



**CAJA RURAL DE ZAMORA, Sociedad
Cooperativa de Crédito**

**Informe de verificación independiente
del Informe de Desempeño No Financiero
del ejercicio 2024**

Member of



Alliance of
independent firms



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO

A los Socios Cooperativistas 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 Informe de Desempeño No Financiero adjunto (en adelante IDNF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante Caja Rural de Zamora o la Sociedad), que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del IDNF de Caja Rural de Zamora, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo Rector de la Sociedad. El IDNF 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 "Indicadores GRI" incluida como Anexo 3 del citado Estado.

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

El Consejo Rector de la Sociedad es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del IDNF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (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 reglamentarias aplicables.

Member of





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 Caja Rural de Zamora que han participado en la elaboración del IDNF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el IDNF 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 IDNF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el capítulo 2 "Análisis de materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IDNF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el IDNF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el IDNF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Member of



Alliance of
independent firms

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 IDNF de Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Indicadores GRI" incluida en el anexo 3 del citado IDNF.

Uso y distribución

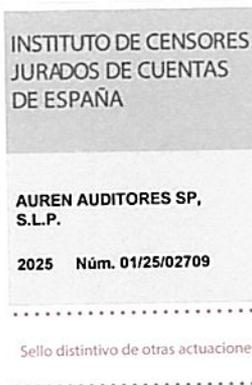
Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.



Enrique Enríquez Mariño

31 de marzo de 2025



Member of



Alliance of
independent firms



**CAJA RURAL
DE ZAMORA**



2024

**INFORME DE DESEMPEÑO NO
FINANCIERO**

CAJA RURAL DE ZAMORA

2024

INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO

CAJA RURAL DE ZAMORA

ÍNDICE

0. CARTA DEL PRESIDENTE.....	3
1. MODELO DE NEGOCIO.....	5
1.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
1.2. GESTIÓN DE RIESGOS.....	9
1.3. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y GOBERNANZA	15
1.4. INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD VINCULADA A LA LEGISLACIÓN EUROPEA.....	18
2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	24
3. CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIOAMBIENTE.....	27
3.1. IMPACTOS Y GESTIÓN AMBIENTAL.....	27
3.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA.....	28
3.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	29
3.4 USO SOSTENIBLE DE RECURSOS	31
3.5 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.....	32
3.6 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.....	36
4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL.....	37
4.1 NUESTROS COLABORADORES.....	37
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	46
4.3 SALUD Y SEGURIDAD	46
4.4 DIÁLOGO SOCIAL	47
4.5 FORMACIÓN	47
4.6 IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	49
5. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	51
6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	54
6.1 MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	56
6.2 MEDIDAS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES.....	58
6.3 ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS PENALES	59
6.4 RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	60
6.5 APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	60
7. COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD.....	62
7.1 COMPROMISO CON EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL.....	62
7.2 ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO.....	65
8. COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES.....	66

8.1	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	66
8.2	COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL.....	67
9.	COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	68
9.1	PROTECCIÓN DE NUESTROS CLIENTES	68
	SATISFACCIÓN DE CLIENTES	70
9.2	QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	74
10.	INFORMACIÓN FISCAL.....	77
11.	ANEXO 1. SOBRE ESTE INFORME.....	78
12.	ANEXO 2. PLATILLAS DE LA TAXONOMÍA.....	79
13.	ANEXO 3. INDICADORES GRI.....	82
14.	ANEXO 4. FORMULACIÓN DEL INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO	85
15.	ANEXO 5. INFORME DE VERIFICACIÓN DEL INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO.....	86

0. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimada/o socia/o,

Desde nuestros orígenes, en Caja Rural hemos mantenido un claro compromiso con el desarrollo económico y social para la mejora de los territorios donde operamos. Nuestra expansión firme, pero sosegada, refleja nuestra dedicación a servir mejor a las familias y a las empresas, siempre integrando las nuevas tecnologías al servicio de nuestros socios.

Hoy, Caja Rural cuenta con un equipo de 353 empleados, un 50% mujeres, consolidando nuestra apuesta por la igualdad de género. Además, el 40% nuestro personal se encuentra en el rango de hasta 35 años, lo que refleja nuestra apuesta por el futuro y las nuevas generaciones. A lo largo de este año hemos continuado apostando por un modelo de banca local, con un total de 110 puntos de atención al cliente distribuidos en las provincias de Zamora, León, Valladolid, Orense y Madrid. Este año, hemos inaugurado tres nuevas oficinas: Madrid Urbana 2, La Baña en León y Arroyo de la Encomienda en Valladolid, como parte de nuestro continuo esfuerzo por acercarnos a nuestros socios y ofrecerles un servicio de calidad.

Los valores de Caja Rural siguen siendo el pilar sobre el que fundamentamos nuestra acción. Nos hemos adaptado a las nuevas necesidades de la sociedad, lo que nos ha permitido fortalecer nuestros compromisos con el desarrollo económico y social. Seguimos siendo el modelo de cercanía, lealtad y apoyo al mundo rural, avanzando con firmeza hacia el futuro sin perder de vista nuestras raíces ni los valores que nos han guiado desde el principio. La confianza que depositan en nosotros nuestros socios y clientes es nuestro mayor activo, y trabajamos incansablemente para superar sus expectativas, ofreciendo productos y servicios de primer nivel

Desde Caja Rural de Zamora consideramos que es fundamental seguir realizando un esfuerzo especial para apoyar a nuestros socios, clientes y empresas que enfrentan dificultades económicas, con el objetivo de contribuir a la recuperación y consolidación del tejido productivo de nuestra provincia. Este año, hemos intensificado nuestra colaboración con iniciativas locales para promover el crecimiento y bienestar de los territorios.

Nuestro compromiso con la sociedad sigue fortaleciéndose mediante la colaboración con proyectos e iniciativas que nos acercan a nuestro entorno. Algunas de las acciones más destacadas incluyen nuestra participación en ferias sectoriales como las de agricultura, ganadería, turismo, comercio y nuevas tecnologías, entre otras, así como el apoyo a asociaciones y colectivos locales.

En 2024, hemos continuado con la exitosa campaña "10% de descuento" en compras con nuestras tarjetas de crédito y débito, que promueve la reactivación del comercio local durante fechas señaladas. Asimismo, hemos

apoyado la iluminación navideña de nuestras capitales de provincia, acompañada de actividades culturales y musicales para toda la sociedad.

La Fundación Caja Rural sigue siendo un eje fundamental de nuestra actividad. Este año, hemos reforzado nuestra inversión en el Fondo de Educación y Promoción, apoyando más actividades sociales, culturales y deportivas para fomentar el desarrollo y bienestar de nuestra sociedad. Además, los beneficios obtenidos siguen contribuyendo al crecimiento y prosperidad de nuestra zona de influencia

Somos conscientes de la importancia de cuidar el medio ambiente y de promover la transición ecológica y energética en línea con los objetivos de la Agenda 2030 y el Pacto Verde Europeo. Este año, hemos continuado nuestra colaboración con el Proyecto "Motor Verde", que impulsa la compensación de emisiones de CO2 mediante reforestaciones, con el fin de generar beneficios tanto para la economía local como para el medio ambiente.

Los resultados alcanzados hasta ahora son el reflejo de una política basada en el esfuerzo, la humildad y la cercanía al servicio de todos. El cooperativismo y nuestro modelo de banca personal, de proximidad, sigue creciendo gracias a la participación de empresas, colectivos, asociaciones, instituciones y particulares.

Para nosotros es un honor seguir presentando de manera voluntaria y transparente nuestro Informe de Desempeño No Financiero, acercando nuestra entidad a la sociedad y manteniendo siempre el compromiso de ofrecer lo mejor a nuestros socios y clientes.

Atentamente,

Fdo.: Nicanor Santos Rafael.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Entidad, conocida como Caja Rural de Zamora, Sociedad Cooperativa de Crédito junto con sus sociedades dependientes, está ubicada en la Avenida de Alfonso IX, número 7, 49013, Zamora, España. Su estatus legal como Cooperativa de Crédito está formalizado en el Registro General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo bajo el número 11.319 y, simultáneamente, figura en el Registro de Entidades Cooperativas de Crédito con la identificación 17 de la Sección C, donde ostenta la clasificación de Caja Calificada. Forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y está integrada en la Federación Regional de Cajas Rurales de Castilla y León, así como en la Asociación Española de Cajas Rurales. Además, colabora y mantiene vínculos con el Grupo Asegurador R.G.A., Rural Servicios Informáticos, S.C. y el Banco Cooperativo Español, S.A., reflejando su participación activa en estas organizaciones.

UN MODELO DE NEGOCIO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS Y DEL TERRITORIO

La entidad financiera se ha destacado desde sus inicios por su compromiso con el servicio y el apoyo a las personas y comunidades cercanas. La pandemia reforzó su enfoque de negocio, profundizando la relación con empleados, clientes y socios, priorizando su bienestar, respaldando sus proyectos y ofreciendo soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.

Nuestra filosofía se basa en fortalecer a empresas, empleados y familias, reconociendo que la dinámica de las comunidades depende directamente del tejido empresarial. En este marco, impulsamos iniciativas como la devolución del 10% de las compras en comercios de Zamora durante noviembre (20% con tarjetas de crédito), extendiendo la promoción del 10% a las provincias de León y Valladolid.

Nuestro modelo operativo se centra en la participación activa en el ámbito social y empresarial, manteniendo un contacto cercano con los clientes a través de sus oficinas. Como parte del Grupo Caja Rural, apoya el modelo de banca cooperativa europea, promoviendo una estructura democrática que involucra a socios, empleados y clientes en la toma de decisiones, buscando beneficios mutuos. Además, priorizamos principios como la transparencia, la educación financiera y la equidad, con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad.

La labor que realizamos se distingue por impulsar el desarrollo integral, económico, social y cultural en las zonas donde operamos. Combatimos activamente la exclusión financiera en áreas con baja densidad poblacional, reforzando el compromiso con la inclusión y la accesibilidad a servicios financieros para todos.

El progresivo abandono del sistema bancario en zonas con disminución poblacional ha generado exclusión financiera para sus habitantes. Ante esta realidad, como cooperativa de crédito, asumimos un rol fundamental gracias a nuestro enfoque territorial y proximidad con las comunidades. Nuestra naturaleza cooperativa y esta cercanía se consolidan como pilares clave de nuestra acción. Trabajamos adaptándonos a las necesidades de quienes nos rodean, fortaleciendo vínculos y participando en redes asociativas locales, lo que nos permite combatir la exclusión financiera mediante la construcción de capital social y confianza.

58

puntos de atención al cliente en poblaciones de menos de 2.000 habitantes

Nuestro compromiso se materializa con presencia activa en áreas de baja densidad poblacional, garantizando acceso a servicios financieros donde más se necesitan. Actualmente gestionamos 58 puntos de atención en localidades con menos de 2.000 habitantes.

Formamos parte de la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), integrada a su vez en la EACB (Asociación Europea de Banca Cooperativa). Dentro de este marco, participamos activamente en grupos de trabajo y en el Comité Ejecutivo, máximo órgano decisorio. Los ejes de trabajo abarcan temas como gobierno corporativo, mercados financieros, recuperación y protección de depósitos, regulación bancaria, sistemas de pago y finanzas sostenibles.

Nos inspiramos en modelos exitosos de cooperativas europeas, como el Grupo BVR en Alemania, Crédit Agricole en Francia o el Grupo RZB en Austria. Este enfoque promueve la integración de distintas entidades, respetando su autonomía y capacidad decisoria, con el objetivo de impulsar la inclusión financiera y fomentar el desarrollo socioeconómico en los territorios donde operamos.

NUESTROS VALORES



BUEN GOBIERNO

Compartimos un sistema de valores común que aplicamos en todas nuestras actividades y operaciones.



