



Informe de Sostenibilidad:

Estado de Información No Financiera

31 de diciembre de 2025

Índice

0. Carta del Presidente.....	2
1. Información general.....	3
1.1 Perfil de la Organización	3
1.2 Gobernanza	4
1.3 Modelo de Negocio y Estrategia	11
1.4 Análisis de Doble Materialidad.....	21
2. Información relativa al Medioambiente	25
2.1 Políticas relacionadas con el Medioambiente.....	25
2.2 Lucha contra el Cambio Climático	26
2.3 Gestión Ambiental	38
2.4 Capital natural y Biodiversidad.....	43
3. Información Social.....	43
3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados	43
3.2 Salud y Seguridad	47
3.3 Diálogo social	49
3.4 Formación y Desarrollo.....	49
3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión.....	51
3.6 Protección de los Derechos Humanos	54
3.7 Compromisos con la sociedad	49
3.8 Compromisos con los clientes	53
4. Información relativa a la Gobernanza	59
4.1 Cultura Corporativa	59
4.2 Compromisos con los proveedores.....	60
4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno.....	62
4.4 Información fiscal.....	66
5. Anexos	67
5.1 Anexo 2. Plantillas de la Taxonomía	67
5.2 Anexo 3. Índice de contenidos de información exigida por la Ley 11/2018.....	73
5.3 Anexo 4. Plan de Descarbonización	83
5.4 Anexo 5. Formulación del Estado de Información No Financiera.....	84

0. Carta del Presidente

Estimada/o socia/o,

Desde nuestros orígenes hemos trabajado de forma decidida por el crecimiento económico y social del territorio en el que desarrollamos nuestra actividad, buscando no solo ser una institución financiera, sino también un verdadero agente de cambio positivo. La expansión de nuestros puntos de atención y el fortalecimiento de nuestro modelo de banca de proximidad reflejan esa vocación de servicio, ofreciendo el mejor asesoramiento bancario y financiero e incorporando nuevas tecnologías orientadas a mejorar la experiencia y atención a nuestros clientes.

El ejercicio 2025 ha sido especialmente significativo para nuestra Entidad, consolidando nuestro modelo cooperativo y reforzando nuestra posición como banca cercana y comprometida con la sociedad. Hemos experimentado un crecimiento sostenido en las principales magnitudes del negocio, fruto de la confianza de nuestros socios y clientes, así como de una gestión prudente, responsable y orientada al largo plazo. La financiación concedida a familias, autónomos y empresas ha continuado siendo una prioridad, apoyando el dinamismo económico y el desarrollo del territorio donde actuamos.

La fortaleza de nuestra estructura financiera y la mejora de nuestros resultados nos permiten afrontar el futuro con solvencia y estabilidad, manteniendo elevados niveles de eficiencia y rentabilidad. Estos avances son consecuencia directa de un modelo basado en la cercanía, la profesionalidad y el compromiso con nuestra sociedad, pilares que siguen guiando cada una de nuestras decisiones. Contamos con 61.506 socios, 169.000 clientes y 500 cooperativas asociadas, una base social amplia que continúa creciendo y reforzando nuestro proyecto común.

Actualmente, la Entidad cuenta con 376 empleados, tras un incremento de plantilla de 23 profesionales durante 2025. El 85% del personal fijo son titulados medios y superiores, la media de edad ronda los 41 años y las mujeres representan el 50% de la plantilla, reflejando nuestro compromiso con la igualdad y el talento. Disponemos de una extensa red de 113 puntos de atención al cliente distribuidos en las provincias Zamora, Valladolid, León, Madrid y Ourense, con nuevas aperturas en 2025 y con previsión de continuar nuestra expansión en 2026.

Nuestro compromiso social y económico sigue siendo uno de los pilares fundamentales de nuestra actividad. A lo largo del ejercicio hemos reforzado nuestra participación en fundaciones, consorcios, asociaciones y colectivos, así como nuestra presencia en ferias y eventos vinculados a sectores clave como el agrícola y ganadero, el turismo, la hostelería, el comercio, la innovación tecnológica, el ocio, la artesanía y los productos locales. Asimismo, mantenemos una implicación destacada en el deporte, especialmente en el deporte base, por su contribución al desarrollo personal y social de los jóvenes.

La Fundación de la Entidad sigue representando una expresión clara de nuestro compromiso con el territorio y con las personas que forman parte de él. A través del Fondo de Educación y Promoción, cuya dotación evoluciona de forma coherente con los resultados alcanzados, promovemos y respaldamos proyectos de carácter social, cultural, formativo, medioambiental y científico que generan un impacto directo y positivo en los ámbitos donde desarrollamos nuestra actividad.

Los resultados alcanzados en 2025 son fruto del esfuerzo, la humildad y la vocación de servicio que caracterizan nuestro modelo cooperativo. El fortalecimiento de nuestra banca cercana y personal es posible gracias a la confianza de socios, clientes, empresas, asociaciones e instituciones que encuentran en nuestra Entidad un aliado para su futuro.

En este contexto, continuamos presentando de forma transparente nuestro Informe de Información No Financiera, reforzando la cercanía con la sociedad y poniendo en valor nuestro compromiso con el desarrollo social y económico del territorio en el que desarrollamos nuestra actividad.

1. Información general

Sobre este informe

Este documento presenta el Estado de Información No Financiero del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025 de Caja Rural de Zamora Sociedad Cooperativa de Crédito.

En la elaboración de este informe, se han considerado los aspectos materiales identificados en el análisis de materialidad correspondiente al ejercicio 2025.

Enfoque global del informe

El presente Estado de Información No Financiera (EINF), en adelante "Informe", que pertenece al Informe de Gestión de la Entidad, se ha elaborado de conformidad con la normativa vigente en España a 31 de diciembre de 2025, en particular la Ley 11/2018 sobre información no financiera, tomando como referencia seleccionados estándares internacionales de reporte de sostenibilidad, estándares GRI (Global Reporting Initiative), con el fin de reforzar la comparabilidad y la calidad de la información divulgada.

Este Informe incluye la información social, medioambiental y de gobierno corporativo más relevante de todas las actividades de la Entidad referente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Este documento expone el marco de gestión y de desempeño en el ámbito de la información no financiera de la Entidad en aquellas actividades que pueden impactar sobre los distintos grupos de interés con los cuales se relaciona. El objetivo de este informe es ofrecer una visión global de la actividad de la Entidad, poniendo énfasis en aquellas cuestiones (asuntos materiales) más relevantes para la Entidad y para sus Grupos de Interés.

Cobertura y alcance

El perímetro del presente informe es el mismo que el de los Estados Financieros del ejercicio 2025 de Caja Rural de Zamora Sociedad Cooperativa de Crédito.

Verificación externa

La información del presente informe correspondiente al ejercicio 2025 ha sido verificada por EY, según el alcance y términos expresados en su informe de verificación independiente.

1.1 Perfil de la Organización

Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito, es una Entidad financiera española con sede en Zamora, cuyo origen y trayectoria están estrechamente vinculados al desarrollo económico y social de su territorio. Constituida como cooperativa de crédito, la organización opera bajo un modelo de banca de proximidad, caracterizado por la atención personalizada, la cercanía con sus socios y clientes, y un firme compromiso con el impulso del entorno rural y regional. La Entidad mantiene su domicilio social en Avenida de Alfonso IX, número 7, 49013 Zamora, y está inscrita en el Registro Mercantil de Zamora (Tomo 114, Folio 1, Hoja ZA1343), así como registrada ante el Banco de España con el número 3.085.

Caja Rural de Zamora forma parte del Grupo Caja Rural, un conjunto de cooperativas de crédito que comparten infraestructuras, servicios y sinergias a través de entidades como Banco Cooperativo Español, Seguros RGA o Rural Servicios Informáticos. Esta integración permite a la Caja acceder a economías de escala, soluciones tecnológicas avanzadas y servicios especializados, manteniendo al mismo tiempo su autonomía jurídica y operativa y reforzando su identidad local y cooperativa.

Como Entidad integrada en el Grupo Caja Rural, la Caja se alinea con los marcos estratégicos comunes establecidos a nivel de Grupo, entre los que destaca el Plan Director de Sostenibilidad 2.0, vigente desde marzo de 2021 y actualmente en fase de actualización. Este Plan constituye la hoja de ruta grupal para garantizar el cumplimiento del marco europeo de finanzas sostenibles (CSRD, Taxonomía UE, SFDR, CSDDD, entre otros), impulsar la gestión responsable del riesgo ASG y orientar a las entidades del Grupo hacia un modelo de negocio sostenible y resiliente.

El Plan Director identifica líneas de trabajo en materia de estrategia y gobierno, negocio, clientela y riesgos, así como acciones recurrentes y proyectos específicos, como la adaptación a las nuevas exigencias regulatorias o la integración del riesgo climático, que sirven de marco de referencia para Caja Rural de Zamora en el diseño y ejecución de su propia estrategia.

La Entidad desarrolla su actividad mediante una red de 113 puntos de atención al cliente (85 oficinas y 28 despachos), distribuidos en las provincias de Zamora, León, Valladolid, Ourense y Madrid, de los cuales una parte significativa se ubica en municipios de menor tamaño, contribuyendo a preservar la inclusión financiera y la cohesión territorial en áreas rurales. A cierre del ejercicio 2025, la Caja atendía a 169.000 clientes y contaba con 61.506 socios, consolidándose como la principal Entidad financiera de su provincia de origen y una referencia en su área de influencia.

Caja Rural de Zamora presta servicios financieros universales, que abarcan operaciones de financiación, captación de recursos, gestión de ahorro e inversión, medios de pago y otros servicios bancarios destinados tanto a particulares como a empresas, autónomos y explotaciones agroganaderas. La Entidad complementa su oferta a través de las sociedades del Grupo Caja Rural, lo que le permite comercializar productos aseguradores, soluciones tecnológicas y servicios financieros especializados. Su modelo comercial se caracteriza por el acompañamiento cercano, la gestión prudente y la orientación al servicio del tejido productivo local, especialmente en sectores clave como el agrícola y el agroalimentario.

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) recoge la información correspondiente a Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito, en su condición de Entidad individual. El perímetro del reporte comprende las actividades desarrolladas directamente por la organización en las provincias donde opera, así como la información no financiera vinculada a su modelo de negocio, su estructura operativa y su relación con socios, clientes, empleados y otros grupos de interés. Al formar parte del Grupo Caja Rural, la Entidad se beneficia de infraestructuras comunes y acuerdos operativos; no obstante, estos elementos se incorporan al EINF únicamente en la medida en que influyen en su desempeño propio como Entidad individual, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

Sin perjuicio de su autonomía operativa, Caja Rural de Zamora incorpora en su desempeño los marcos, políticas y líneas de actuación definidos a nivel de Grupo (incluido el Plan Director 2.0) en la medida en que impactan en su actividad individual, especialmente en relación con la sostenibilidad, la gestión del riesgo, las obligaciones regulatorias europeas y la gobernanza interna.

1.2 Gobernanza

Estructura Organizativa

La actividad de Caja Rural de Zamora se sustenta en su misión cooperativa: atender las necesidades financieras de sus socios y de la sociedad en su ámbito de actuación, mediante la prestación de servicios bancarios eficientes, responsables y ajustados a la normativa nacional y europea aplicable a las entidades de crédito.

La Entidad está facultada para desarrollar operaciones bancarias activas, pasivas y de servicios, así como actividades complementarias vinculadas a su objeto social. Su prioridad es ofrecer soluciones financieras adaptadas, con especial atención a los socios y clientes del entorno rural y agroalimentario, sin renunciar a extender estos servicios a terceros en el marco legal y estatutario vigente.

Modelo de Gobierno y Órganos Colegiados

Principios generales. La estructura de gobierno se orienta a la equidad, transparencia y servicio, integrando principios de sostenibilidad y una política de riesgos prudente. La Entidad cuenta con normativa interna para la prevención de conflictos de interés (Código de Conducta, RIC y políticas MiFID II), en línea con las directrices EBA sobre gobierno interno.

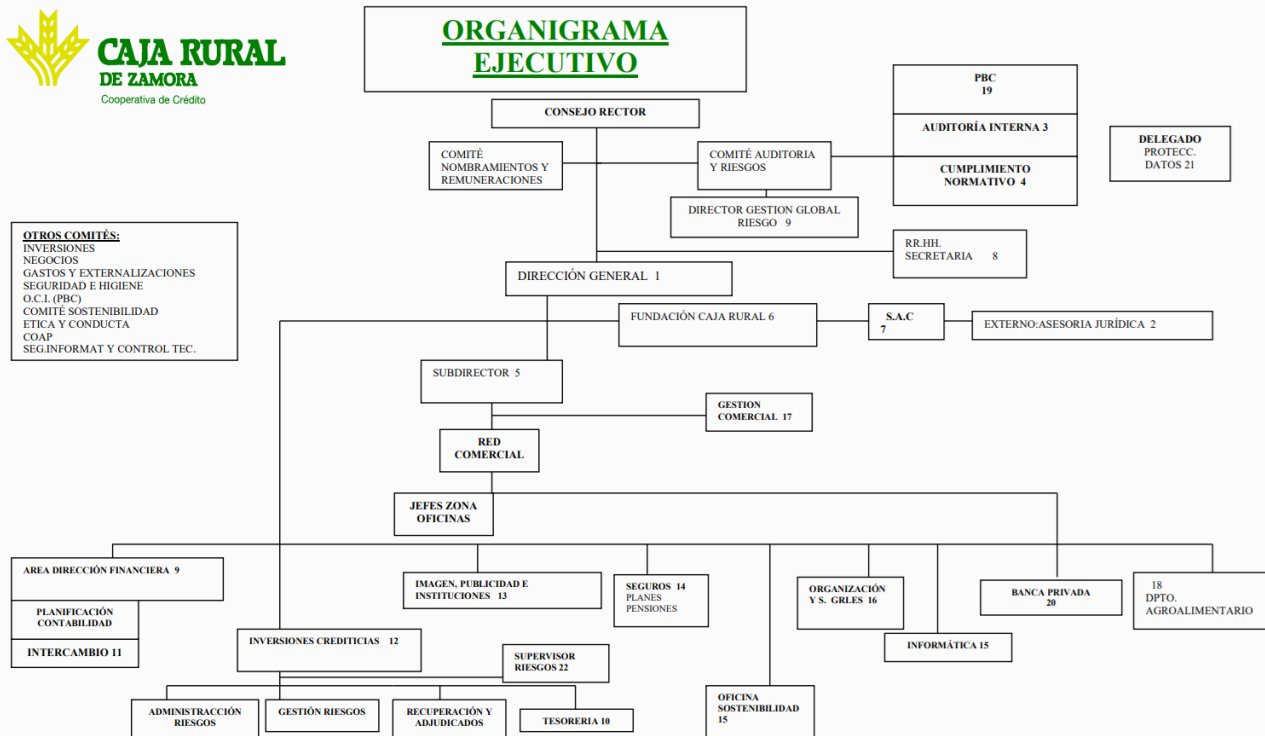
Órganos sociales. Asamblea General (órgano supremo, integrada por socios delegados) y Consejo Rector (máxima instancia decisoria; define estrategia, límites de riesgo y supervisión; delega la operativa diaria en la Dirección General).

Comités y funciones de control. Comité de Auditoría (que asume funciones de Comité de Riesgos), Comité de Nombramientos y Remuneraciones y Órgano de Control Interno (PBC/FT). Sistema de tres líneas de defensa: áreas de negocio; Cumplimiento; Auditoría Interna.

Integración de criterios de sostenibilidad en la gobernanza. políticas específicas (integración de riesgos de sostenibilidad, exclusiones ASG, procedimientos de taxonomía/GAR) y reporte periódico al Consejo Rector de riesgos y oportunidades ASG. Supervisión de la autoevaluación anual de materialidad y de la estrategia de finanzas sostenibles.

Organigrama Ejecutivo

La Dirección General coordina la gestión operativa integral de la organización, incluida la Fundación, a través de una estructura departamental especializada con roles y responsabilidades definidos.



Gobernanza y responsabilidades ASG

El modelo de gobierno de Caja Rural de Zamora incorpora la sostenibilidad como un eje estratégico, integrándola de forma transversal en la Entidad y sustentándola en un marco de gobernanza que vela por el cumplimiento de los principios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG), tanto en la gestión interna como en la relación con los grupos de interés. Este enfoque refuerza una visión de negocio a largo plazo, basada en la integración efectiva de los criterios ASG en los procesos de gobernanza y decisión.

La Entidad cuenta con un **Comité de Sostenibilidad**, aprobado en el Consejo Rector del 27 de septiembre de 2021, que actúa como el órgano responsable de la evaluación, el seguimiento y el cumplimiento de la política y de la estrategia de sostenibilidad, velando por la adecuada observancia de la normativa de sostenibilidad aplicable. Dicho Comité se reúne de forma periódica, conforme a lo establecido en su reglamento interno.

Asimismo, la **Política de Sostenibilidad** de la Caja tiene un carácter transversal y es de aplicación a todas las personas que forman parte de Caja Rural de Zamora, quienes incorporan a su actividad diaria los principios en ella definidos. Su aplicación se realiza de forma progresiva y tiene en cuenta la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al modelo de negocio y a las actividades desarrolladas, así como el respeto a la normativa local y sectorial aplicable en cada caso, de acuerdo con un criterio de proporcionalidad reconocido por la propia regulación.

En Caja Rural de Zamora, la sostenibilidad se entiende como un compromiso transversal, avanzándose de manera gradual en su integración en la planificación y en la actividad diaria de todas las áreas de la organización. En este sentido, además de contar con comités especializados y políticas definidas en el ámbito de la sostenibilidad, la Entidad dispone de sistemas de seguimiento y evaluación continua, entre otros aspectos se evalúan los factores ASG para aquella operativa cuyos activos superen el 1% de los recursos propios de la Entidad, atendiendo a la finalidad de la operación y sector de actividad, o aquellas entidades que dispongan de un plan de transición. Estos sistemas permiten revisar anualmente las Políticas ASG

y, adicionalmente, actualizarlas siempre que se produzcan cambios relevantes que así lo aconsejen, con el fin de asegurar su adecuada alineación con los objetivos estratégicos de la Entidad y con la legislación aplicable en cada momento.

Adicionalmente a la Política de Sostenibilidad, la Entidad cuenta con instrumentos internos que refuerzan la gobernanza ambiental, incluyendo el Reglamento del Comité de Sostenibilidad, la Política de Integración de Riesgos en Sostenibilidad y el documento de Transparencia de Incidencias Adversas, con el objetivo de hacer más claro y eficiente su proceso de comunicación y resolución (según las actualizaciones internas reportadas por la Entidad).

En cuanto a las responsabilidades ASG de los órganos de gobierno y de los comités competentes, destacando el Comité de Sostenibilidad, estos asumen, entre otras funciones:

- La aprobación del ejercicio anual de doble materialidad, así como la recepción de información periódica sobre las políticas, actuaciones, indicadores y objetivos definidos para la adecuada gestión de los riesgos, oportunidades e impactos materiales;
- La supervisión de la política de riesgos de sostenibilidad, incluyendo los criterios de exclusión e integración aplicables;
- El seguimiento y reporte de los indicadores GAR y de los objetivos de descarbonización de la cartera hipotecaria.

Formación de los Órganos de Gobierno y Capacitación en ASG

La Entidad impulsa la capacitación continua de consejeros y alta dirección en materias regulatorias y de sostenibilidad, reforzando la idoneidad colectiva en materias financieras, de riesgos y ASG, así como la actualización anual conforme a los requisitos del BE y de la CNMV.

- Programas regulatorios (MiFID II, LCCI, SAC, PBC/FT), riesgos y sesgos/gobierno del pensamiento para órganos colegiados y directivos.
- Módulos ESG/ASG: integración en asesoramiento e inversión, finanzas sostenibles, taxonomía UE y GAR; riesgos físicos y de transición en cartera hipotecaria.
- Carga formativa total 2025: 31.704 horas, incluyendo todos los niveles profesionales, alta dirección y órganos de gobierno, frente a las 34.435 horas del ejercicio anterior de 2024.

Retribución de los Consejeros y Directivos

La política de remuneraciones se alinea con la estrategia, el perfil de riesgos y los valores; evita incentivos de riesgo excesivo, garantiza independencia de funciones de control y evaluación periódica por los OOGG.

Esta política se guía por los siguientes principios:

1. Fomento de una gestión adecuada y eficaz del riesgo, sin incentivos a la asunción de riesgos incompatibles con el perfil aprobado por el Consejo Rector.
2. Alineación con la estrategia empresarial, los valores y los intereses a largo plazo de la Entidad, disponiendo de medidas concretas que eviten conflictos de intereses.
3. Aprobación y revisión periódica por parte del órgano de dirección, que debe garantizar su efectiva y correcta aplicación.
4. Evaluación periódica interna e independiente.
5. Segregación e independencia de las funciones de asunción y control de riesgos, debiendo esta última contar con la autoridad necesaria y ser remunerada en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, indistintamente de los resultados de las áreas de negocio que controle.
6. Supervisión por parte del órgano de dirección de la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento.
7. Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.

La Entidad cuenta con un Comité de Nombramientos y Remuneraciones, que opera bajo la supervisión del Consejo Rector, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. El sistema de remuneración de la Entidad se estructura de la siguiente manera:

Retribución fija	Retribución variable
Basada en el nivel de responsabilidad en la organización y la experiencia profesional pertinente, que constituye una parte relevante de la remuneración total interna y la competitividad externa.	Vinculada a la consecución de objetivos y a una gestión prudente de los riesgos, siendo sus principales características las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Dependiente y adecuada al desempeño individual de los empleados y de sus respectivas unidades de negocio o control, así como a los resultados de la Entidad con una visión a largo plazo, considerando el impacto del ciclo económico subyacente, así como los riesgos presentes y futuros. En este sentido, la obtención de resultados mediocres o negativos reduce la remuneración variable, incluida la eventual recuperación de retribuciones ya satisfechas. - Limitado peso sobre la remuneración total, de manera que se eviten incentivos a la inadecuada asunción de riesgos. <ul style="list-style-type: none"> o Flexibilidad y alineación con los intereses estratégicos de la Entidad, sin limitar la capacidad de reforzamiento de su solvencia. o Consideración de objetivos no financieros en las unidades que ejercen funciones de control, de modo que se refuerce su independencia.

Se consideran todos los riesgos sujetos a la actividad de la Entidad en el cálculo de la retribución variable del grupo identificado.

A continuación, se muestran las compensaciones medias de los consejeros recibidas en los años 2024 y 2025. La Alta Dirección está integrada por una única persona, por lo que, por motivos de confidencialidad, no se proporciona el detalle individualizado de su remuneración.

Retribución media de los consejeros (miles de €)				
	Hombre		Mujer	
	2024	2025	2024	2025
Número de consejeros	11	8	4	4
Parte fija*	2,92	4,79	2,09	4,01
Parte variable	0	0	0	0

*Retribución fija en concepto de dietas y kilometraje (no se incluyen las retenciones); no existe retribución variable.

Pertenencia al Grupo Caja Rural

Caja Rural de Zamora forma parte del Grupo Caja Rural, uno de los principales grupos cooperativos del sistema financiero español. Su integración en este conjunto empresarial le aporta solidez, capacidad operativa y acceso a servicios de apoyo especializados, manteniendo en todo momento su autonomía de gestión y su carácter territorial.

El Grupo Caja Rural se configura como una red cohesionada de 30 entidades locales que comparten infraestructura tecnológica, servicios comunes y un modelo de negocio cooperativo. Esta estructura, basada en la colaboración, el respeto a la identidad de cada Caja y el conocimiento del territorio se materializa en una serie de elementos que refuerzan la solvencia y competitividad del grupo:



Este modelo combina proximidad y escala. Cada Caja aprovecha su profundo entendimiento del entorno para diseñar productos y servicios adaptados a las particularidades económicas y sociales de sus zonas de actuación, mientras el grupo proporciona herramientas comunes que permiten operar con estándares comparables a los de entidades de mayor tamaño.

Actividades de la Entidad

Caja Rural de Zamora desarrolla una oferta completa de servicios bancarios, que incluye operaciones de financiación, captación de ahorro, medios de pago y otros servicios auxiliares. Su actividad se orienta especialmente hacia los sectores y colectivos vinculados al territorio, con especial presencia en:

- Explotaciones agroganaderas
- Cooperativas agrícolas
- Pequeñas y medianas empresas
- Familias y particulares del entorno rural

La Entidad complementa su actividad financiera con servicios adicionales dirigidos a socios, cooperativistas y residentes en su área de influencia, impulsando proyectos que fortalecen el tejido social, cultural y deportivo de la región. Este enfoque refuerza el vínculo histórico entre Caja Rural de Zamora y su comunidad, y consolida su papel como agente clave en el desarrollo económico y social del territorio.

Gestión de riesgos y control interno

En un entorno económico y financiero que en 2025 continúa caracterizado por la volatilidad macroeconómica, la incertidumbre geopolítica y la aceleración de los cambios regulatorios, especialmente en materia de sostenibilidad, la gestión integral de riesgos constituye un elemento clave para la estabilidad, solvencia y sostenibilidad a largo plazo de Caja Rural de Zamora.

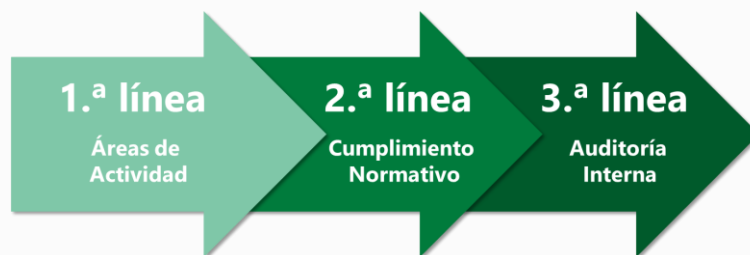
La Entidad ha consolidado la gestión de riesgos como uno de los ejes centrales de su modelo de negocio, aplicando políticas prudentes, metodologías contrastadas y un marco de control alineado con las mejores prácticas del sector financiero. Este enfoque ha demostrado su eficacia a lo largo del tiempo, permitiendo mantener un perfil global de riesgo moderado-bajo, incluso en contextos adversos, y reforzando la resiliencia financiera y operativa de la Entidad.

Enfoque estratégico y gobierno del riesgo

La gestión de riesgos en Caja Rural de Zamora se apoya en un sólido sistema de gobierno corporativo, en el que el Consejo Rector asume la responsabilidad última de definir, aprobar y supervisar la política de riesgos, el Marco de Apetito al Riesgo y los límites globales de exposición.

El Consejo Rector cuenta con el apoyo del Comité de Auditoría y Riesgos, que asesora sobre la propensión al riesgo de la Entidad, supervisa la coherencia entre estrategia, precios y perfil de riesgo, y vela por la adecuada integración de los riesgos financieros y no financieros. La Alta Dirección es responsable de la implantación efectiva de las políticas aprobadas, garantizando su aplicación homogénea en toda la organización.

El modelo de control interno se articula conforme al principio de tres líneas de defensa:



- Primera línea: áreas de negocio y unidades operativas, responsables de la identificación y gestión inicial de los riesgos.
- Segunda línea: funciones independientes de control (Riesgos y Cumplimiento Normativo), encargadas de la medición, seguimiento y control.
- Tercera línea: Auditoría Interna, que evalúa de forma independiente la eficacia del sistema de control y del marco de gestión de riesgos.

Principios generales de gestión de riesgos

La política de riesgos de Caja Rural de Zamora se sustenta en los siguientes principios, plenamente vigentes en 2025:

- Perfil de riesgo alineado con los objetivos estratégicos, con especial énfasis en un elevado nivel de solvencia.
- Segregación de funciones que garantiza la independencia entre áreas generadoras de riesgo y funciones de control.
- Vocación de apoyo al negocio minorista, manteniendo la calidad del riesgo conforme al perfil definido.
- Utilización de sistemas adecuados de identificación, medición, control y seguimiento.
- Asignación de capital coherente con el nivel de riesgo asumido y el entorno económico.
- Aplicación de técnicas de mitigación de riesgos con eficacia contrastada y validez jurídica.
- Integración progresiva de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de decisión.

Estos principios se complementan con el Marco de Apetito al Riesgo, revisado y aprobado anualmente por el Consejo Rector, que establece métricas, objetivos, tolerancias y límites para los distintos tipos de riesgo, asegurando la coherencia entre estrategia, planificación de capital y capacidad de absorción de pérdidas.

Participación en el Mecanismo Institucional de Protección (MIP)

La Entidad participa activamente en el Mecanismo Institucional de Protección (MIP) de la Asociación Española de Cajas Rurales, reconocido como Sistema Institucional de Protección conforme al artículo 113.7 del Reglamento (UE) 575/2013. Este sistema integra a las Cajas asociadas, al Banco Cooperativo Español y a la sociedad holding del Grupo, y constituye un pilar esencial del modelo de gestión de riesgos, al reforzar la solvencia, la liquidez y la estabilidad del conjunto.

La pertenencia al MIP permite a Caja Rural de Zamora beneficiarse de metodologías avanzadas, controles adicionales y mecanismos de apoyo mutuo que, de forma individual, resultarían difícilmente alcanzables para una Entidad de su tamaño, reforzando así su perfil de riesgo y su capacidad de respuesta ante escenarios adversos.

Control interno y cumplimiento

La Entidad cuenta con un marco sólido de control interno y cumplimiento normativo, diseñado para garantizar una gestión ordenada y prudente de la actividad, el cumplimiento de la normativa aplicable y la protección de los intereses de sus grupos de interés. Este marco se sustenta en un conjunto de códigos, políticas y manuales corporativos que establecen los principios de actuación, las reglas de conducta y los procedimientos de control en los ámbitos clave de la actividad financiera, entre los que destacan el Código Ético y de Conducta, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, las políticas MiFID y la normativa interna en materia de protección de datos personales.

Estos instrumentos contribuyen a reforzar la transparencia, la integridad y la conducta ética en todos los niveles de la organización, promoviendo una cultura de cumplimiento alineada con las mejores prácticas del sector financiero. Su aplicación se complementa con canales internos de información y comunicación, que facilitan la difusión de las políticas y procedimientos, así como con acciones de formación continua dirigidas a empleados y directivos, orientadas a asegurar un adecuado conocimiento de las obligaciones legales y de los estándares internos de actuación.

El marco de control se ve reforzado por la función independiente de Auditoría Interna, que actúa como tercera línea de defensa y evalúa de forma periódica la eficacia del sistema de control interno, la adecuación de los procedimientos implantados y el grado de cumplimiento de las políticas corporativas. Los resultados de estas revisiones se comunican a los órganos de gobierno competentes, contribuyendo a la mejora continua del sistema de control y a la detección temprana de posibles debilidades o áreas de mejora.

Identificación, evaluación y seguimiento de riesgos

La Entidad dispone de un sistema estructurado de identificación y evaluación de riesgos, que en 2025 se apoya en el Mapa de Riesgos, el cual integra riesgos financieros, operacionales y riesgos ASG, considerando impacto potencial, probabilidad, entorno de control y horizonte temporal.

Este mapa permite:



Integración de los riesgos ASG y sostenibilidad

En 2025, Caja Rural de Zamora ha avanzado en la integración de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su sistema global de gestión de riesgos, evolucionando desde un enfoque inicialmente cualitativo hacia un modelo más estructurado, sistemático y alineado con las expectativas supervisoras y las mejores prácticas del sector financiero.

En el ámbito del riesgo de crédito, la Entidad ha establecido criterios específicos para la evaluación de factores ASG en aquellas operaciones de activo que superan el 1% de los recursos propios, incorporando estos elementos como parte del análisis previo a la toma de decisiones. Esta evaluación considera, entre otros aspectos, la finalidad de la operación, el sector de actividad de la contraparte, su posible vinculación con sectores controvertidos y la coherencia de la operación con los principios de financiación responsable definidos por la Entidad. Este análisis permite identificar riesgos potenciales de carácter ambiental, social o reputacional que puedan afectar a la solvencia futura del acreditado y, por extensión, al perfil de riesgo de la cartera.

Asimismo, la Entidad utiliza información de *scoring* ASG de proveedores externos especializados como herramienta de apoyo en el proceso de admisión y seguimiento de operaciones. Cuando el *scoring* ASG se sitúa en niveles elevados de riesgo o presenta una fiabilidad limitada, se activan circuitos de autorización reforzados, elevando la decisión a instancias superiores, lo que refuerza el principio de prudencia y la supervisión por parte de los órganos de gobierno. De forma complementaria, se valora positivamente la existencia de planes de descarbonización o estrategias de transición climática alineadas con los objetivos del Acuerdo de París, permitiendo modular el análisis del riesgo en función del compromiso demostrado por la contraparte.

La integración de los riesgos ASG se extiende también al asesoramiento en materia de inversiones, donde se incorporan criterios de sostenibilidad en la selección de activos y emisores, así como a la política de exclusión sectorial, que descarta de forma explícita aquellas actividades con impactos ambientales o sociales significativos o con deficiencias relevantes en materia de gobierno corporativo. Esta política actúa como un mecanismo preventivo de control del riesgo, evitando exposiciones a actividades o sectores que, por su naturaleza, puedan generar impactos ambientales o sociales significativos,

deficiencias relevantes en materia de gobierno corporativo o riesgos reputacionales y de transición incompatibles con el perfil de riesgo de la Entidad. La aplicación de estos criterios de exclusión se integra en los procesos de análisis y toma de decisiones, contribuyendo a preservar la calidad de la cartera y la coherencia del negocio con la estrategia de sostenibilidad y el Marco de Apetito al Riesgo.

