes de octubre se firmó un Convenio entre la AEB, CECA y UNACC al que se adhiere la Entidad, 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.



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.

Cabe recordar que la inversión sostenible se basa en la aplicación de criterios ASG a las decisiones de inversión: Ambientales (gestión del agua o biodiversidad), Sociales (igualdad, derechos humanos) y Gobierno Corporativo (negocios éticos).

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 invertirá 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:** Apoyarán 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.)

Por otro lado, cabe destacar que Caja Rural Central ha firmado una [alianza estratégica con Grupo Enercoop](#) (Cooperativa Eléctrica de Crevillent), lo que supone un salto importante en su relaciones comerciales e institucionales, que permitirá aprovechar sinergias y sumar fuerzas para afrontar con éxito el actual escenario de transición energética.

El acuerdo alcanzado contempla varias líneas de acción orientadas a aportar valor y a fidelizar a sus cooperativistas y clientes. Concretamente, las actuaciones previstas incluyen el desarrollo de plantas de producción de energía eléctrica de origen renovable, 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 novedosa línea de financiación para facilitar la creación de comunidades energéticas locales.

Así, para abordar la inversión conjunta en nuevos proyectos de producción de energía eléctrica renovable, fundamentalmente a partir de energía solar fotovoltaica, estas dos cooperativas han constituido la mercantil Luzem Energía, participada al 50% por cada una de ellas, en la que Grupo Enercoop asume el rol de socio industrial y tecnológico y aporta su dilatada experiencia en el sector y Caja Rural Central la inteligencia financiera y los recursos externos para hacer viables las inversiones. La colaboración en esta materia cristalizará con la puesta en marcha de las dos primeras plantas de generación, con una potencia total de 7,5 MW y una inversión prevista de 6 millones de euros, que se encuentran ubicadas en la provincia de Valencia en una zona de excelente radiación solar.

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 conservación del medio ambiente, contribuyendo en la medida de lo posible a dejar la menor huella medioambiental posible en el desarrollo del trabajo.

Si se colabora en algún proyecto de urbanización, edificación, o transformación del terreno, se pondrá especial atención en ver que se cumplen y se preservan los valores culturales, históricos, artísticos o naturales que se pudieran ver afectados. Se deberá comprobar que los espacios naturales protegidos queden preservados.



3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

El equipo humano de Caja Rural Central es el principal motor para garantizar el desarrollo sostenible de la Entidad. La gestión de las personas se orienta para lograr los siguientes compromisos:

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

3.1 Empleo

Caja Rural Central está en un proceso de transformación del Área de Gestión de Personas, desde hace un año está implantando un modelo de gestión de personas denominado *CRC CRECE*, este modelo recoge todas las políticas de RRHH alineadas con la estrategia de negocio de la entidad.

El Nuevo modelo de Personas se basa en la meritocracia, con el objetivo que cada empleado pueda llegar hasta donde quiera en función de su desempeño tanto cualitativo como cuantitativo.

También está trabajando la consolidación de su modelo de competencias lanzado en la Evaluación del Desempeño, Brújula (Soy CRC, Crezco en Equipo, Consigo mis objetivos, Soy Resolutivo, y Soy Riguroso y Responsable). La Entidad considera que lo que hace es importante pero lo más importante es el cómo. Se está potenciando estructuras organizativas más flexibles, para conseguir que los roles sean más polivalentes. Además, se quiere realizar un acompañamiento durante todo el ciclo de vida del empleado, desde su posicionamiento como marca empleadora, hasta momento final de la carrera profesional.

Algunas de las iniciativas que se han puesto en marcha son:

- **Marca empleadora, selección y reclutamiento**, se han definido las políticas del proceso de selección interno y externo, se ha implantado la herramienta *Talent Clue* que ha favorecido la digitalización, gestión y comunicación de los procesos, se han desarrollado programas de talento para la incorporación de talento joven.
- **Estabilidad de la plantilla**, se ha favorecido la contratación indefinida vs la temporal.



- **Evaluación del desempeño**, se ha definido un nuevo modelo de Evaluación del Desempeño, Se ha implantado a través de una nueva herramienta que ha permitido una mayor digitalización del proceso, se ha introducido la evaluación al manager directo.
- **On Boarding**, se ha diseñado un modelo y un proceso de Acogida para nuevas incorporaciones y para movilidad interna.

A 31 de diciembre de 2021, Caja Rural Central está formada por 312 personas. A continuación, se expone el número total y distribución de los empleados, así como las modalidades de contrato por género, edad y clasificación profesional.