TRATO CERCANO

Creemos en un modelo de banca cercana a todos nuestros clientes a través de nuestra red de 107 puntos de atención al cliente



INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

Concebimos la tecnología como un elemento clave en nuestra actividad pero que debe, en todo momento, estar al servicio de las personas.



COMRPOMISO CON EL TERRITORIO

Nos posicionamos como un actor fundamental para promover el desarrollo de nuestras comunidades y territorios.



ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Establecer un modelo de gobierno justo, transparente y con vocación de servicio, con una gestión de riesgos prudente y equilibrada



PROGRESO DE LA SOCIEDAD

Defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión financiera.



NEGOCIO SOSTENIBLE

Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.



CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

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.



DESARROLLO Y CUIDADO DE LAS PERSONAS

Promocionar y desarrollar personal y profesionalmente a nuestro equipo humano.



VINCULADOS A NUESTRO GRUPO

Apoyar el liderazgo del Grupo Caja Rural en materia de sostenibilidad.

LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN NUESTRA ACTIVIDAD Y DECISIONES

NUESTRA CREACIÓN DE VALOR

A través de nuestro modelo de negocio, creamos valor para nuestros grupos de interés:



NUESTRA ESTRATEGIA Y VISIÓN DE FUTURO

En la actualidad, las organizaciones enfrentan transformaciones profundas debido a los retos globales en materia de sostenibilidad ambiental, equidad social y gobernanza ética. Esta realidad ha impulsado iniciativas internacionales como el Acuerdo de París de 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, que buscan

reorientar las economías hacia modelos más respetuosos con el medio ambiente y las sociedades. En consonancia con estas prioridades, la Unión Europea ha definido, mediante el Pacto Verde Europeo, la meta de lograr la neutralidad climática para 2050, reconociendo al sistema financiero como motor esencial para materializar este cambio.

Como parte de estos esfuerzos, en 2018 se diseñó el Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles, una hoja de ruta estructurada en diez líneas estratégicas para canalizar inversiones hacia proyectos con impacto positivo. Nuestra organización, consciente de esta transformación global, trabaja activamente en definir metas concretas y diseñar políticas que contribuyan a un crecimiento inclusivo y respetuoso con los límites planetarios.

El compromiso institucional se basa en tres pilares: fomentar la cohesión comunitaria, impulsar progreso económico equilibrado y proteger los ecosistemas naturales. Esta visión se alinea con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas y los ODS, priorizando un enfoque centrado en las personas. La estrategia se materializa mediante acciones que integran desarrollo territorial, gestión ambiental rigurosa y prácticas empresariales éticas, anticipándose a los desafíos emergentes.

FINANZAS SOSTENIBLES

El sector financiero tiene un rol fundamental en la reorientación de los flujos financieros hacia inversiones

Antes de la implementación del Pacto Verde, la Comisión Europea formuló el Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles en 2018. Este plan constituye una estrategia integral y ambiciosa que abarca diez acciones relacionadas con las finanzas sostenibles. Uno de los objetivos clave de este plan es redirigir los flujos de capital hacia inversiones sostenibles para promover un crecimiento más sostenible e inclusivo. La Entidad es plenamente consciente de estos desafíos y actualmente está elaborando planes, objetivos y medidas para adaptarse a este nuevo escenario.

Un aspecto distintivo de nuestra gestión radica en combinar innovación tecnológica con proximidad humana. Aunque optimizamos servicios digitales para garantizar eficiencia y accesibilidad, preservamos una red de 110 oficinas atendidas por 353 profesionales con una equilibrada representación de género (179 hombres y 174 mujeres), reforzando así

el contacto personalizado. Esta apuesta por el equilibrio contrasta con las tendencias del sector, donde frecuentemente se reducen plantillas y sucursales durante crisis económicas.

Mientras otras entidades financieras han recurrido a reestructuraciones masivas, nuestra trayectoria refleja estabilidad laboral y compromiso con el empleo de calidad, demostrando que es posible conciliar competitividad con responsabilidad social. Este modelo refuerza los vínculos con clientes, proveedores, colaboradores y comunidades, posicionándonos como agentes activos en la construcción de un futuro más justo y sostenible.

1.2. GESTIÓN DE RIESGOS

PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDIACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

En un escenario económico marcado por adversidades persistentes, la capacidad de administrar riesgos se ha convertido en un factor determinante para la estabilidad de las instituciones financieras. Nuestra organización ha consolidado este ámbito como un eje central de su operativa, destacándose por aplicar metodologías rigurosas y políticas cautelosas que han demostrado su eficacia a lo largo del tiempo. Este enfoque no solo genera resultados consistentes, sino que también fortalece nuestra posición financiera, incluso en contextos volátiles.

La severidad de la recesión global y las fluctuaciones en los mercados desde 2007 han validado la solidez de nuestros protocolos. Gracias a ellos, nuestra exposición a instrumentos y operaciones de alto riesgo vinculados a

crisis sistémicas ha sido marginal. Un ejemplo claro es la gestión meticulosa de la liquidez, ejecutada sin comprometer la estabilidad operativa ni la solvencia institucional.

Reconocemos que toda actividad financiera implica asumir riesgos calculados, por lo que contamos con estructuras de gobierno y mecanismos de control adaptados a la magnitud de los desafíos. Estos sistemas garantizan que cada decisión se alinee con los parámetros establecidos, equilibrando oportunidades y cautelas. Así, transformamos la gestión preventiva en un elemento identitario, demostrando que la prudencia estratégica puede coexistir con la resiliencia organizacional en entornos complejos.

La Entidad se basa en un conjunto de principios que orientan el control y el manejo de riesgos, los cuales pueden esquematizarse de la siguiente manera:

- Perfil de riesgo adecuado a los objetivos estratégicos, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- Sólido sistema de gobierno corporativo.
- Segregación de funciones, garantizando la independencia de la función de control y gestión integral de los riesgos en relación con las áreas generadoras de ellos.
- Vocación de apoyo al negocio, sin menoscabo del principio anterior y manteniendo la calidad del riesgo conforme al perfil de riesgo de la Entidad.
- Política de atribuciones y mecanismos de control estructurados y adecuados a las distintas fases de los circuitos de riesgos, asegurando de este modo una gestión adecuada del riesgo y un perfil acorde a los parámetros definidos por el Consejo Rector y la Alta Dirección.
- Utilización de sistemas adecuados de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos.
- Asignación de capital adecuada al nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.
- Políticas y procedimientos de reducción de riesgos mediante el uso de técnicas de mitigación de contrastada eficacia y validez jurídica.

La participación activa en el Mecanismo Institucional de Protección (MIP) de la Asociación Española de Cajas Rurales (AEER) constituye un pilar fundamental en la estrategia de gestión de riesgos de nuestra organización. Este sistema colaborativo, reconocido oficialmente como Sistema Institucional de Protección conforme al artículo 113.7 del Reglamento Europeo 575/2013 tras su validación por las autoridades competentes, integra a las 30 Cajas asociadas, el Banco Cooperativo Español y una sociedad matriz que gestiona participaciones financieras colectivas, funcionando como una red colaborativa de apoyo mutuo que fortalece la estabilidad del conjunto.

Nuestros protocolos de gestión están diseñados en función de las dimensiones de la entidad y las particularidades de su modelo de negocio. La aplicación consistente de estos criterios, sumada a un marco de control que restringe proactivamente la exposición a riesgos, ha permitido consolidar un perfil de riesgo moderado-bajo. Este equilibrio

se sustenta en dos pilares estratégicos: la especialización en operaciones minoristas, que priorizan relaciones cercanas y sostenibles, y un enfoque decisional donde la prudencia actúa como principio rector.

Esta combinación de colaboración institucional y gestión metódica no solo mitiga vulnerabilidades, sino que también genera un entorno operativo predecible, demostrando que la estabilidad financiera puede coexistir con modelos de negocio orientados al negocio minorista.

Cada uno de los riesgos relevantes cuenta con normas internas específicas diseñadas para su manejo, las cuales se describen a continuación:

RIESGO DE CRÉDITO Y DE CONCENTRACIÓN

- El manejo del riesgo de crédito se extiende a lo largo de todas las etapas del ciclo crediticio y considera diversos segmentos de clientes. Este proceso comienza en la fase de aprobación, continúa con el monitoreo y culmina en las actividades de recuperación. Para garantizar una gestión eficiente, la Entidad dispone de mecanismos internos que respaldan el seguimiento y permiten identificar las acciones requeridas en cada caso.
- En cuanto a los procesos vinculados con la morosidad, la Entidad ha establecido protocolos específicos. Los riesgos asociados a situaciones dudosas o deterioradas son derivados al área de recuperación. Además, la distribución del riesgo por ubicación geográfica está principalmente concentrada en negocios localizados en España, mientras que la exposición a clientes en otros países es mínima.

RIESGO DE INTERÉS

- El análisis y gestión del riesgo de interés se realiza mediante la simulación de múltiples escenarios a lo largo de un período definido, diseñados para reflejar el perfil de riesgo característico de la Entidad. Para proyectar el margen financiero, se utilizan herramientas simuladoras que incorporan expectativas de tasas de interés, hipótesis de crecimiento operativo y criterios específicos para la contratación de nuevas operaciones, como condiciones de precios y plazos. La evaluación del riesgo se enfoca en dos aspectos centrales: el comportamiento del margen financiero y el impacto en el valor económico global de la Entidad, asegurando una visión integral que equilibra rentabilidad y estabilidad financiera.

RIESGO DE LIQUIDEZ

- La administración y supervisión de este riesgo se realiza mediante la disponibilidad de una reserva suficiente de activos líquidos. La institución aplica un enfoque prudente en sus posiciones financieras, definiendo un umbral mínimo de liquidez referenciado a métricas concretas. La evaluación periódica del riesgo se realiza a través del informe de gestión de activos y pasivos, elaborado por el equipo técnico del Banco Cooperativo, el cual permite analizar y ajustar las estrategias según las necesidades operativas y los escenarios económicos.

RIESGO OPERACIONAL

- La prevención del riesgo operacional se enfoca en aplicar medidas preventivas como primer nivel de protección. Cuando estos mecanismos no logran contener totalmente los riesgos, se activan estrategias mitigantes, entre las que destaca la contratación de seguros para minimizar el impacto económico de posibles incidentes. Por otro lado, el marco completo de la política de gestión de riesgos se encuentra

plenamente desarrollado en el documento institucional correspondiente, accesible en formato digital a través del sitio web oficial de la Entidad.

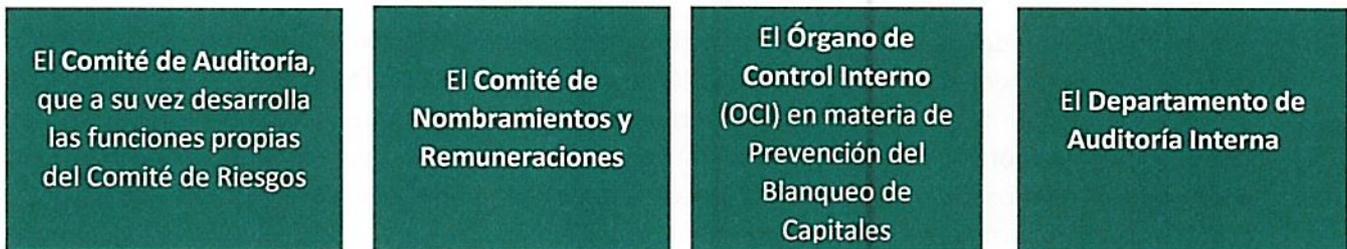
MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

La Entidad ha establecido un conjunto de mecanismos de mitigación de riesgos, integrados en un sistema organizado y coherente que busca prevenir y gestionar eficazmente los riesgos derivados de sus operaciones. Estos controles actúan como capas de protección, diseñadas para anticipar, identificar y reducir posibles impactos negativos.