En este contexto, la Entidad toma como referencia estándares internacionales reconocidos para la identificación y evaluación de instrumentos financieros calificados como bonos verdes, sociales o sostenibles, atendiendo a los Principios de Bonos Verdes (GBP) y Principios de Bonos Sociales (SBP) y al marco de buenas prácticas promovido por la *International Capital Market Association* (ICMA). Esta aproximación incorpora la revisión de los elementos clave exigidos por dichos principios y, cuando aplica, la consideración de validaciones externas realizadas por especialistas independientes, con el objetivo de asegurar la consistencia de la clasificación y la robustez del enfoque de sostenibilidad asociado a cada emisión.

Desde una perspectiva transversal, los riesgos ASG se encuentran integrados en el Mapa de Riesgos de la Entidad, lo que permite evaluar su impacto potencial, probabilidad y horizonte temporal, así como definir medidas de control y mitigación proporcionales. Este enfoque facilita la identificación de riesgos emergentes, como los asociados al cambio climático, a los cambios regulatorios o a la evolución de las expectativas sociales, y refuerza la capacidad de anticipación de la Entidad.

De modo análogo con el ejercicio anterior del año 2024, la inexistencia de provisiones y garantías específicas en materia ambiental es coherente con el análisis de riesgos medioambientales realizado por la Entidad, que concluye que dichos riesgos son limitados y no materiales, atendiendo a la naturaleza de su actividad y a los controles implantados.

1.3 Modelo de Negocio y Estrategia

Modelo de Negocio

La Entidad mantiene, desde sus orígenes, un firme compromiso con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera. Su modelo de banca cooperativa, basado en la proximidad, la responsabilidad y la vocación de servicio, ha permitido consolidar una relación de confianza con socios, clientes y empleados, especialmente en momentos de especial complejidad como la pandemia, que reforzó la importancia de acompañar a las personas y al tejido empresarial local. Este enfoque ha guiado la evolución del modelo de negocio, orientándolo hacia la creación de valor sostenible para los territorios.

La filosofía de la Entidad parte de una premisa clara: la dinámica de las comunidades depende directamente de la solidez de su tejido empresarial y social. Por ello, se impulsa un modelo de banca que apoya de forma activa a empresas, familias y autónomos, ofreciendo soluciones financieras adaptadas a sus necesidades y acompañando su crecimiento. En este contexto, se desarrollan iniciativas orientadas a dinamizar la actividad económica local, como la campaña de devolución del 10% de compras en el comercio de proximidad (ampliada con un 20% para pagos con tarjeta de crédito) inicialmente implantada en Zamora y posteriormente extendida a León y Valladolid, reforzando así la actividad de sectores clave en los territorios.

El modelo operativo se construye sobre una presencia cercana y capilar, apoyada en una extensa red de oficinas que asegura un contacto directo y continuado con los clientes. Este enfoque de servicio personal y presencial es complementado por un compromiso firme con la inclusión financiera, manteniendo la Entidad una presencia activa en zonas con baja densidad poblacional y contribuyendo a evitar la exclusión financiera derivada del cierre de oficinas bancarias. Actualmente, se garantiza el acceso a servicios financieros en 58 puntos de atención situados en localidades de menos de 2.000 habitantes, fortaleciendo la cohesión territorial y el acceso equitativo a productos y servicios bancarios esenciales.

Como cooperativa de crédito integrada en el Grupo Caja Rural, la Entidad promueve un modelo de gobernanza democrático, donde socios, empleados y clientes participan de forma indirecta en las decisiones que marcan la estrategia a largo plazo. Este modelo se sustenta en valores como la transparencia, la educación financiera, la igualdad de oportunidades y la creación de beneficios compartidos. Además, la Entidad participa activamente en la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), integrada en la EACB (Asociación Europea de Banca Cooperativa), contribuyendo a los grupos de trabajo europeos sobre gobierno corporativo, regulación bancaria, sistemas de pago, protección de depósitos, recuperación bancaria y finanzas sostenibles.

La estrategia de la Entidad se inspira en modelos cooperativos europeos de referencia, como el Grupo BVR (Alemania), Crédit Agricole (Francia) o el Grupo RZB (Austria), donde la integración de distintas entidades bajo un marco común permite preservar la autonomía local al tiempo que se potencia la eficiencia, la resiliencia del modelo y la aportación al desarrollo social y económico de los territorios. Esta visión compartida facilita una acción sólida frente a retos como la transición energética, la digitalización o la demanda creciente de servicios financieros responsables.

Análisis del entorno

El futuro del sector financiero se encuentra condicionado por un conjunto de factores económicos, sociales, tecnológicos, regulatorios y ambientales que están transformando profundamente la manera en que las entidades operan, se relacionan con sus clientes y gestionan sus riesgos. Para una Entidad cooperativa como Caja Rural de Zamora, cuyo modelo de negocio se sustenta en la proximidad, el conocimiento del territorio y el acompañamiento a empresas, familias y comunidades locales, estos cambios representan tanto desafíos como oportunidades para fortalecer su papel en el desarrollo sostenible del entorno.



Comportamiento del cliente

La evolución del comportamiento del cliente está marcada por una creciente digitalización, una demanda cada vez mayor de servicios personalizados y una ampliación de las expectativas de accesibilidad, especialmente entre personas mayores o residentes en áreas rurales. La progresiva inclusión financiera y la rápida adopción de canales digitales exigen a la Entidad avanzar en su oferta tecnológica sin renunciar a su modelo de atención presencial, que sigue siendo clave en territorios con riesgo de exclusión financiera.



Regulación

En paralelo, el marco regulatorio continúa evolucionando intensamente, impulsado por exigencias vinculadas a la protección del consumidor, la transparencia, la ciberseguridad, la sostenibilidad (CSRD, CSDDD, Taxonomía Europea, SFDR, Green MiFID II) y el gobierno corporativo. Las exigencias de supervisores como el BCE, la EBA o la CNMV refuerzan la necesidad de integrar los factores ASG en la gestión del riesgo, mejorar la calidad del dato, aumentar la comparabilidad de la información publicada y fortalecer las estructuras de gobierno. Estos cambios incrementan la complejidad operativa, pero también fortalecen la resiliencia institucional y la confianza del mercado.



Transformación digital

Otro factor determinante es la transformación digital, que continúa acelerando la adopción de tecnologías emergentes como la automatización de procesos, la analítica avanzada, la inteligencia artificial o la digitalización de servicios. Estas herramientas permiten mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de cliente, aunque su implementación requiere inversión continua y una adaptación cultural y organizativa sólida. Para Caja Rural de Zamora, el reto reside en aprovechar estas tecnologías sin perder su seña de identidad basada en la cercanía y el trato humano.



Sostenibilidad

A su vez, la sostenibilidad se ha consolidado como un eje estructural del sistema financiero. La demanda creciente de productos financieros responsables, las expectativas sociales en materia de ética corporativa y la urgencia de mitigar los riesgos climáticos y ambientales obligan a las entidades a integrar los criterios ASG en toda la cadena de valor. Para Caja Rural de Zamora, este contexto abre oportunidades relevantes en financiación sostenible, apoyo a la transición energética de pymes y agricultura, gestión ambiental y fortalecimiento de la inclusión financiera. También implica gestionar riesgos emergentes como los impactos climáticos en actividades agroganaderas, la volatilidad regulatoria y los costes asociados a la adaptación ecológica.



Gobierno corporativo

Finalmente, el entorno económico y político marcado por tensiones geopolíticas, inflación, cambios en la política monetaria y volatilidad en mercados clave, exige a la Entidad preservar una estructura financiera sólida, una gestión prudente del riesgo y una capacidad de anticipación suficiente para mantener la estabilidad y el crecimiento sostenible. Estas tendencias, unidas a las transformaciones sociales en materia de igualdad, envejecimiento demográfico y despoblación rural, refuerzan la necesidad de que la Entidad continúe impulsando su papel como agente vertebrador del territorio.

Valores de Caja Rural de Zamora

 Buen gobierno	Comparten un sistema de valores común que aplica en todas sus actividades y operaciones.	 Progreso de la sociedad	Defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión.
 Trato cercano	Crean en un modelo de banca cercana a todos sus clientes a través de una red de 110 puntos de atención al cliente.	 Negocio sostenible	Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.
 Innovación al servicio de las personas	Conciben la tecnología como un elemento clave en su actividad pero que debe, en todo momento, estar al servicio de las personas.	 Cuidado del medioambiente	Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los ODS en nuestro modelo de negocio e incorporar el criterio de economía circular en la gestión.
 Compromiso con el territorio	Se posicionan como un actor fundamental para promover el desarrollo de sus comunidades y territorios.	 Desarrollo y cuidado de las personas	Promocionar y desarrollar personal y profesionalmente a nuestro equipo humano.
 Ética y buen gobierno	Establecer un modelo de gobierno justo, transparente y con vocación de servicio, con una gestión de riesgos prudente y equilibrada.	 Vinculados al Grupo	Apoyar el liderazgo del Grupo Caja Rural en la materia de sostenibilidad.

Líneas de negocio

El negocio de Caja Rural de Zamora se estructura en tres grandes líneas de actividad, coherentes con su objeto social como cooperativa de crédito y adaptadas a las necesidades del territorio en el que opera: Banca de Particulares, Banca de Empresas y Banca Privada. Cada una de ellas constituye un pilar esencial del modelo de negocio y contribuye de forma complementaria al fortalecimiento de su posición en el mercado, a la sostenibilidad financiera a largo plazo, y a la creación de valor para sus clientes, empleados, inversores y la sociedad en general.

Como Entidad integrada en el Grupo Caja Rural, las líneas de negocio de Caja Rural de Zamora se desarrollan en coherencia con el Plan Director de Sostenibilidad, cuyo eje específico de Negocio / Comercial orienta la evolución de la actividad bancaria hacia un modelo más sostenible, prudente y alineado con los requerimientos regulatorios y de mercado. Este marco establece para todas las entidades del Grupo, incluida Caja Rural de Zamora, actuaciones como: el desarrollo de productos financieros sostenibles, la identificación de operaciones elegibles y alineadas según la Taxonomía Europea, el impulso de financiación vinculada a eficiencia energética y transición ecológica, la revisión periódica de políticas comerciales bajo criterios ASG y la integración del riesgo climático en los procesos de análisis y admisión de operaciones. Estas directrices se incorporan progresivamente en cada línea de negocio, reforzando la capacidad de la Entidad para acompañar a particulares, empresas y patrimonios en la transición hacia un modelo económico más sostenible.

Banca de Particulares

La Banca de Particulares constituye la base del modelo de proximidad de la Entidad. Su objetivo es ofrecer una gama completa de productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades financieras del conjunto de familias y particulares, con un enfoque de atención personal y acompañamiento financiero responsable. Su papel resulta clave para sostener la relación cotidiana con los clientes, facilitar la captación de recursos y reforzar la presencia estable de la Caja en el territorio.

A través de este bloque, Caja Rural de Zamora ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, adaptados a las necesidades de ahorro, financiación e inversión de los consumidores:

- Cuentas de ahorro y depósitos a plazo.
- Préstamos hipotecarios y financiación para vivienda, rehabilitación y eficiencia energética.
- Préstamos al consumo y soluciones de liquidez personal.
- Medios de pago: tarjetas de débito y crédito, transferencias, pagos móviles.
- Servicios digitales (banca online, app móvil, alertas y notificaciones).
- Seguros y productos de protección familiar.

El rol de la Banca de Particulares es especialmente relevante en un entorno rural como el de la provincia de Zamora, donde la Entidad contribuye de forma directa a evitar la exclusión financiera mediante la prestación de servicios esenciales en localidades de pequeño tamaño. Este modelo no solo facilita soluciones adaptadas a la realidad socioeconómica de los hogares, sino que también promueve la sostenibilidad social a través de iniciativas de educación financiera y de una oferta equilibrada y responsable orientada a todos los colectivos, reforzando así el compromiso de la Caja con el bienestar y el progreso de las comunidades en las que opera.

Banca de Empresas

En esta área, Caja Rural de Zamora presta servicios financieros a microempresas, pymes y grandes compañías, respondiendo a las necesidades del tejido productivo local.

Este segmento es crucial ya que permite diversificar su fuente de ingresos, fortalecer su presencia en el mercado empresarial, y gestionar una gama más amplia de productos y servicios complejos:

- Financiación a corto y largo plazo (circulante, inversión, maquinaria, modernización).
- Líneas para empresas agrarias y cooperativas.
- Leasing, renting y líneas ICO.
- Servicios de tesorería, pagos, cobros y gestión financiera.
- Cuentas operativas y herramientas digitales adaptadas al negocio.
- Acompañamiento en proyectos de expansión y exportación mediante colaboraciones externas.

Caja Rural de Zamora es un agente financiero clave en la provincia, apoyando la liquidez y expansión de las empresas locales. La Entidad concede crédito nuevo a empresas año tras año y mantiene un liderazgo en inversión crediticia provincial. Asimismo, contribuye directamente al desarrollo económico, la retención de población y la creación de empleo en zonas rurales.

Banca Privada

Desde esta área se da servicio y se atiende a los clientes de Banca Privada de la Caja y se potencia la captación de nuevos clientes para dicha área. Se ofrecen los siguientes servicios personalizados:

- Asesoramiento en inversiones.
- Gestión individualizada de carteras.
- Análisis financiero y planificación patrimonial.
- Soluciones de inversión sostenibles.
- Acceso a productos exclusivos y herramientas avanzadas.

De esta manera, Caja Rural de Zamora articula una propuesta de valor que combina rentabilidad, seguridad y sostenibilidad, alineada con su identidad cooperativa y su compromiso con una gestión financiera responsable. La Entidad ofrece un asesoramiento integral basado en el conocimiento profundo de cada cliente, lo que permite diseñar soluciones patrimoniales adaptadas a sus objetivos, perfil inversor y horizonte temporal, siempre bajo criterios de prudencia y estabilidad propios del modelo de Caja. Este enfoque especializado y cercano favorece la construcción de relaciones de confianza duraderas, reforzando el acompañamiento personalizado que caracteriza al modelo de negocio de la Entidad y consolidando la vocación de servicio que guía su actuación en el territorio.

Ámbito geográfico y mercados donde opera

Caja Rural de Zamora desarrolla su actividad esencialmente en el mercado español, donde concentra la totalidad de su negocio minorista, empresarial y de banca privada, actuando como una Entidad profundamente enraizada en su territorio y orientada a atender las necesidades financieras de la población local y del tejido productivo de su entorno.

Su modelo de actuación se basa en la prestación integral de servicios propios de una cooperativa de crédito, ofreciendo la gama completa de productos financieros habituales en el sector (financiación, ahorro, inversión, medios de pago, seguros y servicios digitales) a través de una red de oficinas que vertebra la provincia y regiones limítrofes.

Aunque su actividad principal es doméstica, la Entidad dispone de mecanismos de colaboración con otras instituciones del Grupo Caja Rural y con entidades externas que le permiten canalizar operaciones con componente internacional, facilitar servicios especializados y ampliar su alcance cuando las necesidades de los clientes lo requieren.

Este enfoque le permite combinar la solidez y la cercanía propias de una caja de ámbito territorial con la capacidad operativa y de apoyo que ofrece su integración en un marco cooperativo más amplio, garantizando así una oferta diversificada, solvente y adecuada tanto para particulares como para empresas con actividad más allá del ámbito local.

Estrategia de Negocio

En un contexto global marcado por transformaciones profundas, desde la transición climática hasta la exigencia de mayor equidad social y gobernanza responsable, Caja Rural de Zamora orienta su estrategia hacia un modelo de negocio sostenible, resiliente y centrado en las personas. Los retos actuales, impulsados por agendas internacionales como el Acuerdo de París, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la creciente regulación europea en materia de finanzas sostenibles, exigen que las entidades financieras actúen no solo como intermediarios económicos, sino como agentes activos en la transición hacia una economía más justa, inclusiva y respetuosa con los límites planetarios.

La Entidad integra estos compromisos en su visión estratégica, alineándose con las directrices del Pacto Verde Europeo y el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, que promueven la movilización de capital hacia actividades sostenibles y el fortalecimiento de la transparencia y la gestión del riesgo climático. En este marco, Caja Rural de Zamora ha comenzado a definir objetivos, métricas y planes de actuación que refuercen su contribución a un desarrollo territorial equilibrado, apoyando proyectos que impulsen la eficiencia energética, las energías renovables, la agricultura sostenible y la modernización del tejido empresarial rural.

La estrategia se estructura sobre tres pilares fundamentales que sirven de guía en todas las decisiones corporativas. Estos pilares no solo fortalecen la capacidad de Caja Rural de Zamora para afrontar los desafíos del entorno financiero, sino que también consolidan una relación cercana, estable y de largo plazo con sus clientes y con la comunidad en su conjunto. A continuación, se describe en detalle cómo cada uno de estos pilares constituye una parte fundamental del modelo de negocio de la Caja.

A. Cohesión territorial y desarrollo local sostenible

Caja Rural de Zamora refuerza su compromiso con la vertebración del territorio mediante un modelo de banca cercana que mantiene un contacto directo con familias, autónomos, cooperativas y pymes. Este compromiso se materializa en la preservación de una red de oficinas amplia y accesible, garantizando servicios financieros en zonas rurales, pequeñas localidades y áreas afectadas por la despoblación. La Entidad contribuye así a la inclusión financiera y al dinamismo económico, apoyando la actividad productiva, la fijación de población y la calidad de vida en el entorno rural.

B. Progreso económico equilibrado, prudente y orientado al cliente

El modelo cooperativo impulsa un crecimiento basado en la solvencia, la gestión prudente del riesgo y la generación de valor compartido. La Entidad promueve un acompañamiento financiero responsable, especialmente para pymes y autónomos, facilitando crédito, asesoramiento y soluciones adaptadas que favorecen la modernización de negocios y explotaciones agrarias. Este enfoque combina eficiencia y cercanía con una política activa de financiación que se reinvierte mayoritariamente en la propia provincia, contribuyendo al fortalecimiento del tejido productivo local.

C. Compromiso con la sostenibilidad

La Caja integra la sostenibilidad como eje transversal del negocio, incorporando progresivamente criterios ASG en la toma de decisiones, la evaluación del riesgo y el diseño de productos. Este enfoque incluye la promoción de soluciones financieras verdes, la mejora de la eficiencia energética, la reducción del impacto ambiental de su propia actividad y el acompañamiento de empresas y particulares en la transición hacia modelos más sostenibles. Esta visión se alinea con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, y con los ODS, priorizando la protección del entorno y la responsabilidad intergeneracional.

Asimismo, la estrategia corporativa combina innovación tecnológica con proximidad humana. Mientras se modernizan los canales digitales para mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad del servicio, se mantiene y refuerza la atención presencial como seña de identidad. Esta dualidad permite responder a las expectativas de clientes digitalizados sin renunciar al valor del trato cercano, especialmente relevante en un territorio donde la población mayor y rural precisa soluciones personalizadas.

A diferencia de otras entidades del sector que han reducido sucursales o plantillas, Caja Rural de Zamora apuesta por la estabilidad laboral, la profesionalización de sus equipos y un servicio centrado en las personas. Esta orientación refuerza la confianza y vínculos con clientes y comunidades, consolidando a la Entidad como un actor clave en el impulso de un futuro económico y social sostenible.

Estrategia de Sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Caja Rural de Zamora se apoya en un enfoque que integra de manera progresiva las cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno en el modelo de negocio, alineándose con los principios establecidos en la Política de Sostenibilidad de la Entidad. Esta política refleja la convicción de que los retos ASG están transformando profundamente el sistema financiero y que el sector bancario tiene un papel decisivo en la transición hacia una economía más sostenible.

Establece, además, los principios que deben orientar la actuación de la Caja en el largo plazo:

1. Promover un modelo de gobierno sólido, transparente y orientado al servicio, con una gestión del riesgo prudente, equilibrada y alineada con los criterios ASG.
2. Integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los compromisos internacionales en materia de clima en el modelo de negocio, fortaleciendo la protección del medio ambiente y avanzando hacia una economía baja en carbono.
3. Gestionar de manera responsable la cadena de suministro, incorporando criterios de economía circular y reforzando los procesos de selección, control y seguimiento de proveedores.
4. Impulsar el diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios sostenibles, tanto internos como externos, que contribuyan a la mitigación del cambio climático y a la transición ecológica.
5. Defender los derechos humanos, combatir la pobreza y promover políticas de igualdad e inclusión financiera, asegurando la accesibilidad de productos y servicios para toda la población.
6. Favorecer el crecimiento personal y profesional de los empleados, garantizando un entorno laboral ético, diverso, seguro y orientado a la formación continua y a la cultura de sostenibilidad.
7. Reforzar el liderazgo del Grupo Caja Rural en sostenibilidad mediante la alineación con sus directrices, iniciativas y buenas prácticas.

Sobre este marco doctrinal se despliega la estrategia, que actualmente se articula a través del Plan Director de Sostenibilidad 2.0 (en adelante, Plan Director o Plan de Sostenibilidad), el instrumento que ordena y prioriza las actuaciones necesarias para cumplir con dichos principios en un contexto normativo y supervisor en rápida evolución.

Plan Director de Sostenibilidad

La Entidad cuenta con un nuevo Plan Director de Sostenibilidad aprobado en noviembre de 2024, que define, entre otros aspectos, las tareas necesarias para llevar a cabo la consideración de los riesgos y factores ASG, y establece un total de 25 líneas de acción y 64 actividades, de las cuales 31 se circunscriben exclusivamente al área de riesgos. En este sentido, cabe destacar que, dicho Plan Director, establece tareas, líneas de trabajo y objetivos tanto a corto, como a medio y largo plazo.

El enfoque estratégico actual es el resultado de una evolución iniciada con el Plan Director 1.0, aprobado en 2021, en un contexto en el que la Unión Europea comenzaba a desplegar el primer gran marco regulatorio de finanzas sostenibles (Taxonomía, SFDR, primeros desarrollos de la NFRD y el Pacto Verde Europeo). Aquel primer plan tenía como propósito sentar las bases del sistema interno de sostenibilidad: definir responsabilidades, reforzar las políticas corporativas, iniciar la incorporación de riesgos climáticos y medioambientales en la actividad y desarrollar los primeros productos financieros con criterios ASG.

El avance regulatorio ha sido especialmente significativo en los últimos años. La llegada de la Directiva CSRD, los borradores de la futura Directiva de Diligencia Debida (CSDDD), las revisiones de la Taxonomía y SFDR, las obligaciones de divulgación prudencial de riesgos ASG (Pilar 3) y las nuevas expectativas de supervisores como el BCE, la EBA y el Banco de España han elevado de manera sustancial las exigencias. Este nuevo contexto requiere reforzar capacidades internas, mejorar la calidad del dato, fortalecer los controles y avanzar hacia un marco de gestión más robusto, verificable.

En este escenario, el Consejo de Administración de Banco Cooperativo Español aprobó el Plan Director 2.0, actualmente en vigor y de aplicación para Caja Rural de Zamora. Esta segunda edición amplía el alcance del plan anterior e incorpora nuevas obligaciones regulatorias, sistematizando una hoja de ruta detallada que ordena tareas, líneas de trabajo y objetivos para los próximos años. Su estructura, 25 líneas de actuación y 64 actividades, refleja el grado de madurez que exige ahora la sostenibilidad, especialmente en el ámbito del riesgo climático, donde se concentran más de un tercio de las actividades planificadas.

Este Plan estructura las líneas de actuación en cuatro ejes, que actúan como guía para el desarrollo de nuevas iniciativas y para la adaptación del modelo operativo a las expectativas regulatorias y sociales emergentes. Asimismo, permiten impulsar una transformación progresiva y coherente, reforzando la capacidad de la Entidad para crear valor sostenible a largo plazo.

A continuación, se resumen los cuatro ejes y su foco principal de actuación:

Estrategia y gobierno	Negocio / Comercial	Relación con clientes	Riesgos
Integrar criterios ASG en la estructura de gobierno, la estrategia corporativa y los procesos clave (personas, proveedores, reporting).	Desarrollar productos y modelos bancarios sostenibles, impulsando la financiación verde y la adaptación a normativas de sostenibilidad.	Diseñar y ofrecer productos de inversión sostenible (ISR) y asesoramiento con criterios de sostenibilidad, mejorando la comunicación y adaptación normativa (SFDR, MiFID II).	Analizar, gestionar e integrar los riesgos ASG (climáticos y medioambientales) en la gestión global del riesgo y en las métricas regulatorias.

Desde la perspectiva de **estrategia y gobierno**, la Entidad refuerza de manera continua la integración de los criterios ASG en su modelo de gestión y en la estructura de decisión. El Plan Director impulsa la consolidación de un marco de gobernanza sólido que incorpora la sostenibilidad en los órganos directivos, promueve la formación especializada en materia ASG y refuerza el papel de la Oficina de Sostenibilidad como unidad coordinadora de las actuaciones planificadas.

Asimismo, **en el ámbito del negocio y de la actividad comercial**, la Entidad impulsa de forma progresiva la integración de criterios ASG en su oferta de productos y servicios financieros, de acuerdo con las líneas estratégicas definidas en su Plan Director. En este contexto, la Entidad dispone de un catálogo de productos bancarios con enfoque verde, que incluye financiación considerada elegible o alineada con la Taxonomía de la UE, y que se revisa y amplía de manera progresiva en función de la evolución normativa y de las necesidades de los clientes.

En relación con los clientes, la Entidad ha ampliado y diversificado su catálogo de fondos de inversión sostenible y responsable (ISR), ofreciendo soluciones adaptadas a distintos perfiles de riesgo y horizontes temporales. Estos productos integran criterios ASG en sus decisiones de inversión y, en determinados casos, persiguen un impacto positivo en ámbitos como la descarbonización de la economía, la preservación del medioambiente, la mejora de la calidad de vida y la transformación digital, conforme al ideario ético definido para cada fondo. Para un mayor detalle sobre los productos de financiación e inversión sostenible, puede consultarse el apartado 2.2. *Lucha contra el Cambio Climático - Financiación Sostenible*.

Finalmente, **desde la óptica de riesgos**, el Plan Director contempla el análisis y seguimiento del impacto climático de la cartera financiera, incluyendo los riesgos asociados a las emisiones financiadas (Alcance 3) y la identificación de activos alineados con la Taxonomía UE. Este enfoque facilita el avance en métricas clave de finanzas sostenibles, como el *Green Asset Ratio* (GAR), y refuerza la integración del riesgo climático en la gestión global de riesgos del Banco, en coherencia con las expectativas supervisoras y los nuevos requerimientos de reporte derivados de la CSRD.

Además de los cuatro ejes de actuación, el Plan Director articula su desarrollo operativo a través de un conjunto de objetivos estratégicos que permiten aterrizar las prioridades del Grupo en líneas de actuación concretas. Estos objetivos responden a las principales motivaciones regulatorias, de mercado y de gestión interna, y actúan como el marco de referencia que orienta la evolución de las distintas iniciativas en materia ASG. En este contexto, la Entidad centra sus esfuerzos en cuatro objetivos clave:

El aseguramiento del cumplimiento normativo en materia ESG.

La anticipación a nuevas tendencias de mercado.

La integración del riesgo climático y ambiental en los procesos de concesión y seguimiento.

La ampliación de la oferta de productos financieros sostenibles

En definitiva, este nuevo Plan Director busca establecer una hoja de ruta clara y alineada con el marco regulatorio europeo y las expectativas supervisoras, fortaleciendo la capacidad de la Entidad para gestionar riesgos, identificar oportunidades y crear valor sostenible a largo plazo.

Grupos de Interés

La estrategia se despliega mediante compromisos específicos con cada grupo de interés, reforzando la vocación de servicio de la Entidad y su contribución al desarrollo sostenible del territorio. Este enfoque se complementa con el marco general establecido a nivel de Grupo Caja Rural, que orienta la relación con los principales colectivos desde criterios de responsabilidad, transparencia y diálogo.

Sociedad

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso histórico con el desarrollo social y territorial de las comunidades en las que opera. Como cooperativa de crédito, su actividad está estrechamente vinculada a la evolución sostenible de su entorno y a la mejora del bienestar colectivo.

La Entidad impulsa una sociedad más comprometida, solidaria y respetuosa con el medio ambiente mediante políticas, proyectos y actuaciones que refuerzan la cohesión social y promueven un crecimiento equilibrado en los territorios donde está presente.

Clientes

La propuesta de valor que Caja Rural de Zamora ha desarrollado hacia sus clientes se articula en torno a tres ejes principales:

1. **Calidad de servicio**, basada en la escucha activa, las encuestas de satisfacción, el fortalecimiento del Servicio de Atención al Cliente y la protección de sus datos personales y derechos digitales mediante procesos de mejora continua.
2. **Inversión responsable**, orientada a apoyar la vertebración del territorio, la mitigación del cambio climático, la digitalización, la reducción de desigualdades y la modernización de actividades económicas y sociales, desarrollando productos y servicios con enfoque medioambiental.
3. **Gestión prudente del riesgo**, acorde con los principios ASG establecidos en la Política de Sostenibilidad y alineada con el modelo ético y responsable de la Entidad.

Proveedores

Los proveedores forman parte esencial de la capacidad de la Entidad para prestar servicios de calidad. Caja Rural de Zamora refuerza los procesos de selección, contratación, seguimiento y control de las funciones externalizadas, asegurando que los proveedores comparten y respetan los valores éticos, sociales y ambientales de la organización. Esta relación se rige por criterios de transparencia, responsabilidad y cumplimiento de estándares ASG.

Socios Cooperativistas

Como cooperativa de crédito, la Caja mantiene una relación directa con sus socios, a quienes garantiza un trato igualitario, acceso transparente a la información, atención personalizada y formación adecuada para la participación informada en la toma de decisiones. Asimismo, promueve la confidencialidad, el diálogo continuo y la colaboración activa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en materia de sostenibilidad

Equipo Humano

El equipo humano constituye un pilar fundamental en la estrategia sostenible de la Entidad y la clave para garantizar el desarrollo sostenible de cualquiera de sus proyectos. Caja Rural de Zamora se compromete a:

1. Fomentar la estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral y la conciliación entre vida la 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. Impulsar la igualdad y rechazar cualquier forma de discriminación.
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 y aplicar los protocolos de seguridad, salud y bienestar.
6. Mantener un diálogo abierto y transparente mediante vías de comunicación activas y de calidad.
7. Impulsar el voluntariado para contribuir al progreso de la sociedad.

Cadena de Valor

La cadena de valor de Caja Rural de Zamora refleja cómo la Entidad genera valor económico, social y ambiental a través de sus relaciones con terceros, sus operaciones principales y su impacto directo en las comunidades donde está presente. Este modelo integra a los actores que contribuyen al funcionamiento de la Entidad (*upstream*), las actividades esenciales del negocio (*core business*), los grupos que reciben los resultados de sus servicios (*downstream*) y los elementos transversales que influyen en toda la cadena.



A. Upstream: actores que contribuyen al funcionamiento del negocio.

Proveedores: Caja Rural de Zamora colabora con un conjunto de proveedores que prestan servicios esenciales para el funcionamiento de la Entidad, especialmente empresas locales y nacionales. Estos proveedores suministran tecnología, infraestructuras digitales, servicios de mantenimiento, materiales operativos, servicios legales y de consultoría, entre otros. Su actuación incide directamente en la calidad de la operativa diaria y en la capacidad de la Entidad para ofrecer un servicio eficiente, seguro y accesible a clientes y socios. La selección y supervisión de proveedores incorpora criterios éticos, sociales y ambientales, alineados con la Política de Sostenibilidad.

Socios Cooperativistas: Los socios cooperativistas son propietarios del capital social de Caja Rural de Zamora y desempeñan un papel esencial en su gobernanza. Como parte de la estructura cooperativa, participan indirectamente en las decisiones estratégicas a través de los órganos de gobierno, influyen en el rumbo de la Entidad y garantizan su orientación hacia el servicio, el bienestar colectivo y la generación de valor en el territorio.

Grupo Caja Rural: La Entidad forma parte del Grupo Caja Rural, integrado por 29 cajas independientes, el Banco Cooperativo Español y sociedades participadas como RSI y Seguros RGA. Este marco de colaboración ofrece acceso a economías de escala, productos especializados, servicios tecnológicos, mercados financieros y sistemas de apoyo mutuo, fortaleciendo la solvencia, la eficiencia y la capacidad operativa de Caja Rural de Zamora.

Administraciones Públicas y Reguladores: Organismos y entidades como el Banco de España, la CNMV, el SEPBLAC y autoridades europeas supervisan la actividad de Caja Rural de Zamora y definen el marco regulatorio al que debe ajustarse. Estas relaciones garantizan la estabilidad, la transparencia, la gestión prudente del riesgo y el cumplimiento normativo. Además, la Entidad mantiene una relación fluida con administraciones locales y regionales, especialmente en lo relativo a la inclusión financiera y al apoyo al desarrollo rural.