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

Plantilla por categoría profesional y género	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1,3%	1,0%	1,3%	1,0%
Mandos intermedios	14,3%	9,1%	14,1%	9,0%
Técnicos/as	30,2%	42,9%	29,8%	43,6%
Administrativos/as	1,0%	0,3%	1,0%	0,3%
Total	46,8%	53,2%	46,2%	53,8%

Plantilla por categoría profesional y edad	2020			2021		
	30 o menos	Entre 30 y 50	Más de 50	30 o menos	Entre 30 y 50	Más de 50
Alta Dirección	0,0%	1,6%	0,6%	0,0%	1,6%	0,6%
Mandos intermedios	0,3%	15,9%	7,1%	0,3%	15,7%	7,1%
Técnicos/as	17,9%	41,9%	13,3%	20,2%	42,6%	10,6%
Administrativos/as	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%
Total	18,2%	60,1%	21,8%	20,5%	60,6%	18,9%

% de plantilla por modalidad de contrato	2020	2021
Indefinido	89,9%	95,5%
Temporal	8,1%	3,5%



Tiempo Parcial	1,9%	1,0%
----------------	------	------

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

% de plantilla por modalidad de contrato y edad	2020			2021		
	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
Indefinido	12,3%	59,1%	18,5%	17,3%	59,6%	18,6%
Temporal	6,8%	1,3%	0,0%	3,2%	0,3%	0,0%
Tiempo Parcial	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%

% de plantilla por categoría laboral y tipo de contrato	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo Parcial
Alta Dirección	2,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%
Mandos intermedios	23,4%	0,0%	0,0%	23,1%	0,0%	0,0%
Técnicos/as	63,0%	8,1%	1,9%	68,9%	3,5%	1,0%
Administrativos/as	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
Total	89,9%	8,1%	1,9%	95,5%	3,5%	1,0%

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

Para el desarrollo y el éxito a largo plazo de la Entidad es muy importante atraer y retener al mejor talento y para ello es necesario eliminar cualquier barrera y promover, en el más amplio sentido, la diversidad real en la organización. En este sentido, la Entidad dispone de un **proceso de selección** dónde se detallan los requerimientos y las fases de las selecciones tanto internas como externas. El personal directivo vela porque los procesos de selección y promoción sean objetivos, que estén fundados en la cualificación profesional y capacidad de los candidatos para el puesto de trabajo. Se dispone también de un modelo y un proceso de acogida para estudiantes en prácticas, para nuevas incorporaciones, así como para movilidad interna.



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

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

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



Bajas por otras causas (excedencias, jubilaciones y finalizaciones de contrato)	2020	2021
Total	18	11
<i>Por género</i>		
Hombres	8	4
Mujeres	10	7
<i>Por edad</i>		
Menos de 30 años	12	5
Entre 30 y 50 años	2	1
Más de 50 años	4	5
<i>Por categoría laboral</i>		
Alta Dirección	0	0
Mandos intermedios	2	0
Técnicos/as	16	11
Administrativos/as	0	0

Los responsables con equipos a su cargo realizan con carácter anual una **evaluación del desempeño** de estos. Esta evaluación está basada en hechos objetivos, es acorde al desempeño realizado en el ejercicio y son explicados, a cada persona bajo supervisión, los motivos de la calificación obtenida. Todas las personas no directivas y directivas (salvo Director General) de la organización son evaluadas anualmente y en la actualidad se realiza a través de una nueva herramienta, permitiendo una mayor digitalización del proceso.

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

Caja Rural Central dispone de una **Política de Remuneraciones**, aprobada por Consejo Rector, en la que se alineen los objetivos propios del personal con los intereses a largo plazo de su 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 de Gobierno Corporativo.



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

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

- Cuentas de 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.
- 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.

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

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

Remuneraciones medias	2020	2021
Total	33.078,7 €	35.131,5 €
<i>Por género</i>		
Hombres	36.982,3 €	39.321,7 €



Mujeres	29.651,1 €	31.539,9 €
<i>Por edad</i>		
30 años o menos	17.953,0 €	19.636,0 €
Entre 30 y 50 años	34.445,0 €	37.263,9 €
50 años o más	43.073,2 €	47.602,7 €
<i>Por categoría laboral</i>		
Alta Dirección	84.331,0 €	85.775,1 €
Mandos intermedios	50.101,0 €	51.939,4 €
Técnicos/as	27.445,6 €	29.560,8 €
Administrativos/as	39.587,4 €	40.113,9 €

3.2 Organización del trabajo

Caja Rural Central tiene descritos los diferentes puestos de trabajo, detallando las funciones y responsabilidades que conllevan cada uno, así como los requisitos de formación y experiencia y las habilidades necesarias para poder desarrollar con éxito dichas funciones.