El modelo de control interno está sustentado en una estructura de tres líneas de defensa estratégicas, las cuales garantizan la supervisión, el monitoreo continuo y la aplicación de medidas correctivas en todas las actividades desarrolladas. Esta configuración permite una gestión integral, alineada con los objetivos de seguridad y estabilidad operativa:



Además, la normativa aplicable a las Entidades de Crédito establece la necesidad de contar con organismos de control especializados dentro de la institución, cuya implementación responde a requisitos regulatorios específicos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y operativas. Estos organismos son:



La Entidad cuenta con los siguientes Códigos y Manuales de Control:

<p>Código Ético y de Conducta</p>	<p>El documento que establece los estándares de actuación del personal de la Entidad incluye un apartado con los principios para la prevención de actos ilícitos o contrarios a la ética y buenas prácticas comerciales. El Código de Conducta de la Entidad tiene como objetivo principal generar confianza tanto en los clientes como en la sociedad en general. Este código establece la responsabilidad de los directivos y empleados de alinear sus actividades y comportamientos con principios éticos específicos.</p> <p>En este sentido, el Código de Conducta representa un compromiso por parte de la Entidad con todos los grupos de interés asociados, como clientes, personal y la sociedad en su conjunto. Además, contribuye a dar forma a la conducta ética de los empleados y actúa como un elemento disuasorio frente a posibles desviaciones, promoviendo en última instancia una mayor transparencia en la Entidad.</p>
<p>RIC</p>	<p>El Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores (RIC) es el documento que establece las normas de comportamiento para los empleados de la Entidad en el ámbito del mercado de valores.</p>
<p>Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales</p>	<p>Este documento establece las políticas, procedimientos y controles internos utilizados para cumplir con la legislación aplicable.</p>
<p>Documento de Seguridad y LOPD</p>	<p>El documento refleja las normas, procedimientos y estándares implementados para asegurar la seguridad de los datos dentro de la Entidad, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGDD).</p>
<p>Políticas y Procedimientos MIFID</p>	<p>Estas directrices detallan las obligaciones derivadas del Real Decreto-Ley 21/2017 de 29 de diciembre y del Real Decreto-Ley 14/2018 de 28 de septiembre, que implementa la Directiva 2014/65/UE.</p>

La política institucional documenta de manera integral los sistemas de control interno, junto con los procesos administrativos y contables establecidos. Este documento, que detalla cada uno de estos aspectos, se encuentra accesible en formato digital a través de la web oficial de la Entidad.

INTEGRACIÓN DE LOS RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD EN ASESORAMIENTOS SOBRE INVERSIONES

Nuestra asesoría financiera integra criterios ASG, evaluando la sostenibilidad de empresas y activos para diseñar estrategias de inversión. Supervisamos activamente la aplicación de parámetros de responsabilidad social en las recomendaciones, incorporando riesgos no financieros y asegurando que cada propuesta equilibre rentabilidad con impacto positivo. Este enfoque vincula la gestión de riesgos sostenibles con la creación de valor integral.

POLÍTICA DE EXCLUSIÓN

- En el ámbito de los valores negociables, el proceso de asesoramiento priorizará a aquellos emisores que cumplan con criterios específicos:
 - Se excluirán empresas vinculadas a sectores considerados conflictivos, como aquellos cuyos ingresos principales provengan de actividades relacionadas con armamento, juegos de azar, apuestas o industrias asociadas a la pornografía.
 - Asimismo, se descartarán emisores que generen impactos ambientales o sociales significativos, así como aquellos involucrados en prácticas inadecuadas de gobierno corporativo.

ESTRATEGIA DE INVERSIÓN

- La Entidad centra sus recursos principales en la elección de activos que se ajusten estrechamente a su política de integración ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este enfoque implica priorizar inversiones en empresas o sectores que demuestren capacidad de transformación hacia modelos más sostenibles, con proyectos concretos orientados a mejorar su impacto social o medioambiental. La selección se realiza de manera progresiva, evaluando la información disponible y evitando decisiones rígidas para adaptarse a contextos cambiantes.
- Además, se consideran las preferencias individuales de los clientes, equilibrando criterios ASG, especialmente cuando estos son explícitos, con objetivos de rentabilidad, gestión de riesgos y diversificación. Se busca evitar que alguno de estos aspectos prevalezca unilateralmente sobre los demás, asegurando una estrategia balanceada.
- La incorporación de criterios ASG en las inversiones se sustenta en datos actualizados y, en la medida de lo posible, se recurre a fuentes externas especializadas en sostenibilidad, reconocidas por su rigor y transparencia. Este proceso garantiza que las decisiones estén respaldadas por información fiable y alineada con estándares internacionales, tal como se refleja en la documentación técnica disponible en el portal institucional.

EMISIONES CALIFICADAS COMO “BONO VERDE, SOCIAL O SOSTENIBLE”

- Nuestros criterios de evaluación incorporan estándares globalmente reconocidos, como los Principios de Bonos Verdes (GBP) y Sociales (SBP) establecidos por la ICMA, los cuales exigen la validación externa de especialistas independientes en sostenibilidad para su certificación. Complementamos este marco con un monitoreo constante de avances regulatorios y propuestas innovadoras, tanto del ámbito público como privado, que permitan perfeccionar las definiciones vigentes. Este enfoque dual busca no solo cumplir con los requisitos actuales, sino también evolucionar hacia parámetros de excelencia que reflejen las mejores prácticas internacionales en el mercado de capitales.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

- La supervisión de la gestión de riesgos se basa en el análisis integral del perfil financiero y extrafinanciero (factores ambientales, sociales y de gobernanza) de las inversiones, utilizando herramientas proporcionales al tipo de actividad y productos. Este proceso incluye el seguimiento de las preferencias manifestadas por los clientes durante el asesoramiento, con el fin de alinear las decisiones con sus expectativas y criterios.
- Por otro lado, el Comité de Productos se encarga de evaluar y aprobar los productos financieros, así como de revisar políticas y procedimientos vinculados a su comercialización. En este ámbito, se incorpora de manera explícita la evaluación de factores y riesgos relacionados con la sostenibilidad como parte esencial para autorizar nuevos productos o actualizar los existentes, especialmente aquellos que promueven características

ASG. Como ejemplo, durante 2024 se han desarrollado líneas de financiación sostenible enfocadas en hipotecas y préstamos para vehículos eléctricos, reforzando el compromiso con la transición ecológica.

La incorporación de criterios de sostenibilidad en el asesoramiento de inversiones se encuentra plenamente documentada en la política institucional correspondiente, la cual está disponible para consulta en el sitio web oficial de la Entidad.

1.3. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y GOBERNANZA

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

La razón de ser principal de la Entidad radica en satisfacer las demandas financieras de sus socios y de terceros, ejecutando actividades propias de las instituciones de crédito en cumplimiento de la normativa nacional y comunitaria. Se encuentra facultada para desarrollar operaciones bancarias activas, pasivas y de servicios, así como actividades complementarias vinculadas a su objeto social. La atención prioritaria se centra en cubrir las necesidades financieras y ofrecer servicios especializados a los socios, sin descuidar la posibilidad de extender dichos servicios a terceros no socios, en consonancia con los estatutos y dentro de los límites legales establecidos por el marco regulatorio vigente.

El Grupo Caja Rural

Caja Rural de Zamora integrada en el Grupo Caja Rural, una de las principales entidades financieras del sector bancario español. Su vinculación a este conglomerado refuerza la estabilidad económica de la entidad, respaldada por una estructura sólida que incluye¹:

+1,5 M	91.888 M €	6,5 M	9.708	2.346
Socios	Activos Totales	Clientes	Empleados	Oficinas

Esta arquitectura, basada en el respeto a la identidad local de cada Caja, busca fortalecer la inclusión financiera y contribuir al progreso socioeconómico de las comunidades donde actúa.

La fortaleza del sistema reside en la combinación de experiencia territorial y escala colaborativa: cada unidad, al poseer un conocimiento detallado de las dinámicas regionales, desarrolla productos y servicios personalizados que responden a necesidades específicas. Este enfoque local permite ofrecer soluciones comparables en alcance y calidad a las de instituciones financieras de mayor tamaño, pero sin perder la vinculación directa con los territorios.

Así, mientras las Cajas preservan su independencia para adaptarse a contextos particulares, el grupo en su conjunto garantiza acceso a herramientas competitivas, demostrando que la cercanía geográfica y la especialización pueden coexistir con estándares de servicio homologables a los de la banca global.

NUESTRAS ACTIVIDADES

La entidad desarrolla una amplia gama de operaciones bancarias: activas, pasivas y de servicios. Además de actividades complementarias vinculadas a su labor principal, con un enfoque centrado en el ámbito rural. Prioriza

¹ Según los últimos datos publicados por Grupo Caja Rural en su página web corporativa a fecha de elaboración de este informe.

la atención a las demandas financieras y los servicios ofrecidos a socios y clientes, muchos de los cuales están relacionados con el sector agroalimentario y las cooperativas.

Además, amplía su oferta a servicios adicionales dirigidos tanto a cooperativistas como a residentes en la zona de actuación de la entidad. Esta estrategia refuerza el vínculo entre Caja Rural de Zamora y su comunidad, asociando su identidad a la promoción de iniciativas culturales y deportivas, elementos clave para el desarrollo social de la cooperativa.

GOBERNANZA



La estructura de gobierno de la Entidad se sustenta en un modelo orientado a la equidad, transparencia y servicio, integrando principios de sostenibilidad en su estrategia de gestión. Se aplica una política de riesgos prudente y equilibrada, alineada con criterios de responsabilidad económica, social y ambiental.

Para prevenir conflictos de interés derivados de sus actividades, la Entidad ha establecido normativas internas que definen pautas claras, en consonancia con las Directrices EBA sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11). Entre estos mecanismos destaca un código de conducta que rige el comportamiento de directivos, empleados y miembros del Consejo Rector (Código de Conducta de la Caja Rural de Zamora, de sus Directivos y Empleados), estableciendo obligaciones éticas y protocolos para evitar situaciones que pudieran contraponer intereses personales con los de la Entidad o sus clientes.

Además, se ha implementado un Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito de los mercados financieros, conforme a los requisitos de la CNMV. Este reglamento regula las actuaciones de consejeros y directivos vinculados al mercado de valores, garantizando la prevención de conflictos en operaciones financieras.

En cumplimiento de MIFID II, la Entidad también ha diseñado una política específica para abordar conflictos de interés en servicios de inversión, detallada en la sección correspondiente de su plataforma digital. Estos marcos normativos reflejan el compromiso institucional con la integridad y la protección de los intereses de sus clientes.

A continuación, se describen los órganos de gobierno clave que conforman la estructura organizacional.

Asamblea General

La Asamblea, compuesta por los socios delegados seleccionados en Juntas Preparatorias, se establece como el órgano supremo para expresar la voluntad social. La Asamblea tiene la responsabilidad de aplicar y establecer la política general de la Entidad.