B. Core Business: actividades principales del negocio.

Particulares / Banca Personal: Ofrece servicios financieros a familias y personas, incluyendo productos de ahorro, financiación hipotecaria y personal, medios de pago, banca digital y seguros, reforzando la cercanía y el acompañamiento financiero responsable.

Banca de Empresas: Presta servicios a autónomos, pymes, cooperativas y empresas, ofreciendo financiación, tesorería, asesoramiento y soluciones personalizadas que contribuyen al dinamismo del tejido productivo del territorio, especialmente en el sector agroalimentario.

Banca Privada: Proporciona asesoramiento especializado y gestión patrimonial, con un enfoque basado en la personalización, la prudencia y la sostenibilidad.

Autónomos: Segmento estratégico para la Entidad, con soluciones adaptadas a profesionales y pequeños negocios que requieren flexibilidad, apoyo financiero y cercanía operativa.

Áreas corporativas: Incluyen funciones clave como riesgos, cumplimiento, tecnología, operaciones, recursos humanos y finanzas. Estas áreas proporcionan soporte crítico, garantizan el buen funcionamiento de los procesos internos y la estabilidad operativa, y aseguran la alineación con la estrategia corporativa.

Fundación Caja Rural de Zamora: La Fundación impulsa proyectos sociales, culturales, deportivos, educativos y asistenciales que amplifican el impacto de la Entidad en el territorio. Actúa como brazo social del modelo cooperativo, contribuyendo a la cohesión comunitaria y al bienestar de las personas.

C. Downstream: beneficiarios del valor generado.

Cientes: Incluyen tanto particulares como empresas y autónomos que reciben los productos y servicios financieros de la Entidad. A través de su modelo de proximidad, Caja Rural de Zamora ofrece un acompañamiento cercano y soluciones adaptadas a cada perfil. La clientela se divide en segmento minorista (familias, pequeños negocios) y segmento mayorista (empresas de mayor tamaño dentro del ámbito provincial y regional).

Comunidades locales: Personas, organizaciones y entidades del territorio que se benefician del compromiso de Caja Rural de Zamora con el desarrollo local. La Entidad contribuye a la generación de riqueza, la fijación de población, la inclusión financiera y el fortalecimiento del tejido social mediante su presencia en zonas rurales y su inversión en proyectos comunitarios.

Beneficiarios: A través de su Fundación, la Entidad impulsa iniciativas en ámbitos como educación, cultura, deporte, salud, envejecimiento activo y apoyo a colectivos vulnerables. Estos beneficiarios representan el impacto social directo de la Caja y reflejan la dimensión comunitaria de su modelo cooperativo.

D. Elementos Transversales

Empleados y alta dirección: El equipo humano sostiene el modelo operacional de la Entidad y es clave en la ejecución de la estrategia. Su trabajo garantiza la calidad del servicio, la atención personalizada y la gestión responsable del negocio.

Naturaleza (medio ambiente y biodiversidad): La actuación de la Caja incorpora criterios ambientales que influyen en toda la cadena de valor: desde la selección de proveedores, la evaluación del riesgo y el diseño de productos sostenibles, hasta la actividad social y el acompañamiento a clientes en la transición ecológica.

1.4 Análisis de Doble Materialidad

La sostenibilidad constituye un elemento central del modelo de negocio de Caja Rural de Zamora, en tanto que Entidad financiera cooperativa con un marcado arraigo territorial y una clara vocación de apoyo al desarrollo económico y social de su entorno. En este contexto, la identificación y priorización de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes resulta esencial para comprender tanto los impactos que la Entidad genera sobre su entorno como los riesgos y oportunidades que dichas cuestiones pueden suponer para su situación financiera y su sostenibilidad a largo plazo.

Durante el ejercicio 2025, Caja Rural de Zamora ha llevado a cabo un análisis de doble materialidad, teniendo en consideración las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS), así como las orientaciones metodológicas publicadas por el *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG).

Principio de doble materialidad

En este sentido, una cuestión de sostenibilidad se considera material cuando resulta significativa desde, al menos, una de las dos perspectivas siguientes:

- **Materialidad de impacto** (de dentro hacia fuera): evalúa los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que la actividad de Caja Rural de Zamora genera sobre el medio ambiente, las personas y la sociedad.
- **Materialidad financiera** (de fuera hacia dentro): analiza los riesgos y oportunidades que los asuntos ASG pueden tener sobre la posición financiera, los resultados y la viabilidad futura de la Entidad.

Este enfoque tiene en cuenta la naturaleza de la actividad bancaria, la dimensión y complejidad de la Entidad, su fuerte vinculación con el territorio, así como las características de sus principales grupos de interés y de los sectores económicos a los que presta financiación, con especial relevancia del ámbito rural y agroalimentario.

Metodología del análisis

El análisis de doble materialidad vigente de Caja Rural de Zamora se ha desarrollado siguiendo una metodología en dos fases, teniendo en cuenta el enfoque de las NEIS y las recomendaciones metodológicas de EFRAG, combinando una fase de identificación y estructuración de contenidos y una fase de evaluación y priorización para determinar los asuntos materiales.

Fase 1. Identificación y estructuración (temas, grupos de interés e IROs)

En una primera fase se realizó un análisis de contexto interno y externo para definir el perímetro del ejercicio y seleccionar los temas potencialmente materiales que debían ser evaluados. Este análisis consideró, entre otras fuentes, requerimientos normativos de sostenibilidad, estándares internacionales, referencias sectoriales y documentación interna de la Entidad.

A partir de ese listado preliminar de temas, se llevó a cabo:

- Identificación y priorización de grupos de interés (GDI), diferenciando grupos internos y externos y jerarquizándolos según variables como vulnerabilidad, capacidad de influencia, confianza y orientación a la sostenibilidad.
- Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) vinculados a cada tema potencialmente material, con el objetivo de cubrir tanto la materialidad de impacto como la materialidad financiera. Como resultado del ejercicio, se identificaron 230 IROs, desglosados en impactos positivos y negativos, riesgos y oportunidades, para su posterior evaluación.

Esta fase permitió construir un inventario completo y trazable de contenidos, asegurando que los temas evaluados respondían tanto al contexto operativo de la Entidad como a las expectativas regulatorias y de los grupos de interés.

Fase 2. Evaluación, priorización y determinación de materialidad

En una segunda fase se realizó la evaluación de la materialidad de impacto y de la materialidad financiera, para posteriormente cruzarlas en una matriz de doble materialidad.

a) Materialidad de impacto (impacto ASG)

Para evaluar los impactos, se consultó a grupos de interés mediante encuestas, complementadas con una dinámica de contraste (*focus group*) para validar y matizar los resultados. La evaluación se basó en una escala cuantitativa y en variables similares a las del EFRAG (como severidad y probabilidad), estableciéndose un umbral de relevancia a partir del promedio de severidad.

El diseño de la consulta y la selección de grupos consultados se realizó con un criterio de accesibilidad y disponibilidad, con previsión de ampliación progresiva del alcance en próximos ejercicios.

b) Materialidad financiera (riesgos y oportunidades)

La materialidad financiera se determinó a través de entrevistas con todos los responsables de las áreas, con el objetivo de valorar la magnitud y probabilidad de los riesgos y oportunidades asociados a los temas analizados. A partir de estas entrevistas se calculó un valor de severidad para cada riesgo u oportunidad y se definió un umbral de relevancia para clasificar riesgos y oportunidades como relevantes.

c) Matriz de doble materialidad y determinación de temas materiales

Finalmente, se realizó el cruce de materialidad de impacto y materialidad financiera, representando los temas en una matriz de doble materialidad. Teniendo en cuenta el enfoque de doble materialidad de las NEIS, se consideraron materiales aquellos temas que resultaron relevantes por impacto, por efecto financiero o por ambos.

Resultados del análisis de doble materialidad

El cruce de la materialidad de impacto y la materialidad financiera permite identificar los asuntos que deben reportarse por su relevancia desde una perspectiva de sostenibilidad y/o por su capacidad de afectar al desempeño económico de Caja Rural de Zamora.

En coherencia con el marco metodológico definido, la determinación de materialidad se apoya en los umbrales de severidad establecidos en el ejercicio: en la dimensión de impacto, se considera relevante cualquier impacto con severidad igual o superior al promedio, y un tema se clasifica como relevante si presenta al menos un impacto relevante; en la dimensión financiera, se considera relevante cualquier riesgo u oportunidad con severidad igual o superior al promedio, y un tema se clasifica como relevante si presenta al menos un riesgo u oportunidad relevante.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de doble materialidad. Se han agrupado por los principales ámbitos definidos por las NEIS, distinguiendo entre los asuntos materiales y no materiales en función del umbral establecido:

Bloque	Tema	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	Resultado
Ambiental	Cambio climático	Sí	Sí	Material
	Contaminación	No	No	No material
	Agua y recursos marinos	No	No	No material
	Biodiversidad y ecosistemas	No	No	No material
	Economía circular	Sí	Sí	Material
Social	Personal propio	Sí	Sí	Material
	Personal de la cadena de valor	No	No	No material
	Comunidades locales / comunidades afectadas	Sí	Sí	Material
	Clientes y usuarios finales	Sí	Sí	Material
Gobernanza	Conducta empresarial	Sí	Sí	Material
	Buen gobierno corporativo	Sí	Sí	Material
Temas Específicos de la Entidad	Ciberseguridad	Sí	Sí	Material
	Fiscalidad responsable	Sí	Sí	Material
	Finanzas sostenibles	No	Sí	Material
	Innovación (I+D+i)	No	Sí	Material



Temas con doble materialidad (impacto y financiera)

Los resultados muestran que los asuntos materiales se concentran en las dimensiones más directamente conectadas con la operativa y el modelo de negocio minorista y territorial de la Entidad. En particular, destacan:

- **Cambio climático (E1)**, con impactos asociados a mitigación y adaptación y, en paralelo, con riesgos y oportunidades financieras derivados de la exposición sectorial y de transición, especialmente relevantes en entornos rurales y sectores como el agrario.

- **Economía circular (E5)**, donde el ejercicio relaciona impactos y oportunidades con eficiencia en el uso de recursos, reducción de residuos y actuaciones de reutilización/donación de materiales, conectándolo con eficiencia operativa y reputación.
- **Personal propio (S1)**, al tratarse de un eje crítico para la calidad del servicio y la competitividad: el ejercicio vincula los impactos a condiciones de trabajo, desarrollo, igualdad y bienestar, y conecta la dimensión financiera con riesgos de atracción/retención, formación y continuidad del negocio.
- **Comunidades locales (S3)**, coherente con el fuerte arraigo territorial: el análisis recoge impactos relacionados con contribución social, empleo y apoyo a iniciativas locales, así como oportunidades y riesgos vinculados a la “licencia social” y a la adecuación de la oferta financiera al entorno rural.
- **Clientes y usuarios finales (S4)**, por la combinación de impactos relevantes en accesibilidad, atención, seguridad y confianza, y por su traducción financiera en forma de riesgos u oportunidades asociados a la satisfacción del cliente, reputación y continuidad de la relación comercial.
- **Buen gobierno corporativo y conducta empresarial (G1)**, por su contribución a un marco de control robusto (integridad, transparencia, canal ético, prevención de ilícitos) y por su relación con riesgos regulatorios, operacionales y reputacionales.
- **Ciberseguridad (específico)**, por su papel transversal en la protección de información, continuidad operativa y confianza de clientes, y por los riesgos financieros asociados a incidentes, fraude, interrupciones del servicio y potenciales sanciones.
- **Finanzas sostenibles (específico)**, como palanca para canalizar financiación hacia actividades con mejor desempeño ASG y como elemento de gestión de riesgos de transición y reputacionales. En el ejercicio se vinculan a la integración de criterios ASG en decisiones de inversión y financiación, al desarrollo de productos y soluciones sostenibles y a la aplicación de criterios de exclusión sectorial, identificándose asimismo riesgos asociados a una posible falta de alineamiento regulatorio o a incumplimientos de expectativas de grupos de interés, junto con oportunidades de posicionamiento y colaboración con actores del entorno para impulsar la transición.

Temas materiales principalmente por materialidad financiera

Además de los asuntos que resultan materiales por doble materialidad, el ejercicio identifica un conjunto de temas cuya relevancia se explica principalmente por la dimensión financiera. En estos casos, el efecto potencial se concentra en riesgos u oportunidades que pueden incidir en la posición financiera, el acceso a ingresos futuros o los costes de adaptación, aun cuando la materialidad de impacto no haya superado el umbral definido en la consulta a grupos de interés.

Este patrón es característico en entidades financieras, donde parte de los impactos “de fuera hacia dentro” se canalizan indirectamente a través de la cartera financiada/invertida y de la evolución regulatoria y de mercado.

En este bloque se ubican **finanzas sostenibles e innovación (I+D+i)**, y **fiscalidad responsable** por su vinculación con:

- La necesidad de adaptación a marcos regulatorios y expectativas de mercado
- La transformación tecnológica de canales y procesos
- El refuerzo de la confianza y la transparencia como elementos de estabilidad económica y reputacional

Temas no materiales (o cercanos al umbral) y lógica de priorización

El ejercicio incorpora, además, temáticas que no alcanzan el umbral de relevancia en el cruce de doble materialidad y, por tanto, se sitúan fuera de los cuadrantes de materialidad definidos en la matriz. Esta lectura es coherente con el perfil de actividad de una Entidad financiera de alcance local, cuyo impacto directo sobre determinados ámbitos ambientales suele ser limitado, sin perjuicio de que puedan existir riesgos indirectos derivados de la financiación o inversión en sectores expuestos a cambios regulatorios, reputacionales o de mercado.

En este bloque se incluyen **agua y recursos marinos (E3)** y **biodiversidad y ecosistemas (E4)**, que han sido evaluados dentro del perímetro del análisis, pero no resultan materiales en el ejercicio por no superar los umbrales definidos en la matriz. No obstante, el inventario de IROs permite mantener vigilancia sobre potenciales impactos y riesgos indirectos asociados a la cartera y a la evolución de los marcos normativos y de supervisión

Asimismo, debe considerarse **contaminación (E2)** y **trabajadores de la cadena de valor (S2)** dentro de este bloque de priorización, ya que, aunque forman parte del conjunto de temas analizados, no se ubican en el cuadrante de doble materialidad del resultado final. En el caso de contaminación, el análisis contempla impactos y riesgos ligados a la exposición indirecta derivada de la financiación a actividades con mayor huella ambiental, si bien, en el resultado agregado, la temática no se clasifica como material en la matriz. En el caso de trabajadores de la cadena de valor, la evaluación reconoce la relevancia potencial en términos de derechos laborales y condiciones de trabajo en proveedores, pero no alcanza los umbrales definidos en el ejercicio para ser considerada material, manteniéndose como ámbito sujeto a seguimiento y mejora progresiva del entorno de control.

2. Información relativa al Medioambiente

La sostenibilidad constituye un eje transversal de la estrategia y del modelo de gobierno de la Entidad. Desde esta perspectiva, el Banco impulsa la integración progresiva de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones, en las políticas corporativas y en los principales procesos internos, con el objetivo de garantizar una gestión responsable, coherente y alineada con los retos asociados al cambio climático y a la transición hacia una economía más sostenible.

2.1 Políticas relacionadas con el Medioambiente

De acuerdo con las líneas estratégicas definidas en su Plan Director, la Entidad avanza en la incorporación de criterios ambientales y climáticos en su marco de gobierno y políticas, promoviendo la medición y reducción de su huella de carbono, la digitalización y la mejora de la eficiencia operativa, así como el refuerzo de la formación interna y del marco normativo en materia de sostenibilidad. Todo ello permite asegurar la adecuada alineación con los principales desarrollos regulatorios y con las expectativas de los supervisores, integrando la sostenibilidad como un elemento estructural de la gestión y del control interno de la Entidad.

Política de Sostenibilidad

Como se ha indicado en apartados anteriores, la Política de Sostenibilidad de la Entidad, establece los principios y define compromisos específicos para integrar la sostenibilidad en el negocio y en la gestión diaria. Entre sus principios generales encontramos 3 objetivos vinculados directamente con cuestiones medioambientales:

- Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro modelo de negocio y la gestión de la Entidad.
- Gestionar responsable y eficientemente la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.
- 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.

La Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG

La Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG, tiene como principal objetivo, definir la gestión de los riesgos ASG de la Entidad y su integración en los procesos de concesión de financiación a clientes. Para ello, se han establecido mecanismos y herramientas que permiten incorporar de forma transversal los criterios y riesgos ASG en la operativa de financiación, así como en la gestión del riesgo de crédito, mercado, operacional y de liquidez.

En 2025, se ha procedido a la actualización de la Política de Financiación Sostenible y Riesgos, afectando en particular al alcance del contexto normativo, a la redefinición de las exclusiones, así como al límite de la cartera de inversión crediticia de cada exclusión, que pasa del 1,5% al 2%.

Asimismo, la Entidad aplica una **política de exclusiones** en su universo de inversión directa, evitando la exposición a actividades y emisores que no cumplen con estándares éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno. En particular, se excluyen:

- **Armamento controvertido**, conforme a los tratados y convenciones internacionales (incluyendo minas antipersonales, municiones de racimo y armas químicas, biológicas o nucleares).

- **Pornografía y entretenimiento para adultos.**
- **Juego y apuestas**, con las excepciones previstas en la normativa aplicable.
- **Empresas con impactos ambientales graves**, incluyendo controversias significativas por contaminación, mala gestión de residuos, pérdida de biodiversidad o daños a ecosistemas sensibles.
- **Empresas que vulneren derechos humanos o laborales**, como trabajo infantil o forzoso, o incumplimientos de los principios de la OIT.
- **Malas prácticas de gobierno corporativo**, tales como fraude, corrupción, soborno, blanqueo de capitales o evasión fiscal.
- **Empresas que incumplan los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas o las Líneas Directrices de la OCDE** para Empresas Multinacionales.
- **Entidades vinculadas al sostenimiento de regímenes dictatoriales** o a procesos de reasentamiento forzoso sin consentimiento libre, previo e informado.

Adicionalmente, en sectores sensibles como el tabaco y el carbón, la Entidad aplica un análisis reforzado caso a caso para verificar la ausencia de impactos negativos significativos y la coherencia con sus principios éticos y de sostenibilidad.

Política de integración de riesgos de sostenibilidad en el asesoramiento de inversión

La Entidad integra de forma sistemática los riesgos de sostenibilidad en el servicio de asesoramiento en materia de inversión, conforme al **Reglamento (UE) 2019/2088 (SFDR)**, incorporando los factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG) en la selección de los activos y productos recomendados. Esta integración se articula a través de una Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad que define el universo invertible y se aplica durante todo el proceso de asesoramiento, combinando criterios financieros y ASG, la información disponible procedente de fuentes públicas y proveedores especializados, y las preferencias de sostenibilidad de los clientes, junto con sus objetivos de rentabilidad, riesgo y diversificación.

La política contempla la aplicación de criterios de exclusión para emisores vinculados a sectores conflictivos, impactos ambientales o sociales graves y malas prácticas de gobierno corporativo, así como la promoción de inversiones que favorezcan la mejora progresiva o la transición hacia modelos más sostenibles. Asimismo, se consideran emisiones calificadas como bonos verdes, sociales o sostenibles conforme a estándares de mercado reconocidos y prácticas generalmente aceptadas, entre las que se encuentran los bonos alineados con los **Principios de Bonos Verdes (GBP) o los Principios de Bonos Sociales (SBP)**, de la **Asociación Internacional de Mercado de Capitales (ICMA)**.

Finalmente, cabe señalar que, **Comité de Sostenibilidad** es el órgano responsable de la evaluación, seguimiento y cumplimiento de todas políticas mencionadas en el presente apartado, así como de la estrategia de sostenibilidad, asegurando que la Entidad cumple con la normativa de sostenibilidad aplicable. Se reúne de forma periódica.

2.2 Lucha contra el Cambio Climático

El cambio climático constituye uno de los principales retos globales y un eje prioritario de la agenda internacional desde la adopción del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este marco, la Unión Europea avanza con el Pacto Verde Europeo hacia el objetivo de alcanzar la neutralidad climática en 2050, reconociendo el papel determinante del sector financiero para redirigir flujos de capital hacia actividades bajas en carbono y resilientes. En línea con esta visión, la Comisión Europea impulsó el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles, que sienta las bases para canalizar la inversión hacia la transición ecológica y promover un crecimiento inclusivo y respetuoso con el medioambiente.

En coherencia con este contexto, la Entidad integra progresivamente criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su estrategia, gobierno y actividad comercial, con el objetivo de reducir su huella ambiental, gestionar los riesgos climáticos y apoyar la transición de sus clientes. De forma particular, la Entidad contribuye al desarrollo sostenible de su entorno de actuación mediante el apoyo a actividades agrarias y ganaderas, impulsando la adopción de tecnologías y prácticas más eficientes, el uso responsable de los recursos y la modernización del sector. Estas actuaciones favorecen la resiliencia climática, ayudan a combatir la despoblación y la desertificación rural y refuerzan la contribución de la Entidad a una economía baja en emisiones.

Financiación Sostenible

El Plan Director de Sostenibilidad de Caja Rural de Zamora establece un marco integral para abordar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, integrando de forma progresiva los criterios climáticos en la estrategia, el

negocio, la relación con los clientes y la gestión del riesgo. Este enfoque permite alinear la actividad financiera con los objetivos de transición hacia una economía baja en carbono, en coherencia con el marco regulatorio europeo de finanzas sostenibles.

En particular, el Plan Director orienta el desarrollo de productos y soluciones financieras sostenibles, con especial foco en la financiación de proyectos vinculados a la transición climática, tales como la rehabilitación energética de edificios, la mejora de la eficiencia energética y el apoyo a actividades alineadas con la Taxonomía de la Unión Europea, prestando una atención específica al entorno rural. De este modo, la Entidad contribuye a canalizar recursos financieros hacia actividades que favorecen la descarbonización y el fortalecimiento de la resiliencia climática de sus clientes.

A tal efecto, la Entidad dispone de un catálogo de productos de financiación verde y elegible o alineada con la taxonomía de la UE, enfocado principalmente en:

- **Hipotecas Verdes:** préstamos hipotecarios destinados a inmuebles con calificación energética A o B.
- **Vehículo Verde:** financiación de vehículos de cero emisiones.

A 31 de diciembre de 2025, la cartera de financiación verde de la Entidad ascendía a un total de 314 operaciones de compra de vivienda formalizadas bajo la tarifa Vivienda Verde (calificación energética A), con un saldo vivo agregado de 48.743.193,41 euros, respecto a 5.863.741,84 € del ejercicio anterior, siendo un incremento sustancial. Asimismo, se registraban 28 préstamos destinados a la adquisición de vehículos con etiqueta de cero emisiones, que acumulaban un saldo vivo total de 738.390,00 euros a la misma fecha., en comparación a 399.929,57 € de 2024.

En el marco del Plan Director, la Entidad impulsa el diseño y la comercialización de productos de inversión sostenible, asegurando la adecuada integración de los riesgos y oportunidades climáticas y ASG en los procesos de asesoramiento y en la gobernanza de productos, en línea con los requisitos establecidos por la normativa SFDR, MiFID II y las directrices de las autoridades supervisoras.

En este ámbito, a través de **Gescooperativo**, su sociedad gestora, la Entidad ofrece a sus clientes la posibilidad de invertir en fondos de inversión sostenible que, además de aplicar criterios financieros tradicionales, integran principios de inversión socialmente responsable (ISR). Estos fondos incorporan criterios ASG de carácter excluyente y valorativo, evitando la inversión en empresas cuyas actividades vulneren los derechos humanos, estén relacionadas con la fabricación de armas controvertidas, generen impactos negativos significativos sobre el medioambiente o perjudiquen la salud pública. Asimismo, se prioriza la inversión en emisores con políticas sólidas en materia ambiental, social y de buen gobierno.

Gescooperativo orienta su actividad a la generación de valor a largo plazo para los partícipes, promoviendo una gestión basada en principios éticos, de integridad y de responsabilidad. Para ello, cuenta con un equipo especializado que dirige los recursos hacia proyectos y emisores que integran de forma sistemática los factores ambientales, sociales y de gobernanza en sus decisiones, en coherencia con la visión de la Entidad de contribuir a un modelo económico más sostenible.

En línea con este compromiso, durante el ejercicio 2025 la Entidad mantuvo la misma oferta de **fondos de inversión sostenible** del ejercicio anterior, **alcanzando un total de 12 fondos**, todos ellos con integración de criterios ASG de carácter excluyente. Adicionalmente, estos fondos aplican criterios de evaluación positiva que favorecen la inversión en compañías con elevados estándares en materia de sostenibilidad, responsabilidad social corporativa (RSC) y gobernanza corporativa, reforzando así la alineación de la oferta de inversión con los principios de la inversión responsable.

Estos fondos están diseñados para invertir en empresas que contribuyan positivamente al desarrollo de un modelo socialmente responsable, enfocándose en tres pilares clave:

- Medioambiente: Empresas que promueven energías renovables, control de la contaminación y eficiencia energética.
- Responsabilidad Social: Compañías que respetan los derechos humanos, fomentan el trabajo digno y generan empleo estable en regiones desfavorecidas.
- Gobernanza Corporativa: Organizaciones que destacan por su transparencia en la gestión, procesos de auditoría social y medioambiental, y ausencia de prácticas ilegales.

Nuestra gama de fondos sostenibles refleja nuestro compromiso y sensibilización con el impacto medioambiental y social de las empresas. A 31 de diciembre de 2025, el volumen de patrimonio gestionado por Gescooperativo en la gama de fondos sostenibles asciende a 1.034.831.992 euros, con 44.319 partícipes, frente a los 921.252.438 euros, con 44.086 partícipes, del ejercicio anterior. Estos datos consolidan a Gescooperativo como una de las gestoras líderes en el mercado

nacional de fondos sostenibles. Además, la Entidad cuenta con un patrimonio total de 32,039 millones de euros y 1.224 partícipes en 2025 en comparación al ejercicio anterior, con un patrimonio total de 32,06 millones de euros y 1.204 partícipes.

En este momento, se continúa elaborando una estrategia integral de finanzas sostenibles que cumpla con las regulaciones y marcos normativos establecidos por el Banco Central Europeo. Esta estrategia estará en consonancia con la estrategia de finanzas sostenibles del Grupo Caja Rural.

Durante el ejercicio, la Entidad ha comercializado, entre otros, los siguientes fondos con enfoque sostenible:

- **Rural Rendimiento Sostenible**
- **Rural Sostenible Conserva**
- **Rural Futuro ISR FI**
- **Rural Impacto Global FI**
- **Rural Sostenible Decidido**
- **Rural Sostenible Moderado**

Estos fondos, de carácter sostenible y solidario, incorporan criterios ASG en su política de inversión y apuestan por una inversión diversificada, alineada con las principales tendencias de sostenibilidad -como la mejora de la calidad de vida, la transformación digital, la descarbonización de la economía y la preservación del medioambiente-, y con los principios de inversión responsable definidos por la Entidad.

Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles

Además de la oferta de productos de financiación e inversión sostenible, la Entidad utiliza también los mercados de capitales como vía para canalizar recursos hacia proyectos con impacto ambiental y social positivo. En este contexto, la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles constituye un instrumento clave dentro de su estrategia de financiación sostenible, al permitir diversificar las fuentes de financiación y reforzar el alineamiento con los objetivos de sostenibilidad de la Entidad.

Estos instrumentos de renta fija se destinan específicamente a la financiación o refinanciación de proyectos con beneficios medioambientales y sociales, contribuyendo al avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los objetivos del Pacto Verde Europeo, y complementando la actividad de financiación sostenible desarrollada a través de productos bancarios y de inversión.

En 2025, el número de bonos verdes, sociales y sostenibles emitidos por la Caja aumento un 67,4% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 72 bonos, por un valor global de 174.686.447€, frente al ejercicio anterior con un total de 43 bonos por un valor global de 116.168.231€. Actualmente estos bonos son distribuidos de la siguiente manera:

- 40 bonos verdes por un importe total de 91.550.019€ (2024: 23 bonos verdes por un importe total de 52.897.653€)
- 11 bonos sociales por un importe total de 26.517.311€ (2024: 9 bonos sociales por un importe total de 24.835.418€)
- 21 bonos sostenibles por un importe total de 56.619.117€ (2024: 11 bonos sostenibles por un importe total de 38.435.160€)

Desempeño ASG de la cartera

En línea con el compromiso de la Entidad con la inversión responsable, se realiza un seguimiento periódico del desempeño ASG de la cartera de inversión mediante el apoyo de un proveedor externo especializado, Clarity AI. Este análisis abarca a emisores que representan la práctica totalidad de la cartera y permite disponer de una visión agregada y comparativa de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, así como de su alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de la huella relativa de la cartera frente a un índice de referencia global.

El último informe disponible, correspondiente al cuarto trimestre de 2025, refleja los siguientes aspectos destacados:

- **Perfil ASG sólido y amplia cobertura de datos.** La cartera presenta una **puntuación ASG global de 67 sobre 100**, con resultados equilibrados en los tres pilares (Ambiental: 65; Social: 65; Gobernanza: 69) y una cobertura de datos cercana al 90%, lo que permite una evaluación representativa y consistente del conjunto de las inversiones.
- **Contribución positiva a los ODS.** La cartera muestra un alineamiento neto positivo con los Objetivos de

Desarrollo Sostenible del 3,26%, destacando especialmente el **ODS 13 – Acción por el clima**. Asimismo, se observan aportaciones adicionales, aunque más moderadas, a los ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Información de sostenibilidad vinculada a la Taxonomía Europea¹

Marco normativo

La Entidad da cumplimiento a los requisitos de divulgación de información no financiera derivados del **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 (en adelante, *Reglamento de Taxonomía*), así como a su normativa de desarrollo, en particular el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178**, y los sucesivos Reglamentos Delegados que lo complementan y modifican. Este marco es coherente con las prácticas de divulgación del sector financiero español y las guías públicas (CNMV/Comisión Europea).

El Reglamento de Taxonomía tiene como objetivo establecer criterios homogéneos a nivel europeo para determinar cuándo una actividad económica puede considerarse medioambientalmente sostenible, en coherencia con los objetivos climáticos de la Unión Europea, el Acuerdo de París y el Pacto Verde Europeo, contribuyendo al objetivo de limitar el aumento de la temperatura global y de reorientar los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

En su artículo 8, el Reglamento establece determinadas obligaciones de divulgación de información aplicables a las empresas sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, entre las que se incluyen las entidades financieras. En este contexto, las entidades deben incorporar en su Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos relativos al grado de elegibilidad y alineamiento de sus exposiciones con la Taxonomía de la UE. En el marco de dicha directiva, desde el 1 de Enero de 2024, se obliga a las entidades financieras de interés público que superen los 500 empleados, calcular y reportar el porcentaje de exposiciones alineadas con la taxonomía, esto es, el Ratio de Activos verdes o GAR por sus siglas en inglés (*Green Asset Ratio*).

Caja Rural de Zamora, pese a no superar el umbral de 500 empleados exigidos en la normativa, de manera voluntaria publica esta información.

Calendario regulatorio y objetivos ambientales

Atendiendo al calendario de cumplimiento publicado en el Reglamento, a partir del 1 de enero de 2025, las entidades financieras quedan obligadas a reportar la información de taxonomía circunscribiéndose a los **6 objetivos medioambientales**, que constituyen el marco de referencia para la evaluación de la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas:

1. Mitigación del cambio climático.
2. Adaptación al cambio climático.
3. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos.
4. Transición hacia una economía circular.
5. Prevención y control de la contaminación.
6. Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

En relación con estos objetivos, las entidades deben publicar las exposiciones elegibles y alineadas conforme a la normativa aplicable.

Elegibilidad vs. alineamiento y criterios DNSH

Se consideran **actividades elegibles** aquellas que estén contenidas en la Taxonomía, con independencia de que cumplan o no los criterios técnicos de alineamiento. En lo que respecta al **análisis del alineamiento**, y por tanto a la determinación de las exposiciones que la Entidad considera verdes a efectos del *Green Asset Ratio* (GAR), se detallan a continuación las principales consideraciones metodológicas aplicadas por la Entidad:

- La ratio GAR se circunscribe a los seis objetivos medioambientales recogidos en el artículo 9 del Reglamento.

¹ Pese al carácter voluntario de esta información en el marco de la Ley 11/2018, Caja Rural de Zamora ha decidido incorporarla en el EINF. Esta información no está incluida dentro del alcance del informe de verificación independiente.