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

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

Tasa de absentismo laboral (TAL)*	2020	2021
Hombres	3,2%	3,7%
Mujeres	5,9%	7,5%
Total	4,6%	5,7%

*(Nº de horas de absentismo/nº horas trabajadas)

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

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

Adicionalmente, se han eliminado los jueves por la tarde del horario laboral, modificando el horario de 8:00 a 15:30h de 1 de octubre a 31 de mayo, y de 1 de junio a 30 de septiembre de 8:00h a 15:00, favoreciendo la conciliación de manera significativa. Caja Rural Central al ser



servicio esencial y una empresa de servicios no ha podido implantar el teletrabajo de manera permanente.

Nº total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	2020	2021
Hombres	8	11
Mujeres	15	8
Total	23	19

Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental	2020	2021
Hombres	8	11
Mujeres	15	8
Total	23	19

Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	2020	2021
Hombres	8	11
Mujeres	15	8
Total	23	19

En el Plan de Igualdad de Caja Rural Central viene recogido el derecho a la [desconexión laboral](#) fuera del horario laboral.

3.3 Salud y Seguridad

La vida, integridad física y salud de los trabajadores son derechos cuya protección es una constante del quehacer cotidiano para todos los que trabajan en Caja Rural Central y especialmente del de aquellos que, en uno u otro nivel y en uno u otro puesto de trabajo, ejercen funciones de mando. Por este motivo, Caja Rural Central 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.



- 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.

No se ha producido ninguna víctima mortal relacionada con el desempeño del trabajo. Tanto el accidente laboral de 2020 como el de 2021 han sido de carácter leve.

Nº accidentes laborales	2020	2021
Hombres	0	0
Mujeres	1	1
Total	1	1
Nº trabajadores con enfermedades profesionales	2020	2021
Hombres	0	0
Mujeres	0	0
Total	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)*	2020	2021
Hombres	0,0%	0,0%
Mujeres	3,6%	3,6%
Total	1,9%	1,9%

*(Nº de accidentes laborales / nº horas trabajadas)*1.000.000

Con motivo de la pandemia COVID-19, Caja Rural Central ha realizado diferentes iniciativas para preservar la salud de sus empleados e intentar mitigar, en la medida de lo posible, los efectos del COVID-19. Se distribuyeron mascarillas FFP2 para uso de los empleados, se ha habilitado una dirección de correo electrónico para comunicaciones de tipo de salud laboral al Comité de Seguridad y Salud, así como comunicaciones actualizadas con las restricciones vigentes para adecuarlas al lugar de trabajo. Además, durante el Estado de Alarma, se dispuso de un Comité de Seguimiento COVID que se reunía periódicamente para tratar los temas críticos de la pandemia. A su vez, se aprobaron los documentos Plan de Contingencia Covid-19 que detalla las acciones que Caja Rural Central tenía establecidas para hacer frente a posibles contingencias que pudieran darse en sus empleados, o como consecuencia de la imposibilidad física de acceso a sus instalaciones fruto del virus COVID-19, y un Plan de Actuación frente a emergencias Coronavirus SARS-Cov-2 que establecía las medidas preventivas y protocolos a seguir ante los efectos de la enfermedad.

3.4 Relaciones sociales

Caja Rural Central mantiene un diálogo continuado con los representantes legales de los trabajadores a través de los Comités de Empresa de Alicante y Murcia, participando en los Comités de Seguridad y Salud y realizando reuniones periódicas en los que se abordan temas en referencia a los Planes de Pensiones, la organización de la jornada laboral, la formación y otros asuntos que afectan a las personas de la Entidad.



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

3.5 Formación

El desarrollo del talento de las personas de Caja Rural Central es una de las prioridades de la entidad. Por este motivo, hay definidos planes de formación por especialidad y muy relacionados con el negocio, gestionándose de manera integral la formación obligatoria por cumplimiento legal, así como formaciones en habilidades comerciales y de gestión de personas.

Este plan de formación se construye a partir de diferentes fuentes de información como pueden ser a través de los Directores de Área donde trimestralmente recogen las necesidades formativas de sus equipos, necesidades que trasladan los empleados, así como propuestas que hace el área de personas alineando las necesidades de negocio, competencias definidas para la entidad, etc. y pone a disposición de las personas un catálogo de formación de Caja Rural Central dividido en tres bloques fundamentales, formación obligatoria por cumplimiento normativo, formación propia de Caja Rural Central y formación técnica orientada a habilidades, Masters y formaciones técnicas específicas.

Las convocatorias y el seguimiento de las mismas se realizan a través de una plataforma online. Con motivo de la pandemia COVID-19 ha sido necesario introducir nuevos canales de formación que en algunos casos se mantendrán en el tiempo.