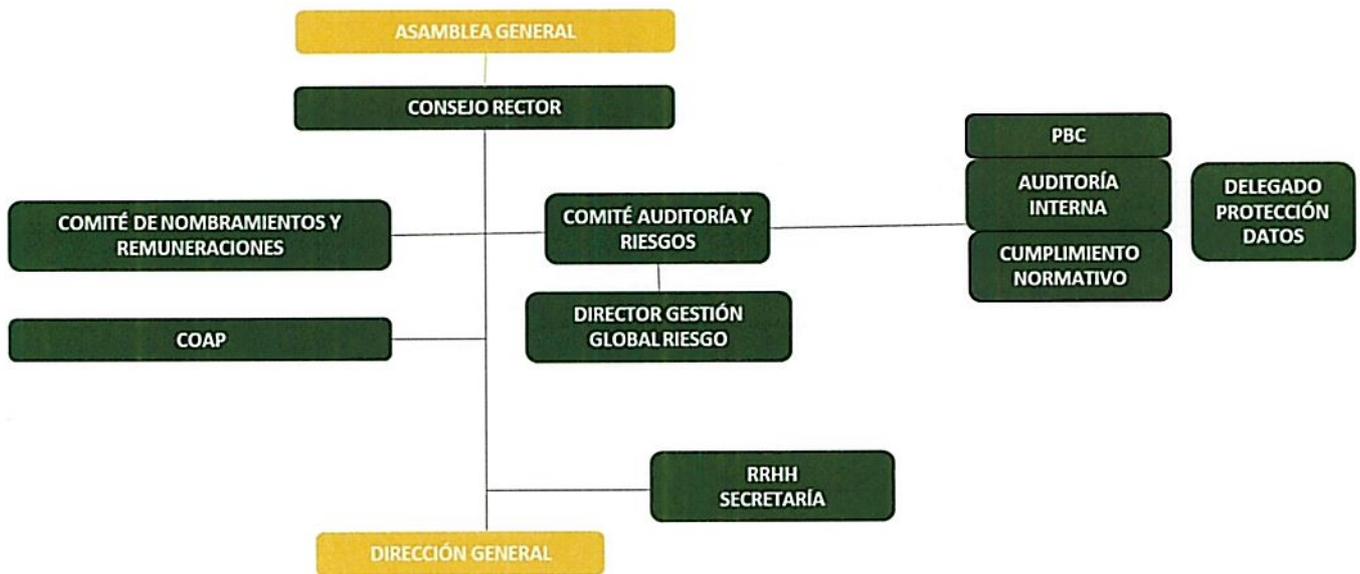
Consejo Rector

El Consejo Rector opera como máxima instancia decisoria en la organización, asumiendo competencias estratégicas y de supervisión salvo aquellas reservadas a la Asamblea de socios. Sus atribuciones abarcan desde el diseño de la estrategia corporativa y la definición de los límites de riesgo aceptables hasta la aplicación de medidas correctivas derivadas de la política de gestión de riesgos. Adicionalmente, ratifica propuestas presentadas por la Alta Dirección o comités especializados relativas a las atribuciones de otros órganos ejecutivos.

En cumplimiento de las directrices EBA/GL/2017/11, se ha construido un sistema de Control Interno dinámico y multifocal, sustentado en estructuras colegiadas y mecanismos de gestión de riesgos. Este marco incluye funciones de supervisión especializadas, ubicadas en niveles jerárquicos definidos para garantizar objetividad. Estas áreas reportan periódicamente al Consejo Rector y a la Alta Dirección, operando con independencia funcional y retribuciones desvinculadas de los resultados de sus auditorías.

La arquitectura institucional se alinea con el Real Decreto 84/2015 que desarrolla la Ley 10/2014 del 26 de junio sobre organización, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y la Circular 2/2016 del Banco de España; incorporando comisiones técnicas que refuerzan la gobernanza según el punto 14 de la GL44 de la EBA. Bajo este esquema, el Consejo Rector delega la operativa diaria a la Dirección General, concentrándose en labores de fiscalización estratégica que equilibran autonomía operativa con supervisión integral, asegurando coherencia entre las prácticas organizativas y los marcos regulatorios vigentes.

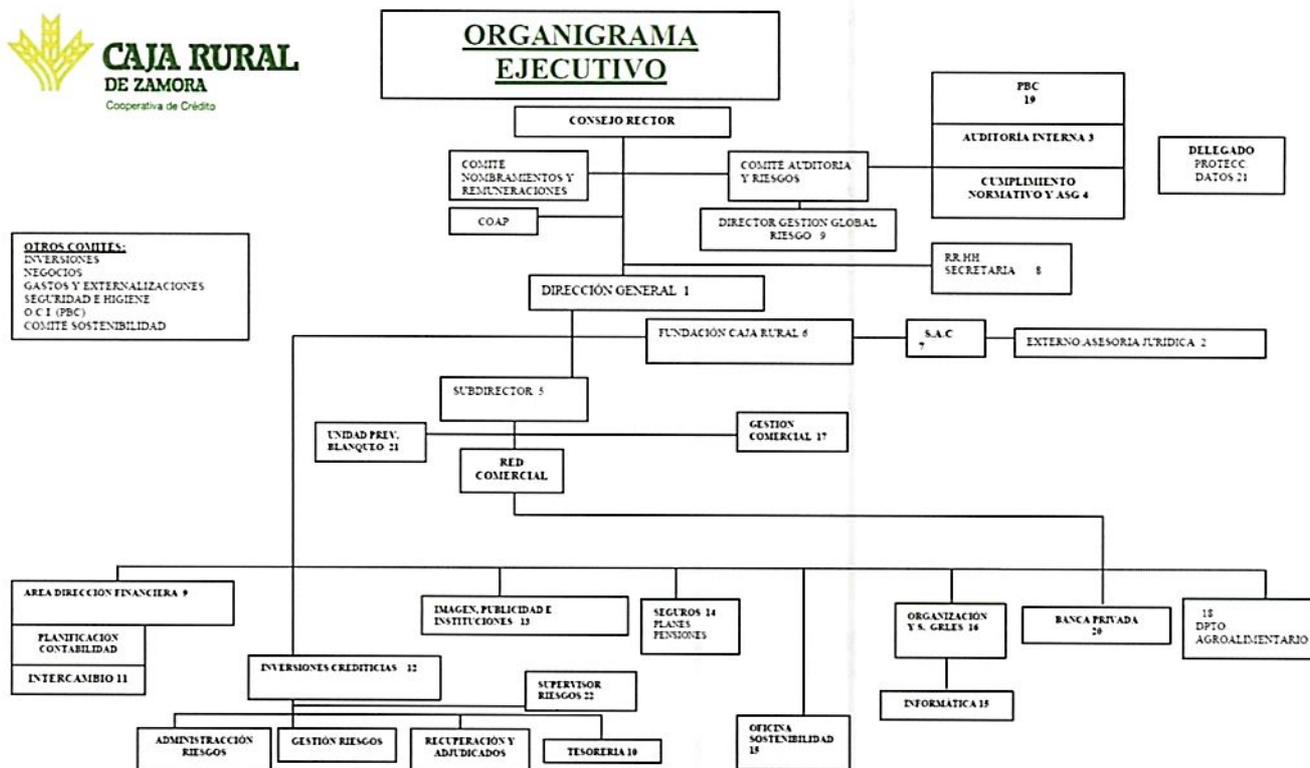
A continuación, se describe la composición de los diferentes órganos que apoyan al Consejo Rector.



Dirección General

La gestión operativa integral de la organización, incluyendo la Fundación Caja Rural de Zamora, recae bajo la coordinación de la Dirección General. Esta instancia directiva articula su labor a través de una estructura departamental especializada, donde cada división funcional opera con competencias claramente definidas. Bajo su supervisión, estos ámbitos operativos colaboran en la delimitación precisa de roles y obligaciones institucionales, fortaleciendo los mecanismos de gobierno corporativo tanto en la entidad matriz como en su grupo asociado.

El diseño organizacional se sustenta en unidades técnicas específicas, creadas para alinear capacidades operativas con objetivos estratégicos. Cada departamento despliega responsabilidades acotadas según su especialización, estableciendo una red interdependiente que optimiza la toma de decisiones y garantiza coherencia en la ejecución de políticas:



1.4. INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD VINCULADA A LA LEGISLACIÓN EUROPEA.

INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD VINCULADA A LA LEGISLACIÓN EUROPEA REGLAMENTO (UE) 2020/852 Y RD (UE) 2021/2178

1. Introducción y metodología

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

punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

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

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

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 son: 1) Mitigación del cambio climático y 2) Adaptación al cambio climático. Los cuatro nuevos objetivos son: 3) Prevención y control de la contaminación, 4) Transición a una economía circular, 5) Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas. En este sentido, es necesaria la publicación de las exposiciones elegibles y alineadas asociadas a dichos objetivos.

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

En lo que al análisis del alineamiento respecta (y por ende el análisis de los que la entidad considera verde a efectos del GAR o Ratio de Activos Verdes), es necesario poner de manifiesto varias consideraciones referidas a la metodología de cálculo:

- El GAR se circunscribe a los seis objetivos medioambientales recogidos en el artículo 9 del Reglamento. Estos objetivos son: 1) Mitigación del cambio climático y 2) Adaptación al cambio climático. Los cuatro nuevos objetivos son: 3) Prevención y control de la contaminación, 4) Transición a una economía circular, 5) Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas.
- 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.

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

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

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

2. Resumen de los principales indicadores

La **ratio de GAR (por cifra de negocio)** de la entidad es del 4,27% 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 4,47% calculado sobre el total de activos cubiertos.

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

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

Cabe destacar que, más allá de los criterios de elegibilidad y alineamiento mencionados, la Entidad posee derechos de emisión de CO₂ equivalentes a 321.460,41 Tn y valorados en 6 MM€, e inversiones accionariales y de promoción en plantas fotovoltaicas con una potencia total de 17,112MW (valoradas en 46,757 MM€). Estos activos, aunque no computados en la ratio de activos verdes por no estar contemplados en la taxonomía actual, son considerados por la Entidad como contribuyentes significativos a la mitigación y adaptación climática. La Caja ha desembolsado 5.670 millones de euros del presupuesto global de 6.000 millones de euros, lo que representa el 95% de los fondos comprometidos.

3. Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea

A continuación, figura el resumen de la información que exige la normativa europea referida a la taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior.

		Total de activos ambientalmente sostenibles (Volumen de Negocio)	Total de activos ambientalmente sostenibles (CapEx)	KPI (Volumen de Negocio)	KPI (CapEx)	% de cobertura (sobre activos totales)
KPI Principal	Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	152.935.416,39	160.212.852,09	4,27	4,47	78,79

Las plantillas que exige la normativa europea sobre taxonomía se encuentran en el Anexo 2 de este documento.

INFORMACIÓN ANEXO XI

1. Información contextual en apoyo de los indicadores

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

Para determinar el total de activos elegibles, de acuerdo con los seis objetivos medioambientales, se ha atendido a los datos obtenidos de clientes y contrapartes (empresas obligas a NFRD) y, adicionalmente en el caso de los objetivos de adaptación y mitigación, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo, se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

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

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

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

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

- Administraciones Centrales.
- Bancos Centrales.

- Emisores supranacionales.
- Derivados.

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

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

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

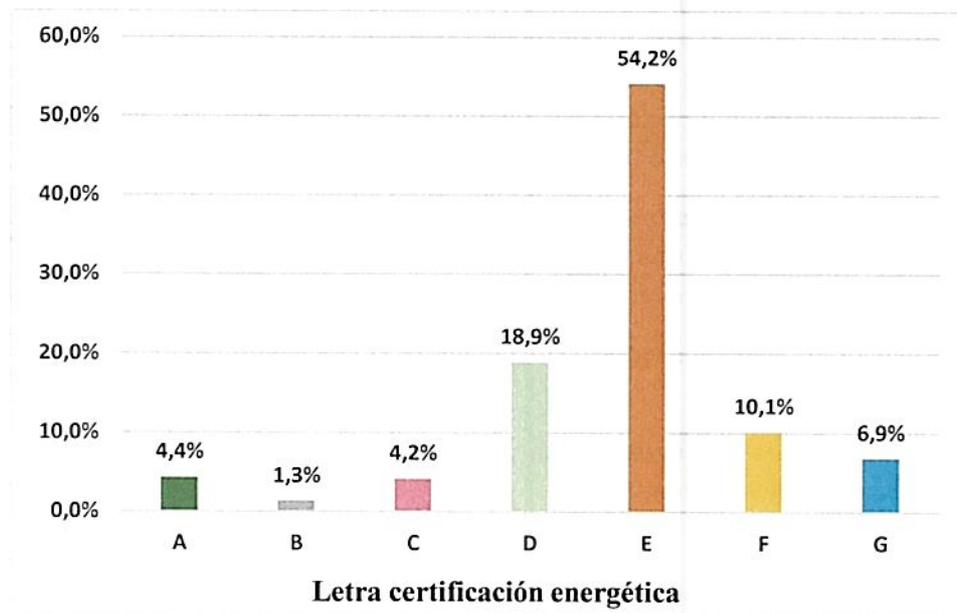
Metodología: para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad: "Préstamos interbancarios a la vista" y "Cartera de negociación".

2. Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento

Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la entidad ha diseñado un catálogo de productos y finalidades sostenibles sobre el que prevé adicionar nuevos productos próximamente y se encuentra en proceso de diseñar nuevas fichas de productos sostenibles, con el objetivo de promover un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la entidad favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

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

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



- **Autoevaluación de materialidad**, la entidad realiza anualmente una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG. Dicha autoevaluación es aprobada posteriormente por el Consejo Rector. Esto se presenta en el punto 2.

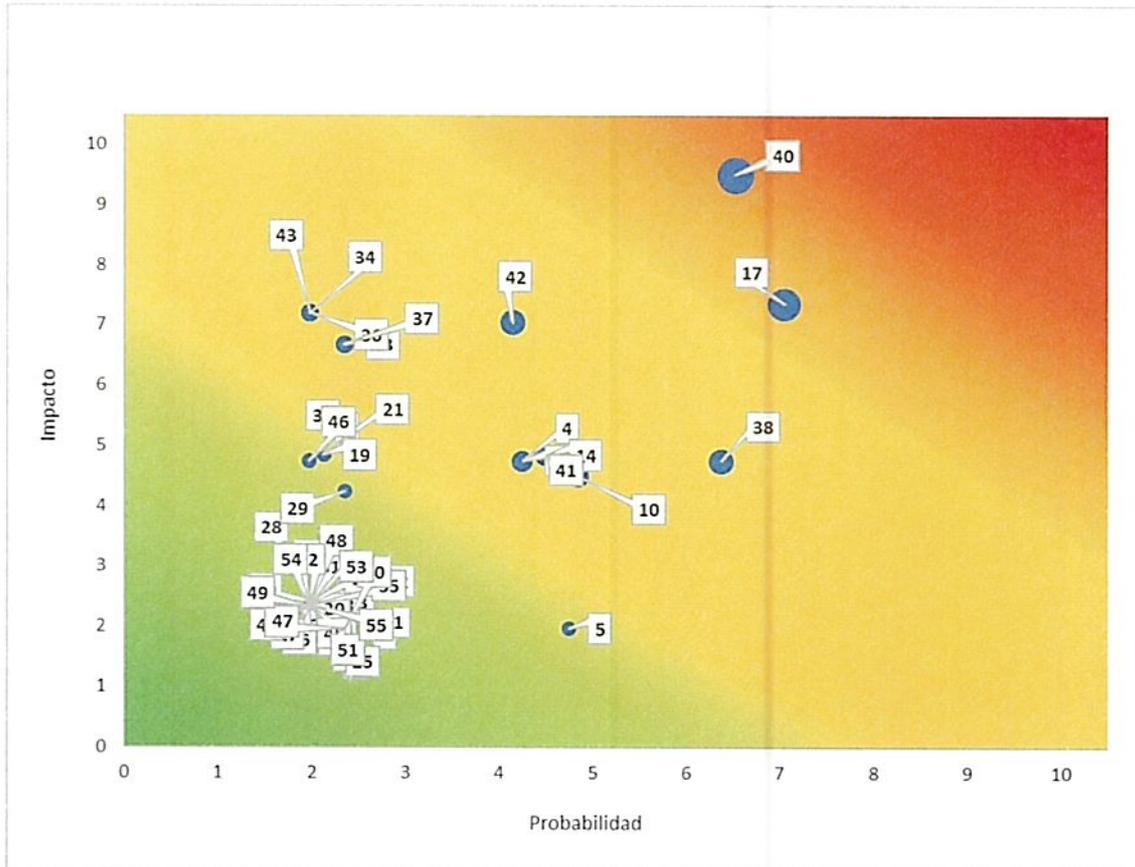
3. Información cualitativa sobre las carteras de negociación

La cartera de negociación de la entidad carece de relevancia significativa tanto desde una perspectiva financiera como en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), razón por la cual no se contempla información detallada sobre este aspecto.

2.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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



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

Categoría		N1	IMPACTO	N2	IMPACTO
S	Empleados	5	Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	13	Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades
				14	Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad
				15	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares
				16	Despidos masivos (EREs, ERTEs, etc.)
				17	Dificultades para la atracción y retención de talento
	Cliente	6	Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	18	Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados
				19	Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad
				20	Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc.
				21	Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados
				22	Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado
Sociedad / Comunidades locales	7	Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente	23	Productos complejos no ajustados al perfil de cliente	
			24	Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas	
			25	No respeto a la diversidad y discriminación de clientes	
			26	Ausencia de garantías en los productos comercializados	
			27	Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes	
S	Cliente	8	Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente	28	Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente
				29	Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes
				30	Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.)
				31	Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera)
				32	Despoblación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa.
	Sociedad / Comunidades locales	9	Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes	33	Envejecimiento de la población local que conlleve a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades.
				34	Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
				35	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.)
				36	Falta de diálogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad
				37	Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)

Categoría		N1	IMPACTO	N2	IMPACTO
G	Gobierno, ética y transparencia	11	Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección	38	Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc.
				39	Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)
				40	Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad
				41	Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG
				42	Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).
	Relación con terceros	12	Escándalos vinculados a la alta dirección	43	Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad
				44	Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.
				45	Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad
				46	Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no integro, refererente y ejemplar)
				47	Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales.
Relación con terceros	13	Relaciones con terceros	48	Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección	
			49	Relación de la alta dirección con el poder político	
			50	Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores	
			51	Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía	
			52	Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.).	
Relación con terceros	13	Relaciones con terceros	53	Cuestionamientos por vinculación de la organización, cierta o no, a partidos o líderes políticos o movilizaciones sociales con carácter político. Posiciones activas y visibles de la organización y de sus líderes en la agenda política.	
			54	Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores	
			55	Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG	

- Disponibilidad del **scoring ASG de la cartera de empresas con más de 50 trabajadores**. La suscripción de un contrato con un proveedor externo de reconocido prestigio para la obtención de *scorings ASG* para empresas de más de 50 trabajadores con exposición en crédito a la clientela.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la entidad está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: **concesión**, “pricing”, colaterales, seguimiento y reporting.
- En cuanto al **riesgo operacional**, la entidad considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, que son revisados y aprobados con periodicidad anual por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.

MATERIALIDAD

Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad ha procedido al cálculo de la huella de carbono operacional y financiada para los años 2023 y 2024, publicando, así mismo, objetivos de descarbonización para la cartera hipotecaria.

3. CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIOAMBIENTE

3.1. IMPACTOS Y GESTIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD** de Caja Rural de Zamora se aplica a la totalidad de personas y operaciones de la compañía.

En línea con nuestra responsabilidad hacia el planeta, Caja Rural de Zamora dispone de un Plan de Sostenibilidad consolidado con un enfoque integral de sostenibilidad estructurado en siete pilares clave. Entre estos, destacamos nuestro firme compromiso con el respeto y cuidado del medio ambiente, la gestión ética y eficiente de nuestra cadena de suministro y residuos, y la innovación en el diseño de productos, servicios y proyectos que promuevan un impacto positivo tanto dentro como fuera de nuestra organización.

Nuestra estrategia está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que hemos integrado de manera transversal en nuestro modelo de negocio y gestión. Además, seguimos las directrices globales marcadas por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París para la lucha contra el cambio climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea en materia de finanzas sostenibles y las iniciativas del Pacto Verde Europeo. Estos marcos nos inspiran a contribuir a la descarbonización de la economía y al fortalecimiento de un futuro más verde y equitativo.

La sostenibilidad es un eje central en nuestra estrategia, y su impulso se materializa a través de nuestra Política de Sostenibilidad. Este documento no solo define el marco de actuación para la gestión de riesgos ambientales, sino que también sirve como base para el diseño de estrategias, procesos, metodologías y sistemas de control y seguimiento. Su aplicación es transversal, alcanzando a todos los grupos de interés de la organización y a las operaciones diarias de la compañía. Uno de sus principales objetivos es fomentar una cultura interna que promueva la concienciación ambiental entre nuestros empleados, asegurando que comprendan y gestionen los riesgos medioambientales asociados a sus actividades.

En cuanto a la evolución de nuestros instrumentos internos, si bien en el último año no se han introducido cambios en la Política de Sostenibilidad, sí que se ha avanzado en la actualización de otros documentos clave que refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad. Entre ellos, destaca la actualización del Reglamento del Comité de Sostenibilidad, de la Política de Integración de Riesgos en Sostenibilidad y del documento de Transparencia de Incidencias Adversas, facilitando un proceso más claro y eficiente para su comunicación y resolución.

De acuerdo con nuestro compromiso con el medioambiente, buscamos asumir una posición ejemplar en lo que respecta al impacto directo de nuestras operaciones. Durante el ejercicio 2024, se implementó el abastecimiento exclusivo de electricidad de origen 100% renovable para todas las oficinas de Caja Rural de Zamora.

En esa línea, se han puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a optimizar el uso de los recursos esenciales para nuestra operación y a gestionar de manera responsable los residuos que generamos. Un claro ejemplo de ello es nuestra estrategia para el tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). En lugar de desecharlos, colaboramos con una empresa especializada en su reacondicionamiento, lo que no solo garantiza su correcto manejo, sino que también fomenta su reutilización, contribuyendo así a la economía circular y reduciendo nuestro impacto ambiental.

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

El impacto medioambiental asociado a las operaciones de nuestra Entidad es mínimo, debido a que la actividad de Caja Rural de Zamora no implica un consumo energético significativo, ni requiere de grandes volúmenes de recursos naturales, generando una cantidad reducida de residuos.

De este modo, a continuación, describimos las principales fuentes de impacto ambiental, las cuales son gestionadas de manera responsable para minimizar su huella.

3.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

CONTAMINACIÓN LUMÍNICA Y ACÚSTICA

Dado que nuestra actividad se enmarca en el sector de servicios y todas nuestras oficinas están ubicadas en áreas urbanas, el impacto lumínico y acústico derivado de nuestras operaciones es prácticamente irrelevante. Estas características nos permiten operar de manera sostenible, sin generar alteraciones significativas en el entorno.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

En 2024 seguimos esforzándonos por minimizar al máximo las emisiones directas generadas por nuestras actividades. Hemos identificado cuatro fuentes principales de emisiones:

1. **Combustible consumido por los vehículos de la Entidad:** Contamos con 5 vehículos (3 furgonetas y 2 turismos), todos ellos diésel, cuyas emisiones son gestionadas de manera responsable.
2. **Consumo del grupo electrógeno en Servicios Centrales.**
3. **Emisiones de gas refrigerante de los sistemas de climatización:** Trabajamos con proveedores de alta calidad, lo que nos ha permitido evitar fugas de gases refrigerantes tanto en 2023 como en 2024.
4. **Consumo de las calderas de gas:** En 2024, se han sustituido 2 calderas de gas por otras nuevas más eficientes, lo que contribuye a una reducción en nuestras emisiones.

En 2024 el consumo de gas de las calderas empleadas en nuestra actividad laboral se ha reducido un 24% con respecto al 2023, en términos de emisiones relativas.

Consumos de las principales fuentes de contaminación atmosférica

FUENTES DE CONSUMO	2024	2023
Combustible consumido por los vehículos de la Entidad	4.830,62 litros	6.280,23 litros
Consumo del grupo electrógeno	21,6 litros	35 litros
Consumo de gas de las calderas	64.243 kWh	175.523 kWh
Consumo de gasoil de las calderas	13.691,83 litros	10.615 litros
Fugas de gas refrigerante	0	0

- Emisiones de CO₂eq. de Alcance 1

A partir de estos consumos, se presenta la equivalente emisión directa de CO₂, denominado Alcance 1. Como se puede observar, se ha presentado una disminución en las emisiones (20,4%).