- La información de alineamiento de la Entidad está basada (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información facilitada por sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa en todo caso a contrapartes no financieras y financieras ya que las sociedades financieras no han reportado alineamiento con taxonomía a la fecha de cierre del ejercicio objeto de análisis); en este sentido ha de ponerse de manifiesto que la disponibilidad de la misma es limitada.
- Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los **criterios de DNSH** (*Do Not Significant Harm* o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) **y de las salvaguardas mínimas sociales**. La Entidad entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la financiación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

Metodología y principales consideraciones

- El GAR se circunscribe a los seis objetivos medioambientales del Reglamento.
- La información de alineamiento (financiación no finalista a personas jurídicas) se basa en datos facilitados por contrapartes; la disponibilidad es limitada.
- La práctica totalidad de las **exposiciones verdes y alineadas** se concentra en **préstamos hipotecarios** sobre inmuebles con calificación energética A (construidos a partir de 2021) y A, B, C y D (construidos antes de 2021, atendiendo al 15% más eficiente), así como en la proporción de facturación y CapEx de sus contrapartes alineados con la taxonomía en relación con la financiación de la Entidad.
- Pese a disponer de proxies o simulaciones para inmuebles sin certificado, la Entidad ha utilizado únicamente calificaciones reales para el análisis de alineamiento.
- Para financiaciones finalistas, la Entidad ha desarrollado un catálogo de productos verdes que promueve e incentiva la transición hacia una economía sostenible y recabará evidencias para acreditar el cumplimiento de los criterios técnicos.

Sin perjuicio de lo expuesto en este apartado, la Entidad ha realizado sus mejores esfuerzos para maximizar la fiabilidad de la información divulgada y conforme disponga de mejores criterios o directrices de interpretación, atenderá a las mejores prácticas del sector y refinará los cálculos con el objetivo de reflejar siempre una situación lo más fidedigna posible del grado de alineamiento.

Por último, conviene señalar que, más allá de las limitaciones descritas anteriormente, la complejidad de la normativa y la ausencia de directrices interpretativas plenamente consolidadas condicionan, por su propia naturaleza, la representatividad y comparabilidad del *Green Asset Ratio* (GAR). Estas limitaciones derivan, entre otros aspectos, de las exclusiones previstas en la regulación, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, que tienen un peso relevante en el mix de financiación de la Entidad y que, al no estar sujetas a la Directiva NFRD, no se incluyen en el numerador del ratio, aunque sí forman parte de su denominador. En todo caso, el hecho de que una actividad no se encuentre alineada o no esté contemplada en la Taxonomía, no implica necesariamente que sean perjudiciales o que tengan un impacto medioambiental negativo.

En referencia a los requerimientos establecidos en el art. 8 del Reglamento de Taxonomía y sus correspondientes Reglamentos Delegados, en la divulgación correspondiente al ejercicio 2023, se incorporaron una serie de modificaciones y novedades para las entidades de crédito que se resumen a continuación, que siguen presentes en la divulgación del presente ejercicio:

- Divulgación de los indicadores clave de resultados conforme a los anexos V y VI del Reglamento mencionado.
- Evaluación de la elegibilidad y alineación con la Taxonomía para los objetivos de mitigación, adaptación al cambio climático, prevención y control de la contaminación, transición a una economía circular, sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos, protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas.
- El Reglamento Delegado (UE) 2022/1214, recoge los criterios técnicos de selección con los que han de cumplir las actividades en natural fósil y energía nuclear para ser consideradas medioambientalmente sostenibles contribuyendo a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, así como la información a facilitar

por las empresas sujetas al artículo 8 del Reglamento de Taxonomía sobre sus actividades relacionadas con los anteriores, y obliga a las entidades financieras a reportar nuevas plantillas relacionadas con las exposiciones en contrapartidas que desarrollen estas actividades. Si bien, dado que la exposición de la Entidad en contrapartidas que desarrollen actividades relacionadas con energía nuclear y gas fósil, atendiendo a la información obtenida a través de un tercero, es prácticamente nula, se ha considerado la misma no material. Por ende, no se reportan las plantillas relacionadas con estas actividades más allá de la Plantilla 1- Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil.

Indicadores clave (GAR)

A continuación, se presenta la ratio de activos verdes (GAR) por cifra de negocio y por inversiones en activo fijo – Capex, obtenida para el año 2025:

- La **ratio de GAR (por cifra de negocio)** de la Entidad es del 4,22% calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.
- La **ratio de GAR (por inversiones en activo fijo – Capex)** de la Entidad es del 4,42% calculado sobre el total de activos cubiertos.
- Cobertura sobre activos totales: 80,75%. La exposición a gas fósil y energía nuclear es prácticamente nula.

Nota: Ambos porcentajes se obtienen de la plantilla Resumen GAR del informe de RSI.

Huella de Carbono (Emisiones de GEI) El cálculo de la huella de carbono de Caja Rural de Zamora constituye un elemento clave para identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a su actividad, permitiendo conocer tanto las emisiones directas (Alcance 1) como las indirectas (Alcances 2 y 3) derivadas de su operativa, incluyendo el consumo energético, la movilidad y otros procesos vinculados a la actividad bancaria.

Este análisis permite identificar las principales fuentes de impacto climático y sirve como base para la definición de medidas orientadas a la reducción de emisiones. Asimismo, facilita una visión progresiva e integrada de la huella de carbono de la Entidad, alineada con la planificación estratégica en materia de cambio climático y la gestión del impacto ambiental.

La finalidad última de este cálculo es disponer de una herramienta de apoyo a la toma de decisiones, que permita establecer objetivos de reducción de emisiones y asegurar el cumplimiento de los requerimientos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, así como de las obligaciones de información en materia de sostenibilidad, incluyendo las derivadas de la CSRD.

Caja Rural de Zamora calcula sus emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y Alcance 2 conforme a las directrices del *GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard* y *GHG Protocol Scope 2 Guidance an amendment to the GHG Protocol Corporate Standanrd*, considerando el 100 % de las actividades bajo su control operacional.

Adicionalmente, la Entidad ha iniciado el cálculo de las emisiones de Alcance 3, de acuerdo con el *GHG Protocol: Corporate Value Chain (Scope 3) Standard*; y las emisiones financiadas (categoría 15), *The Global GHG Accounting & Reporting Standard: Financed Emissions for financial institutions measuring and reporgin scope 3 15 category* por el PCAF; incorporando aquellas categorías consideradas relevantes en función de criterios de materialidad y disponibilidad de información.

Resultados generales de las emisiones de GEI de la huella de carbono del 2025

Huella de Carbono	Categoría	2024 (tCO ₂ e)	2025 (tCO ₂ e)	Variación anual (%)
Alcance 1	Combustión fija	49,04	225,90	361%
	Combustión móvil	12,13	32,27	166%
	Gases refrigerantes	-	0,00	-
	Equipos de extinción	-	0,00	-
Alcance 2	Electricidad (<i>Market-based</i>)	0,00	0,00	0,00
	Electricidad (<i>Location-based</i>)	-	259,13	-
Alcance 3	Categoría 1. Compra de bienes y servicios	35,34	77,09	118%
	Categoría 3 Actividades relacionadas con la energía	-	70,72	-
	Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	8,4	9,53	13%
	Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	6,37	2,18	-66%
	Categoría 6. Viajes de empresa	5,56	2,64	-52%
	Categoría 7. Desplazamiento de los empleados (viajes In-itinere)	546,57	231,38	-58%
	Categoría 13 Alquiler de activos aguas abajo	-	170,12	-
TOTAL (<i>Market-based</i>)		663,41	821,83	24%
Alcance 3	Categoría 15 Emisiones financiadas	131.908,11	535.226,93	306%
TOTAL (<i>Market-based</i>)		132.571,52	536.048,78	304%

Durante el ejercicio 2025, las emisiones financiadas han tenido un aumento significativo debido a una ampliación significativa del alcance del cálculo, y no a un incremento homogéneo de las emisiones de todas las categorías (para mayor detalle ver el apartado “Desglose de las emisiones de Alcance 3 - Huella Financiada”). Asimismo, la huella de carbono operativa 2025 de Caja Rural de Zamora se ha incrementado en un 24% respecto a 2024. Este aumento se explica principalmente por cambios en el alcance del cálculo y variaciones significativas en determinados consumos, tal y como se detalla a continuación.

Principales factores del incremento:

- Ampliación del alcance de la huella de carbono: En 2025 se han incorporado dos nuevas categorías de Alcance 3, lo que amplía el perímetro del análisis, la Categoría 3 y la Categoría 13.
- Aumento del consumo de gas natural: Se ha producido un incremento significativo del consumo energético, pasando de 64 MWh en 2024 a 461 MWh en 2025, lo que ha contribuido de forma directa al aumento de las emisiones operativas.

- Incremento en la compra de bienes y servicios (papel): El principal incremento de emisiones se concentra en la adquisición de papel pasando de las 14,4 Tn en el 2024 a las 20 Tn en el 2025. Además de una actualización del factor de emisión que ha pasado de 1,339 kg/CO₂e en el 2024, a los 3,73 kg/kgCO₂e en el 2025.

Categorías con reducción de emisiones:

- Desplazamientos in itinere: Se observa una reducción de las emisiones asociadas a los desplazamientos diarios de los empleados, principalmente por un aumento significativo del número de personas que acuden andando al puesto de trabajo.
- Viajes de negocio: También se registra una disminución de las emisiones asociadas a los desplazamientos profesionales, derivada de una menor intensidad de viajes.

Emisiones de Alcance 1 y 2 (tCO₂e) – Market-based

En el cálculo de las emisiones del Alcance 1 y del Alcance 2, asociadas al consumo de combustibles fósiles, gases refrigerantes y consumo eléctrico de Caja Rural de Zamora, se destacan los siguientes puntos:

- Combustión fija: Dentro de las emisiones asociadas al Alcance 1 y 2, la combustión fija procedente de la quema de gas natural y gasoil de la caldera es la fuente con un mayor impacto, ya que supuso más del 85% de las emisiones de Alcance 1 y 2 (*market-based*).
- Combustión móvil: La flota de vehículos representa la segunda fuente de emisiones más alta para los Alcance 1 y 2, suponiendo más del 12% del Alcance 1 y 2.
- Gases refrigerantes, y equipos de extinción: Durante el 2025, no hubo recarga de estos gases, por lo tanto, no se contabilizaron emisiones asociadas. Las emisiones asociadas a los gases refrigerantes se contabilizan con cada recarga total o parcial del del tanque del gas.
- Consumo eléctrico: Durante el 2025, el consumo energético está bajo garantías de origen, contabilizando un 100% de origen renovable. Bajo el método de mercado no se contabilizaron emisiones. Sin embargo, bajo el método de la ubicación se contabilizaron un total de 259,13 tCO₂e.

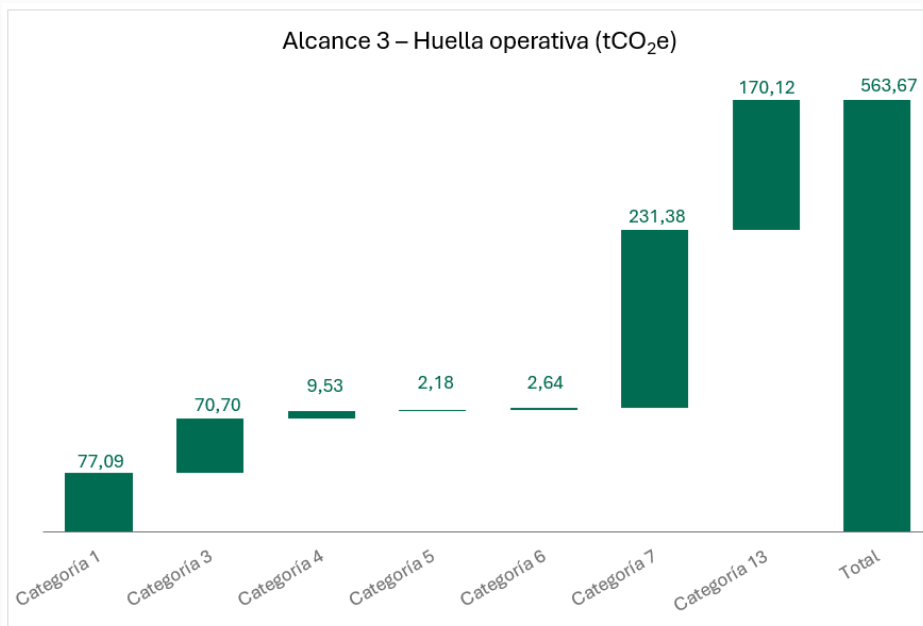
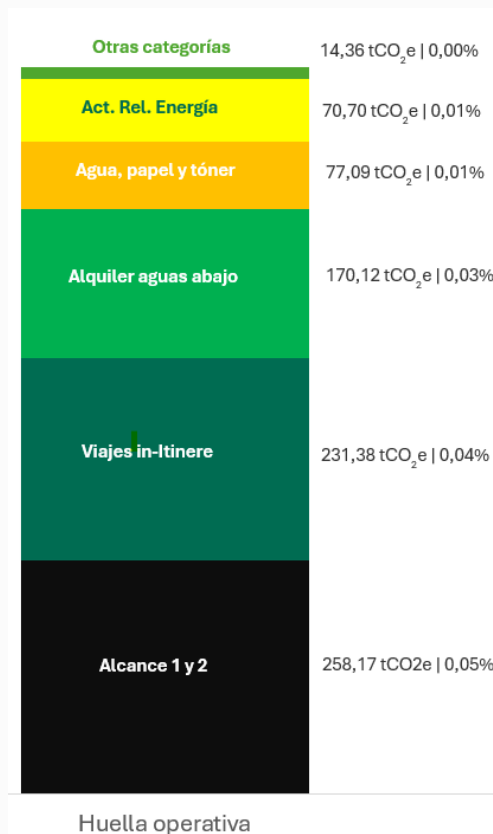
Consumo eléctrico total de **1.513,59 MWh** en 2025

100% de origen renovable

Desglose de las emisiones de Alcance 3 – Huella operativa

El Alcance 3 de la huella operacional de Caja Rural de Zamora supone el 0,11% de las emisiones totales de la compañía (Alcance 1, 2 y 3). Además, de las 15 categorías que conforman el Alcance 3, tan solo 8 categorías son materiales para Caja Rural de Zamora. De esas 8 categorías, tan solo una categoría supone el 99,85% de la huella total de Caja Rural de Zamora, se ha querido sacar de este análisis esta categoría debido a su elevado impacto.

- **Viajes in-Itinere:** supone la categoría más intensa del alcance 3 operativo de Caja Rural de Zamora, cuenta con más del 0,04% de las emisiones totales.
- **Activos alquilados aguas abajo:** supone la segunda categoría del alcance 3 operativo más intensiva en emisiones, suponiendo el 0,03% de las emisiones totales de Caja Rural de Zamora.
- **Compra de bienes y servicios:** supone 0,01% de las emisiones totales de la huella de carbono de Caja Rural de Zamora, siendo la tercera categoría con más emisiones del alcance 3 operativo. Dentro de estas categorías se incluyen el consumo de papel, tóner y agua.



Desglose de las emisiones de Alcance 3 - Huella Financiada

La Categoría 15 (emisiones financiadas) recoge las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a las actividades económicas financiadas por Caja Rural de Zamora.

En el ejercicio 2025, las emisiones financiadas de Caja Rural de Zamora han experimentado un incremento del 306 % respecto a 2024, pasando de 131.908 tCO₂e a 535.186 tCO₂e. Este aumento responde principalmente a una ampliación significativa del alcance del cálculo, y no a un incremento homogéneo de las emisiones de todas las categorías.

Huella de Carbono	Categoría	2024 (tCO ₂ e)	2025 (tCO ₂ e)	Variación anual (%)
Alcance 3	Categoría 15 Emisiones financiada	131.908,11	536.048,78	306%

Principales factores del incremento

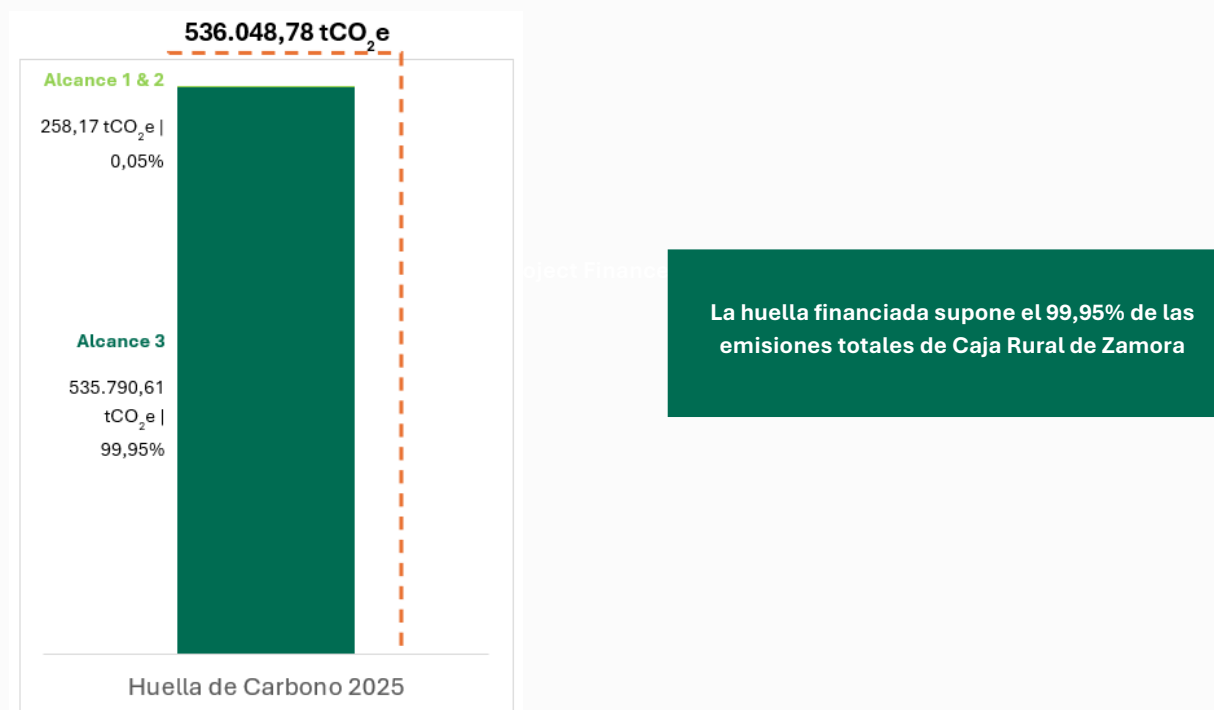
En 2024, el cálculo de emisiones financiadas se limitaba exclusivamente a los préstamos hipotecarios. En 2025, el perímetro se ha ampliado incorporando nuevas tipologías de financiación, lo que incrementa de forma estructural las emisiones contabilizadas:

- Préstamos corporativos
- Financiación de proyectos
- Préstamos a administraciones públicas
- Préstamos para vehículos a motor

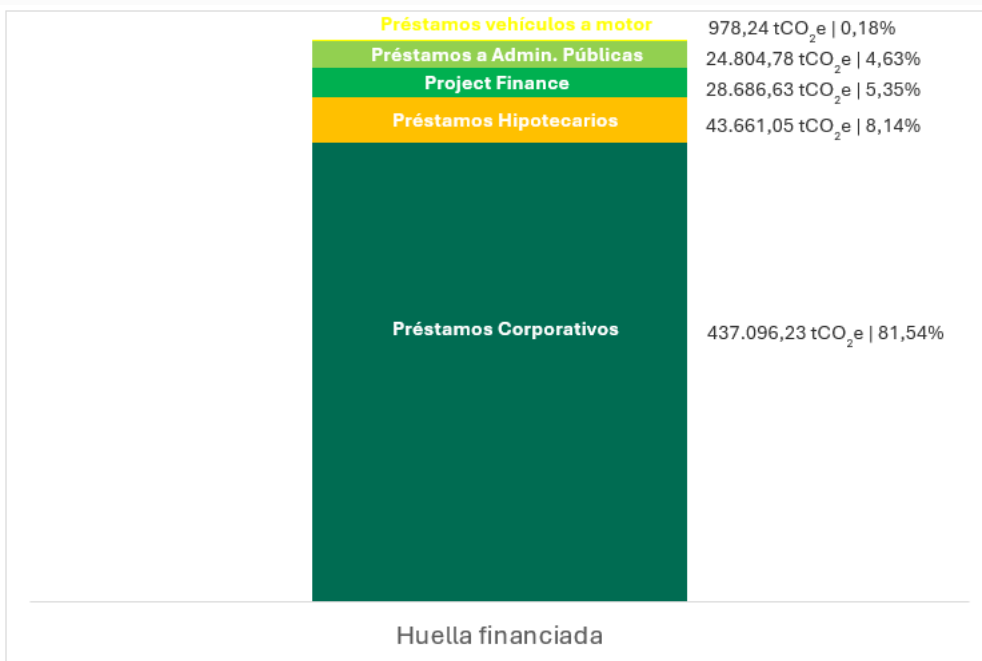
Esta ampliación permite reflejar de manera más completa el impacto climático asociado a la actividad financiera de la Entidad.

Evolución de los préstamos hipotecarios

A pesar del incremento total de las emisiones financiadas, las emisiones asociadas a los préstamos hipotecarios se han reducido un 66,9%.²



² No ha sido posible realizar una comparación explicativa del incremento de las emisiones asociadas a los préstamos hipotecarios, debido a la falta de información histórica correspondiente al ejercicio 2024, como datos de consumo energético, superficie de los activos financiados o número de préstamos concedido



Desglose de las emisiones financiadas

Categoría	Capital pendiente en miles de €	tCO ₂ e	% ³
Préstamos Corporativos	1.026.647,64	437.096,23	81,54%
Préstamos Hipotecarios	1.170.150,38	43.661,06	8,14%
Residencial	969.761,94	39.505,89	90,48%
Comercial	200.388,45	4.155,17	9,52%
Project Finance	29.501,20	28.686,63	5,35%
Agricultura	450,47	637,67	2,22%
Energía	27.534,69	27.829,78	97,01%
Otros sectores / Sin identificar	1.516,04	219,18	0,76%
Préstamos a Admin. Públicas	126.380,15	24.804,78	4,63%
Préstamos vehículos a motor	27.154,03	978,24	0,18%
Total	2.379.833,40	535.226,93	100%

Los préstamos corporativos constituyen la principal fuente de emisiones financiadas de Caja Rural de Zamora. Este elevado peso refleja la relevancia de la financiación a empresas en el impacto climático asociado a la actividad financiera.

El siguiente desglose por sectores económicos permite identificar las actividades con mayor contribución a las emisiones financiadas:

³ Los porcentajes son respecto el total de la huella de carbono de Caja Rural de Zamora.

Categoría	Capital pendiente en miles de €	tCO2e	% ⁴
Préstamos Corporativos	1.026.647,64	437.096,23	100%
Acero	12.015,69	5.191,91	1,19%
Agricultura	134.988,11	152.274,81	34,84%
Aluminio	8.343,99	4.270,93	0,98%
Aviación	3.181,37	869,62	0,20%
Carbón	0,00	0,00	0,00%
Cemento	8.171,85	4.575,06	1,05%
Combustibles Fósiles	8.956,29	10.992,33	2,51%
Energía	41.952,66	13.701,98	3,13%
Shipping	94,82	22,38	0,01%
Otros sectores	808.942,85	245.197,21	56,10%

Las mayores emisiones financiadas en los préstamos corporativos se concentran en sectores con alta actividad económica en relación con su base de capital, mientras que los modelos de negocio menos intensivos en activos presentan, en términos relativos, menores emisiones asociadas.

Categoría	Capital pendiente en miles de €	tCO2e	% ⁵
Otros sectores	808.942,85	245.197,21	56,10%
Actividades administrativas	12.276,76	2.343,85	0,54%
Actividades de entretenimiento	17.503,45	1.685,82	0,39%
Actividades financieras	51.651,49	942,30	0,22%
Actividades inmobiliarias	54.268,84	332,73	0,08%
Actividades científicas y técnicas	73.867,40	3.032,72	0,69%
Actividades sanitarias y SS.SS.	24.803,75	1.676,77	0,38%
Automóviles	11.840,76	3.176,53	0,73%
Comercio al por mayor/menor	127.465,31	79.210,62	18,12%
Construcción	174.809,09	30.511,78	6,98%
Educación	3.968,019	168,60	0,04%
Hostelería	30.771,77	2.064,22	0,47%
Industria extractiva	2.581,95	1.855,24	0,42%
Industria manufacturera	181.672,03	107.335,30	24,56%
Información y comunicaciones	15.584,67	1.514,89	0,35%
Otros servicios	2.978,89	553,26	0,13%
Químicos	660,29	388,92	0,09%
Gestión de residuos y agua	7.080,93	627,24	0,14%
Transporte y almacenamiento	15.157,49	7.776,42	1,78%

Intensidad de emisiones financiadas

El indicador de intensidad de emisiones financiadas se incorpora en el informe de 2025. La actualización de la metodología de cálculo realizada este año impide la comparabilidad con los resultados del ejercicio anterior, motivo por el cual no se incluyen los datos previos.

⁴ Los porcentajes son respecto las emisiones totales de los préstamos corporativos.

⁵ Los porcentajes son respecto las emisiones totales de los préstamos corporativos.

Este indicador relaciona la cantidad total de emisiones financiadas (tCO₂e) con el importe de la deuda pendiente (€) asociada a la cartera analizada. Esta ratio permite expresar el impacto climático de la actividad de financiación de forma normalizada, facilitando su análisis y seguimiento en el tiempo.⁶

Intensidad de emisiones financiadas en 2025

0,2249tCO₂e/Miles€

2.3 Gestión Ambiental

En línea con su responsabilidad hacia el planeta, Caja Rural de Zamora aplica el principio de precaución e impulsa su Plan de Sostenibilidad con enfoque integral, estructurado en pilares que refuerzan el respeto al medioambiente, la gestión ética y eficiente de la cadena de suministro y residuos, y la innovación en productos, servicios y proyectos con impacto positivo tanto dentro como fuera de la Entidad. Este enfoque se apoya en la Política de Sostenibilidad, de aplicación transversal a todas las personas y operaciones de la Entidad y desarrollada bajo un principio de proporcionalidad, atendiendo a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes a su actividad.

De acuerdo con su compromiso con el medioambiente, Caja Rural de Zamora busca asumir una posición ejemplar en lo que respecta al impacto directo de nuestras operaciones. Durante el ejercicio 2025, del mismo modo que para el ejercicio anterior, la totalidad del suministro eléctrico de las oficinas de la Entidad continuó estando suministrada por electricidad de origen 100% renovable.

La Entidad no cuenta con un presupuesto específico destinado al desarrollo de iniciativas de gestión ambiental ni destinado a la prevención de riesgos ambientales. No obstante, ha puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a optimizar el uso de los recursos esenciales para su actividad y a gestionar de manera responsable los residuos generados.

La Entidad refuerza de forma progresiva sus mecanismos de control y evaluación de los impactos y riesgos ambientales, con el fin de asegurar la fiabilidad de la información en materia de sostenibilidad. En este sentido, se detallan a continuación los principales hitos de 2025 en materia de evaluación y supervisión ambiental:

- **Huella de carbono corporativa:** cálculo realizado por un equipo externo de expertos conforme a la metodología PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*).
- **Análisis de materialidad ASG:** realización de un análisis de materialidad para identificar y priorizar los principales impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza, cuyos resultados se integran en la gestión.
- **Gestión de residuos:** certificación de gestor de residuos autorizado, que acredita la correcta recogida, tratamiento y reciclaje de los residuos generados conforme a la normativa ambiental vigente.
- **Consumo eléctrico:** el 100 % de la energía eléctrica consumida cuenta con certificados de origen renovable, además de contar con el Certificado de energía 100% limpia emitido por Contigo Energía.
- **Instalaciones y climatización:** certificación de mantenimiento preventivo conforme al RITE, que incluye la verificación de la ausencia de fugas de gases refrigerantes.

Estos procedimientos refuerzan el compromiso de la Entidad con la transparencia, la mejora continua y la alineación con las mejores prácticas y estándares reconocidos en materia de sostenibilidad. No obstante, en la actualidad, la Entidad no cuenta con certificaciones ambientales.

Gestión de impactos medioambientales

Dado el modelo de negocio de Caja Rural de Zamora, el impacto medioambiental asociado a su actividad es mínimo, ya que no implica procesos industriales, ni un consumo intensivo de recursos naturales o energéticos, ni la generación de volúmenes significativos de residuos. No obstante, la Entidad identifica, evalúa y gestiona de forma sistemática los

⁶ No ha sido posible realizar una comparación de este indicador con el resto de las entidades del Grupo de Cajas Rurales, debido a la ausencia de información pública homogénea y comparable para dicha ratio.

principales impactos ambientales derivados de su actividad operativa, con el objetivo de minimizar su huella ambiental y avanzar en la mejora continua de su desempeño ambiental.

La operativa diaria de la Entidad se desarrolla fundamentalmente en oficinas ubicadas en entornos urbanos, lo que permite una integración adecuada en el entorno y evita la generación de alteraciones significativas sobre el medioambiente. En este contexto, los principales impactos ambientales indirectos asociados a las emisiones financiadas y directos asociados al consumo energético, al uso de combustibles en la flota corporativa, a los sistemas de climatización y a determinadas instalaciones técnicas, los cuales son objeto de seguimiento y gestión responsable.

Consumo energético

En relación con las emisiones asociadas a la actividad, la Entidad ha identificado como principales fuentes el consumo de combustible de los vehículos corporativos, el uso puntual del grupo electrógeno en los servicios centrales, el funcionamiento de las calderas de gas y los sistemas de climatización.

Consumos de las principales fuentes de contaminación atmosférica

Fuente de emisión	Consumo 2025	Factor de emisión ⁷	Emisiones (t CO ₂ e)	Consumo 2024	Factor de emisión ⁸	Emisiones (t CO ₂ e)
Gasoil consumido por los vehículos de la Entidad	12.442,53 L ⁹	2,60 ¹⁰	32,27	4.830,62 L	2,487	12,13
Consumo de gasoil del grupo electrógeno	37,20 L	2,91	0,12	21,60 4 L	2,721	0,06
Consumo de gas de las calderas	461.632,00 kWh	0,20	91,40	64.243 kWh	0,182	11,72
Consumo de gasoil de las calderas	46.164,47 L	3,09	134,38	13.691,83 L	2,721	37,26
Fugas de gas refrigerante	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	258,17	-	-	61,2

El aumento del consumo en 2025 respecto al ejercicio anterior responde, fundamentalmente, a ajustes en el perímetro y alcance del cálculo.

En el cálculo de las emisiones del Alcance 1 y del Alcance 2, asociadas al consumo de combustibles fósiles, gases refrigerantes y consumo eléctrico de Caja Rural de Zamora, se destacan los siguientes puntos:

- Combustión fija: Dentro de las emisiones asociadas al Alcance 1 y 2, la combustión fija procedente de la quema de gas natural y gasoil de la caldera es la fuente con un mayor impacto, ya que supuso más del 85% de las emisiones de Alcance 1 y 2 (*market-based*).
- Combustión móvil: La flota de vehículos representa la segunda fuente de emisiones más alta para los Alcance 1 y 2, suponiendo más del 12% del Alcance 1 y 2.
- Gases refrigerantes, y equipos de extinción: En 2025, no hubo recarga de estos gases, por lo tanto, no se contabilizaron emisiones asociadas. Las emisiones asociadas a los gases refrigerantes se contabilizan con cada recarga total o parcial del del tanque del gas.

La Entidad continúa avanzando en su compromiso con una gestión responsable de los recursos, orientada a la reducción progresiva de los impactos ambientales derivados de su actividad y alineada con los principios de sostenibilidad y eficiencia operativa recogidos en su estrategia y en su Plan Director.

⁷ Factores de Emisión, MITECO 2024

⁸ Factores de emisión del MITECO 2023

⁹ Se considera el consumo de Gasóleo (B7): Turismos (11.185,13 L) y Furgonetas y furgones (1.257,40L)

¹⁰ Se ha considerado el factor de emisión de los Turismos (2,60 kgCO₂), siendo el factor de emisión de la Furgonetas y furgones equivalente a 2,56 kgCO₂.

CONSUMO ELÉCTRICO

La electricidad constituye uno de los recursos con mayor potencial de impacto ambiental en la actividad de la Entidad. Conscientes de ello, en 2025 la Entidad continúa reforzando las medidas orientadas a garantizar un uso eficiente y responsable de la energía, avanzando hacia un modelo operativo más sostenible y respetuoso con el medioambiente.

En este contexto, se mantiene la decisión estratégica de abastecerse exclusivamente de energía eléctrica procedente de fuentes renovables, medida que se aplica de forma homogénea en todos los centros de trabajo y puntos de atención. Esta actuación contribuye de manera directa a la reducción de la huella ambiental asociada al consumo energético y refuerza el compromiso de la Entidad con la sostenibilidad.

En 2025, el 100 % de la demanda de energía eléctrica de la Entidad se cubre mediante certificados de origen renovable, en línea con los ejercicios anteriores, consolidando así una gestión energética alineada con los principios de eficiencia y transición hacia una economía baja en carbono. En consecuencia, bajo el método de mercado no se contabilizaron emisiones asociadas al consumo de electricidad, no obstante, bajo el método de la ubicación se contabilizaron un total de 259,13 tCO₂e.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD		
	2025	2024
Consumo de electricidad (MWh)	1.513,59	1.639,78
Porcentaje certificado de energía renovable	100%	100%

Como se muestra en la tabla, durante 2025 se ha registrado una **disminución del consumo de electricidad** respecto a 2024, con una reducción del **7,7%**. Esta evolución refleja el impacto positivo de las medidas de eficiencia energética implementadas y la mejora en la gestión de los consumos eléctricos de la Entidad.