A continuación, se citan algunas de las formaciones realizadas en 2021 en los diferentes bloques:

- **Formación obligatoria:**
 - Prevención de Riesgos Penales.
 - Prevención de Blanqueo de Capitales.
 - Ley de Protección de Datos.
 - Selección de Manual del Efectivo.
 - Seguros.
 - Recertificación MIFID II.
 - LCCI nivel Directivo.
 - Prevención en Riesgos Laborales (PVDs).
- **Formación propia CRC:**
 - Bienvenida a Caja Rural Central.
 - Sistema de Gestión Comercial.
 - Programa de Coaching Comercial en Seguros (PCC).
 - Programa de Coaching de Fondos De Inversión.
 - Escuela de Gestores de Banca Personal.
 - Formación de Hipotecas.
 - Domina Operativa.
 - Criterios en Concesión de Préstamo Hipotecario.
 - Formación Extensiones ICO COVID-19.
- **Formación técnica:**



- Máster en Comunicación no verbal.
- Máster de Dirección Económico Financiera.
- Certificación EFP.
- Programa de Dirección en RR.HH.
- Cómo gestionar eficazmente las ayudas de FUNDAE.
- Gestión Fiscal de Patrimonios
- Plan de Formación Digital. Habilidades digitales.

Caja Rural Central realiza una estimación de horas de formación por categoría laboral. Las horas de formación obligatoria en Caja Rural Central son 62 horas, y el resto de las horas por colectivo corresponde a formación voluntaria o propia de la entidad. En la actualidad, la Entidad está implantando un ERP que permitirá tener un seguimiento de las horas de formación que realiza cada empleado, y así mejorar la calidad del dato.

Media de horas de formación al año por empleado	2020	2021
Total	75,5	78,8
<i>Por género</i>		
Hombres	75,9	80,2
Mujeres	75,2	77,5
<i>Por categoría laboral</i>		
Alta Dirección	76,0	80,0
Mandos intermedios	76,0	78,0
Técnicos/as	76,0	78,0
Administrativos/as	0,0	0,0

3.6 Accesibilidad

Con el fin de facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad en todas las oficinas nuevas o remodeladas se realizan condiciones funcionales y de dotación de elementos accesibles tanto de accesibilidad en el exterior del edificio, como en las plantas, así como la dotación de elementos accesibles y la señalética necesaria. En la actualidad, 24 de las 77 oficinas de Caja Rural Central cumplen con todos los requisitos de la normativa de accesibilidad.

Número de empleados con discapacidad	2020		2021	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	2	1,4%	1	0,7%
Mujeres	3	1,8%	3	1,8%
Total empleados	5	1,6%	4	1,3%

En la actualidad el porcentaje de empleados con discapacidad es inferior al 2% de la plantilla. A modo de compensación, la Entidad colabora con la Fundación Adecco a través de una donación. La entidad tiene una alta sensibilidad hacia este colectivo y promueve acciones internas para favorecer la concienciación de los empleados. Algunos de las actividades que se han hecho durante 2021 han sido voluntariados de educación financiera, participación en la semana de la



discapacidad, colaboración en foros de empleos para enseñar técnicas para afrontar entrevistas de selección a perfiles que tienen algún tipo de discapacidad, etc.

Para 2022, además de mantener este tipo de acciones también tienen planificadas acciones de voluntariados medioambiental, así como la implantación del Plan Familia, el cual consiste en ayudar a los familiares de primer grado de los empleados de Caja Rural Central, si tienen reconocida alguna discapacidad.

3.7 Igualdad

En colaboración con la representación legal de los trabajadores que han querido participar, Caja Rural Central ha definido y puesto en marcha un Plan de Igualdad dando respuesta a los requerimientos legales en vigor. La igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres se considera un principio fundamental de las relaciones laborales y de la gestión de los recursos humanos de Caja Rural Central.

Para la elaboración del plan se ha realizado un estudio y valoración posterior de la situación y posición de las mujeres y hombres dentro de la empresa para detectar la presencia de discriminaciones y desigualdades que requieran, en su caso, adoptar una serie de medidas para su eliminación y corrección. En el diagnóstico se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Selección de personal, contratación promoción y desarrollo profesional.
- Formación.
- Violencia de género.
- Conciliación de la vida familiar, personal y laboral.
- Prevención de cualquier tipo de acoso (sexual y por razón de sexo).
- Sensibilización y comunicación interna y externa.