FUENTES DE EMISIÓN	2024			2023		
	Consumo	Factor de emisión	T CO ₂ eq.	Consumo	Factor de emisión ^A	T CO ₂ eq.
Gasoil consumido por los vehículos de la Entidad (litros)	4.830,62	2,487	12,13	6.280,23	2,49	15,81
Consumo de gasoil del grupo electrógeno (litros)	21,60	2,721	0,06	35	2,705	0,10
Consumo de gas de las calderas (kWh)	64.243	0,182	11,72	175.523	0,182	32,02
Consumo de gasoil de las calderas (litros)	13.691,83	2,721	37,26	10.615	2,705	28,88
Fugas de gas refrigerante	0	0	0	0	0	0
TOTAL			61,2			76,8

^A Fuente: Factores de emisión del MITECO 2023 (<https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/calculadoras.html>).

3.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

En 2024, nuestra Entidad reafirma su compromiso con una gestión responsable y eficiente de los residuos, impulsando prácticas alineadas con los principios de la economía circular. Aunque el volumen de residuos generados por nuestra actividad no es significativo, hemos implementado medidas concretas para minimizar su generación y para valorizar aquellos que no podemos evitar.

Las principales fuentes de residuos son las siguientes:



RESIDUOS DE PAPEL

El papel sigue siendo uno de los recursos más utilizados en nuestra actividad, desempeñando un papel esencial en diversos procesos bancarios. En 2024, continuamos esforzándonos por encontrar enfoques innovadores que nos permitan reducir la generación de residuos de papel y, al mismo tiempo, valorizar este material de manera eficiente, contribuyendo así a una gestión más sostenible de nuestros recursos.

En cuanto a la valorización, hemos mantenido nuestro logro de que el 100% de los residuos de papel sean reciclados, reforzando nuestro compromiso con la economía circular.

En relación con la reducción, durante 2024 hemos consolidado las mejoras implementadas en 2023, como la optimización en la agrupación de la correspondencia enviada a nuestros clientes, lo que nos posiciona como referentes en el sector financiero en materia de sostenibilidad. Además, hemos seguido impulsando el uso de nuestros servicios de banca electrónica y buzón virtual, lo que ha permitido reducir aún más el uso de correo

físico. En el ámbito digital, mantenemos la opción predeterminada de correo virtual para nuestros clientes, fomentando prácticas más sostenibles y eficientes en su interacción con la Entidad.

RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS Y MATERIAL DE OFICINA

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, en 2024 seguimos aplicando un modelo de economía circular basado en las cuatro "R": reducir, reparar, reutilizar y reciclar, priorizando siempre el beneficio medioambiental. En este marco, colaboramos con **Revertia**, una empresa líder en economía circular especializada en el reacondicionamiento de RAEE para darles una segunda vida. Parte de estos dispositivos, una vez reacondicionados, se destinan a causas solidarias, como escuelas, generando un impacto positivo en la comunidad. A través de este modelo, hemos logrado valorizar el 100% de nuestros RAEE. En 2024, se ha producido 1 retirada.

En cuanto al material de oficina, uno de los residuos más destacados es el tóner de nuestras impresoras. Para su gestión, mantenemos un convenio con la Fundación Personas, una organización que promueve el empleo inclusivo y la integración laboral de personas con discapacidad intelectual. A través de esta colaboración, la fundación se encarga de reciclar adecuadamente estos residuos, habiendo sido administrados el 100% de los residuos de tóner por la Fundación en 2024.

Además, continuamos avanzando en nuestros esfuerzos para reducir el uso de plástico. En nuestras oficinas, hemos eliminado los dispensadores de vasos de plástico de un solo uso y hemos sustituido las bolsas de plástico que entregamos a los clientes por bolsas de papel, reforzando así nuestro compromiso con la sostenibilidad.

OTROS RESIDUOS

Al no disponer de un servicio de restauración propio en nuestras instalaciones, en 2024 nuestra Entidad no ha generado residuos alimentarios.

En cuanto a los residuos diarios generados por nuestros empleados, estos son gestionados de manera eficiente a través de las redes de recogida municipales convencionales, asegurando un manejo responsable y alineado con las normativas locales.

VOLUMEN DE RESIDUOS GENERADOS Y PORCENTAJE RECICLADO

La Entidad gestiona sus residuos a través de un gestor autorizado por la Junta de Castilla y León, garantizando que sean recogidos, retirados, destruidos y reciclados de acuerdo con la normativa vigente. A continuación, se presenta el detalle según la normativa europea:

RESIDUOS GENERADOS		2024	Porcentaje reciclado	2023	Porcentaje reciclado
Código LER	Nombre				
20 01 01	Papel y cartón	1.640 kg	100%	9.120 kg	100%
20 02 38	Maderas	-	-	1.620 kg	100%
20 01 39	Plásticos	3.960 kg	100%	8.040 kg	100%
15 01 01	Envases de papel y cartón	1.120 kg	100%	360 kg	100%
15 01 02	Envases de plástico	4.140 kg	100%	-	-
17 04 07	Metales mezclados	520 kg	100%	-	-
19 12 04	Plástico y caucho	-	-	-	-

20 01 90	Otros residuos no reciclables	-	-	-	-
TOTAL		11.380 kg	100%	19.140 kg	100%

3.4 USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

Dado que nuestra actividad se centra en el sector de servicios, los recursos necesarios para nuestras operaciones son relativamente bajos. Sin embargo, en 2024 seguimos comprometidos con la reducción de nuestra huella ambiental, promoviendo un uso eficiente y responsable de los recursos que utilizamos.

Entre los principales consumos destacan el agua y la electricidad en nuestras oficinas, así como el papel empleado en nuestras labores diarias y en las comunicaciones con clientes y grupos de interés.

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua en nuestra Entidad es reducido, ya que se destina únicamente al uso de nuestros empleados y clientes. El suministro proviene íntegramente de la red municipal y recibe el tratamiento adecuado. Con el objetivo de optimizar su uso, hemos instalado sistemas de grifería de bajo consumo y cisternas de doble descarga, medidas que nos permiten alcanzar un potencial de ahorro estimado del 30%. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la gestión eficiente de los recursos hídricos.

Nuestro consumo de agua en 2024 fue de 4.928,7 m³, lo que representa un incremento del 29% con respecto al consumo de 2023.

CONSUMO DE AGUA	Consumo 2024	Consumo 2023
Consumo de agua (m ³)	4.928,7	3.826
El dato de actividad se ha obtenido realizando una estimación en base al importe total de gasto en agua, registrado como perteneciente a 2023 por la entidad. Para ello se ha extraído el volumen en m3 de agua abastecido de una muestra de facturas, así como el importe de estas, y se ha hecho una proporción para obtener el volumen (en m3) del importe asociado al año completo.		

CONSUMO ELÉCTRICO

La electricidad es uno de los recursos con mayor potencial de impacto ambiental en nuestras operaciones. Conscientes de ello, en 2024 hemos intensificado nuestros esfuerzos para garantizar un uso eficiente y responsable de la energía. Entre las medidas adoptadas, destaca la continuidad en nuestra decisión de abastecernos exclusivamente con energía limpia, una acción clave que refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ambiental. Estas iniciativas ya están en proceso de implementación en todos nuestros puntos de atención, consolidando un modelo operativo más respetuoso con el medio ambiente.

Como parte de nuestro firme compromiso con el medio ambiente, en 2024 el 100% de nuestra demanda de energía eléctrica se cubre con certificados de origen renovable.

Esta medida, al igual que en 2023, no solo subraya nuestra dedicación a la sostenibilidad, sino que también desempeña un papel crucial en la reducción del impacto ambiental derivado de nuestro consumo energético.

En nuestro camino hacia la eficiencia energética, hemos adoptado la iluminación LED como estándar en todas las renovaciones y nuevas instalaciones. Esta decisión no solo reduce de manera significativa el consumo de energía,

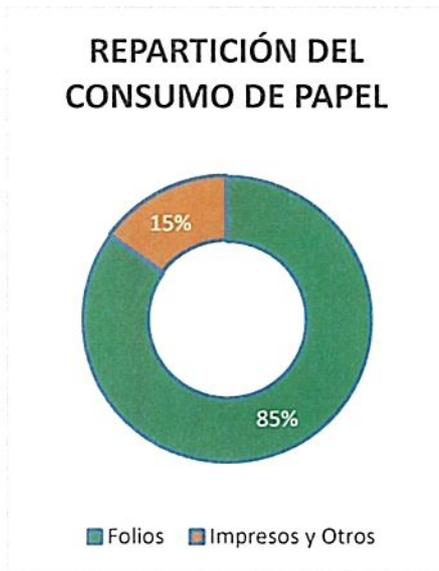
100%

de nuestro consumo eléctrico es certificado de origen renovable

sino que también refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad. Aunque no contamos con un plazo definitivo, se prevé que para 2026 el 100% de nuestras oficinas estarán equipadas con luces LED, consolidando así nuestra transición hacia prácticas más eficientes y respetuosas con el medio ambiente en cada una de nuestras instalaciones.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD	Consumo 2024	Porcentaje certificado energía renovable	Consumo 2023	Porcentaje certificado energía renovable
Consumo de electricidad (KWh)	1.639.776	100%	1.450.000	100%

CONSUMO DE MATERIA PRIMA



El papel es la única materia prima relevante en nuestras actividades, utilizada para diversos fines, como se muestra en el gráfico. En 2024, hemos logrado continuar reduciendo de manera significativa nuestro consumo de papel, pasando de utilizar 5.880 paquetes de folios en el año en 2023 a solo 4.900.

Este avance es el resultado de la implementación de máquinas de digitalización, la adopción de nuevas tecnologías y el esfuerzo interno por minimizar el uso de papel, reflejando nuestro compromiso con prácticas más sostenibles y eficientes en todas las áreas de nuestra operación.

En 2024, el consumo de papel ascendió a 14.434 kg, lo que representa una disminución del 7,4% en comparación con el año anterior. Esta reducción es un claro indicador del impulso de la compañía hacia la promoción de una cultura de oficinas sin papel, consolidando nuestro enfoque en la sostenibilidad y la innovación.

3.5 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

INFLUENCIA DIRECTA

Dentro de nuestros alcances 1 y 2, el mayor potencial generador de emisiones es el consumo de energía eléctrica. Sin embargo, durante el año 2024, el 100% de la electricidad que utilizamos procede de fuentes renovables.

Nuestro consumo de energía renovable está respaldado por las Garantías de Origen, una certificación electrónica emitida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Este mecanismo permite a nuestro distribuidor de energía garantizar que el 100% de la electricidad que nos suministra proviene de fuentes renovables. De esta manera, no solo cumplimos con nuestros objetivos de sostenibilidad, sino que también promovemos la transparencia y la confianza en el origen limpio de la energía que utilizamos.

A continuación, se presenta la huella de carbono resultado de todos los impactos detallados en esta sección.

HUELLA DE CARBONO		2024	2023 ^A
Emisiones directas (Alcance 1)		61,2	76,8
Emisiones indirectas (Alcance 2)		0	0

^A Calculado a partir de los factores de emisión de MITECO 2023.

EMISIONES DE ALCANCE 3

En 2024, siguiendo las mejores prácticas del mercado, hemos calculado nuestro Alcance 3 en base a la metodología *GHG Protocol* y a la *Guía Metodológica sobre Gestión Climática en Entidades Bancarias*²:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	EMISIONES 2024	EMISIONES 2023
Categoría 1. Compra de bienes y servicios	Consumo de agua	1,90	1,47
	Material de oficina	33,44	26,79
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	Valija interna	8,40	7,72
Categoría 5. Residuos generados en las operaciones	Gestión de residuos	6,37	0,77
Categoría 6. Viajes de empresa	Viajes de negocios	5,24	13,42
	Pernoctas	0,32	0,08
Categoría 7. Desplazamiento de los empleados	Desplazamientos	546,57	431,64
Categoría 11. Emisiones financiadas en cartera	Cartera hipotecaria	131.908,11	22.162,24
TOTAL		132.510,34	22.644,14

La cartera hipotecaria en 2024 ascendió en un 465% con respecto a 2023 debido a una depuración de toda la cartera, acercando el dato a una mayor realidad.