En el marco del compromiso del Grupo con la eficiencia energética y la correcta gestión ambiental de sus instalaciones, se dispone de certificación acreditativa del mantenimiento preventivo reglamentario conforme al RITE de los equipos de climatización, que incluye la verificación de la ausencia de fugas de gases refrigerantes, contribuyendo así a la reducción de impactos ambientales asociados.

En su avance hacia una mayor eficiencia energética, la Entidad ha adoptado la iluminación LED como estándar en todas las actuaciones de renovación y en las nuevas instalaciones, además de la actualización de los sistemas de A/C y calderas de las sucursales. Esta medida contribuye de forma significativa a la reducción del consumo energético y refuerza el compromiso de la Entidad con un modelo operativo más sostenible. En 2025, la implantación progresiva de sistemas de iluminación LED continúa extendiéndose al conjunto de la red de oficinas. Si bien no se ha establecido un plazo definitivo, la Entidad prevé que para 2026 la totalidad de las oficinas de Caja Rural de Zamora estén equipada con iluminación LED.

Economía Circular y gestión de residuos

En línea con uno de los objetivos estratégicos que recoge la Política de Sostenibilidad, Caja Rural de Zamora mantiene su compromiso con la gestión responsable de los residuos, impulsando medidas de reducción y valorización en línea con los principios de la economía circular, pese al reducido volumen de residuos asociado a su actividad.

En 2025, las principales fuentes de residuos identificadas para la Entidad son las siguientes:

PAPEL

**APARATOS
ELÉCTRICOS Y
ELECTRÓNICOS**

**MATERIAL DE
OFICINA**

RESIDUOS DE PAPEL

El papel continúa siendo uno de los recursos más utilizados en la actividad de la Entidad, al estar presente en diversos procesos operativos y de relación con la clientela. En 2025, la Entidad mantiene, acorde al ejercicio anterior, su compromiso con la reducción de la generación de residuos de papel y con la valorización eficiente de este material, impulsando medidas orientadas a una gestión más sostenible de los recursos.

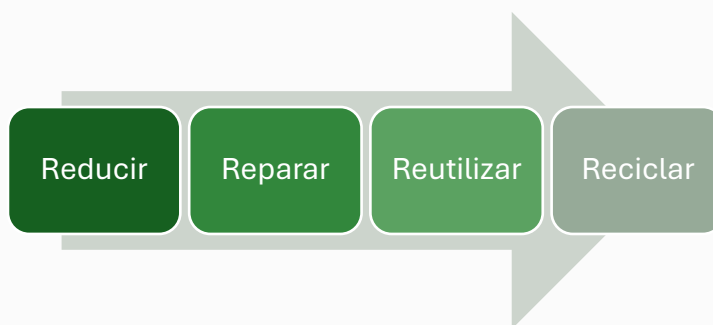
Durante el 2025, la Entidad ha continuado trabajando para asegurar que el **100 % de los residuos de papel generados sean reciclados**. En cuanto a la prevención y reducción, se continúan consolidando las mejoras implantadas en ejercicios anteriores, como la optimización de la correspondencia enviada a clientes y la racionalización de los envíos postales.

Asimismo, la Entidad sigue avanzando en materia de digitalización, fomentando el uso de los servicios de banca electrónica y del buzón virtual, contribuyendo a la reducción progresiva del correo físico. En este ámbito, se mantiene la opción predeterminada de comunicaciones digitales, promoviendo una interacción más eficiente y sostenible con los clientes.

RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

La gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) representa un desafío global de gran relevancia. Estos dispositivos pueden contener sustancias peligrosas como cadmio, fósforo y plomo, lo que supone un riesgo tanto para el medio ambiente como para la salud humana.

Sin embargo, también contienen materiales de alto valor económico, convirtiéndolos en un recurso que no debe desaprovecharse. Para abordar este reto, la Entidad aplica un enfoque basado en los principios de la economía circular basado en las cuatro "R":



RESIDUOS DE MATERIAL DE OFICINA

En cuanto al material de oficina, uno de los residuos más destacados es el tóner de nuestras impresoras. En 2025 la Entidad ha gestionado con una empresa gestora de residuos el reciclado de los tóneres, así como los residuos electrónicos no peligrosos, en 2024 se hizo mediante la colaboración con la Fundación Personas, una organización que promueve el empleo inclusivo y la integración laboral de personas con discapacidad intelectual.

Asimismo, la Entidad continúa avanzando en la reducción del uso de plásticos, mediante el reparto de botellas de cristal a toda la plantilla para evitar el consumo de vasos y botellas de plástico, el mantenimiento del uso de bolsas de papel en la atención a clientes y la adquisición de bolsas de monedas fabricadas con material 100 % reciclado.

OTROS RESIDUOS

Dado que la Entidad no dispone de servicio de restauración propio en sus instalaciones, de modo análogo al ejercicio anterior, en 2025 no se han generado residuos alimentarios asociados a su actividad. Por su parte, los residuos diarios generados por los empleados se gestionan a través de las redes municipales de recogida, garantizando un tratamiento adecuado y conforme a la normativa local vigente. Es por ello, que el desperdicio de alimentos es considerado un tema no material.

RESIDUOS GENERADOS Y PORCENTAJE RECICLADO

En el marco del compromiso de la Caja con la gestión responsable de los residuos y la economía circular, se dispone de certificación emitida por un gestor de residuos autorizado por la Junta de Castilla y León, que acredita la correcta recogida, tratamiento, destrucción y reciclaje de los residuos generados, conforme a la normativa ambiental vigente.

A continuación, se presenta el detalle según la normativa europea:

RESIDUOS GENERADOS		2025		2024	
Código LER	Tipo de residuo	Cantidad reciclada (kg)	Porcentaje reciclado	Cantidad reciclada (kg)	Porcentaje reciclado
20 01 01	Papel y cartón	5.200	100%	1.640	100%
20 01 38	Maderas	-	-	-	-
20 01 39	Plásticos	2.580	100%	3.960	100%
15 01 01	Envases de papel y cartón	4.860	100%	1.120	100%
15 01 02	Envases de plástico	4.260	100%	4.140	100%
15 01 03	Envases de madera	240	100%	-	-
17 04 07	Metales mezclados	460	100%	520	100%
19 12 04	Plástico y caucho	-	-	-	-
20 01 90	Otros residuos no reciclables	-	-	-	-
TOTAL		17.600	100%	11.380	100%

Uso sostenible de recursos

Dado que la actividad de la Entidad se desarrolla en el sector de servicios, los recursos necesarios para su operativa son relativamente limitados. No obstante, en 2025 la Entidad mantiene su compromiso, en línea con el ejercicio anterior, con la reducción de su huella ambiental, promoviendo un uso eficiente y responsable de los recursos empleados en el desarrollo de su actividad.

Los principales consumos asociados a la operativa diaria se concentran en el uso de agua y electricidad en las oficinas, así como en el consumo de papel vinculado a los procesos internos y a las comunicaciones con clientes y otros grupos de interés. La Entidad adopta medidas orientadas a optimizar estos consumos y a reducir progresivamente su impacto ambiental.

CONSUMO DE AGUA

Alineado con los resultados del análisis de doble materialidad, el consumo de agua no representa un asunto material para Caja Rural de Zamora debido al bajo impacto derivado de su propia actividad. No obstante, la Entidad desglosa estos consumos de manera voluntaria. El consumo de agua es reducido y se destina exclusivamente al uso de empleados y clientes en las instalaciones de la Entidad. El suministro procede íntegramente de la red municipal, que garantiza el tratamiento adecuado conforme a la normativa vigente.

Con el objetivo de optimizar el uso de los recursos hídricos, la Entidad ha implantado medidas de eficiencia como la instalación de grifería de bajo consumo y cisternas de doble descarga, lo que permite alcanzar un potencial de ahorro estimado del 30 %. Estas actuaciones reflejan el compromiso de la Entidad con una gestión responsable y sostenible del agua.

En 2025, el consumo de agua fue de 4.719,27 m³, lo que representa una disminución del 4,25% con respecto al consumo de 2024.

CONSUMO DE AGUA	Consumo 2025 (m ³)	Consumo 2024 (m ³)
Consumo total de agua ¹¹	4.719,27	4.928,7

¹¹ El dato de consumo de agua se ha obtenido mediante una estimación basada en el importe total del gasto en agua y el precio medio en España del m³ de agua, correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025.

CONSUMO DE MATERIA PRIMA

El papel constituye la única materia prima relevante en la actividad de la Entidad, al estar asociado a determinados procesos internos y a las comunicaciones con clientes y otros grupos de interés. En 2025, la Entidad continúa con la consolidación de medidas implantadas en ejercicios anteriores para reducir progresivamente su consumo de papel, entre las que destacan la digitalización de procesos, la incorporación de nuevas tecnologías de gestión documental y la promoción de buenas prácticas internas orientadas a minimizar el uso de papel en el conjunto de la organización.

Si bien, en 2025 el consumo de papel de la Entidad ha ascendido a 19.550,39 Kg, frente a 14.434 Kg del ejercicio anterior, este incremento es debido a una mayor disponibilidad de datos derivada de las compras de papel como al crecimiento de la actividad comercial de la Entidad.

2.4 Capital natural y Biodiversidad

Acorde al análisis de Doble Materialidad, el asunto de Capital Natural y Biodiversidad no ha resultado material, aunque sí es de relevancia para Caja Rural de Zamora. En 2025, el Consejo de Administración ha aumentado la participación de la Entidad en la iniciativa **Motor Verde**, un proyecto de reforestación a gran escala orientado a la compensación de emisiones de CO₂ mediante actuaciones de restauración forestal con impacto positivo ambiental, social y económico. El programa, que se consolida como el proyecto de reforestación más ambicioso en España, aspira a reforestar 70.000 hectáreas y capturar 16 millones de toneladas de CO₂ en los próximos años, con una inversión prevista de 100 millones de euros. Además, el proyecto cuenta con el apoyo de socios estratégicos como la Fundación Repsol e Hispasat.

En este marco, la Entidad ha desembolsado más de 6 millones de euros de un compromiso total de 6 millones de euros (100%), orientados a la compensación estimada de 340.000 toneladas de CO₂ mediante la reforestación de 1.014 hectáreas con 1.100.000 árboles. Esta participación se alinea con los valores y compromisos de sostenibilidad de la Entidad y con las prioridades del Pacto Verde Europeo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además de su contribución climática, Motor Verde aporta beneficios significativos a la economía sostenible y a la sociedad en general. Genera empleo, especialmente para colectivos vulnerables, en las áreas rurales de España afectadas por la despoblación, donde se realizan las reforestaciones. De esta manera, contribuye activamente a revertir el fenómeno de la despoblación en estas regiones.

IMPACTOS CAUSADOS EN ÁREAS PROTEGIDAS

En línea con el ejercicio anterior, en 2025 no se ha identificado ningún tema material derivado de la actividad de la Entidad en áreas protegidas. Esto se debe a que todas nuestras operaciones se desarrollan exclusivamente en entornos urbanos, lo que minimiza cualquier posible afectación a zonas de especial valor ecológico.

3. Información Social

3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados

Estructura de la plantilla

La Entidad cuenta con una estructura de plantilla diversa y equilibrada, cuya composición se presenta desglosada por sexo, grupos de edad y clasificación profesional. Esta información permite ofrecer una visión clara del perfil del equipo humano y de su distribución interna, facilitando el análisis de la evolución demográfica y del grado de representatividad en las distintas categorías. La Entidad mantiene un modelo de recursos humanos orientado a atraer y retener talento, garantizando una composición de la plantilla alineada con las necesidades operativas y estratégicas. Los datos que se muestran a continuación son a cierre de los ejercicios 2024 y 2025.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO				
	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados	179	174	188	188
Total	353		376	

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD				
Rango de edad	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 35 años	61	80	69	85
De 35 a 50 años	61	72	68	77
Más de 50 años	57	22	51	26
Total	179	174	188	188

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL				
Grupo - Nivel	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
AD	1	0	1	0
Grupo I	1	0	1	0
Grupo II - Nivel 1	2	0	2	0
Grupo II - Nivel 2	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 3	2	0	2	0
Grupo II - Nivel 4	4	1	3	1
Grupo II - Nivel 5	2	1	2	1
Grupo II - Nivel 6	45	21	48	23
Grupo II - Nivel 7	31	27	27	27
Grupo II - Nivel 8	13	23	19	30
Grupo II - Nivel 9	33	54	35	48
Grupo II - Nivel 10	31	23	31	32
Grupo II - Acceso a la profesión	12	23	15	25
Grupo III - Ayudantes B	2	0	2	0
Grupo III- Psnal. no cualificado	0	1	0	1
Total	179	174	188	188

Modalidades de contratación

La Entidad analiza las modalidades de contratación vigentes a cierre de los ejercicios 2025 y 2024, desglosando los diferentes tipos de contratos y su distribución, con el fin de aportar una visión clara sobre el modelo laboral y el grado de estabilidad del empleo.

MODALIDAD DE CONTRATO POR SEXO				
Tipología de contrato	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido Completo	170	169	182	186
Indefinido Parcial	0	2	0	2
Temporal Completo	0	3	0	0
Temporal Parcial	9	0	6	0
Total	179	174	188	188

MODALIDAD DE CONTRATO POR EDAD								
Rango de edad	2024				2025			
	Indefinido Completo	Indefinido Parcial	Temporal Completo	Temporal Parcial	Indefinido Completo	Indefinido Parcial	Temporal Completo	Temporal Parcial
Hasta 35 años	138	0	3	0	154	0	0	0
De 35 a 50 años	131	2	0	0	143	2	0	0
Más de 50 años	70	0	0	9	71	0	0	6
Total	339	2	3	9	368	2	0	6

MODALIDAD DE CONTRATO POR CATEGORÍA PROFESIONAL									
Grupo - Nivel	2024				2025				
	Indefinido Completo	Indefinido Parcial	Temporal Completo	Temporal Parcial	Indefinido Completo	Indefinido Parcial	Temporal Completo	Temporal Parcial	Temporal Parcial
AD	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Grupo I	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 1	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 3	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 4	5	0	0	0	4	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 5	3	0	0	0	3	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 6	63	0	0	3	69	0	0	0	2
Grupo II - Nivel 7	52	0	0	6	50	0	0	0	4
Grupo II - Nivel 8	34	2	0	0	47	2	0	0	0
Grupo II - Nivel 9	87	0	0	0	83	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 10	54	0	0	0	63	0	0	0	0
Grupo II - Acceso a la profesión	32	0	3	0	40	0	0	0	0
Grupo III - Ayudantes B	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Grupo III- Psnal. no cualificado	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Total	339	2	3	9	368	2	0	6	6

El total de contratos indefinidos que habido durante todo el ejercicio 2025 es de 384 (360 en 2024). De los cuales, en 2025, el 99% son a tiempo completo y el 1% a tiempo parcial. El total de contratos temporales durante todo ejercicio 2025 es de 15 (21 en 2024). De los cuales, en 2025 el 27% son a tiempo completo y 73% a tiempo parcial. No se proporcionan los datos de promedios anuales (si a cierre de diciembre de ambos ejercicios) debido a que la variación entre la plantilla media del ejercicio 2025 que es 371 (346 en 2024) frente a la plantilla a 31 de diciembre de 2025 Y 2024 es no es significativa (1% en 2025 y 2% en 2024).

Cese y rotación de personal

Durante el ejercicio se han producido determinados ceses de personal, cuyo detalle se presenta desagregado por sexo, edad y clasificación profesional. La Entidad aplica un enfoque responsable en la gestión de desvinculaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto a los derechos laborales.

DESPIDOS POR SEXO				
Grupo - Nivel	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupo II - Nivel 9	0	1	0	0
Grupo II - Nivel 10	1	1	0	0
Grupo II - Acceso a la profesión	1	0	1	1
Total	2	2	1	1

DESPIDOS POR EDAD						
Grupo - Nivel	2024			2025		
	Hasta 35 años	De 35 a 50 años	Más de 50 años	Hasta 35 años	De 35 a 50 años	Más de 50 años
Grupo II - Nivel 9	0	1	0	0	0	0
Grupo II - Nivel 10	1	1	0	0	0	0
Grupo II - Acceso a la profesión	1	0	0	1	1	0
Total	2	2	0	1	1	0

Desconexión laboral

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, Caja Rural de Zamora se rige estrictamente por las disposiciones contractuales en materia de jornada laboral, conciliación y derecho a la desconexión digital. La Entidad aborda con rigor los aspectos vinculados al tiempo de trabajo y a la protección de la vida personal y familiar de su plantilla.

El convenio de cooperativas de crédito, al que pertenece la Entidad, reconoce la desconexión digital como un principio esencial. En coherencia con este marco y con su compromiso hacia el bienestar de las personas trabajadoras, Caja Rural de Zamora aplica medidas que garantizan un uso responsable de los dispositivos y canales de comunicación corporativos fuera del horario laboral. La Entidad es plenamente consciente del impacto que la disponibilidad permanente puede tener en la salud, el descanso y la calidad de vida de la plantilla. Por ello, promueve buenas prácticas que favorecen la armonización entre la vida personal y profesional.

En cumplimiento estricto del convenio colectivo, Caja Rural de Zamora asegura:

- El derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales fuera de su jornada laboral, incluyendo periodos de descanso, permisos, licencias o vacaciones. Únicamente se contemplan excepciones en casos justificados y, tal y como recoge el marco normativo, para aquellas personas que se encuentren en situación de "guardia" u otros supuestos similares.
- La limitación de las comunicaciones profesionales al horario de trabajo, evitando la emisión de mensajes, llamadas o correos electrónicos fuera de dicho periodo.
- Evitar realizar contactos laborales fuera de la jornada, salvo en circunstancias de urgencia que, por su naturaleza, requieran actuación inmediata por parte de la persona afectada, siempre justificando la excepcionalidad del caso.
- La consideración de situaciones excepcionales debidamente motivadas, cuando una incidencia operativa relevante pudiera afectar al negocio o comprometer la seguridad de la Entidad y fuera estrictamente necesaria una intervención urgente fuera del horario laboral.

Adicionalmente, Caja Rural de Zamora declara su compromiso con las disposiciones del Derecho a la Desconexión Digital en el Ámbito Laboral (LOPDGDD). Esto implica que su personal no está obligado a responder comunicaciones fuera del horario de trabajo y que la Entidad fomenta un uso responsable de los canales electrónicos, promoviendo el respeto al descanso, permisos y vacaciones, y favoreciendo así la conciliación y el bienestar emocional.

Aunque la Entidad no dispone actualmente de una política interna específica adicional a las obligaciones establecidas por ley y convenio, manifiesta su compromiso de abordar su desarrollo en el corto plazo, reforzando así su apuesta por un entorno laboral saludable, respetuoso y alineado con las mejores prácticas en materia de derechos laborales.

Organización del trabajo

La Entidad dispone de un acuerdo interno de flexibilidad horaria orientado a promover el bienestar y la conciliación de su plantilla. Dicho acuerdo establece la prohibición de realizar horas extraordinarias y contempla la ampliación de determinados permisos en situaciones de necesidad, garantizando así un entorno laboral más equilibrado.

Asimismo, y de acuerdo con lo recogido en el Convenio aplicable, la jornada máxima de trabajo en cómputo anual es de mil setecientas horas.

Medidas de conciliación y corresponsabilidad

La Entidad dispone de medidas orientadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional y a fomentar el ejercicio corresponsable de estos derechos por parte de ambos progenitores.

Estas medidas se articulan a través de los mecanismos de organización del trabajo y de los derechos de conciliación previstos en el Convenio colectivo aplicable, garantizando su aplicación en condiciones de igualdad y sin distinción por razón de género.

Absentismo laboral

Durante el ejercicio, el absentismo laboral registrado incluye los permisos previstos en el Convenio, los períodos de vacaciones, los descansos parentales y las situaciones de incapacidad temporal o accidente laboral que hayan tenido lugar.

A continuación, se recogen los principales indicadores de absentismo correspondientes a los ejercicios 2025 y 2024:

ABSENTISMO	2025	2024
Número total de días de absentismo	12.202,48	11.266,52
Número total de horas de absentismo	85.389,00	78.823,00

3.2 Salud y Seguridad

La salud y la seguridad de la plantilla constituyen una prioridad para la Entidad y un eje fundamental en la gestión de personas. Con este propósito, la organización cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo es establecer los procedimientos necesarios para garantizar una implementación eficaz y homogénea en todos los niveles jerárquicos. Este Plan permite sistematizar, planificar y controlar adecuadamente las iniciativas de carácter preventivo, encaminadas a la eliminación, reducción y control de los riesgos que puedan afectar a la seguridad y al bienestar de las personas trabajadoras.

El Plan ha sido aprobado por la Dirección y es conocido y aceptado por el conjunto del personal. Asimismo, destaca la labor del Comité de Salud y Seguridad, encargado de supervisar, controlar y realizar el seguimiento de las actuaciones en materia preventiva.

La Entidad cumple con lo establecido en el Convenio Colectivo en materia de salud laboral. La correcta implantación del Plan de Prevención se refleja en una reducción sostenida de la siniestralidad laboral. Durante los ejercicios 2022, 2023, 2024 y 2025 no se han registrado enfermedades profesionales dentro de la plantilla. En cuanto a los accidentes laborales, en 2025 se ha producido un caso con baja y dos sin baja.

A continuación, se presentan los datos correspondientes a las enfermedades profesionales y accidentes laborales, incluyendo también los accidentes in itinere y su comparación con el ejercicio anterior.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES				
Número de casos por clase	2025		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de casos de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de accidentes con baja	0	1	1	0
Número de accidentes sin baja	1	1	1	1

ACCIDENTE LABORAL	2025	2024
Tasa/ plantilla	0,27%	0,28%
Tipo de lesión	LEVE	LEVE

Índices*	2025		2024	
	H	M	H	M
Índice de Frecuencia	0	0	3,26	0
Índice de Gravedad	0	0	0,23	0

(*) Los índices de frecuencia tienen en cuenta accidentes de trabajo con baja excluyendo los "in itinere"

Balance de los convenios colectivos

Caja Rural de Zamora enmarca sus relaciones laborales en el Convenio Colectivo de las Sociedades Cooperativas de Crédito, un convenio sectorial de ámbito estatal que resulta de aplicación a la totalidad de la plantilla. En coherencia con este marco, el 100% de las personas empleadas estuvo cubierto por convenio colectivo tanto en 2024 como en 2025, garantizando la homogeneidad en las condiciones laborales y la aplicación uniforme de los estándares sectoriales. Este marco convencional constituye la referencia principal para articular condiciones de trabajo homogéneas y garantizar estándares comunes en materias clave, entre ellas la seguridad y salud en el trabajo.

En línea con este marco, la Entidad dispone de una Política interna de seguridad y salud materializada en un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo es definir los procedimientos necesarios para su implantación eficaz en todos los niveles jerárquicos. Este plan permite sistematizar, planificar, organizar, mejorar y controlar las actividades preventivas orientadas a eliminar, reducir y controlar los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras. El Plan ha sido aprobado por la Dirección, asumido por toda la estructura organizativa y es conocido por el conjunto de empleados. Para asegurar su despliegue y seguimiento, la Entidad cuenta además con un Comité de Salud y Seguridad, encargado de supervisar, controlar y realizar el seguimiento de la gestión preventiva, reforzando la coordinación entre la política interna y las disposiciones establecidas en el convenio.

En lo relativo a su contenido, el marco convencional incorpora un enfoque preventivo basado en la identificación y evaluación previa de riesgos, con el propósito de actuar sobre su origen y adoptar las medidas necesarias en función de la naturaleza de la actividad. En particular, contempla la adopción de medidas en ámbitos como la seguridad, la higiene, la ergonomía y la psicología, así como la planificación de la actividad preventiva, la información y consulta, la formación y participación de las personas trabajadoras, la actuación en situaciones de emergencia, la vigilancia de la salud y la organización de la propia actividad preventiva. Asimismo, se establece un énfasis específico en la prevención y vigilancia de riesgos asociados a herramientas habituales en la actividad bancaria, así como en la gestión de riesgos vinculados a atracos, agresiones o cualquier modalidad de violencia externa ejercida por personal ajeno a la organización.

La aplicación efectiva de este marco se traduce en un desempeño preventivo consolidado en la Entidad, reflejado en una baja tasa de accidentes laborales.

3.3 Diálogo social

La Entidad mantiene un modelo de diálogo social basado en la cooperación, la transparencia y el respeto mutuo entre la Dirección y los representantes legales de la plantilla. Este marco permite canalizar la información relevante, anticipar necesidades laborales y promover un entorno de trabajo estable, participativo y alineado con los principios de buen gobierno laboral.

Organización del diálogo social, mecanismos de información, consulta y participación

Caja Rural de Zamora dispone de procesos formales de información y consulta que garantizan la participación activa de la plantilla en los aspectos sociales y organizativos que les afectan. En particular, se aplican los procedimientos contemplados en el Convenio Colectivo de Cajas Rurales, que establecen los derechos de representación, negociación y consulta de los trabajadores.

La Entidad reconoce al Comité de Empresa y a las secciones sindicales como los órganos interlocutores en materia laboral, facilitando su adecuado funcionamiento y proporcionándoles los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones. Entre las garantías reconocidas se encuentran:

- La difusión de comunicaciones sindicales mediante tablones informativos y herramientas digitales habilitadas por la Entidad.
- La gestión del descuento en nómina de las cuotas sindicales de las personas afiliadas.

Asimismo, la Entidad pone a disposición de la plantilla un espacio digital interno donde se centraliza la información sindical relevante, promoviendo un acceso ágil y transparente a todas las comunicaciones y documentos de interés.

El modelo de relación laboral se caracteriza por una comunicación fluida con los representantes sindicales, mediante reuniones periódicas, sesiones informativas y canales de consulta que permiten abordar de manera anticipada los asuntos laborales relevantes, reforzando la implicación del personal en la mejora continua del entorno de trabajo.

Compromiso con los convenios fundamentales de la OIT

La Caja mantiene un firme compromiso con el respeto y la promoción de los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especialmente en lo relativo a:

- La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación de toda forma de discriminación en el empleo y la ocupación.
- La prohibición del trabajo forzoso u obligatorio.
- La abolición efectiva del trabajo infantil.

La Entidad desarrolla su actividad en un entorno regulado y sujeto al Convenio Colectivo aplicable, y no se han identificado situaciones que requirieran adoptar medidas adicionales en relación con la garantía de estos derechos. No obstante, Caja Rural de Zamora continúa reforzando un clima laboral basado en la igualdad de oportunidades, el respeto y la protección de los derechos laborales fundamentales.

3.4 Formación y Desarrollo

La formación y el desarrollo de las personas constituyen un elemento estratégico para Caja Rural de Zamora, en línea con su compromiso de asegurar una plantilla capacitada, actualizada y preparada para afrontar los retos regulatorios, tecnológicos y operativos del sector financiero. La Entidad entiende la formación como una inversión clave para garantizar la calidad del servicio, impulsar el crecimiento profesional, fomentar la motivación y consolidar una cultura corporativa basada en la excelencia, la solvencia técnica y la adaptación continua.

Prácticas implementadas en materia de formación

Aunque la Entidad no dispone actualmente de un Plan de Formación formal aprobado como política única, sí aplica un conjunto consolidado de prácticas estructuradas que, en su conjunto, funcionan como un marco estable de políticas internas en materia de capacitación. Estas prácticas, alineadas con los estándares sectoriales y con las exigencias regulatorias del Banco de España y la CNMV, incluyen los siguientes elementos:

Reunión anual de planificación formativa con jefaturas de zona, departamentos y Dirección para identificar necesidades y priorizar contenidos del ejercicio.

Formación normativa obligatoria, en cumplimiento de la regulación bancaria y financiera, incluyendo:

- Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI)
- MIFID II
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Penal
- Transparencia y Protección de la Clientela

Estas formaciones son impartidas de manera periódica y obligatoria para los colectivos afectados, garantizando que la plantilla conserva las competencias necesarias para el desempeño de sus responsabilidades.

Formación regulatoria del Grupo Caja Rural, especialmente contenidos generados por Banco Cooperativo Español y Rural Servicios Informáticos, que se integran en los itinerarios formativos de la plantilla.

Acogida y formación inicial a nuevas incorporaciones, con contenidos en normativa sectorial, cultura corporativa, protección de datos, prevención del acoso y riesgos laborales.

Acceso a formación especializada mediante convenios educativos con universidades e instituciones académicas, que permiten complementar la capacitación interna y fomentar el talento joven a través de prácticas y becas.

Oferta formativa flexible que combina cursos presenciales, seminarios especializados y formación digital a través de plataformas internas y del grupo.

Este conjunto de prácticas permite a la Entidad asegurar un desarrollo continuo de las competencias de su equipo, alineado con las necesidades del negocio y con la evolución regulatoria del sector financiero.

Horas de formación por categoría profesional

En 2025 se impartieron más de 31.000 horas de formación (más de 34.000 horas en 2024), distribuidas por categoría profesional de la siguiente manera:

HORAS DE FORMACIÓN	2024	2025
AD	2,10	0
GRUPO I	28,16	9,63
GRUPO II NIVEL 1	19,04	13,32
GRUPO II NIVEL 2	0	0
GRUPO II NIVEL 3	100,19	49,47
GRUPO II NIVEL 4	259,39	219,5
GRUPO II NIVEL 5	130,05	121,92
GRUPO II NIVEL 6	5.940,28	6.042,98
GRUPO II NIVEL 7	4.205,59	3.059,80
GRUPO II NIVEL 8	3.707,43	3.628,22
GRUPO II NIVEL 9	8.517,24	6.472,42
GRUPO II NIVEL 10	6.322,27	6.601,70
GRUPO II – ACCESO A LA PROFESIÓN	5.174,42	5.484,68
GRUPO III AYUDANTE B	24,05	0
GRUPO III PERS. NO CUALIFICADO	5,10	0

Asimismo, se abordaron una variedad de temas, entre ellos:

CONTENIDO DE FORMACIÓN

Actualización Laboral 2025
 Actualización y Cierre Fiscal 2025
 Análisis de datos para auditores
 Consejero Especialista en PBC: Inicial
 CONTABILIDAD BANCARIA I
 CONTABILIDAD BANCARIA II
 El Test de las Preferencias de Sostenibilidad de los Clientes
 Examen Comercio Exterior
 Excel 2016/2019 Básico
 Factoring
 Formación continua combinada en MIFID y LCCI. 2025
 Formación continua en LCCI. 2025
 Formación continua en MIFID. 2025
 Formación en Crédito Revolving
 FORMACIÓN PARA AUDITORES. Ética de las organizaciones
 Formación sobre Actividades CN (ATENEA Bloque III)
 Gestión del Riesgo de Empresas
 Gobernanza de Productos y Servicios C3
 HABILIDADES DE GESTIÓN Y CAPTACIÓN DE NEGOCIO INTERNACIONAL
 Itinerario de Negocio Internacional
 PBC y FT PARA UNIDADES TÉCNICAS: GESTIÓN DE ALERTAS
 PBC y FT PARA UNIDADES TÉCNICAS: GESTIÓN DE OFICIOS Y FRAUDES
 PBC y la financiación del terrorismo + SEGUROS
 Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo
 Programa básico de Riesgos de Pymes
 Programa de Certificación Mifid II_2025
 Programa Formación AAA

La diversidad temática refleja el esfuerzo de la Entidad por asegurar una plantilla multidisciplinar, solvente y preparada ante la evolución constante del entorno financiero.

Evaluación del desempeño

En el ámbito comercial, la Entidad establece objetivos anuales de rendimiento que son revisados al cierre del ejercicio por los responsables de equipo. Aunque la evaluación se realiza de manera no formalizada, la Caja está analizando la posibilidad de evolucionar hacia un sistema más estructurado que permita:

- integrar métricas cuantitativas y cualitativas,
- vincular resultados con acciones formativas,
- identificar necesidades de desarrollo individual,
- facilitar la planificación del talento y la movilidad interna.

3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión

Brecha salarial y remuneración por puestos de trabajo equivalentes

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso firme con la igualdad retributiva entre mujeres y hombres, garantizando que la remuneración se determine de acuerdo con criterios objetivos, tales como el nivel de responsabilidad, la naturaleza del puesto, la experiencia profesional o la formación requerida. La política retributiva de la Entidad establece expresamente que la remuneración debe estar alineada con los principios de equidad interna, proporcionalidad y ausencia de discriminación, asegurando que no se produzcan diferencias salariales injustificadas por razones de género.

Con este propósito, se analiza la remuneración media por sexo desagregada por categoría profesional y rango de edad, lo que permite obtener una visión completa de la evolución salarial de la plantilla y detectar eventuales brechas asociadas a la composición de cada grupo profesional o a factores estructurales del sector financiero. De este análisis se derivan los datos recogidos en las tablas siguientes, donde se presenta la remuneración media por categoría y edad, así como la brecha salarial correspondiente a cada segmento.