Conseguir la igualdad real supone evitar no sólo las discriminaciones por razón de sexo (igualdad de trato), sino, también, conseguir la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la empresa, la contratación y las condiciones de trabajo, la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la salud laboral, etc. Por ello, el Plan incluye medidas y acciones para integrar la perspectiva de género, garantizar la igualdad de oportunidades, facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad, aplicar las medidas correctoras para conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito profesional de Caja Rural Central, así como en los puestos de responsabilidad y establecer un protocolo de actuaciones que vele por la no discriminación de género, de procedimiento y medidas contra el acoso sexual, el mobbing y la violencia de género.

No se han registrado casos de discriminación de ninguna índole.

Brecha salarial	2020	2021
	8,7%	6,4%

Nº de casos de discriminación	2020	2021
	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, 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.



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.

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 ISO19600 en la prestación de las siguientes actividades: Comercialización de productos y servicios bancarios y de inversión (banca particulares y de empresas, banca patrimonial, financiación de operaciones de consumo, comercialización de seguros y actividad de tesorería y mercado de capitales).

La implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Entidad se ha desarrollado 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.

La Política de Cumplimiento Penal tiene como fin:

- Transmitir al Consejo Rector, Comité de Dirección y a todos los empleados de la Entidad, así como a aquellas partes interesadas y socios de negocio relacionados con la misma, el respeto a las leyes y a las normas vigentes, así como el establecimiento y defensa de los valores fundamentales y principios de actuación de la Entidad, así como de su Código de Conducta.
- Establecer un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en la Entidad, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas y a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601. El Sistema comprende un conjunto de medidas dirigidas a la prevención y detección de delitos, consistentes fundamentalmente, en la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, en el análisis de los riesgos



y controles asociados a los mismos y en la realización del correspondiente seguimiento de un plan de tratamiento de riesgos consensado y aprobado por el Consejo Rector de la Entidad.

- Asegurar ante las partes interesadas: socios, clientes, proveedores, órganos judiciales y la sociedad en general que CAJA RURAL CENTRAL S.C.C. cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

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

Las personas de Caja Rural Central tienen obligación de:

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

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

En esta línea, la entidad ha constituido un **Comité de Ética y Conducta**, compuesto por Dirección General, Dirección de RRHH, Dirección de Auditoría Interna, Dirección Unidad de Cumplimiento Normativo y Dirección de Asesoría Jurídica, como órgano para velar 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 recursos humanos, 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 recursos humanos.



- 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.

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.

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 ISO19600.

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

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

Adicionalmente, el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) supervisa tanto su establecimiento como su cumplimiento.

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 el medio ambiente.

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 la protección del medio ambiente. Las actividades desarrolladas por la Entidad se articulan en las siguientes líneas de actuación:

- **Promoción cooperativa:** Este apartado tiene por objeto favorecer tanto la creación como la modernización y mejora de la competitividad de las sociedades cooperativas, dada la importancia que suponen en el tejido económico de las áreas rurales y su constitución en auténticos soportes sociodemográficos en las respectivas localidades. Se ha destinado una parte del presupuesto para atender la adquisición de mobiliario de manera que las cooperativas dispongan de los medios necesarios para una mejor gestión. También se destina a sufragar parte de los gastos que las cooperativas tienen en equipamiento informático.
- **Promoción cultural y profesional:** Publicaciones, convenios de colaboración con entidades y organismos públicos y el desarrollo o fomento de actividades a través de diversas instituciones fueron algunas de las líneas más destacadas a las que se dedicó la dotación presupuestaria de la Entidad en este apartado.
- **Formación y Educación:** Parte del presupuesto de este apartado está destinado a la formación de empleados y socios cooperativistas. La gestión del Fondo de Educación y Promoción está llevada a cabo por personal de la alta dirección de la Entidad, apoyado por diferentes técnicos de la misma.

La Entidad destina cada año el Fondo de Educación y Promoción para financiar la formación y educación de socios y 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.

A través de la Obra Social se colabora con numerosos **patrocinios y eventos** que se pueden dividir en las siguientes categorías (216 eventos en 2020 y 233 eventos en 2021):

- Cultural.
- Social.
- Deportivo.
- Banca Empresa.

Algunas colaboraciones durante 2020 y 2021 han sido:



- Colaboración con la Asociación de Discapacitados Adis Vega Baja comprando 200 ejemplares del almanaque solidario que editan, con la finalidad de recaudar fondos para atender sus necesidades. Estos calendarios solidarios se revendieron posteriormente en las oficinas a 5€, dinero que se ingresó posteriormente en la Asociación.
- El 25 de mayo se aprueba donar 2.000 euros a la Fundación Vicente Ferrer "Oxígeno para la India".
- El 23 de noviembre se aprueba ayuda a La Palma con la entrega de 11 bicicletas a la Isla para adquirir generadores y depósitos de oxígeno dada la absoluta escasez de oxígeno en todo el país, y el altísimo índice de enfermos de Covid19 que hay y que se multiplican debido a lo contagioso del virus.
- Día Internacional de las personas con discapacidad (3 de diciembre): Campaña "Salva un incrédulo", en la que se pretende promulgar que las personas con discapacidad son tan válidas como el resto.