En 2024, siguiendo la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), predominante a nivel nacional e internacional para el cálculo de la huella de carbono en entidades bancarias, hemos estimado las emisiones asociadas a nuestra cartera de inversión, compuesta principalmente por préstamos hipotecarios. Para este cálculo, hemos utilizado una herramienta interna que analiza datos clave de los activos hipotecarios, como el valor de tasación, el importe financiado, el capital pendiente, la superficie en metros cuadrados, el consumo de energía estimado y la certificación de eficiencia energética, todos correspondientes a España. Los resultados incluyen emisiones totales estimadas, emisiones por unidad de superficie, consumo de energía total estimado, consumo de energía por unidad de superficie y superficie total en activos hipotecarios.

² Versión final 02/12/2022. Elaborada por la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

Además, en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, a 31 de diciembre de 2024 contábamos con:

- **Operaciones de compra de vivienda en la tarifa Vivienda Verde (Calificación Energética A)**, con un saldo vivo de 5.863.741,84 €.
- **Operaciones de compra de vehículos con etiqueta 0 emisiones**, con un saldo vivo de 399.929,57 €.

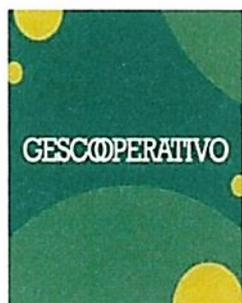
Estas iniciativas reflejan nuestro esfuerzo por promover productos financieros alineados con la transición hacia una economía baja en carbono.

INFLUENCIA INDIRECTA – FINANZAS SOSTENIBLES

La adopción en 2015 del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas marcaron un hito global en la transición hacia una economía más sostenible y respetuosa con el futuro del planeta. En este contexto, la Unión Europea, a través del Pacto Verde, se ha fijado el ambicioso objetivo de convertir a Europa en el primer continente neutro en carbono para 2050, reconociendo el papel clave del sector financiero en esta transformación.

Previo al Pacto Verde, la Comisión Europea lanzó en 2018 el Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles, una estrategia integral que incluye diez acciones específicas para impulsar las finanzas sostenibles. Uno de sus objetivos principales es redirigir los flujos de capital hacia inversiones sostenibles, promoviendo un crecimiento económico inclusivo y respetuoso con el medio ambiente.

Desde nuestros inicios, hemos asumido un compromiso firme con la sostenibilidad, centrandó nuestras operaciones en el bienestar de nuestros grupos de interés y liderando el desarrollo sostenible en nuestra área de influencia. El apoyo a la actividad agraria y ganadera forma parte esencial de nuestra identidad, impulsando la adopción de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia, la competitividad y el compromiso ambiental del sector. Estas iniciativas no solo contribuyen a modernizar la agricultura, sino también a combatir la desertización rural y mitigar los efectos del cambio climático.



Además, a través de Gescooperativo, nuestra sociedad gestora, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de invertir en fondos de inversión sostenible. Estos fondos no solo aplican criterios financieros tradicionales, sino que también integran principios de inversión socialmente responsable (ISR), excluyendo empresas que vulneren los derechos humanos, fabriquen armas, dañen el medio ambiente o perjudiquen la salud pública. Asimismo, se priorizan inversiones en empresas con políticas sólidas en materia ambiental, social y de buen gobierno (ASG).

Gescooperativo se esfuerza por generar valor para sus partícipes, promoviendo una actividad basada en principios éticos y de integridad. La Entidad evita inversiones controvertidas en aspectos ASG y cuenta con un equipo de expertos que dirige los recursos hacia proyectos que consideran factores medioambientales, sociales y de buen gobierno, alineados con nuestra visión de un futuro más sostenible.

En 2024, reforzando nuestro compromiso con las inversiones sostenibles, hemos ampliado nuestra oferta a 12 fondos de inversión que, además de aplicar criterios financieros tradicionales, integran criterios extra financieros ASG de carácter excluyente. Esto significa que no invertimos en empresas cuyas actividades dañen el medio ambiente, vulneren los derechos humanos o atenten contra la salud pública. Asimismo, empleamos criterios valorativos que priorizan la inversión en emisores con políticas sólidas en materia de sostenibilidad, responsabilidad social corporativa (RSC) y gobernanza corporativa.

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

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

Además, estos fondos se alinean con grandes tendencias globales, como la mejora de la calidad de vida, la transformación digital y la descarbonización de la economía, invirtiendo en sectores estratégicos como la salud, las nuevas tecnologías y las energías sostenibles.

Nuestra gama de fondos sostenibles refleja nuestro compromiso y sensibilización con el impacto medioambiental y social de las empresas. A 31 de diciembre de 2024, el volumen de patrimonio gestionado por Gescooperativo en la gama de fondos sostenibles asciende a 921.252.438 euros, con 44.086 partícipes. 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 32,06 millones de euros y 1.204 partícipes, lo que supone un 7,79% sobre el patrimonio total de la Caja.

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.

Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles

Los bonos verdes, sociales y temáticos son instrumentos financieros de renta fija emitidos con el objetivo de financiar y promover soluciones medioambientales y sociales. Estos bonos representan un componente esencial dentro del ámbito de las finanzas sostenibles, ya que canalizan los flujos financieros hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los objetivos del Pacto Verde Europeo.

En 2024, la Entidad ha emitido un total de 43 bonos verdes, sociales y sostenibles, por un valor global de 116.168.231 euros, distribuidos de la siguiente manera:

- 23 bonos verdes por un importe total de 52.897.653 €.
- 9 bonos sociales por un importe total de 24.835.418 €.
- 11 bonos sostenibles por un importe total de 38.435.160 €.

Estas emisiones reflejan nuestro firme compromiso con la financiación de proyectos que generan un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, contribuyendo activamente a la transición hacia una economía más sostenible y alineada con los principios de las finanzas responsables.

3.6 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

MEDIDAS PARA PROMOVER LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



En el año 2024, el Consejo de Administración ha reafirmado la participación de la Entidad en la iniciativa 'Motor Verde'. Este proyecto innovador busca fomentar la compensación de emisiones de CO₂ a través de programas de reforestación, generando impactos positivos en la economía local, la sociedad y el medio ambiente. Motor Verde se consolida como el proyecto de reforestación más ambicioso en España para la compensación de emisiones, con el objetivo de reforestar 70.000 hectáreas y capturar 16 millones de toneladas de CO₂ en los próximos años. Este compromiso está respaldado por una inversión de 100 millones de euros durante el mismo periodo. Además, el proyecto cuenta con el apoyo de socios estratégicos como la Fundación Repsol e Hispasat, lo que fortalece su alcance y sostenibilidad.

La Caja ha desembolsado 5.670 miles de euros del presupuesto global de 6.000 miles de euros, lo que representa un 94,5% de los fondos comprometidos. Con esta inversión, se busca compensar 321.460 toneladas de CO₂ mediante la reforestación de 1.014 hectáreas con 1.100.000 árboles.

Nuestra entidad se ha unido a esta iniciativa porque se alinea perfectamente con los valores y compromisos en materia de sostenibilidad de Caja Rural de Zamora. Por un lado, el proyecto Motor Verde está en sintonía con el Pacto Verde Europeo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Fondos Europeos Next Generation EU, donde los bosques desempeñan un papel crucial en la lucha contra el cambio climático.

Además de su impacto medioambiental, 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.

Las reforestaciones no solo representan una inversión sostenible y una visión de futuro, sino que también generan riqueza a partir de los recursos naturales. Este proyecto fortalece el tejido empresarial local y dinamiza la economía en entornos rurales. Además, fomenta la innovación, la investigación y la aplicación de nuevas tecnologías en el sector forestal, impulsando un modelo de desarrollo más moderno y eficiente.

Por último, Motor Verde se alinea con las estrategias locales para promover el desarrollo social, ambiental y económico de las Comunidades Autónomas donde se implementa, incluyendo Castilla y León. Este enfoque no solo destaca y valora los recursos naturales de la región, sino que también la posiciona como un sumidero de carbono clave en la transición hacia una economía baja en emisiones.

IMPACTOS CAUSADOS EN ÁREAS PROTEGIDAS

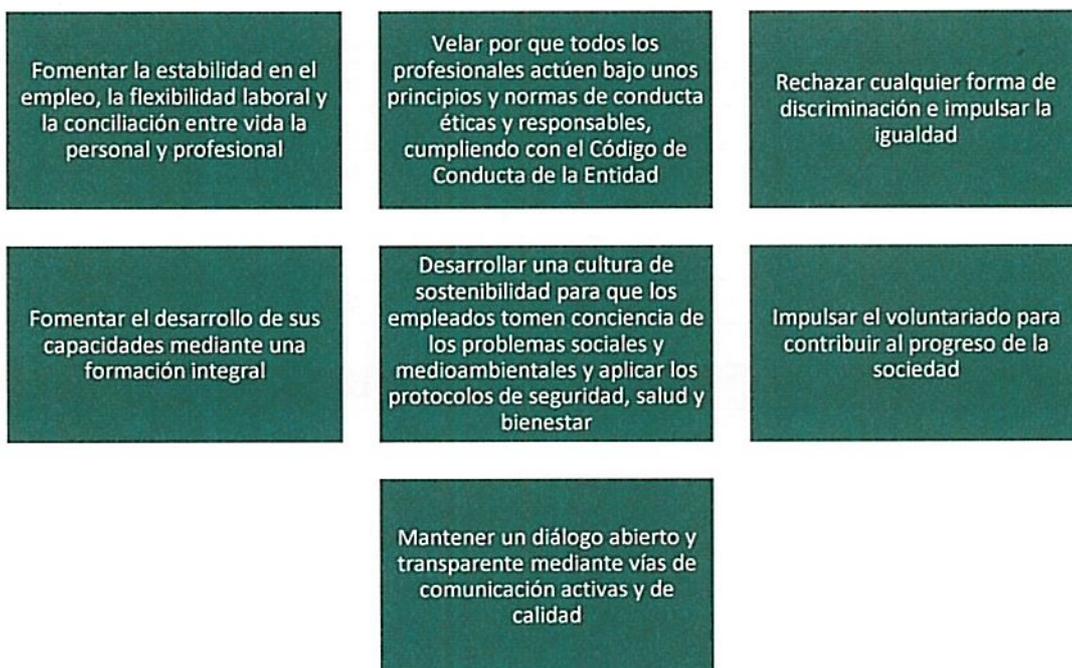
Al igual que en 2023, en 2024 no se ha identificado ningún riesgo de impacto derivado de la actividad de nuestra entidad en áreas protegidas. Esto se debe a que nuestras operaciones se desarrollan exclusivamente en entornos urbanos, lo que minimiza cualquier posible afectación a zonas de especial valor ecológico.

4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

4.1 NUESTROS COLABORADORES

NUESTROS COMPROMISOS CON NUESTROS COLABORADORES

personal de la empresa es considerado el elemento fundamental para garantizar el desarrollo sostenible de todos los proyectos de la organización, además de ser el principal recurso para la implementación de cualquier estrategia. Acorde a estos principios, la empresa asume una serie de compromisos descritos a continuación:



Nos complace destacar el compromiso sólido y constante que mantenemos con la estabilidad laboral y la calidad del empleo, especialmente en un contexto donde se observa una tendencia hacia el cierre de oficinas físicas y la reducción de personal. Es relevante mencionar que no hemos implementado planes de reducción de personal ni hemos cerrado ninguna de nuestras oficinas. Creemos firmemente en la importancia del contacto directo con nuestros clientes en nuestras sedes físicas, respaldado por herramientas digitales de vanguardia. Aumentamos significativamente el tamaño de nuestra plantilla durante el año 2024.

En cuanto a la fidelidad de nuestros colaboradores, contamos con indicadores óptimos de retención de personal, evidenciados por solo 5 bajas voluntarias registradas en 2024.