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (en miles de €)						
Categoría Profesional	HOMBRE		MUJER		BRECHA (%)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
AD	*	*	*	0,00	0,00	100,00% ¹
GRUPO I	*	*	*	0,00	0,00	100,00% ¹
GRUPO II - NIVEL 1	102,03	109,25	0,00	0,00	100,00	100,00% ¹
GRUPO II - NIVEL 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	N/A ²
GRUPO II - NIVEL 3	93,89	98,87	0,00	0,00	100,00	100,00% ¹
GRUPO II - NIVEL 4	84,87	94,55	83,57	87,69	1,53%	7,25%
GRUPO II - NIVEL 5	82,57	89,56	63,15	66,65	23,52%	25,58% ³
GRUPO II - NIVEL 6	55,29	57,14	53,64	54,48	2,98%	3,96%
GRUPO II - NIVEL 7	41,43	45,55	44,34	46,3	-7,03%	-1,64%
GRUPO II - NIVEL 8	37,32	38,5	36,03	36,93	3,46%	4,09%
GRUPO II - NIVEL 9	37,65	38,19	31,27	34,25	16,94%	10,32%
GRUPO II - NIVEL 10	32,59	29,98	29,85	28,00	8,42%	6,59%
GRUPO II – ACCESO A LA PROFESIÓN	17,41	12,89	15,69	19,97	9,91%	-54,94%
GRUPO III - AYUDANTE B	33,78	35,02	0,00	0,00	100,00%	100,00% ¹
GRUPO III - PERS. NO CUALIFICADO	0,00	0,00	29,06	30,04	0,00%	- 100,00% ⁴

*Por cuestiones de confidencialidad y privacidad, no se aportan estos datos.

(1) Categoría profesional sólo compuesta por hombres

(2) Categoría profesional sin empleados

(3) El aumento de la brecha respecto al ejercicio anterior, se debe al nombramiento en 2025 de un integrante de ese nivel por lo que su retribución ha sido aumentada

(4) Categoría profesional sólo compuesta por mujeres

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y EDAD (en miles de €)						
Categoría Profesional	HOMBRE		MUJER		BRECHA (%)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Hasta 35 años	24,45	28,9	19,97	28,38	18,31%	1,81%
De 35-50 años	43,73	47,65	36,67	40,95	16,13%	14,05%
Más de 50 años	58,68	65,15	45,7	49,16	22,11%	24,54%

Asimismo, y siguiendo las recomendaciones de la normativa y de los estándares europeos de sostenibilidad (ESRS S1), Caja Rural de Zamora revisa anualmente su estructura retributiva para garantizar que no exista discriminación directa o indirecta por razón de sexo. Cuando se detectan diferencias no justificadas por factores objetivos, como experiencia, responsabilidad o nivel profesional, se aplican medidas correctoras adecuadas.

La Entidad mantiene su compromiso de seguir avanzando hacia una mayor representatividad femenina en todas las categorías, especialmente en los niveles profesionales superiores, lo que permitirá continuar reduciendo la brecha salarial estructural en los próximos años. Además, se trabaja de manera continua en favorecer la conciliación, promover modelos de liderazgo inclusivo y garantizar procesos de selección y promoción basados en criterios transparentes y meritocráticos, contribuyendo a una cultura de igualdad de oportunidades real y efectiva.

Igualdad y accesibilidad universal

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso firme y explícito con la igualdad de trato y de oportunidades, estableciendo la prohibición de cualquier forma de discriminación directa o indirecta y promoviendo un entorno laboral respetuoso, inclusivo y libre de sesgos. Este compromiso se integra en la Política Corporativa de Recursos Humanos y se desarrolla formalmente a través del Plan de Igualdad 2023–2027, aprobado por la Entidad y negociado con la representación legal de los trabajadores.

El Plan de Igualdad establece que la Entidad incorpora la igualdad de trato entre mujeres y hombres como un principio estratégico y transversal, aplicable a todos los ámbitos de gestión: selección, promoción, formación, retribución, condiciones laborales, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación. La Entidad se compromete a evitar cualquier práctica que pueda suponer discriminación, incluida la discriminación indirecta, definida en el propio Plan como aquella que deriva de disposiciones, criterios o prácticas aparentemente neutros que colocan a un sexo en desventaja particular respecto al otro.

Asimismo, Caja Rural de Zamora aplica las definiciones de discriminación directa, indirecta, acoso sexual y acoso por razón de sexo contempladas en la Ley Orgánica 3/2007 y en la normativa europea, integrándolas en su gestión interna y en los protocolos operativos.

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

La Entidad mantiene un compromiso firme con la integración laboral de las personas con discapacidad, promoviendo un entorno accesible e inclusivo y garantizando la igualdad de trato en todas las fases de la relación laboral. Aunque la plantilla actual no alcanza el 2% de reserva legal establecido para empresas de más de 50 trabajadores, Caja Rural de Zamora cumple con la normativa vigente mediante la aplicación de medidas alternativas autorizadas por el Servicio Público de Empleo, tal y como acredita el certificado oficial emitido por el SEPE. Asimismo, la Entidad ha iniciado la tramitación del nuevo certificado, habiendo presentado las ofertas de empleo correspondientes y quedando únicamente pendiente la resolución administrativa. Estas actuaciones reflejan el compromiso de la organización con el empleo protegido y con la eliminación de barreras que puedan dificultar la plena participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD				
	2024		2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados	1	2	0	3
Total	3		3	

La Entidad aplica un modelo de gestión basado en la diversidad generacional, formativa y funcional que caracteriza a su plantilla. El Plan de Igualdad recoge que la Caja cuenta con una población laboral equilibrada entre mujeres (50 %) y hombres (50 %), con un proceso de feminización creciente en los tramos más jóvenes de la plantilla, así como un nivel formativo superior entre las trabajadoras, lo que evidencia la integración de perfiles diversos. La organización impulsa esta diversidad mediante políticas concretas:

1. Procesos de selección inclusivos

- Publicación de ofertas sin sesgos de género, con lenguaje no sexista.
- Priorización, en igualdad de competencias, de la contratación del sexo infrarrepresentado en puestos masculinizados.
- Garantía de imparcialidad en entrevistas y pruebas de selección, con formación específica en igualdad para el personal evaluador.

2. Desarrollo profesional en igualdad

- Preferencia por la promoción interna frente a la externa.
- Medición periódica de promociones desagregadas por sexo.
- Programas específicos para facilitar la reincorporación tras excedencias por cuidados.

3. Condiciones de trabajo y conciliación

- Acuerdo de flexibilidad horaria en entrada y salida.
- Eliminación de la tarde de los jueves obligatoria, sustituyéndose por un modelo flexible según necesidades individuales.
- Medidas reforzadas de protección a la maternidad, paternidad y lactancia.
- Priorización de reuniones, formaciones y comunicaciones dentro del horario laboral.

4. Protección frente al acoso y trato respetuoso

La Entidad cuenta, desde 2019, con un Protocolo de actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico o moral, plenamente integrado en el Plan de Igualdad. Incluye canales de denuncia, garantías de confidencialidad y protección frente a represalias.

El Código Ético y de Conducta refuerza este marco, estableciendo la prohibición expresa del acoso sexual, verbal, psicológico o de cualquier otro tipo; la obligación de respetar a compañeros y clientes; y la confidencialidad en el uso de datos personales.

En 2025 al igual que en 2024, no se recibió ninguna denuncia a través del canal Ético en este ámbito.

5. Lenguaje e imagen no sexista

Durante toda la vigencia del plan, se revisan periódicamente comunicaciones internas y externas para eliminar expresiones o imágenes sexistas, garantizando una comunicación inclusiva y coherente con los valores de la Entidad.

6. Compromiso institucional y gobernanza

El Plan de Igualdad establece una Comisión de Seguimiento paritaria entre RR. HH. y RLT, encargada de supervisar indicadores, evaluar avances y proponer medidas de mejora. Esta comisión se reúne al menos una vez al año y elabora informes sobre la implantación y el impacto de las acciones previstas.

Además, la dirección declara expresamente su compromiso con la igualdad, la prevención de la discriminación y la promoción activa de medidas que garanticen la equidad retributiva, la transparencia y la igualdad real en la organización.

3.6 Protección de los Derechos Humanos

La Política de Sostenibilidad de Caja Rural de Zamora se sustenta en siete principios, entre los que destaca:



El compromiso con la defensa de los derechos humanos



La lucha contra la pobreza



La promoción de políticas de igualdad e inclusión financiera

La Entidad trabaja para garantizar que estos principios se integren de forma efectiva en toda su cadena de valor y en sus relaciones con los grupos de interés, manteniendo una posición de tolerancia cero ante cualquier vulneración de los derechos humanos.

En relación con sus empleados, Caja Rural de Zamora promueve condiciones de trabajo adecuadas y un entorno laboral basado en el respeto, la dignidad y la igualdad de oportunidades, reconociendo a las personas como un activo clave para la organización. En este marco, la Entidad condena expresamente la explotación laboral, el trabajo infantil y el trabajo forzoso. Asimismo, respalda los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, en particular los relativos a la libertad de asociación y al derecho a la negociación colectiva, y garantiza relaciones laborales libres de discriminación por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, afiliación sindical u otras condiciones personales o sociales. Este compromiso se materializa mediante políticas orientadas a la igualdad efectiva y al respeto a la diversidad.

En cuanto a sus operaciones, la Entidad mantiene un compromiso permanente con el cumplimiento de la Constitución Española, en coherencia con los derechos fundamentales y las libertades públicas. La actividad económica de Caja Rural de

Zamora se desarrolla exclusivamente en el ámbito nacional, lo que refuerza su alineación con el marco legal, social y laboral aplicable.

Respecto a sus proveedores, la Entidad destaca que la selección rigurosa de terceros, mayoritariamente de carácter nacional y en muchos casos locales, responde tanto a criterios de calidad y eficiencia como a su compromiso con el desarrollo del territorio. En este contexto, se espera que los proveedores actúen conforme a la legislación vigente y respeten estrictamente los derechos humanos, promoviendo igualmente los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relativos a la libertad de asociación y al derecho a la negociación colectiva.

Para más información sobre la prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos, ver la sección “Canal de denuncias” del apartado 4.3. Lucha contra la corrupción y el soborno.

3.7 Compromisos con la sociedad

Compromiso con el empleo y el desarrollo local

Caja Rural de Zamora desarrolla su actividad desde un modelo de banca cooperativa profundamente vinculado a su territorio y a sus socios, lo que refuerza su compromiso con la generación de valor económico, social y laboral en las comunidades donde opera. Este vínculo con la sociedad se manifiesta principalmente a través de las iniciativas y esfuerzos de la Entidad orientados a fomentar el empleo y el desarrollo local, erradicar la exclusión financiera, apoyar al sector agrario y promover proyectos solidarios mediante su Fundación y el Grupo Caja Rural.



Compromiso con el empleo

En un entorno en el que gran parte del sector bancario ha optado por reducir su presencia física, cerrar oficinas y sustituir progresivamente la atención personal por modelos exclusivamente digitales, la Entidad mantiene una postura diferenciada. Caja Rural de Zamora apuesta por un modelo que prioriza la estabilidad del empleo y la cercanía, preservando la relación directa con su clientela como elemento central de su propuesta de valor.

La Entidad considera que el contacto humano sigue siendo un factor insustituible en la prestación de servicios financieros, especialmente en los territorios rurales donde opera. Por ello, complementa la atención presencial con tecnologías avanzadas que fortalecen, y no reemplazan, la interacción personal. Este enfoque equilibrado permite ofrecer un servicio integral que combina la confianza y la proximidad de la banca tradicional con herramientas digitales que mejoran la eficiencia y la experiencia del cliente.

Este modelo no solo contribuye a mantener empleo de calidad en el territorio, sino que refuerza el compromiso de la Entidad con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente. La combinación de presencia física, profesionalización del equipo y digitalización responsable constituye la base de su compromiso con el empleo y garantiza un servicio cercano, accesible y orientado a las necesidades reales de la población.



Compromiso con el desarrollo local

La misión de la Entidad trasciende la actividad financiera y se proyecta en un compromiso profundo con su comunidad, su territorio y los valores que la definen. Caja Rural de Zamora impulsa iniciativas que promueven el acceso a la educación, contribuyen a la protección del medio ambiente y ofrecen apoyo a los sectores más vulnerables, especialmente aquellos que continúan viéndose afectados por los impactos derivados de crisis recientes. En este marco, la Entidad ha reforzado su esfuerzo por generar bienestar colectivo, consolidando un modelo de banca que prioriza la proximidad, la atención personalizada y la humanización en cada interacción.

Su vocación territorial se refleja en una conexión constante con las necesidades empresariales y comunitarias del entorno, lo que permite ofrecer un servicio adaptado y orientado a la realidad de cada localidad. Este enfoque reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible y con la mejora continua de las personas y de los territorios a los que sirve.

Actualmente, la Entidad presta servicios financieros a más de 169.000 clientes y colabora con alrededor de 500 cooperativas, de las cuales 272 forman parte de su base social. Además, dispone de una amplia red de 113 puntos de atención al cliente en la Comunidad de Castilla y León, lo que refuerza su papel como motor económico y social en su ámbito de actuación.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En 2025, Caja Rural de Zamora canalizó su acción de asociación a través de la Fundación Caja Rural de Zamora, entidad sin ánimo de lucro. La actividad de la Fundación se financia, entre otros mecanismos, mediante la dotación al Fondo de Educación y Promoción que la Caja acuerda en la aprobación de cuentas, con el objetivo de reforzar la cohesión territorial, dinamizar la vida cultural y social y apoyar iniciativas que contribuyen al progreso del territorio en su zona de influencia.

La Fundación mantuvo un diálogo continuo con los distintos grupos de interés y, en los casos en los que existieron acuerdos formales, aplicó mecanismos de seguimiento y evaluación periódica para asegurar el cumplimiento de compromisos, identificar oportunidades de mejora y adaptar los convenios a la evolución del contexto social. En las colaboraciones puntuales, se mantuvo un contacto fluido mediante reuniones y coordinación operativa, garantizando coherencia y trazabilidad en la ejecución de las iniciativas.

Principales líneas de asociación en 2024 y 2025

Las acciones de la fundación se desplegaron a través de varias líneas, destacando:

Cultura, patrimonio y programación territorial

En 2024, la Fundación ya había desarrollado una programación cultural amplia, con 378 acciones culturales y un gasto asociado de 595.170,80 €, consolidando su papel como agente dinamizador del territorio. Sobre esta base, en 2025 se registraron 400 acciones culturales y un gasto de 655.605,42 euros.

Estas colaboraciones incluyeron jornadas y eventos culturales en cooperación con instituciones y entidades locales, por ejemplo, ciclos divulgativos y culturales celebrados en Zamora.

Patrocinio de eventos y reconocimientos de referencia, colaboración institucional y eventos de interés público.

En 2024, la Fundación ya desarrolló actividades de reconocimiento mediante la organización de premios y becas en el marco de su labor sociocultural, que se integraban dentro del conjunto de "otras actuaciones y convenios". También se realizaron colaboraciones institucionales y convenios con entidades públicas y organizaciones del territorio que supusieron un esfuerzo económico significativo. En este ámbito la Fundación destinó un total de 733.986,09 €.

En 2025, esta línea se reforzó mediante nuevas colaboraciones de alto valor identitario y cultural, incluyendo actuaciones de difusión y acompañamiento a iniciativas vinculadas a tradiciones locales, como la Semana Santa, ampliando su alcance y preservación como patrimonio cultural. Uno de los hitos del calendario institucional fue la celebración de los XXVIII Premios Fundación Caja Rural de Zamora, celebrados el 26 de septiembre en IFEZA, orientados a reconocer trayectorias e iniciativas destacadas en ámbitos como valores humanos, cultura, mundo rural y deporte, en un año en el que la línea de otras actuaciones y convenios alcanzó un volumen de 915.095,91 €.

Estos premios integraron una dimensión de patrocinio reputacional y social, al visibilizar y reforzar el tejido asociativo y cultural del territorio, mediante el reconocimiento a entidades y personas con impacto local.

Deporte y actividades deportivas benéficas

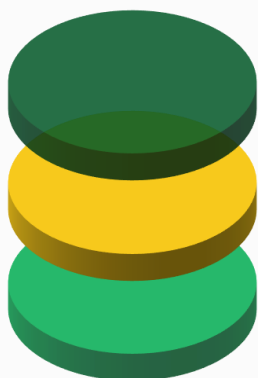
En 2024, la Fundación ya impulsaba iniciativas deportivas con impacto social, llevando a cabo 60 acciones deportivas benéficas y destinando 137.450,54 € a proyectos orientados al deporte base y a actividades con componente solidario. En 2025, esta línea aumentó tanto en impacto como en alcance, con 71 acciones y un gasto de 272.754,42 €, incluyendo colaboraciones en deporte inclusivo.

Este ámbito incluyó colaboraciones vinculadas a deporte inclusivo y proyectos que utilizan la actividad deportiva como palanca de integración y bienestar.

Acciones sociales de la Fundación

En 2024, la actividad social de la Fundación se articuló a través de acuerdos y colaboraciones con entidades del tercer sector, especialmente orientadas a proyectos de carácter social, cultural y comunitario. Sobre esta base, en 2025 Caja Rural de Zamora, a través de su Fundación, reforzó su contribución al bienestar social mediante aportaciones y convenios con entidades sin ánimo de lucro, especialmente en ámbitos relacionados con salud, apoyo a colectivos vulnerables, envejecimiento activo e inclusión social.

La fundación estructuró su apoyo mediante:



Convenios con entidades sociales y sanitarias

que facilitan planificación, continuidad y seguimiento de iniciativas.

Colaboraciones puntuales

para campañas, jornadas o eventos solidarios con alto componente comunitario.

Mecanismos de diálogo y revisión

que permiten ajustar el apoyo a necesidades reales y asegurar la eficacia de las actuaciones.

Principales líneas de aportación en 2025:



Salud, prevención y apoyo a pacientes

La Fundación mantuvo convenios y colaboraciones con entidades del ámbito sanitario y asociaciones de apoyo a pacientes, facilitando jornadas divulgativas y acciones de sensibilización. Entre ellas, destacan acuerdos con colegios profesionales sanitarios (veterinarios, farmacéuticos, médicos y enfermería) que permitieron desarrollar actividades formativas y divulgativas para profesionales y población general.

Asimismo, se reforzó la colaboración con asociaciones vinculadas a la lucha contra el cáncer y a la atención de pacientes y familiares, desarrollando jornadas específicas y acciones de información y sensibilización durante el ejercicio.

En el ámbito de las demencias, se apoyaron iniciativas con asociaciones especializadas, incluyendo jornadas orientadas a la mejora de la calidad de vida, el acompañamiento y la adaptación de cuidados a la persona.

Atención a colectivos vulnerables y cobertura de necesidades básicas

Las aportaciones incluyeron apoyo a entidades que trabajan en la atención a personas en situación de vulnerabilidad y en la cobertura de necesidades esenciales. Como referencia del enfoque de reconocimiento y visibilización del tercer sector, en los Premios Fundación de 2025 se distinguió a organizaciones con impacto social relevante en la provincia, como el Banco de Alimentos, por su papel en la red de solidaridad y su capilaridad territorial.

Envejecimiento activo, participación sénior y cohesión comunitaria

La Fundación sostuvo colaboraciones con asociaciones de jubilados y pensionistas y apoyó iniciativas orientadas al envejecimiento activo. En paralelo, mantuvo actividad vinculada a espacios y programación sénior con talleres y actividades de bienestar, fomentando socialización, hábitos saludables y cohesión comunitaria.

En 2024, la Fundación destinó 1.639.785,51 € a entidades sin ánimo de lucro. En 2025, la inversión destinada al conjunto de iniciativas de colaboraciones impulsadas a través de la Fundación ascendió a 2.043.319,28 euros. La siguiente tabla resume cómo se distribuyó este esfuerzo entre las principales líneas de actuación disponibles en el resumen del ejercicio, combinando la inversión con el volumen de acciones realizadas para reflejar tanto la intensidad económica como el alcance de la actividad.

Ámbito	2024			2025		
	Gasto (en €)	% sobre gasto total	Nº de acciones	Gasto (en €)	% sobre gasto total	Nº de acciones
Actividades culturales	595.170,80	36,30%	378	655.605,42	32,10%	400
Actividades sociales	173.178,08	10,56%	571	199.863,53	9,80%	600
Actividades deportivas benéficas	137.450,54	8,38%	60	272.754,42	13,30%	71
Otras actuaciones y convenios	733.986,09	44,76%	NA	915.095,91	44,80%	NA

Colaboraciones y patrocinios de la Caja

Caja Rural de Zamora desarrolló una actividad significativa de colaboración y patrocinio orientada a reforzar su presencia territorial y apoyar el desarrollo deportivo, cultural y social en las provincias donde opera. Estas acciones se materializaron a través de convenios, aportaciones directas y patrocinios con entidades deportivas, asociaciones locales, clubes culturales y organizaciones empresariales, reflejando el compromiso de la Entidad con el entorno y con la dinamización comunitaria.

A continuación, se detallan las principales líneas de colaboración y patrocinio de la Caja:

Deporte y competición

El deporte constituye la línea con mayor volumen de colaboraciones. En 2025, la Caja apoyó a un amplio número de clubes y competiciones, tanto en Zamora como en Valladolid, León, Bierzo y otras áreas del territorio. Esta línea representa, en conjunto, más de 450.000 € en aportaciones directas y patrocinios deportivos.

Los patrocinios abarcaron clubes de fútbol, incluyendo equipos de referencia de la región como el Real Valladolid CF, Zamora CF, SD Ponferradina y la Cultural y Deportiva Leonesa. También abarcaron subes de baloncesto, balonmano y rugby como el CB Zamora, CD Zamarat o el VRAC de Valladolid, entre otros.

Asimismo, se han realizado, colaboraciones dirigidas a escuelas deportivas, categorías inferiores e iniciativas sociales vinculadas al deporte, incluyendo apoyos a clubes locales de atletismo, pádel, patinaje, motocross, trail y pesca infantil.

Por otro lado, se han patrocinado competiciones y eventos deportivos, entre los que cabe destacar la Vuelta Ciclista a Castilla y León, Vuelta a Zamora, competiciones de piragüismo, motociclismo, pádel, atletismo, trail y campeonatos territoriales

Cultura, ferias y programación artística

Caja Rural de Zamora apoyó diversas iniciativas culturales y de programación artística en 2025, como festivales y eventos musicales, ferias y concursos gastronómicos (como la campaña regional "Destapa las legumbres"), así como otros patrocinios vinculados a la programación local (como el alumbrado navideño en Valladolid, Zamora y León) contribuyendo de esta manera a la dinamización del ocio y la vida cultural del entorno.

3.8 Compromisos con los clientes

Experiencia del cliente

Accesibilidad e inclusión financiera

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso firme con la accesibilidad y la inclusión financiera, principios estrechamente vinculados a su identidad cooperativa y a su presencia histórica en el territorio. Para la Entidad, garantizar que todas las personas, con independencia de su lugar de residencia, edad, nivel de digitalización o situación personal, puedan acceder a servicios financieros seguros, de calidad y adaptados a sus necesidades constituye una prioridad estratégica.

En un contexto en el que la digitalización avanza rápidamente y la red bancaria en España ha experimentado una notable reducción de oficinas, especialmente en áreas rurales, la Caja asume un papel fundamental como agente de cohesión territorial. La exclusión financiera afecta de manera más intensa a municipios pequeños, personas mayores o colectivos con menor acceso a tecnologías digitales. Por ello, la Entidad despliega un modelo de proximidad que combina atención presencial, soluciones digitales accesibles y servicios específicos para poblaciones vulnerables o geográficamente aisladas.

La Entidad dispone de 58 puntos de atención en localidades con menos de 2.000 habitantes, lo que representa más de la mitad de su red, contribuyendo de manera directa a combatir la despoblación rural y a mantener la actividad económica en estas zonas. Esta presencia es clave no solo para residentes habituales, sino también para personas con segundas residencias y para turistas nacionales e internacionales que requieren acceso a efectivo, favoreciendo además la actividad de sectores como la restauración, el comercio y la hostelería.

Para garantizar un acceso efectivo a los servicios bancarios, la Entidad complementa su red presencial con iniciativas adicionales que refuerzan la accesibilidad:

- Instalación de nuevos cajeros automáticos en municipios donde no existen alternativas financieras.
- Desplazamiento de personal especializado a localidades con mayor riesgo de exclusión, mediante visitas periódicas en horarios preestablecidos que permiten realizar operaciones y recibir asesoramiento.
- Servicio Correos Cash, que facilita la retirada de efectivo para personas que no utilizan canales digitales o que se encuentran en zonas sin servicios bancarios cercanos.

Este conjunto de medidas permite ofrecer servicios bancarios esenciales (operativa básica, retirada de efectivo, pagos, asesoramiento y gestión de productos financieros) de forma cómoda, segura y accesible para toda la población.

El compromiso de Caja Rural de Zamora con la inclusión financiera también abarca el acompañamiento personal a clientes mayores o con dificultades digitales, promoviendo un trato cercano, adaptado y respetuoso. La Entidad mantiene la atención presencial como un pilar fundamental de su modelo, garantizando que los avances tecnológicos no sustituyan a la relación humana, sino que la complementen.

Estas actuaciones permiten a Caja Rural de Zamora ofrecer un acceso equitativo a los servicios financieros, apoyar el desarrollo económico local y reforzar la cohesión social en las comunidades donde opera, especialmente en las zonas rurales que más lo necesitan.

Digitalización e Innovación

La digitalización constituye una palanca estratégica para Caja Rural de Zamora, tanto por su contribución a la mejora de la experiencia del cliente como por su papel en la eficiencia operativa y la gestión de riesgos vinculados a la prestación de servicios financieros. En línea con su modelo de banca de proximidad, la Entidad impulsa una transformación digital orientada a facilitar la operativa cotidiana, ampliar la accesibilidad a los servicios y reforzar la seguridad en un entorno de creciente exposición a riesgos tecnológicos.

Banca Digital: Ruralvía

La banca digital de la Entidad se articula a través de Ruralvía, que actúa como canal principal para la consulta y gestión de cuentas y tarjetas, la operativa de pagos y transferencias, la contratación de determinados productos y la gestión de avisos y notificaciones. En 2025, la Entidad ha continuado impulsando la adopción de la nueva Ruralvía, una evolución de la aplicación móvil que incorpora una interfaz más orientada a la gestión integral y una mejora de funcionalidades de autogestión.

Entre las funcionalidades destacadas de la nueva app se incluyen:

- **Contratación de productos y activación de servicios** desde el canal digital, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la autonomía del cliente.
- **Ruralvía Broker**, un espacio integrado para consulta y operativa sobre mercados y posiciones, facilitando la inversión autogestionada para perfiles que lo demanden.
- **Notificaciones push** para el seguimiento de movimientos y eventos relevantes en cuentas y tarjetas, como medida de control y prevención.
- **Asistente virtual "Maia"**, orientado a resolver consultas frecuentes y apoyar la operativa del usuario (por ejemplo, gestiones sobre PIN, claves o recibos), reforzando la disponibilidad del servicio.
- **Opciones de personalización**, como modo oscuro, para mejorar usabilidad y accesibilidad.

Adicionalmente, Ruralvía mantiene la operativa habitual de banca móvil, incluyendo consultas de saldo y movimientos, transferencias, gestión de recibos y funcionalidades de pago digital, incorporando opciones de autenticación y confirmación segura.

Además, como parte del ecosistema digital, Ruralvía integra capacidades que facilitan pagos y transferencias de forma inmediata. Destaca la disponibilidad de Bizum como funcionalidad integrada para envíos y recepciones de dinero, así como para pagos en comercio online donde el servicio esté habilitado, reforzando la comodidad y la rapidez de la operativa diaria.

Complementariamente, el entorno Ruralvía se apoya en soluciones de pago móvil del Grupo, como **Ruralvía Pay**, orientadas a pagos con el móvil y a la gestión de tarjetas en un entorno digital seguro.

Propuesta digital para segmentos específicos: Joven In

Dentro de la estrategia de crecimiento y vinculación, la Entidad desarrolla propuestas con foco en segmentos concretos, como el colectivo joven, donde la digitalización resulta clave para la relación con el cliente. En este marco, el programa **Joven In** incorpora una propuesta de valor "mobile-first", apoyada en Ruralvía como canal de gestión, e integra funcionalidades y ventajas asociadas a pagos móviles, Bizum, control financiero y acceso a beneficios complementarios (por ejemplo, descuentos a través de plataformas asociadas y condiciones específicas para uso en el extranjero).

Innovación como vector de eficiencia y adaptación

El análisis de doble materialidad vigente identifica la innovación (I+D+i) como un asunto relevante para la Entidad, al estar directamente vinculada con la capacidad de adaptación a nuevas necesidades del cliente, la evolución de los canales digitales y la eficiencia de procesos. En este sentido, la innovación se concibe como un facilitador de la mejora continua de herramientas digitales, del acceso a servicios en entornos rurales y de la simplificación de la relación con la Entidad mediante funcionalidades que reducen fricción operativa.

Este enfoque es especialmente relevante en un contexto en el que la digitalización debe equilibrar la mejora de la experiencia con la prevención de efectos no deseados, como la brecha digital, aspecto que el ejercicio de materialidad incorpora dentro de los riesgos y oportunidades asociados a la evolución tecnológica.

Satisfacción de los clientes

La satisfacción de la clientela constituye un eje estratégico para Caja Rural de Zamora y una referencia esencial para la mejora continua de la calidad del servicio. Con este propósito, la Entidad dispone de un sistema estructurado de medición y seguimiento que permite conocer de forma precisa la experiencia de quienes interactúan con sus oficinas y canales de atención.

Este sistema recoge información directa sobre las percepciones, expectativas y valoraciones de los clientes, proporcionando una visión clara de la calidad del servicio ofrecido. La retroalimentación obtenida se analiza de manera sistemática para identificar áreas de mejora, anticipar necesidades y orientar ajustes que potencien una experiencia cada vez más eficiente, cercana y personalizada.

Además de su función operativa, este mecanismo desempeña un papel relevante en el marco de la política de remuneración variable de la red comercial. La vinculación entre la satisfacción del cliente y los incentivos del equipo permite alinear el desempeño profesional con los valores de la Entidad, reforzando una cultura de servicio basada en la excelencia, la responsabilidad y la atención diligente. Este enfoque motiva al personal a ofrecer un trato cuidadoso y de alta calidad, y contribuye a fortalecer la confianza en cada interacción.

El compromiso con la escucha activa y la mejora permanente se refleja en el seguimiento periódico de los resultados obtenidos y en la incorporación de acciones específicas orientadas a elevar la calidad del servicio. Gracias a este sistema, la Entidad evalúa de forma continua el nivel de satisfacción de su clientela y garantiza una experiencia homogénea, segura y alineada con las expectativas de las personas usuarias.

La organización basa este proceso en dos herramientas complementarias, que permiten analizar el servicio desde diferentes perspectivas y asegurar una evaluación completa y rigurosa.

Encuestas Mystery Shopping

Con el fin de garantizar una atención excelente y un estricto cumplimiento normativo en toda su red de oficinas, Caja Rural de Zamora utiliza la metodología del *mystery shopping* como herramienta clave dentro de su sistema de control de calidad. Este procedimiento permite obtener una visión objetiva y realista de la experiencia del cliente, al reproducir situaciones habituales mediante evaluadores externos que actúan como usuarios reales.

El estudio analiza aspectos esenciales como la operativa de las sucursales, la calidad del servicio comercial, la claridad del asesoramiento y el comportamiento normativo del personal. A través de escenarios previamente diseñados, el cliente misterioso evalúa factores que influyen directamente en la experiencia del usuario, proporcionando información precisa que permite detectar fortalezas y áreas de mejora. Los resultados obtenidos sirven como base para aplicar acciones correctivas, reforzar buenas prácticas y asegurar que todas las oficinas mantengan los estándares establecidos por la Entidad.

En 2024, la Entidad realizó un análisis de la calidad de la venta mediante visitas a distintas oficinas. En el caso de los productos hipotecarios, tras evaluar 33 sucursales, se obtuvo una calificación media del 76 %. Para los productos de inversión, se alcanzó un 68 % en el mismo número de sucursales, mientras que, en los productos de nómina, con 35 sucursales evaluadas, se registró un promedio del 81 %. Durante el ejercicio 2025, Caja Rural de Zamora reforzó este sistema mediante la realización de 1.422 evaluaciones incluidas en su programa de *Mystery Shopping*. Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción global, con un valor emocional medio del 91,1 % y la red de oficinas volvió a posicionarse como el canal mejor valorado, alcanzando una puntuación del 85 %, seguido por el canal móvil (81 %) y la web (69 %). La tasa de respuesta del 15,3 % y el 65 % de adhesión en el primer envío muestran la disposición de los clientes a proporcionar retroalimentación y contribuyen a una visión fiable de la calidad del servicio.

En relación con las dimensiones evaluadas, las oficinas obtuvieron una puntuación promedio de 83,39 puntos, destacando especialmente:

- Aspectos físicos: 98,48
- Trato recibido: 97,38
- Rapidez del servicio: 89,69
- Actuación comercial: 87,97.

El principal ámbito de mejora identificado fue la explicación de productos, con una puntuación de 64,09, lo que permitirá orientar los planes de acción hacia una comunicación más clara, transparente y personalizada.