Para ver todas las acciones desarrolladas por Caja Rural Central se puede consultar el siguiente blog: <https://blog.ruralcentral.es/category/social/>.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	2020	2021
	822.042,5 €	985.460,6 €

6.2 Subcontratación y proveedores

Caja Rural Central tiene en sus proveedores el complemento necesario e indispensable para la prestación de sus servicios. Para ello reforzará los procesos de externalización de funciones, y se asegurará que los proveedores compartan y respeten los valores éticos, sociales y ambientales que guían la conducta de la Entidad y de sus empleados.

Los principales proveedores de la entidad son los pertenecientes al Grupo Caja Rural, como son:

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

Estos proveedores realizan funciones esenciales, y suponen el 26% del total de los pagos realizados a proveedores en el año 2021.

Otros proveedores principales 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.

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.

Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores, se ponderará 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 serán entre otros:

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

El estilo profesional de los miembros de la entidad respecto a su relación con los proveedores y empresas subcontratadas debe basarse en la búsqueda de un servicio de calidad, eficiencia de costes y profesionalidad. En este sentido, se entienden prioritarias las siguientes actitudes:

- Buscar el asesoramiento eficiente y responsable, de acuerdo con las políticas de la Caja.
- Atender a los proveedores y personal de empresas subcontratadas con buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad.

Los profesionales evitarán 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 encargado de:

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

La Política de externalización de funciones de la Entidad (ver 1.2 Cumplimiento Normativo y Gestión del riesgo) 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.

Nº de proveedores de la organización	2020	2021
Total	955	1.025
De Alicante	432	411
De Murcia	308	328
% de proveedores locales*	77,5%	72,1%

*Proveedores ubicados en las provincias de Alicante y Murcia.

Pagos realizados a los proveedores	2020	2021
Importe total de compras*	29.239	27.498
Importe de compras a proveedores locales	56,8%	36,2%

*Dato en miles de euros

6.3 Consumidores

Conocer al cliente, atenderle de un modo profesional y respetuoso ofreciéndole los productos y servicios acordes a sus necesidades, es parte fundamental desde Caja Rural Central para ofrecer un servicio de calidad.

En el **código de conducta** de las personas de la organización 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 deberán 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 ofrecerán productos sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante. El personal de la entidad deberá 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.

Las políticas comerciales de la Entidad recogen en sus distintos apartados las diferentes condiciones que deben aplicarse a los clientes en base a su relación con la Entidad, respecto a la remuneración de sus operaciones, cobro de los servicios prestados, etc. Dentro de las bandas fijadas por dicha política comercial, los empleados deben tratar a los clientes de forma honesta y equitativa, aplicándoles de forma uniforme las condiciones decididas por la Dirección. Si, en algún caso, dichas condiciones, por circunstancias especiales, deben ser cambiadas, es necesaria la oportuna aprobación.

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 de que la documentación contractual esté debidamente firmada, tanto por medios manuscritos como vía digital, y con los datos completos de todas las personas intervinientes debidamente identificadas, en los lugares especificados para ello, además de cumplimentados en todos sus apartados con datos fehacientes y debidamente contrastados. Por parte de la entidad la documentación estará firmada por el personal con las correspondientes atribuciones a tal fin. 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 la misma al cliente.

El estilo profesional del empleado de la Caja respecto a su relación y trato con los clientes de la Entidad debe basarse en el logro de un servicio de calidad para los mismos y en la búsqueda de su permanente satisfacción. En este sentido, se entienden prioritarias las siguientes actitudes para su consecución:

- Mantener una buena disposición y disponibilidad con los clientes.
- Proporcionar a los mismos la solución eficaz a sus necesidades financieras.
- Ofrecer el asesoramiento eficiente y responsable, de acuerdo con las políticas de la Caja.
- Otorgar a los clientes la rapidez del servicio y la prioridad en su atención.
- Atender a los clientes con un buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad.