Gracias a esta metodología y a sus resultados, la Entidad refuerza su capacidad para ajustar sus procesos, mejorar el desempeño de su personal y consolidar la proximidad, la calidad y la excelencia comercial como rasgos distintivos de su modelo de atención.

El análisis segmentado ofrece información adicional relevante. En el ámbito hipotecario se llevaron a cabo 38 encuestas, obteniendo una puntuación del 83,39 %, un valor positivo que permite identificar oportunidades de mejora en el proceso comercial asociado a este tipo de productos. Para los servicios de inversión se realizaron igualmente 38 encuestas, con una puntuación del 83,48 %, incrementándose respecto del año anterior acreditando la buena percepción como suscriptores de este segmento. En el caso de los servicios vinculados a la domiciliación de nóminas, las 38 encuestas realizadas reflejaron una puntuación del 75,87% habiéndose reducido respecto del año anterior nos permitirá analizar mejoras que permita incrementar este resultado.

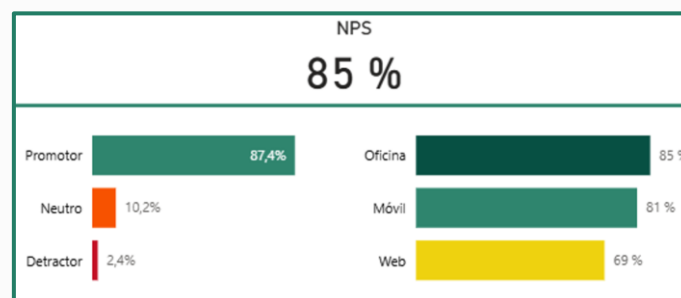
Secciones evaluadas

	Orden (ubicación en el formulario)	ID	Resultado promedio	Peso	Total de evaluaciones	Total de sucursales
Aspectos físicos	2.00	14379	98,48	5.00	38	38
Rapidez	3.00	14380	89,69	10.00	38	38
Trato	4.00	14381	97,38	20.00	38	38
Explicación de productos	5.00	14382	64,09	30.00	38	38
Actuación comercial	6.00	14383	87,97	35.00	38	38
Calificación promedio			83,39		38	38



Encuestas de satisfacción y recomendación

Las encuestas de satisfacción constituyen una herramienta fundamental para que Caja Rural de Zamora conozca con precisión la percepción de su clientela sobre la calidad del servicio recibido durante el proceso de contratación de productos en sus oficinas. Estos cuestionarios, enviados por correo electrónico tras la interacción comercial, permiten evaluar diversos aspectos clave de la experiencia: nivel de recomendación, medido a través del *Net Promoter Score* (NPS), calidad de la atención, claridad en las explicaciones y adecuación de la documentación entregada.



En 2024, la Entidad llevó a cabo 1.773 encuestas de satisfacción, obteniendo un NPS del 84 %, dato que refleja un nivel muy elevado de recomendación y satisfacción por parte de los clientes. Durante el ejercicio 2025, la Entidad realizó 1.422 encuestas de satisfacción, alcanzando un NPS global del 85 %, lo que consolida la eficacia del modelo de atención y evidencia la disposición por parte de los clientes a recomendar los servicios de la Caja. La evolución positiva de este indicador refuerza la solidez de las iniciativas orientadas a mejorar la experiencia y fidelidad de la clientela.

Los resultados obtenidos, tanto globales como por categoría de producto, reafirmaron el compromiso de la Entidad con la mejora continua. La información recopilada permite ajustar procesos, optimizar la claridad informativa, reforzar la atención personalizada y asegurar que cada cliente recibe un servicio alineado con sus expectativas. Aunque los indicadores

son muy positivos, la Entidad continúa trabajando para perfeccionar la calidad de su atención y consolidar un modelo de servicio centrado en la excelencia y la satisfacción del cliente.

Protección de nuestros clientes

En su relación con los clientes, Caja Rural de Zamora considera la información como un activo esencial para la prestación de servicios financieros. El uso creciente de las tecnologías de la información y la comunicación exige una gestión responsable de los riesgos asociados, por lo que la Entidad mantiene un firme compromiso con la seguridad de la información y la protección de los servicios asociados. La definición de una política de seguridad de la información y la asignación clara de responsabilidades constituyen elementos clave para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

En este ámbito, la Entidad cumple con los requisitos legales aplicables y, en particular, con el Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Real Decreto 3/2010 y modificado posteriormente por el Real Decreto 951/2015. El sistema de información de Caja Rural de Zamora se encuentra certificado conforme a este esquema por el Instituto IVAC, y dicha certificación se actualiza anualmente. Este marco se integra en la Política de Seguridad de la Información, que establece las condiciones necesarias para garantizar la confianza en el uso de medios electrónicos y proteger sistemas, datos, comunicaciones y servicios.

La protección de datos personales forma parte integral del sistema de seguridad de la información. La Entidad mantiene un compromiso firme con la mejora continua y el control de su Política de Protección de Datos, reforzando las garantías de los derechos digitales mediante la evolución de sus canales de comunicación y atención. Para facilitar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, Caja Rural de Zamora dispone de un Manual de Protección de Datos que regula el tratamiento adecuado de la información personal, los requisitos de consentimiento, la información a facilitar a los interesados y los derechos y obligaciones de las partes implicadas. Este manual abarca, entre otros aspectos, la actualización y conservación de datos, la gestión de datos de menores, el ejercicio de derechos, la evaluación de impacto y análisis de riesgos, la comunicación con la autoridad de control y la notificación de incidencias relevantes.

Asimismo, la Entidad refuerza su compromiso con la inclusión y la accesibilidad financiera, especialmente en el entorno rural. Caja Rural de Zamora opera 58 puntos de atención en municipios de menos de 2.000 habitantes, uno más que en el ejercicio anterior tras la apertura de una nueva oficina en la localidad de La Baña, en la provincia de León. Esta actuación refleja la convicción de la Entidad de que el acceso a los servicios financieros constituye un elemento esencial para la cohesión social y territorial.

Departamento de Atención al Cliente

En línea con la normativa vigente en materia de protección de la clientela y transparencia bancaria, la Caja cuenta con un Departamento de Atención al Cliente, cuyo Reglamento de Funcionamiento Interno ha sido aprobado por la Entidad, designándose asimismo a su responsable.

Este departamento tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya provengan de la normativa de transparencia, de las buenas prácticas financieras o de la ejecución de contratos.

Además de la resolución de reclamaciones, el Departamento de Atención al Cliente elabora informes, recomendaciones y propuestas dirigidas a la Dirección, orientados a reforzar la calidad de la atención, la confianza mutua y el cumplimiento de los principios de transparencia y protección de la clientela. Este rol contribuye a que la actividad financiera de la Entidad se desarrolle en un marco de integridad y buenas prácticas, coherente con los estándares exigidos al sector.

Quejas y reclamaciones

Caja Rural de Zamora mantiene un firme compromiso con la calidad del servicio y con la protección de los derechos de su clientela. Para garantizar una gestión eficiente, transparente e imparcial de las incidencias, la Entidad cuenta con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) especializado, que actúa con plena independencia y reporta directamente al Consejo Rector. Esta autonomía asegura que las quejas y reclamaciones se analicen y resuelvan sin interferencias ni conflictos de interés.

El SAC también ejerce como interlocutor con los organismos supervisores: Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuando las personas usuarias deciden elevar sus reclamaciones a estas instancias externas.

La Entidad pone a disposición de su clientela canales accesibles para la presentación de quejas y reclamaciones, tanto en cualquier oficina de su red territorial como a través del correo electrónico. Cada incidencia recibida se registra, analiza y tramita de forma inmediata, solicitando información adicional a las áreas correspondientes cuando es necesario. Finalizada la gestión, la resolución se comunica formalmente al cliente, garantizando claridad y trazabilidad en todo el proceso.

Con el fin de ofrecer información transparente, Caja Rural de Zamora dispone de un Reglamento de Atención al Cliente, accesible en su página web. Este documento detalla las funciones del SAC, los mecanismos establecidos para prevenir conflictos de interés y el procedimiento completo de tramitación de quejas y reclamaciones. El reglamento se revisa y actualiza periódicamente para asegurar su adecuación a la normativa vigente y se encuentra debidamente inscrito en el Banco de España, lo que avala su validez y cumplimiento.

La Entidad se compromete a resolver las reclamaciones dentro de los plazos máximos establecidos:

15**días hábiles**

Para reclamaciones relacionadas con servicios de pago regulados por el Real Decreto-ley 19/2018.

1**mes**

Para reclamaciones de consumidores sobre otras materias.

2**meses**

Para reclamaciones de no consumidores sobre otras materias.

Asimismo, Caja Rural de Zamora garantiza que, en caso de disconformidad con la resolución emitida por el SAC, los clientes disponen de información clara y accesible sobre las alternativas externas disponibles. Entre ellas se encuentran el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV y el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, organismos competentes en función de la naturaleza del producto o servicio reclamado.

Mediante este sistema, la Entidad reafirma su compromiso con la transparencia, la protección de los usuarios y la mejora continua de la calidad del servicio.

Canales para presentar quejas y reclamaciones

Caja Rural de Zamora pone a disposición de su clientela distintos canales accesibles para la presentación de quejas y reclamaciones, facilitando un proceso sencillo, rápido y seguro. Todos estos medios aparecen publicados de forma visible en la página web de la Entidad, dentro del apartado "Quejas y Reclamaciones".

Los clientes pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente mediante:



Buzón de quejas y reclamaciones
(correo electrónico)



Formulario de reclamación
(disponible en la web)



Correo postal
(enviado a la dirección indicada para este fin)



Presencial en cualquier oficina de la Entidad

Servicio Especializado para cláusulas suelo

Con el objetivo de ofrecer una gestión ágil y eficaz en un ámbito especialmente sensible, la Entidad ha constituido un Servicio Especializado para la atención de reclamaciones relacionadas con cláusulas suelo. Este servicio está dedicado exclusivamente a tramitar incidencias vinculadas a cláusulas suelo en contratos de préstamo o crédito hipotecario.

Su finalidad es garantizar un procedimiento de evaluación riguroso y transparente, que permita resolver estas reclamaciones con diligencia y facilitar, cuando corresponda, la devolución de importes abonados indebidamente, siguiendo lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2017.

Los clientes pueden presentar estas reclamaciones a través de los mismos canales habituales: en cualquiera de las oficinas, por correo electrónico o mediante envío postal. Un equipo especializado analiza cada caso de forma individual, procurando una resolución justa, clara y en cumplimiento estricto de la normativa aplicable.

Quejas y reclamaciones recibidas

Caja Rural de Zamora reconoce la importancia de gestionar con rigor y sensibilidad las inquietudes de su clientela, especialmente aquellas relacionadas con los gastos hipotecarios y las comisiones bancarias. La Entidad trabaja de forma continua para ofrecer una atención transparente, comprensible y orientada a resolver eficazmente cualquier incidencia que pueda surgir en la relación contractual.

En materia de comisiones, la Entidad ha reforzado su enfoque informativo mediante dos líneas de actuación clave. Por un lado, se ha mejorado la claridad en la comunicación de los conceptos que pueden generar cargos, facilitando explicaciones más detalladas y accesibles para que las personas usuarias comprendan plenamente la naturaleza de cada comisión. Por otro lado, se ha establecido un procedimiento que garantiza que toda la clientela reciba información precisa sobre los requisitos necesarios para beneficiarse de la exoneración de determinadas comisiones, reforzando así la transparencia y la previsibilidad en el uso de los productos y servicios financieros.

Estas medidas reflejan el compromiso de Caja Rural de Zamora con una gestión responsable y clara de los costes asociados a la operativa bancaria. El propósito de la Entidad es dotar a sus clientes de mayor comprensión y control sobre sus productos financieros, asegurando que las decisiones se tomen con información completa y fiable. De este modo, se promueve una relación más cercana, transparente y basada en la confianza mutua.

A continuación, se presentan el total de reclamaciones recibidas en 2025 desde Atención al Cliente:

RECLAMACIONES	2024	2025
RESUELTAS	864	373
A FAVOR DEL CLIENTE	613	180
A FAVOR DE CR ZAMORA	247	192
NO ADMITIDAS	4	1
PENDIENTES DE RESOLUCION	16	20
TOTAL	880	393

4. Información relativa a la Gobernanza

4.1 Cultura Corporativa

La cultura corporativa de Caja Rural de Zamora se basa en la integridad, la responsabilidad y la vocación de servicio, valores que guían la actuación de todos los miembros de la Entidad y que se reflejan en su Código Ético y de Conducta, aprobado por el Consejo Rector. Este Código recoge los principios que deben regir la relación con socios, clientes, empleados, proveedores y la sociedad, promoviendo un comportamiento profesional, transparente y orientado a la calidad del servicio, así como el estricto cumplimiento normativo en todas las actividades de la Entidad.

El Código establece pautas claras en ámbitos como la protección de datos, la publicidad veraz, la confidencialidad, la gestión de conflictos de interés, la relación con clientes, la competencia leal y el uso adecuado de los recursos de la Caja. Asimismo, impulsa una conducta ética basada en el respeto, la colaboración y la profesionalidad, tanto en las relaciones internas como en las externas. Esta cultura forma parte del Sistema de Gobierno Interno, que subraya la importancia de una actuación ética y sostenible en todos los niveles de la organización.

Para garantizar su aplicación efectiva, la Caja complementa el Código con políticas y procedimientos internos (incluyendo el Reglamento Interno de Conducta, la Política de Conflictos de Interés y el Sistema de Cumplimiento Penal conforme a UNE 19601) y refuerza su cumplimiento mediante funciones de control independientes (Cumplimiento Normativo, Gestión de Riesgos y Auditoría Interna), que reportan regularmente al Consejo Rector y a sus comités.

La Entidad pone a disposición de empleados y terceros un Canal Ético seguro y confidencial, gestionado por el Comité de Ética y Conducta, a través del cual se pueden comunicar posibles irregularidades o consultas relacionadas con la interpretación del Código, garantizando la ausencia de represalias y un tratamiento adecuado de cada comunicación.

4.2 Compromisos con los proveedores

Subcontratación y proveedores

En línea con las exigencias de buen gobierno, responsabilidad social y cumplimiento normativo, Caja Rural de Zamora integra criterios éticos, sociales y ambientales en la gestión de su cadena de suministro. La Entidad considera que la adecuada supervisión de los procesos de aprovisionamiento y externalización resulta esencial para garantizar la calidad del servicio, reducir riesgos operativos y promover un impacto positivo en su área de influencia.

Caja Rural de Zamora proporciona a sus proveedores información clara y transparente sobre los procesos de contratación, asegurando el cumplimiento normativo en materia laboral, fiscal, medioambiental y de derechos humanos, conforme a la legislación española. La Entidad fomenta la demanda de bienes y servicios responsables y orienta su relación con proveedores bajo los principios recogidos en su Código de Conducta.

La Entidad dispone de una **Política de Externalización de Funciones**, actualizada en junio de 2024, que regula los criterios aplicables a la delegación de funciones, especialmente cuando se trata de actividades consideradas críticas o esenciales.

Esta política establece:

- El deber de evaluar los riesgos asociados a la externalización.
- La obligación de asegurar la continuidad y calidad del servicio prestado por terceros.
- La necesidad de garantizar que el proveedor cumple con los estándares legales, éticos y operativos exigidos por la Entidad.
- La supervisión continua del desempeño del proveedor por parte de la Dirección de Organización, responsable de la política, cuya aprobación corresponde al Consejo Rector.

Mediante este marco, Caja Rural de Zamora asegura que las funciones externalizadas no comprometen su modelo de negocio, la seguridad operacional ni los intereses de sus grupos de interés.

Código de Conducta y estándares exigidos al proveedor

El Código de Conducta de Caja Rural de Zamora establece los principios que rigen la actuación de la Entidad con sus colaboradores y proveedores, garantizando que cualquier proceso de contratación se realice bajo criterios de ética, integridad y cumplimiento normativo.

En este sentido, la Entidad exige a sus proveedores:

- Comportamiento ético, profesional y transparente, ajustado a los valores corporativos.
- Cumplimiento estricto de la legislación aplicable en materia laboral, social, medioambiental y de derechos humanos.
- Prohibición de prácticas ilícitas o que vulneren la integridad de la Caja.
- Imparcialidad en los procesos de contratación, basándose en los principios de libre competencia y economía, sin influencias ni presiones de ningún tipo que puedan distorsionar la adjudicación.
- Independencia entre operaciones, evitando acuerdos condicionados, contraprestaciones recíprocas u otros compromisos futuros que puedan mediatizar la relación comercial o comprometer la objetividad en la toma de decisiones.
- Ausencia de relaciones o compensaciones indebidas, garantizando que ninguna de las partes ejerza influencia que pueda deteriorar la imagen, transparencia o confiabilidad del proceso de selección de proveedores.

Asimismo, aunque los contratos no incluyen cláusulas ASG específicas, el hecho de que los proveedores operen íntegramente dentro del territorio español implica que su actividad se encuentra sujeta al cumplimiento obligatorio de la

normativa legal vigente en estas materias. En este contexto, la Entidad no realiza actualmente una evaluación específica de riesgos ASG en los procesos de externalización, si bien prevé analizar su posible incorporación en futuras revisiones.

Procesos de selección, contratación y seguimiento

Los procesos de aprovisionamiento se orientan a limitar riesgos operativos mediante:

– Selección:

Caja Rural de Zamora trabaja con una red de proveedores especializados que aportan capacidades clave para el correcto funcionamiento de la Entidad. La selección y gestión de estos colaboradores se realiza bajo criterios de responsabilidad, eficiencia y calidad, garantizando que cada servicio contribuya a la mejora continua de los procesos internos.

Con el fin de determinar el perfil de riesgo de los proveedores, la Entidad aplica un triaje previo obligatorio, en el que se distinguen proveedores esenciales y no esenciales en función de la criticidad del servicio prestado. En el caso de los proveedores esenciales, se lleva a cabo un análisis más detallado y una priorización de los niveles de riesgo, lo que permite reforzar su seguimiento y control.

La Entidad prioriza proveedores de bajo perfil de riesgo y con capacidad acreditada para cumplir con las exigencias técnicas y éticas de la organización.

Los servicios externalizados abarcan áreas estratégicas como:

- Soluciones tecnológicas, que incluyen infraestructura, comunicaciones, telefonía fija y móvil y soporte de ingeniería.
- Servicios de consultoría, para apoyar la toma de decisiones y la optimización de procesos.
- Asesoría jurídica, que garantiza el adecuado cumplimiento normativo.
- Suministro de material de oficina, necesario para las operaciones diarias.
- Servicios de limpieza, orientados a mantener espacios seguros y adecuados.
- Servicios transaccionales y servicios derivados, que respaldan la operativa financiera de la Entidad.

– Contratación:

Toda relación contractual incorpora los requisitos establecidos en la Política de Externalización y en el Código de Conducta, garantizando que el proveedor comparte los valores corporativos.

– Supervisión y seguimiento:

La Entidad realiza un control continuo del desempeño del proveedor, evaluando el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la calidad del servicio. Este seguimiento se articula mediante la definición de indicadores y niveles de servicio (ANS/SLAs), la revisión periódica del cumplimiento de dichos indicadores, el análisis de incidencias relevantes, así como la actualización del perfil de riesgo del proveedor, especialmente en el caso de proveedores esenciales o críticos. Los resultados de este seguimiento permiten identificar posibles desviaciones y, en su caso, definir medidas correctoras.

La Entidad no dispone de un sistema formal de evaluación o auditoría ASG de proveedores. Durante los ejercicios 2024 y 2025 no se han realizado auditorías específicas a proveedores. No obstante, el hecho de que los proveedores operen exclusivamente en territorio nacional contribuye a reducir los riesgos sociales y medioambientales asociados.

Compromiso con el desarrollo local

Caja Rural de Zamora mantiene un firme compromiso con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera. La Entidad impulsa políticas responsables que promueven relaciones sólidas y sostenibles con su red de proveedores y con el conjunto de sus grupos de interés.

Este compromiso se materializa en una apuesta decidida por el tejido empresarial del territorio: el 83% de sus proveedores son locales, lo que evidencia la preferencia de la Entidad por colaborar con socios cercanos a su área de influencia y reforzar la actividad económica del entorno.

Asimismo, el 65,08% de los proveedores también son clientes de Caja Rural de Zamora, un indicador de la fortaleza de la relación de confianza establecida y de la integración de la Entidad en el ecosistema económico local. Este modelo contribuye a dinamizar la economía, fortalecer el tejido empresarial y generar valor compartido de forma sostenible.

99,98%

de los proveedores son nacionales.

83,46%

son proveedores locales del área de influencia.

65,08%

de los proveedores son clientes de la Entidad.

Protección de los derechos humanos en relación con proveedores

En materia de derechos humanos, Caja Rural de Zamora extiende su compromiso más allá de sus operaciones directas, asegurando que su cadena de suministro actúe conforme a los principios constitucionales y a la normativa española en materia laboral, social y de igualdad. Dado que la práctica totalidad de sus proveedores son nacionales y operan íntegramente dentro del territorio español, la Entidad exige el estricto cumplimiento del marco legal que garantiza la prohibición del trabajo infantil, del trabajo forzoso, de la explotación laboral y de cualquier forma de discriminación.

Este enfoque se alinea con su política de tolerancia cero ante vulneraciones de derechos humanos y con los estándares recogidos en su Código de Conducta, que resulta de obligado cumplimiento para todos los terceros con los que se relaciona. De este modo, la Entidad refuerza la coherencia entre su compromiso con el desarrollo local y su responsabilidad de asegurar que las relaciones comerciales contribuyen a un entorno ético, justo y respetuoso en toda su área de influencia.

4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno

Medidas contra la corrupción y el soborno

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso firme con la integridad, la transparencia y el cumplimiento estricto de las normas aplicables en materia de anticorrupción y antisoborno. Como Entidad financiera, considera que la prevención de prácticas ilícitas constituye un pilar esencial de su conducta ética y de su responsabilidad corporativa, reforzando la confianza de sus grupos de interés y la solidez del sistema financiero en su conjunto.

Marco normativo y Política de Cumplimiento Penal

Con este propósito, el Consejo Rector ha aprobado la Política de Cumplimiento Penal, que establece los principios fundamentales que rigen la actuación de la Entidad en la prevención y detección de riesgos penales, incluyendo la corrupción, el soborno, el fraude y otros comportamientos ilícitos. Esta política, de obligado cumplimiento para todas las personas sujetas a su ámbito de aplicación, se desarrolla a través del **Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP)**.

Los principios recogidos en la Política de Cumplimiento Penal incluyen:

- Actuar conforme a la normativa vigente, al Código de Conducta y a los procedimientos internos aplicables.
- Impulsar una cultura de cumplimiento basada en la tolerancia cero hacia prácticas ilícitas o fraudulentas.
- Garantizar recursos financieros, materiales y humanos suficientes para el funcionamiento eficaz del SGCP y del Órgano de Cumplimiento Penal.
- Definir objetivos de cumplimiento penal y revisar periódicamente su grado de consecución.
- Identificar actividades susceptibles de riesgo penal y establecer controles eficaces, permanentes y actualizados.
- Desarrollar políticas y procedimientos que prevengan la toma de decisiones sin el debido control o supervisión.
- Asegurar la autoridad e independencia del Órgano de Cumplimiento Penal.
- Proporcionar formación continua a todas las personas sujetas a la política.
- Establecer mecanismos que garanticen la confidencialidad, protección y ausencia de represalias para quienes comuniquen indicios de conducta ilícita.

- Investigar con diligencia y prontitud los hechos comunicados al Órgano de Cumplimiento Normativo, protegiendo los derechos tanto del denunciante como del denunciado.
- Aplicar un régimen disciplinario proporcional ante cualquier incumplimiento interno vinculado a posibles ilícitos penales.

Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP)

El SGCP integra un conjunto de elementos de control diseñados para prevenir, mitigar y gestionar los riesgos relacionados con corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y otras conductas delictivas. Entre sus componentes se incluyen:

- Sistemas de control interno y gestión de riesgos de cumplimiento.
- Procedimientos para la identificación, análisis y mitigación de riesgos penales.
- Protocolos para la formación de la voluntad y la toma de decisiones dentro de la organización.
- Mecanismos de supervisión y revisión periódica.
- Un régimen disciplinario plenamente integrado en el modelo de cumplimiento.

Medidas específicas contra la corrupción y el soborno

Caja Rural de Zamora mantiene una postura de rechazo absoluto hacia cualquier forma de corrupción o soborno. En consecuencia, desarrolla acciones concretas para prevenir, reducir y abordar prácticas ilícitas, entre las que se incluyen:

- Procedimientos específicos de actuación ante situaciones de riesgo penal, articulados a través del Canal Ético, que permite la comunicación de irregularidades y la activación inmediata de los procesos de investigación y medidas correctoras.
- Protocolos internos para sancionar incumplimientos y aplicar medidas correctoras, integrados en el SGCP mediante la aplicación del régimen disciplinario y medidas preventivas tras la investigación de irregularidades.
- Mecanismos de investigación inmediata ante potenciales irregularidades, a través del Canal Ético, gestionado por el Órgano de Cumplimiento Penal, que permite analizar e investigar de forma inmediata las comunicaciones recibidas.
- Controles orientados a prevenir el uso indebido de la estructura de la Entidad para actividades ilícitas, basados en el SGCP, los controles de prevención del blanqueo de capitales, la segregación de funciones y la supervisión por órganos de control interno.

Estas medidas se extienden a proveedores, clientes, intermediarios y otros ámbitos de riesgo mediante políticas internas, controles de admisión y diligencia debida, procesos de contratación y supervisión, autorizaciones internas y controles de legalidad, integrados en el sistema de control interno y de cumplimiento de la Entidad.

Canal de denuncias

En el marco del PRP (Programa de Prevención de Riesgos Penales), la Entidad ha habilitado un Canal Ético adaptado a la Ley 2/2023, de protección del informante. Este canal constituye un instrumento esencial para la detección temprana de comportamientos irregulares y permite:

- Comunicar de forma confidencial o anónima hechos que puedan constituir delitos, infracciones administrativas o vulneraciones del Código de Conducta.
- Activar de inmediato los procedimientos internos de investigación, facilitando la adopción de medidas correctoras cuando sea necesario.
- Formular consultas al Órgano de Cumplimiento Penal relacionadas con la interpretación normativa o con responsabilidades asociadas al desempeño profesional.
- Acceder a un procedimiento regulado que garantiza la confidencialidad, la protección del informante frente a represalias y un tratamiento diligente de todas las comunicaciones recibidas.

El funcionamiento del Canal Ético se encuentra definido mediante un reglamento específico que regula su gestión, las fases del proceso de análisis y las garantías aplicables. La Entidad asegura su accesibilidad tanto para empleados como para terceros, difundiendo su disponibilidad a través de los canales internos y de su página web corporativa.

En todos los casos, se subraya el compromiso de Caja Rural de Zamora con la protección integral del denunciante, ofreciendo la posibilidad de realizar comunicaciones de forma anónima y garantizando la ausencia de represalias.

En 2025 se recibió una denuncia a través del Canal Ético, no relacionada con vulneración de derechos humanos ni con corrupción, soborno o blanqueo de capitales. Dicha denuncia fue finalmente inadmitida tras su evaluación. En 2024 no se recibió ninguna denuncia.

Medidas contra el blanqueo de capitales

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso sólido y permanente con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC y FT), cumpliendo rigurosamente con la normativa nacional e internacional aplicable y adoptando estándares de control equiparables a las mejores prácticas del sector. Como Entidad plenamente consolidada en España, la Caja aplica un enfoque preventivo y de tolerancia cero ante cualquier conducta que pudiera contribuir directa o indirectamente a estas actividades ilícitas, colaborando activamente con las autoridades competentes para su detección e identificación.

Este compromiso se articula a través de políticas y procedimientos específicos que buscan evitar que la estructura de la Entidad pueda ser utilizada con fines ilícitos. El Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, junto con los principios establecidos en el Código de Conducta, constituye el marco de actuación obligatorio para todo el personal. La falta de observancia de estos principios podría derivar en delitos de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o financiación ilegal de partidos políticos.

En línea con dicho marco, la Entidad prohíbe expresamente:

- Participar en actividades destinadas a ocultar el origen ilícito de bienes o derechos.
- Aceptar fondos o depósitos relacionados con actividades terroristas o destinados a financiar a grupos u organizaciones terroristas.
- Aceptar fondos o depósitos que tengan como destino donaciones o aportaciones ilegales a partidos políticos.

Las políticas y procedimientos implantados incluyen las siguientes obligaciones:

- Establecer políticas de admisión de clientes basadas en criterios de riesgo.
- Prohibición de relaciones comerciales con personas incluidas en listas públicas de la Unión Europea vinculadas al terrorismo y con bancos pantalla (Shell Banks).
- Aplicación de medidas de diligencia debida, incluyendo la identificación, conocimiento y seguimiento continuo de clientes en función del nivel de riesgo.
- Verificación adicional de la actividad del cliente, más allá de la simple presentación documental.
- Conservación digitalizada de la documentación identificativa y acreditativa de la actividad durante un período de diez años.
- Análisis sistemático de operaciones mediante herramientas informáticas para la detección de transacciones inusuales o sospechosas.
- Comunicación al SEPBLAC de todas aquellas operaciones que presenten indicios de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
- Atención inmediata a los requerimientos del SEPBLAC y demás autoridades competentes.
- Formación obligatoria y continua para todos los empleados en materia de PBC y FT.
- Acceso permanente del personal a las políticas, procedimientos y actualizaciones aplicables.
- Auditoría anual externa, realizada por un experto independiente, destinada a evaluar la adecuación y eficacia del sistema.
- Existencia de un Órgano de Control Interno (OCI) responsable de supervisar la aplicación del modelo de prevención.

Complementariamente, la Entidad utiliza un cuestionario de honorabilidad obligatorio para todas las nuevas incorporaciones, cuyo objetivo es obtener información relevante para evaluar adecuadamente el riesgo asociado y garantizar el cumplimiento de los estándares internos en PBC y FT.

Todas las políticas y procedimientos se actualizan de manera periódica para asegurar su alineación con la normativa vigente y con las mejores prácticas del mercado. Esta actualización continua permite a la Entidad reforzar su capacidad preventiva frente a un entorno regulatorio y delictivo en constante evolución.

Análisis y gestión de riesgos penales

Con el objetivo de gestionar de manera eficaz los riesgos penales, Caja Rural de Zamora ha desarrollado una Metodología de Análisis de Riesgos integral, sustentada en un enfoque estructurado que abarca tres etapas esenciales: identificación, análisis y evaluación de los riesgos penales a los que la Entidad puede estar expuesta. Esta metodología permite anticipar los riesgos que razonablemente puedan materializarse, considerando tanto el contexto operativo como las características propias de cada actividad y departamento.

El proceso incluye asimismo la valoración de la adecuación y eficacia de los controles existentes en la organización. En caso de detectarse deficiencias, la Entidad activa planes de acción específicos dirigidos a corregirlas y reforzar los controles, reduciendo así los riesgos asociados. Este análisis abarca todas las áreas de negocio y funciones internas, contemplando riesgos como la corrupción entre particulares o el blanqueo de capitales, entre otros supuestos de relevancia penal.

La metodología aplicada se articula en los siguientes ejes:

- Identificación de los riesgos penales potenciales, atendiendo a factores internos, regulatorios y del entorno.
- Análisis de los riesgos identificados, evaluando su probabilidad, naturaleza e impacto potencial.
- Evaluación final de los riesgos, determinando su criticidad y las medidas necesarias para su mitigación.

En conjunto, este enfoque ofrece un marco riguroso y homogéneo para la gestión de riesgos penales, permitiendo a la Entidad aplicar controles proporcionados y eficaces, así como adoptar decisiones informadas en materia de cumplimiento.

La metodología se complementa con el Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, un documento que ha sido actualizado de acuerdo con las modificaciones del Código Penal y que recoge los procedimientos y controles necesarios para prevenir, detectar y mitigar los riesgos penales. Este Manual constituye una herramienta clave para fortalecer el sistema de cumplimiento de Caja Rural de Zamora, asegurando que la organización dispone de los recursos, procesos y conocimientos necesarios para abordar los riesgos penales en todas sus áreas de actividad.

Relaciones con las administraciones públicas

Caja Rural de Zamora mantiene un compromiso firme con la transparencia y la integridad en todas sus relaciones con las Administraciones Públicas. La Entidad considera esencial desarrollar interacciones abiertas, responsables y plenamente alineadas con la normativa vigente, garantizando en todo momento un comportamiento ético por parte de sus directivos y empleados. En este sentido, se prohíbe expresamente cualquier actuación que pueda constituir soborno, tráfico de influencias o corrupción, especialmente en el marco de operaciones con organismos públicos, tanto nacionales como internacionales.