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, la Entidad dispone de un Comité de Productos, cuya función es el análisis y aprobación de los productos financieros, la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos



y aplicativos necesarios para la necesaria comercialización de los diferentes productos. En dichos procedimientos se integra ahora el mandato expreso a dicho órgano de la necesidad de valorar 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. Entre otras, sus atribuciones son las siguientes:

- Aprobar el catálogo de productos y servicios, y aprobar las fichas de producto, además de sus revisiones y futuras modificaciones.
- Gestionar las normas de conducta en materia de transparencia y protección al cliente.
- Revisar las exposiciones de riesgo, tanto las que afectan al cliente como las que afectan a la Entidad.
- Revisar la publicidad de comunicaciones que en su caso se realicen en aquellos productos que estén sometidos a la normativa de transparencia.
- Autorizar los nuevos productos financieros a ofrecer al mercado considerando los diferentes canales de comercialización, así como los riesgos particulares de los mismos.
- Velar por que todo nuevo producto o modificación de los ya existentes se ajustan al manual de productos.

Para velar por la información disponible de los clientes, la Entidad protege los datos de los clientes de forma personal mediante la continua mejora y control de la Política de Protección de Datos (ver 1.2 Cumplimiento Normativo y Gestión del riesgo).

En virtud de la regulación legal sobre el servicio de atención al cliente, desde 2004 se creó en Caja Rural Central el [Servicio de Atención al Cliente](#), así como se aprobó el reglamento que regula su actividad y se ratificó la adhesión de la entidad al [Servicio de Defensa del Cliente de la UNACC](#). Dentro de las funciones del Servicio de Atención al Cliente no sólo está la de resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, sino que además, el primer trimestre de cada año se reporta al Consejo Rector la [Memoria Explicativa](#) del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, incluyendo recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer una mejora de las relaciones que mantiene la Entidad con los clientes.

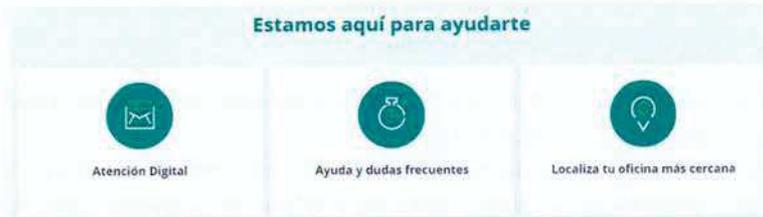
Los clientes disponen de un [buzón de quejas y reclamaciones](#), así como de un formulario de reclamación. Para ampliar la información disponible para el cliente, en la página web se dispone un tablón de anuncios con información de interés para los clientes sobre los productos y servicios. Todas las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

Nº reclamaciones recibidas	2020	2021
Eliminación cláusulas suelo-techo	34	29
Gastos otorgamiento de escrituras	39	62
Resto de reclamaciones (cobro comisiones, ingresos ventanilla, ...)	166	160
Total	239	251

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



desea el cliente. Una muestra de esto, es la posibilidad de realizar operaciones en caja sin límite de horarios.



Las cooperativas de crédito y, en concreto el Grupo Caja Rural, han decidido apostar por la sostenibilidad territorial y social de su entorno llevando a cabo iniciativas para dotar de recursos financieros a los vecinos de sus zonas de influencia. Es decir, luchando a favor de la inclusión financiera incluso en zonas con menos población. La Entidad posee oficinas en pedanías y núcleos rurales donde no hay más entidades financieras, y además ha instalado cajeros en zonas donde no había soporte financiero de ningún tipo

6.4 Información fiscal

Beneficios totales obtenidos (miles de euros)	2020	2021
Total	9.783,5	11.722,0
Impuestos sobre beneficios pagados (miles de euros)	2020	2021
Total	2.064,6	2.387,7
Subvenciones recibidas (miles de euros) *	2020	2021
Total	29,0	31,6
Sanciones administrativas (miles de euros)	2020	2021
Total	0,0	0,0

*Formación bonificada a través de Fundae.



7. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea

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

7.1 Información contextual en apoyo de los indicadores

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

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, 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 (reflejado en la columna de exclusiones), 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).

A continuación, se detallan los epígrafes del balance de la entidad que han sido objeto de análisis, así como la elegibilidad de los mismos en función de los criterios antes mencionados. No se han tenido en cuenta exposiciones fuera de balance.



	SALDO TOTAL	EXCLUSIONES*	SALDO- EXCLUSIONES	SALDO ELEGIBLE	SALDO NO ELEGIBLE	% ELEGIBLES/ ACTIVOS CUBIERTOS	% ELEGIBLES/ ACTIVOS TOTAL
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	473	0	473	0	473	0,0%	0,0%
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	368.702	222.899	145.803	51.787	94.017	2,7%	1,8%
Activos financieros a coste amortizado	2.080.351	371.674	1.762.678	420.117	1.342.561	22,0%	14,5%
TOTAL exposiciones objeto de análisis	2.449.526,0	594.573,0	1.908.954,0	471.904,0	1.437.051,0	24,7%	16,3%
Otras exposiciones (esencialmente cartera de negociación y efectivo y bancos centrales)	444.453,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
TOTAL ACTIVO	2.893.979,0	594.573,0	1.908.954,0	471.904,0	1.437.051,0	-	-