Esta prohibición incluye, entre otros supuestos:

- Ofrecer o entregar regalos, beneficios u obsequios a funcionarios, organismos o autoridades públicas (incluyendo Banco de España, Banco Central Europeo, Comisión Nacional del Mercado de Valores, SEPBLAC, autoridades fiscales o la Agencia Española de Protección de Datos) que excedan los usos sociales habituales o que puedan interpretarse como un intento de obtener un trato de favor. Esto abarca elementos como viajes, comidas de alto coste, ofertas de empleo o regalos de valor desproporcionado.
- Solicitar o aceptar regalos o beneficios de funcionarios públicos o autoridades aprovechando la posición profesional para obtener ventajas indebidas.
- Utilizar relaciones personales con funcionarios o autoridades con el fin de influir en decisiones en beneficio de la Entidad o de terceros. Por ejemplo, que un empleado con experiencia previa en el sector público recurra a contactos personales para influir de forma inapropiada en resoluciones administrativas.

Con estas medidas, Caja Rural de Zamora refuerza su compromiso con la legalidad, la ética profesional y la prevención de prácticas que puedan comprometer la integridad de su relación con el sector público.

4.4 Información fiscal

Como prueba de nuestro compromiso por tener una fiscalidad transparente hacia nuestros grupos de interés, presentamos en la tabla a continuación nuestras cifras principales de negocio.

Información fiscal		
	2025 (miles €)	2024 (miles €)
Volumen de negocio	175.871	170.728
Beneficios obtenidos antes de impuestos	74.475	60.413
Beneficios obtenidos distribuibles	72.249	59.352
Porcentaje distribuido	100%	100%
A retribuciones al capital	1,79%	1,94%
A fondo de reserva obligatorio	85,44%	85,32%
A fondo de educación y promoción	9,82%	9,81%
A fondo de reserva voluntario	2,95%	2,94%
Impuestos sobre beneficios pagados	9.321	6.881
Rendimiento sobre los activos	1,38%	1,31%
Subvenciones públicas recibidas	0	0

Activos para el cálculo del GAR - Volumen de Negocio

Código	Descripción	Activos para el cálculo del GAR - Volumen de Negocio									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Activos para el cálculo del GAR - Volumen de Negocio	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00

Activos para el cálculo del GAR T-1 - Capex

Código	Descripción	Activos para el cálculo del GAR T-1 - Capex									
		Activos para el cálculo del GAR T-1 - Capex					Activos para el cálculo del GAR T-1 - Capex				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Activos para el cálculo del GAR T-1 - Capex	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00



Activos para el cálculo del GAR T-1 - Volumen de Negocio

Código	Descripción del activo	Detalle de los activos para el cálculo del GAR T-1 - Volumen de Negocio																																		
		Módulo de crédito agrícola (MCA)							Módulo de crédito agrícola (MCA)							Módulo de crédito agrícola (MCA)							Módulo de crédito agrícola (MCA)							Módulo de crédito agrícola (MCA)						
		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	GAR Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador del ratio de liquidez	319.752.802,00	140.000,00	30.121.260,00	152.265.697,00	148.797.469,00	0,00	1.302.035,00	1.000,00	1.000,00	49.681,00	1.000,00	5.322,66	1.000,00	3.000,00	5.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00					

GAR: Información por sector - CAPEX

Código	Descripción del activo	Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)		Módulo de crédito agrícola (MCA)			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Activos para el cálculo del GAR T-1 - Volumen de Negocio	319.752.802,00	140.000,00	30.121.260,00	152.265.697,00	148.797.469,00	0,00	1.302.035,00	1.000,00	1.000,00	49.681,00	1.000,00	5.322,66	1.000,00	3.000,00	5.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00

Indicador clave de resultados del GAR en términos de flujo - Volumen de Negocio

Ítem	Información de cambio climático (CCM)											Información de cambio climático (CCA)											Información de cambio climático (CMA)											Información de cambio climático (CMC)											Información de cambio climático (CMC)											Información de cambio climático (CMC)										
	Emisiones de CO2			Emisiones de CH4			Emisiones de N2O			Emisiones de HFC			Emisiones de PFC			Emisiones de SF6			Emisiones de otros gases			Emisiones de CO2			Emisiones de CH4			Emisiones de N2O			Emisiones de HFC			Emisiones de PFC			Emisiones de SF6			Emisiones de otros gases			Emisiones de CO2			Emisiones de CH4			Emisiones de N2O			Emisiones de HFC			Emisiones de PFC			Emisiones de SF6			Emisiones de otros gases					
	1A	1B	1C	2A	2B	2C	3A	3B	3C	4A	4B	4C	5A	5B	5C	6A	6B	6C	7A	7B	7C	8A	8B	8C	9A	9B	9C	10A	10B	10C	11A	11B	11C	12A	12B	12C	13A	13B	13C	14A	14B	14C	15A	15B	15C	16A	16B	16C	17A	17B	17C	18A	18B	18C	19A	19B	19C	20A	20B	20C						
11	11.1	11.1.1	11.1.2	11.1.3	11.1.4	11.1.5	11.1.6	11.1.7	11.1.8	11.1.9	11.1.10	11.1.11	11.1.12	11.1.13	11.1.14	11.1.15	11.1.16	11.1.17	11.1.18	11.1.19	11.1.20	11.1.21	11.1.22	11.1.23	11.1.24	11.1.25	11.1.26	11.1.27	11.1.28	11.1.29	11.1.30	11.1.31	11.1.32	11.1.33	11.1.34	11.1.35	11.1.36	11.1.37	11.1.38	11.1.39	11.1.40	11.1.41	11.1.42	11.1.43	11.1.44	11.1.45	11.1.46	11.1.47	11.1.48	11.1.49	11.1.50															
12	12.1	12.1.1	12.1.2	12.1.3	12.1.4	12.1.5	12.1.6	12.1.7	12.1.8	12.1.9	12.1.10	12.1.11	12.1.12	12.1.13	12.1.14	12.1.15	12.1.16	12.1.17	12.1.18	12.1.19	12.1.20	12.1.21	12.1.22	12.1.23	12.1.24	12.1.25	12.1.26	12.1.27	12.1.28	12.1.29	12.1.30	12.1.31	12.1.32	12.1.33	12.1.34	12.1.35	12.1.36	12.1.37	12.1.38	12.1.39	12.1.40	12.1.41	12.1.42	12.1.43	12.1.44	12.1.45	12.1.46	12.1.47	12.1.48	12.1.49	12.1.50															
13	13.1	13.1.1	13.1.2	13.1.3	13.1.4	13.1.5	13.1.6	13.1.7	13.1.8	13.1.9	13.1.10	13.1.11	13.1.12	13.1.13	13.1.14	13.1.15	13.1.16	13.1.17	13.1.18	13.1.19	13.1.20	13.1.21	13.1.22	13.1.23	13.1.24	13.1.25	13.1.26	13.1.27	13.1.28	13.1.29	13.1.30	13.1.31	13.1.32	13.1.33	13.1.34	13.1.35	13.1.36	13.1.37	13.1.38	13.1.39	13.1.40	13.1.41	13.1.42	13.1.43	13.1.44	13.1.45	13.1.46	13.1.47	13.1.48	13.1.49	13.1.50															
14	14.1	14.1.1	14.1.2	14.1.3	14.1.4	14.1.5	14.1.6	14.1.7	14.1.8	14.1.9	14.1.10	14.1.11	14.1.12	14.1.13	14.1.14	14.1.15	14.1.16	14.1.17	14.1.18	14.1.19	14.1.20	14.1.21	14.1.22	14.1.23	14.1.24	14.1.25	14.1.26	14.1.27	14.1.28	14.1.29	14.1.30	14.1.31	14.1.32	14.1.33	14.1.34	14.1.35	14.1.36	14.1.37	14.1.38	14.1.39	14.1.40	14.1.41	14.1.42	14.1.43	14.1.44	14.1.45	14.1.46	14.1.47	14.1.48	14.1.49	14.1.50															
15	15.1	15.1.1	15.1.2	15.1.3	15.1.4	15.1.5	15.1.6	15.1.7	15.1.8	15.1.9	15.1.10	15.1.11	15.1.12	15.1.13	15.1.14	15.1.15	15.1.16	15.1.17	15.1.18	15.1.19	15.1.20	15.1.21	15.1.22	15.1.23	15.1.24	15.1.25	15.1.26	15.1.27	15.1.28	15.1.29	15.1.30	15.1.31	15.1.32	15.1.33	15.1.34	15.1.35	15.1.36	15.1.37	15.1.38	15.1.39	15.1.40	15.1.41	15.1.42	15.1.43	15.1.44	15.1.45	15.1.46	15.1.47	15.1.48	15.1.49	15.1.50															
16	16.1	16.1.1	16.1.2	16.1.3	16.1.4	16.1.5	16.1.6	16.1.7	16.1.8	16.1.9	16.1.10	16.1.11	16.1.12	16.1.13	16.1.14	16.1.15	16.1.16	16.1.17	16.1.18	16.1.19	16.1.20	16.1.21	16.1.22	16.1.23	16.1.24	16.1.25	16.1.26	16.1.27	16.1.28	16.1.29	16.1.30	16.1.31	16.1.32	16.1.33	16.1.34	16.1.35	16.1.36	16.1.37	16.1.38	16.1.39	16.1.40	16.1.41	16.1.42	16.1.43	16.1.44	16.1.45	16.1.46	16.1.47	16.1.48	16.1.49	16.1.50															
17	17.1	17.1.1	17.1.2	17.1.3	17.1.4	17.1.5	17.1.6	17.1.7	17.1.8	17.1.9	17.1.10	17.1.11	17.1.12	17.1.13	17.1.14	17.1.15	17.1.16	17.1.17	17.1.18	17.1.19	17.1.20	17.1.21	17.1.22	17.1.23	17.1.24	17.1.25	17.1.26	17.1.27	17.1.28	17.1.29	17.1.30	17.1.31	17.1.32	17.1.33	17.1.34	17.1.35	17.1.36	17.1.37	17.1.38	17.1.39	17.1.40	17.1.41	17.1.42	17.1.43	17.1.44	17.1.45	17.1.46	17.1.47	17.1.48	17.1.49	17.1.50															
18	18.1	18.1.1	18.1.2	18.1.3	18.1.4	18.1.5	18.1.6	18.1.7	18.1.8	18.1.9	18.1.10	18.1.11	18.1.12	18.1.13	18.1.14	18.1.15	18.1.16	18.1.17	18.1.18	18.1.19	18.1.20	18.1.21	18.1.22	18.1.23	18.1.24	18.1.25	18.1.26	18.1.27	18.1.28	18.1.29	18.1.30	18.1.31	18.1.32	18.1.33	18.1.34	18.1.35	18.1.36	18.1.37	18.1.38	18.1.39	18.1.40	18.1.41	18.1.42	18.1.43	18.1.44	18.1.45	18.1.46	18.1.47	18.1.48	18.1.49	18.1.50															
19	19.1	19.1.1	19.1.2	19.1.3	19.1.4	19.1.5	19.1.6	19.1.7	19.1.8	19.1.9	19.1.10	19.1.11	19.1.12	19.1.13	19.1.14	19.1.15	19.1.16	19.1.17	19.1.18	19.1.19	19.1.20	19.1.21	19.1.22	19.1.23	19.1.24	19.1.25	19.1.26	19.1.27	19.1.28	19.1.29	19.1.30	19.1.31	19.1.32	19.1.33	19.1.34	19.1.35	19.1.36	19.1.37	19.1.38	19.1.39	19.1.40	19.1.41	19.1.42	19.1.43	19.1.44	19.1.45	19.1.46	19.1.47	19.1.48	19.1.49	19.1.50															
20	20.1	20.1.1	20.1.2	20.1.3	20.1.4	20.1.5	20.1.6	20.1.7	20.1.8	20.1.9	20.1.10	20.1.11	20.1.12	20.1.13	20.1.14	20.1.15	20.1.16	20.1.17	20.1.18	20.1.19	20.1.20	20.1.21	20.1.22	20.1.23	20.1.24	20.1.25	20.1.26	20.1.27	20.1.28	20.1.29	20.1.30	20.1.31	20.1.32	20.1.33	20.1.34	20.1.35	20.1.36	20.1.37	20.1.38	20.1.39	20.1.40	20.1.41	20.1.42	20.1.43	20.1.44	20.1.45	20.1.46	20.1.47	20.1.48	20.1.49	20.1.50															
21	21.1	21.1.1	21.1.2	21.1.3	21.1.4	21.1.5	21.1.6	21.1.7	21.1.8	21.1.9	21.1.10	21.1.11	21.1.12	21.1.13	21.1.14	21.1.15	21.1.16	21.1.17	21.1.18	21.1.19	21.1.20	21.1.21	21.1.22	21.1.23	21.1.24	21.1.25	21.1.26	21.1.27	21.1.28	21.1.29	21.1.30	21.1.31	21.1.32	21.1.33	21.1.34	21.1.35	21.1.36	21.1.37	21.1.38	21.1.39	21.1.40	21.1.41	21.1.42	21.1.43	21.1.44	21.1.45	21.1.46	21.1.47	21.1.48	21.1.49	21.1.50															
22	22.1	22.1.1	22.1.2	22.1.3	22.1.4	22.1.5	22.1.6	22.1.7	22.1.8	22.1.9	22.1.10	22.1.11	22.1.12	22.1.13	22.1.14	22.1.15	22.1.16	22.1.17	22.1.18	22.1.19	22.1.20	22.1.21	22.1.22	22.1.23	22.1.24	22.1.25	22.1.26	22.1.27	22.1.28	22.1.29	22.1.30	22.1.31	22.1.32	22.1.33	22.1.34	22.1.35	22.1.36	22.1.37	22.1.38	22.1.39	22.1.40	22.1.41	22.1.42	22.1.43	22.1.44	22.1.45	22.1.46	22.1.47	22.1.48	22.1.49	22.1.50															
23	23.1	23.1.1	23.1.2	23.1.3	23.1.4	23.1.5	23.1.6	23.1.7	23.1.8	23.1.9	23.1.10	23.1.11	23.1.12	23.1.13	23.1.14	23.1.15	23.1.16	23.1.17	23.1.18	23.1.19	23.1.20	23.1.21	23.1.22	23.1.23	23.1.24	23.1.25	23.1.26	23.1.27	23.1.28	23.1.29	23.1.30	23.1.31	23.1.32	23.1.33	23.1.34	23.1.35	23.1.36	23.1.37	23.1.38	23.1.39	23.1.40	23.1.41	23.1.42	23.1.43	23.1.44	23.1.45	23.1.46	23.1.47	23.1.48	23.1.49	23.1.50															
24	24.1	24.1.1	24.1.2	24.1.3	24.1.4	24.1.5	24.1.6	24.1.7	24.1.8	24.1.9	24.1.10	24.1.11	24.1.12	24.1.13	24.1.14	24.1.15	24.1.16	24.1.17	24.1.18	24.1.19	24.1.20	24.1.21	24.1.22	24.1.23	24.1.24	24.1.25	24.1.26	24.1.27	24.1.28	24.1.29	24.1.30	24.1.31	24.1.32	24.1.33	24.1.34	24.1.35	24.1.36	24.1.37	24.1.38	24.1.39	24.1.40	24.1.41	24.1.42	24.1.43	24.1.44	24.1.45	24.1.46	24.1.47	24.1.48	24.1.49	24.1.50															
25	25.1	25.1.1	25.1.2	25.1.3	25.1.4	25.1.5	25.1.6	25.1.7	25.1.8	25.1.9	25.1.10	25.1.11	25.1.12	25.1.13	25.1.14	25.1.15	25.1.16	25.1.17	25.1.18	25.1.19	25.1.20	25.1.21	25.1.22	25.1.23	25.1.24	25.1.25	25.1.26	25.1.27	25.1.28	25.1.29	25.1.30	25.1.31	25.1.32	25.1.33	25.1.34	25.1.35	25.1.36	25.1.37	25.1.38	25.1.39	25.1.40	25.1.41	25.1.42	25.1.43	25.1.44	25.1.45	25.1.46	25.1.47	25.1.48	25.1.49	25.1.50															
26	26.1	26.1.1	26.1.2	26.1.3	26.1.4	26.1.5	26.1.6	26.1.7	26.1.8	26.1.9	26.1.10	26.1.11	26.1.12	26.1.13	26.1.14	26.1.15	26.1.16	26.1.17	26.1.18	26.1.19	26.1.20	26.1.21	26.1.22	26.1.23	26.1.24	26.1.25	26.1.26	26.1.27	26.1.28	26.1.29	26.1.30	26.1.31	26.1.32	26.1.33	26.1.34	26.1.35	26.1.36	26.1.37	26.1.38	26.1.39	26.1.40	26.1.41	26.1.42	26.1.43	26.1.44	26.1.45	26.1.46	26.1.47	26.1.48	26.1.49	26.1.50															
27	27.1	27.1.1	27.1.2	27.1.3	27.1.4	27.1.5	27.1.6	27.1.7	27.1.8	27.1.9	27.1.10	27.1.11	27.1.12	27.1.13	27.1.14	27.1.15	27.1.16	27.1.17	27.1.18	27.1.19	27.1.20	27.1.21	27.1.22	27.1.23	27.1.24	27.1.25	27.1.26	27.1.27	27.1.28	27.1.29	27.1.30	27.1.31	27.1.32	27.1.33	27.1.34	27.1.35	27.1.36	27.1.37	27.1.38	27.1.39	27.1.40	27.1.41	27.1.42	27.1.43	27.1.44																					

5.2 Anexo 3. Índice de contenidos de información exigida por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley en materia de información no financiera y diversidad		Sección EINF	Vinculación con los indicadores GRI (Orientativo)	
Información general				
Modelo de Negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo y su entorno empresarial	1.1 Perfil de la Organización 1.3 Modelo de Negocio y Estrategia	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	Organización y estructura de la empresa	1.1 Perfil de la Organización 1.2 Gobernanza	2-1	Detalles organizacionales
			2-9	Estructura de gobernanza y composición
	Presencia geográfica y los mercados en los que opera	1.1 Perfil de la Organización 1.3 Modelo de Negocio y Estrategia (Ámbito geográfico y mercados en los que opera)	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	Objetivos, estrategias de la organización	1.3 Modelo de Negocio y Estrategia (Estrategia de Negocio, Estrategia de Sostenibilidad, Plan Director)	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
Principales factores y tendencias que pueden afectar su evolución	1.3 Modelo de Negocio y Estrategia (Análisis del entorno)	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	
General	Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros	1. Información general (Enfoque global del informe)	1	Fundamentos
			2-5	Verificación externa
	Análisis de materialidad	1.4. Análisis de Doble Materialidad	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
			3-2	Lista de temas materiales

Información sobre cuestiones medioambientales				
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas aplicadas por la Entidad respecto a cuestiones medioambientales	1.2 Gobernanza 1.3 Modelo de Negocio y Estrategia 2.1 Políticas relacionadas con el Medioambiente 2.3 Gestión Ambiental	2-23	Políticas que te comprometen
	Se describe el resultado de esas políticas respecto a cuestiones medioambientales	2.1 Políticas relacionadas con el Medioambiente 2.2 Lucha contra el Cambio climático 2.3 Gestión Ambiental	3-3	Gestión de los temas materiales
	Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales vinculados a las operaciones de la Entidad	1.2 Gobernanza 2.1 Políticas relacionadas con el Medioambiente 2.2 Lucha contra el Cambio climático 2.3 Gestión Ambiental	201-2	Implicaciones y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	2.2 Lucha contra el cambio climático	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
			305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)
	Procedimientos de evaluación o certificación medioambiental	2.3 Gestión Ambiental	2-23	Políticas que te comprometen
			3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	2.3 Gestión Ambiental	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Aplicación del principio de precaución	2.3 Gestión Ambiental	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Cantidad de provisiones y garantía para riesgos medioambientales	1.2 Gobernanza (Integración de los riesgos ASG y sostenibilidad)	2-23	Políticas que te comprometen
3-3			Gestión de los aspectos materiales	

Economía circular y prevención de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	2.3 Gestión Ambiental	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
			306-3	Residuos generados
			306-4	Residuos no destinados a eliminación
			306-5	Residuos destinados a eliminación
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	2.3 Gestión Ambiental Indicador no material	306-3	Residuos generados
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Indicador no material	N/A	N/A
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	2.3 Gestión Ambiental Indicador no material	303-5	Consumo de Agua
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	2.3 Gestión Ambiental	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
	Consumo, directo e indirecto, de energía	2.3 Gestión Ambiental	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	2.3 Gestión Ambiental	302-4	Reducción del consumo energético
	Uso de energías renovables	2.3 Gestión ambiental	302-1	Consumo energético dentro de la organización
Cambio Climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	2.2 Lucha contra el Cambio Climático (Huella de Carbono (Emisiones GEI))	201-2	Implicaciones y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	2.3 Gestión ambiental 2.2 Lucha contra el Cambio Climático 5.3 Anexo 4. Plan de Descarbonización	305-5	Reducción de emisiones de GEI
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	5.3 Anexo 4. Plan de Descarbonización	305-5	Reducción de emisiones de GEI

Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	2.4 Capital natural y Biodiversidad Indicador no material	304-2	Impactos significativos de actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad
	Impactos generados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	2.4 Capital natural y Biodiversidad Indicador no material	304-2	Impactos significativos de actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas aplicadas por la Entidad respecto a cuestiones sociales y relativas al personal	1.2 Gobernanza 1.3 Modelo de Negocio y Estrategia 3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados 3.2 Salud y Seguridad 3.4 Formación y Desarrollo 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión	2-23	Compromisos de política
	Se describe el resultado de esas políticas respecto a cuestiones sociales y relativas al personal	1.2 Gobernanza 3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados 3.2 Salud y Seguridad 3.3 Diálogo social 3.4 Formación y Desarrollo 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión	3-3	Gestión de los temas materiales
	Los principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal vinculados a las operaciones de la Entidad la Entidad	1.2 Gobernanza 3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados 3.2 Salud y Seguridad 3.3 Diálogo social 3.4 Formación y Desarrollo 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión	3-3	Gestión de temas materiales
Empleo	Número total y distribución de empleados y empleadas por sexo, edad, país y clasificación profesional	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Estructura de la plantilla)	2-7 405-1	Empleados Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Modalidades de contratación)	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Cese y rotación de personal)	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Brecha salarial y remuneración por puestos de trabajo equivalentes)	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Brecha salarial y remuneración por puestos de trabajo equivalentes)	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	1.2 Gobernanza (Retribución Consejeros y Directivos)	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
	Implantación de políticas de desconexión laboral	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Desconexión laboral)	2-23	Políticas que te comprometen
			3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Número de empleados con discapacidad	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Igualdad y accesibilidad universal)	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Organización del trabajo)	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Número de horas de absentismo	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados (Organización del trabajo)	403-9	Lesiones por accidente laboral
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	3.1 Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados	3-3	Gestión de los aspectos materiales
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.2 Salud y Seguridad	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	3.2 Salud y Seguridad	403-9	Lesiones por accidente laboral
			403-10	Dolencias y enfermedades laborales

Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3.3 Diálogo social (Organización del diálogo social, mecanismos de información, consulta y participación)	2-30	Convenios colectivos
	Porcentaje de empleados y empleadas cubiertos por convenio colectivo por país	3.2 Salud y Seguridad (Balance de los convenios colectivos)	2-30	Convenios colectivos
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	3.2 Salud y Seguridad (Balance de los convenios colectivos)	2-30	Convenios colectivos
			403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3.3 Diálogo social – (Organización del diálogo social, mecanismos de información, consulta y participación)	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	3.4 Formación y Desarrollo (Prácticas implementadas en materia de formación)	404-2	Programas de mejora de competencias de empleados y programas de apoyo a la transición
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	3.4 Formación y Desarrollo (Horas de formación por categoría profesional)	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Igualdad y accesibilidad universal)	3-3	Gestión de los aspectos materiales
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Igualdad y accesibilidad universal)	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	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 y la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Igualdad y accesibilidad universal)	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión (Igualdad y accesibilidad universal)	406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas

Información sobre el respeto de los Derechos Humanos				
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas aplicadas por la Entidad vinculadas al respeto de los derechos humanos	1.2 Gobernanza 3.6 Protección de los Derechos Humanos	2-23	Compromisos de política
	Los resultados de esas políticas de esas políticas vinculadas al respeto de los derechos humanos	3.3 Diálogo social - Compromiso con los convenios fundamentales de la OIT - 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión 3.6 Protección de los Derechos Humanos 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Los principales riesgos relacionados con el respeto de los derechos humanos vinculados a las operaciones de la Entidad	1.2 Gobernanza 3.3 Diálogo social - Compromiso con los convenios fundamentales de la OIT - 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión 3.6 Protección de los Derechos Humanos 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	412-1	Operaciones sujetas a revisiones o evaluaciones de impacto en derechos humanos
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos: Prevención de los riesgos de vulneración de Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3.6 Protección de los Derechos Humanos 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	2-25	Procesos para remediar impactos negativos
	Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos	3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	2-26	Mecanismos para pedir asesoramiento y plantear inquietudes
	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	3.3 Diálogo social (Compromiso con los convenios fundamentales de la OIT)	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva puede estar en riesgo
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	3.3 Diálogo social (Compromiso con los convenios fundamentales de la OIT) 3.5 Igualdad, Diversidad e Inclusión	406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas

	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	3.3 Diálogo social 3.6 Protección de los Derechos Humanos	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	3.3 Diálogo social 3.6 Protección de los Derechos Humanos	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno				
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas aplicadas por la Entidad respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno	1.2 Gobernanza 3.7 Compromisos con la sociedad 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	Los resultados de esas políticas respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno	3.7 Compromisos con la sociedad 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
	Los principales riesgos relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno, vinculados a las operaciones de la Entidad	1.2 Gobernanza 3.7 Compromisos con la sociedad 4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	3-3	Gestión de los aspectos materiales
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	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	4.3 Lucha contra la corrupción y el soborno	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	3.7 Compromisos con la sociedad	3-3	Gestión de los aspectos materiales

Información sobre la sociedad				
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas aplicadas por la Entidad respecto a cuestiones sobre la sociedad	1.2 Gobernanza 3.7 Compromisos con la sociedad 3.8 Compromisos con los clientes 4.2 Compromisos con los proveedores 4.4 Información fiscal	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Los resultados de esas políticas respecto a cuestiones sobre la sociedad	3.7 Compromisos con la sociedad 3.8 Compromisos con los clientes 4.2 Compromisos con los proveedores 4.4 Información fiscal	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Los principales riesgos relacionados a cuestiones sobre la sociedad, vinculados a operaciones de la Entidad	1.2 Gobernanza 3.7 Compromisos con la sociedad 3.8 Compromisos con los clientes 4.2 Compromisos con los proveedores 4.4 Información fiscal	3-3	Gestión de los aspectos materiales
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	3.7 Compromisos con la sociedad (Compromiso con el empleo y el desarrollo local) 4.2 Compromiso con el desarrollo local	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	3.7 Compromisos con la sociedad (Compromiso con el empleo y el desarrollo local) 4.2 Compromisos con los proveedores (Compromiso con el desarrollo local)	3-3	Gestión de los aspectos materiales
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	3.7 Compromisos con la sociedad (Compromiso con el empleo y el desarrollo local) 4.2 Compromisos con los proveedores (Compromiso con el desarrollo local)	2-29	Enfoque de participación de los grupos de interés
	Las acciones de asociación o patrocinio	3.7 Compromisos con la sociedad (Acciones de asociación y patrocinio)	2-28	Asociaciones a las que se pertenece

Subcontratación y proveedores	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales	4.2 Compromiso con los proveedores	308-1	Nuevos proveedores evaluados según criterios ambientales
			414-1	Nuevos proveedores evaluados según criterios sociales
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su Responsabilidad Social y Medioambiental	4.2 Compromiso con los proveedores	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	4.2 Compromiso con los proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
414-1			Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3.8 Compromisos con los clientes	416-1	Evaluación de impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios
			416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	3.8 Compromiso con los clientes (Quejas y reclamaciones recibidas)	2-25	Procesos para remediar impactos negativos
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	4.4 Información fiscal	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
			207-4	Presentación de informes país por país
	Impuestos sobre beneficios pagados por país	4.4 Información fiscal	207-1	Enfoque fiscal
			207-4	Presentación de informes país por país
Información sobre las subvenciones públicas recibidas	4.4 Información fiscal	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	

5.3 Anexo 4. Plan de Descarbonización

El Real Decreto 214/2025, de 18 de marzo, refuerza el marco normativo español en materia de mitigación del cambio climático, al establecer la obligación para empresas y entidades públicas de calcular su huella de carbono y de elaborar y publicar un plan de reducción de emisiones para los alcances 1 y 2, conforme a los requisitos establecidos y en línea con el Acuerdo de París para el horizonte temporal establecido hasta 2030.

El Real Decreto exige que dicho plan de descarbonización incluya, como mínimo, un horizonte de planificación de cinco años, así como las medidas necesarias para reducir las emisiones reconocidas. Asimismo, el marco regulatorio establece que el plan debe ser compatible con la transición hacia una economía sostenible y coherente con la trayectoria hacia la neutralidad climática en 2050.

Si bien el Real Decreto 214/2025 no determina un porcentaje concreto de reducción para 2030, la guía técnica internacional —como el SBTi Corporate Net-Zero Standard— establece como referencia una reducción del 42 % para los alcances 1 y 2, alineada con los criterios del Acuerdo de París.

En cumplimiento de lo establecido por el Real Decreto, Caja Rural de Zamora ha desarrollado un plan de descarbonización que incluye un conjunto de 11 acciones orientadas a la reducción de las emisiones de su huella operativa (alcances 1, 2 y 3).

Para atender específicamente a los requisitos regulatorios, la entidad ha puesto en marcha tres medidas principales dirigidas a la reducción de emisiones en los alcances 1 y 2, centradas en la transición hacia combustibles renovables y en la mejora tecnológica de las instalaciones térmicas. Dichas medidas incluyen:

- Sustitución de calderas de gas natural por sistemas capaces de operar con biogás, con un potencial de reducción superior a 90 tCO₂e.
- Cambio progresivo de calderas de gasóleo a gas natural, permitiendo posteriormente su funcionamiento con biogás como combustible principal.
- Renovación de la flota corporativa hacia vehículos con etiqueta “cero”, reduciendo significativamente las emisiones asociadas al alcance 1.
- Asimismo, la continuidad en la adquisición de Garantías de Origen (GdOs) de energía eléctrica renovable contribuye a la continuación de emisiones cero en el alcance 2 (*Market-based*).

Resumen de las medidas en el corto plazo (2030):

- **Sustitución de calderas de gasóleo por calderas eléctricas alimentadas con energía renovable:** Esta actuación elimina las emisiones derivadas del uso de gasóleo para calefacción, pudiendo alcanzar una reducción del 100 % de las emisiones asociadas. Potencial de descarbonización: 44,35 tCO₂.
- **Transición a combustibles renovables (biogás):** La sustitución de combustibles fósiles por energía renovable circular permite reducir de forma significativa las emisiones asociadas al consumo térmico. Potencial de descarbonización: 91,30 tCO₂e
- **Electrificación de la flota corporativa:** La incorporación de vehículos con etiqueta cero reduce las emisiones directas, así como las emisiones indirectas del alcance 3 asociadas al uso de vehículos privados. Potencial de descarbonización: 11,60 tCO₂e

A partir del conjunto de medidas definidas en el marco del plan de descarbonización, la Entidad se ha fijado el objetivo de reducir la huella de carbono operativa en un 41,38% respecto a las emisiones registradas en el año base (2025), antes de 2030. Este objetivo se traduce en una disminución estimada de 340,11 tCO₂e frente a los niveles actuales (821,83 tCO₂e).

Anexo 4. Formulación del informe de desempeño no financiero

CAJA RURAL DE ZAMORA. SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

Diligencia de Firmas

El Consejo Rector firma las Cuentas Anuales del ejercicio 2025, que comprenden Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos, Estado de Flujos de Efectivos, Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto, Memoria e Informe de Gestión Social.

Zamora, 23 de marzo de 2026

D. Nicanor Santos Rafael
(Presidente)

D. Andrés Agustín Pernía Alonso
(Consejero)

D.ª Alicia García Losa
(Consejera)

D.ª María Jesús Mateos Manteca
(Consejera)

D. Antonio Calvo Fernández
(Consejero)

D. Cándido César Anda Miguel
(Consejero)

D. Julio Asensio Villar
(Vicepresidente)

D. Pablo Salgado Garrido
(Secretario y Consejero)

D.ª Susana Román Diego
(Consejera)

D. Javier Ángel Jorge Lozano
(Consejero)

D.ª Laura Marcos Fernández
(Consejera)

D. Pablo Alonso Martín
(Consejero)

**Informe de Verificación
Independiente del Estado de Información
No Financiera correspondiente al
ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2025**

**CAJA RURAL DE ZAMORA,
SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**



**The better the question.
The better the answer.
The better the world works.**



**Shape the future
with confidence**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (CONSOLIDADO)

A la Asamblea General de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025, de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del apartado 5.2 Anexo 3 "Índice de contenidos de información exigida por la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del apartado 5.2 Anexo 3 "Índice de contenidos de información exigida por la Ley 11/2018" del citado Estado de Información No Financiera.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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



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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 1.4 "Análisis de Doble Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2025.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2025.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del apartado 5.2 Anexo 3 “Índice de contenidos de información exigida por la Ley 11/2018” del citado EINF.

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2026 Núm. 01/26/08705
SELLO CORPORATIVO: 30.00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.

Jaume Pallerols Cat

31 de marzo de 2026