(*) Emisores soberanos

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

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

CONCEPTO	IMPORTE
Administraciones Centrales	549.972
Bancos Centrales	0
Emisores Supranacionales	0
Derivados	0
Total Activo	2.893.980
% Administración Central y Derivados / Activo Total	19,0%

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

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

CONCEPTO	IMPORTE
Empresas no obligadas de conformidad con la Directiva 2013/34/UE	705.126
Total Activo	2.893.980
% empresa no obligadas / Activo total	24,4%



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

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

CONCEPTO	IMPORTE
Préstamos interbancarios a la vista	345.576
Cartera de negociación	60
Total Activo	2.893.980
% Cartera negociación y préstamos interbancarios / Activo total	11,9%

7.2 Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento

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

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

- Obtención de **certificados de eficiencia energética** para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación. Igualmente, la entidad 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.
- **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.
- Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de **renta fija**. Tales informes son contruidos con base en el **scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio** en la industria y en ellos se puede obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor/contrapartida.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la entidad está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos



afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: **concesión**, “pricing”, colaterales, seguimiento y reporting.

- En cuanto al riesgo operacional, la entidad está trabajando en la incorporación de los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, a elevar para su revisión y aprobación por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad tienen como objetivo establecer y asignar funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.
- Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización.

7.3 Información cualitativa sobre las carteras de negociación.

La Entidad tiene un importe de cartera de negociación 60 mil euros, lo que supone un porcentaje muy pequeño sobre el total del activo (0,0021%), y está compuesta por derivados de tipo de cambio.





8. Información EINF

El Estado de Información no Financiera de Caja Rural Central correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021 (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 2021 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 2021.
- 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 7.446 miles de euros al 31 de diciembre de 2021.

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. 2-6
Pág. 48

102-1 Nombre de la organización
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
102-3 Ubicación de la sede
102-4 Ubicación de las operaciones
102-5 Propiedad y forma jurídica
102-6 Mercados servidos
102-7 Tamaño de la organización
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

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. 6-16

103-2 Explicación del tema material y su cobertura

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.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

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
Pág. 17
Pág.34-37

102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

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. 19-21

Contaminación:

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de

Pág.17

No se realizan medidas para prevenir o reducir el ruido o la contaminación lumínica debido



contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

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. 17
No se realizan acciones para combatir el desperdicio de alimentos al no disponerse de comedores en los centros de trabajo.

Uso sostenible de los recursos:

Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Pág. 18

303-1 Consumo de agua (Consumo total de agua)

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

Pág. 18

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen (Papel y tóner renovables y no renovables utilizados)

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

Pág. 18

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. 19

-

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Pág. 18

-

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

-

-

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. 23

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y 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.³⁶

Pág. 23-24

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores



		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 25	-
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 27	102-35 Políticas de remuneración 102-36 Proceso para determinar la remuneración 401-2 Beneficios para los empleados
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pág. 32	-
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo	Pág. 13	-
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pág. 28	-
Empleados con discapacidad	Pág. 31	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Organización del trabajo:		
Organización del tiempo de trabajo	Pág. 27	-
Número de horas de absentismo	Pág. 27	-
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	Pág. 28	401-3 Permiso Parental
Salud y seguridad:		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 28-29	-
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Pág. 29 No se han registrado fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ni lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	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. 29-30	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. 30	102-41 Acuerdos de negociación colectiva
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	Pág. 29-30	403-1 Representación de los trabajadores en comités



formales trabajador -
 empresa de salud y
 seguridad
 403-4 Temas de salud y
 seguridad tratados en
 acuerdos formales con
 sindicatos

Formación:

Las políticas implementadas en el campo de la formación

Pág. 30-31

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. 31

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. 32

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 Humano

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos

Pág. 33
 Pág. 35-36

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Pág. 33

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

Pág. 33

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

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. 33

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas



Corrupción y Soborno

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 34-36 Pág. 37	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. 36-37	-
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pág. 39	-

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Pág. 39-40	-
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pág. 39-40	-
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Pág. 39-40	-
Las acciones de asociación o patrocinio	Pág. 39-40	102-13 Afiliación a asociaciones

Subcontratación y proveedores:

Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pág. 40	-
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	Pág. 39	-
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	Pág. 39-41	-

Consumidores:

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pág. 41-43	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	Pág. 43	

Información fiscal:

Los beneficios obtenidos país por país	Pág. 43	-
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	Pág. 43	-
Las subvenciones públicas recibidas	Pág. 43	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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" 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.