Además, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género en el ámbito laboral, reflejado en la distribución equitativa de nuestra plantilla, donde las mujeres representan el 49,58%, superando el umbral de paridad exigible entre géneros.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

En la tabla adjunta, se muestra la composición de nuestra plantilla según género y categoría profesional, reflejando los esfuerzos de la entidad por reducir la brecha de género en las distintas categorías profesionales.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PRROFESIONAL						
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (SEGÚN CONVENIO)	2024		2023		TOTAL	
	H	M	H	M	2024	2023
AD	1	0	1	0	1	1
GRUPO I	1	0	1	0	1	1
GRUPO II NIVEL 1	2	0	2	0	2	2
GRUPO II NIVEL 2	0	0	0	0	0	0
GRUPO II NIVEL 3	2	0	2	0	2	2
GRUPO II NIVEL 4	4	1	5	1	5	6
GRUPO II NIVEL 5	2	1	3	1	3	4
GRUPO II NIVEL 6	45	21	43	21	66	64
GRUPO II NIVEL 7	31	27	30	25	58	55
GRUPO II NIVEL 8	13	23	8	19	36	27
GRUPO II NIVEL 9	33	54	34	45	87	79
GRUPO II NIVEL 10	31	23	27	33	54	60
GRUPO II NIVEL 11	12	23	19	12	35	31
GRUPO III AYUDANTE B	2	0	2	0	2	2
GRUPO III PERS. NO CUALIFICADO	0	1	0	1	1	1
TOTAL	179	174	177	158	353	335

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO Y EDAD

Valoramos la importancia de fomentar la diversidad de edades dentro de nuestra Entidad, reconociendo el potencial que surge de la combinación de la energía y las ideas frescas de los jóvenes con la experiencia de nuestros colaboradores más veteranos. En este sentido, el 36,7% de nuestra plantilla se compone de jóvenes menores de 35 años, lo que evidencia nuestro compromiso con la integración generacional en nuestros equipos de trabajo. Creemos firmemente que esta mezcla es fundamental para avanzar en este entorno de manera efectiva.

DISTRIBUCIÓN EMPLEADOS POR EDAD				
EDAD	2022		2023	
	H	M	H	M
Menores de 35	53	64	59	64
35 a 50 años	59	79	59	76
Más de 50	64	15	59	18
TOTAL	176	158	177	158

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y POR EDAD

A partir de la información recabada, se ha elaborado una tabla que refleja la evolución de la distribución de nuestra plantilla según la edad y el tipo de contrato desde el año 2023 hasta el año 2024. Nuestra entidad considera de vital importancia ofrecer a los jóvenes la oportunidad de desarrollar su carrera profesional en nuestro negocio.

TIPOLOGÍA DE CONTRATO	2024	2023
Distribución por edad		
Indefinido Completo		
Menores de 35	138	119
35 a 50 años	131	133
Más de 50	70	71
Indefinido Parcial		
Menores de 35	0	0
35 a 50 años	2	2
Más de 50	0	6
Temporal (completo)		
Menores de 35	3	4
35 a 50 años	0	0
Más de 50	0	0
Temporal (parcial)		
Menores de 35	0	0
35 a 50 años	0	0
Más de 50	9	0

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Con el propósito de ofrecer a nuestros empleados unas condiciones laborales justas y beneficiosas, nuestra entidad se esfuerza por proporcionar, en la medida de lo posible, un contrato indefinido, como muestra de confianza en su labor. En la siguiente tabla, se presenta la distribución de nuestra plantilla por tipo de contrato y por categoría profesional.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL															
AD	GRUPO I	GRUPO II											GRUPO III AYUDANTE B	GRUPO III PERS. NO CULIFICADO	
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6	NIVEL 7	NIVEL 8	NIVEL 9	NIVEL 10	NIVEL 11			
Indefinido Completo															
2023	1	1	2	0	2	6	3	63	51	25	79	60	27	2	1
2024	1	1	2	0	2	5	3	63	52	34	87	54	32	2	1
Indefinido Parcial															

2023	0	0	0	0	0	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0
2024	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Temporal (completo)															
2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
2024	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Temporal (Parcial)															
2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
2024	0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	0	0	0	0	0

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

Nos esforzamos por garantizar la igualdad en las modalidades de contrato sin distinción de género dentro de nuestra Entidad, como se muestra a continuación:

TIPOLOGÍA DE CONTRATO	2022	2023
Distribución por sexo		
Indefinido Completo		
Hombres	168	170
Mujeres	155	169
Indefinido Parcial		
Hombres	6	0
Mujeres	2	2
Temporal (completo)		
Hombres	3	0
Mujeres	1	3
Temporal (Parcial)		
Hombres	3	9
Mujeres	1	0

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y BRECHA SALARIAL

La igualdad de género es un desafío para la sociedad. Uno de los obstáculos a combatir es la brecha salarial entre hombres y mujeres. Nuestra entidad se ha comprometido a abordar este problema. La tabla muestra la remuneración por categoría profesional y edad.

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (en miles de €)						
CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRE		MUJER		BRECHA (%)	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
AD	*	*	*	*	*	*
GRUPO I	*	*	*	*	*	*
GRUPO II - NIVEL 1	*	*	*	*	*	*
GRUPO II - NIVEL 2	*	*	*	*	*	*

GRUPO II - NIVEL 3	*	*	*	*	*	*
GRUPO II - NIVEL 4	74.87	84.87	71.15	83.57	5.24	1.53
GRUPO II - NIVEL 5	48.43	82.57	54.51	63.15	-11.14	23.52
GRUPO II - NIVEL 6	51.93	55.29	48.26	53.64	7.60	2.98
GRUPO II - NIVEL 7	38.27	41.43	40.84	44.34	-6.29	-7.03
GRUPO II - NIVEL 8	39.16	37.32	32.84	36.03	19.24	3.46
GRUPO II - NIVEL 9	33.33	37.65	29.40	31.27	13.36	16.94
GRUPO II - NIVEL 10	29.81	32.59	27.83	29.85	7.11	8.42
GRUPO II - NIVEL 11	31.41	32.20	31.94	34.82	-1.66	-8.14
GRUPO III - AYUDANTES B	30.51	33.78	0.00	0.00	100.00	100.00
GRUPO III - PERSONAL NO CUALIFICADO	0.00	0.00	25.44	29.06	0.00	0.00

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

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y EDAD (miles de €)						
RANGO DE EDAD	HOMBRE		MUJER		BRECHA	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Menos de 30 años	22.76	24.45	19.88	19.97	14.49%	18.31%
30-50 años	39.76	43.73	33.86	36.67	17.41%	16.13%
Más de 50	54.02	58.68	42.88	45.70	25.99%	22.11%

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

Nuestra política sobre las prácticas de remuneración para miembros del Consejo Rector y Directivos se publica anualmente, guiada por los siguientes principios:

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.

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.

Aprobación y revisión periódica por parte del órgano de dirección, que debe garantizar su efectiva y correcta aplicación.

Evaluación periódica interna e independiente.

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.

Supervisión por parte del órgano de dirección de la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento.

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 y directivos recibidas en los años 2023 y 2024

RETRIBUCIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS (miles de €)				
DISTRIBUCIÓN DE LA RETRIBUCIÓN MEDIA	HOMBRE		MUJER	
	2022	2023	2022	2023
Número de consejeros	12	11	1	1
Parte fija	3,95	4,92	2,82	4,02
Parte variable	0	0	0	0
Directivos				
Retribución fija	0	0	0	0
Retribución variable	0	0	0	0

DESPIDOS Y CONTRATACIONES

Aquí están los datos de contrataciones registradas en 2023 en comparación con 2022. Se muestran solo las categorías profesionales que han tenido contrataciones en 2022 y/o 2023.

ALTAS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (incluye altas, altas nuevo contrato, reingreso excedencia)	< 35 años				35-50 años				> 50 años			
	2024		2023		2024		2023		2024		2023	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
GRUPO II NIVEL 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 8	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 9	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 10	0	2	-	-	0	3	-	-	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 11	0	1	2	-	1	4	-	-	-	2	-	-

Este 2024 únicamente han existido 4 despidos, siguiendo con nuestro compromiso de mantener una estrecha relación con nuestros clientes. Se muestran únicamente las categorías profesionales que han experimentado despidos en 2023 y/o 2024

DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	< 35 años				35-50 años				> 50 años			
	2024		2023		2024		2023		2024		2023	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
GRUPO II NIVEL 9	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 10	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
GRUPO II NIVEL 11	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

Hemos tenido 4 bajas voluntarias y 12 bajas por finalización de contrato que se presentan a continuación:

BAJAS POR FINALIZACIÓN CONTRATOS	2024			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTALES	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
	2	3	5	1	3	4

BAJAS VOLUNTARIAS	2024			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTALES	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
	2	2	4	1	3	4

EMPLEADOS CON MINUSVALÍA

EMPLEADOS CON MINUSVALÍA	2024		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Empleados con minusvalía	1	2	1	2
Total empleados	353		335	
Porcentaje sobre total	0,85%		0,90%	

BENEFICIOS SOCIALES PARA NUESTROS COLABORADORES

El grupo considera esencial la retribución en materia de beneficios sociales a nuestros empleados, además de su salario, uno de los objetivos principales es promover el bienestar dentro de la organización, contribuyendo a crear un ambiente laboral positivo para así fomentar un mayor sentido de pertenencia y fortalecer el vínculo entre empresa y colaboradores.

Dentro del marco de dicha iniciativa, nos adherimos al Convenio Colectivo para las Sociedades Corporativas de Crédito, que cubre el 100 % de nuestro personal y regula las relaciones laborales con los colaboradores de dichas entidades. Nos comprometemos a cumplir y respaldar todas las disposiciones de este convenio, que abordan una variedad de aspectos relevantes, tales como:

- Los niveles retributivos de cada categoría profesional
- La promoción profesional y económica para promover el desarrollo de la carrera de nuestros colaboradores dentro de nuestra entidad, basado en antigüedad, méritos y formación.
- La otorgación de permisos con sueldo por diversos motivos (matrimonio, nacimiento, bautismo, mudanza, etc.).
- Un día de licencia retribuida al año.
- El igual derecho a la elección del momento de disfrute de las vacaciones para todos los empleados.
- Complementos a las retribuciones por antigüedad, y otros criterios.
- Premio a la dedicación para el personal que, con antigüedad igual o superior a 20 años cese su actividad en la Entidad por jubilación, invalidez permanente total o absoluta, gran invalidez o fallecimiento.
- Gratificaciones extraordinarias.
- Participación en los excedentes de la Entidad.
- Salidas, dietas y asignación por kilómetro recorrido en vehículo propio de 0,32 €/ km. A partir de la fecha de firma del XXII Convenio Colectivo Soc. Coop. de Crédito (17/09/2021).
- Derecho a anticipos de sueldo de hasta el 100%.
- Excedencias voluntarias.
- Excedencias sindicales para los trabajadores de plantilla en activo, que ocupen cargo sindical directivo.

Respecto a los beneficios sociales, nuestros empleados gozan de:

- Derecho a préstamos para trabajadores con más de un año de antigüedad en la Entidad para atender a necesidades importantes o apremiantes justificadas.
- Préstamos vivienda para trabajadores con más de un año de antigüedad hasta un máximo de 180.000€.
- Ayuda de estudios para hijos entre 0-25 años: guardería, educación secundaria y formación profesional, enseñanza universitaria y discapacitados.
- Ayuda de estudios para nuestros colaboradores que cursen estudios reglados por los Ministerios correspondientes.
- Seguridad social complementaria.
- Conciliación de la vida familiar e igualdad.
- Salud laboral.
- Acción sindical.

Otorgamos a nuestros empleados más allá de lo establecido en el Convenio

En junio de 2021 ha entrado en vigor el Plan de Pensión de Empleo (PPE), un producto de previsión creado con la finalidad principal de complementar las prestaciones de la Seguridad Social en el momento de la jubilación y beneficiarse de un ahorro fiscal desde la primera aportación.

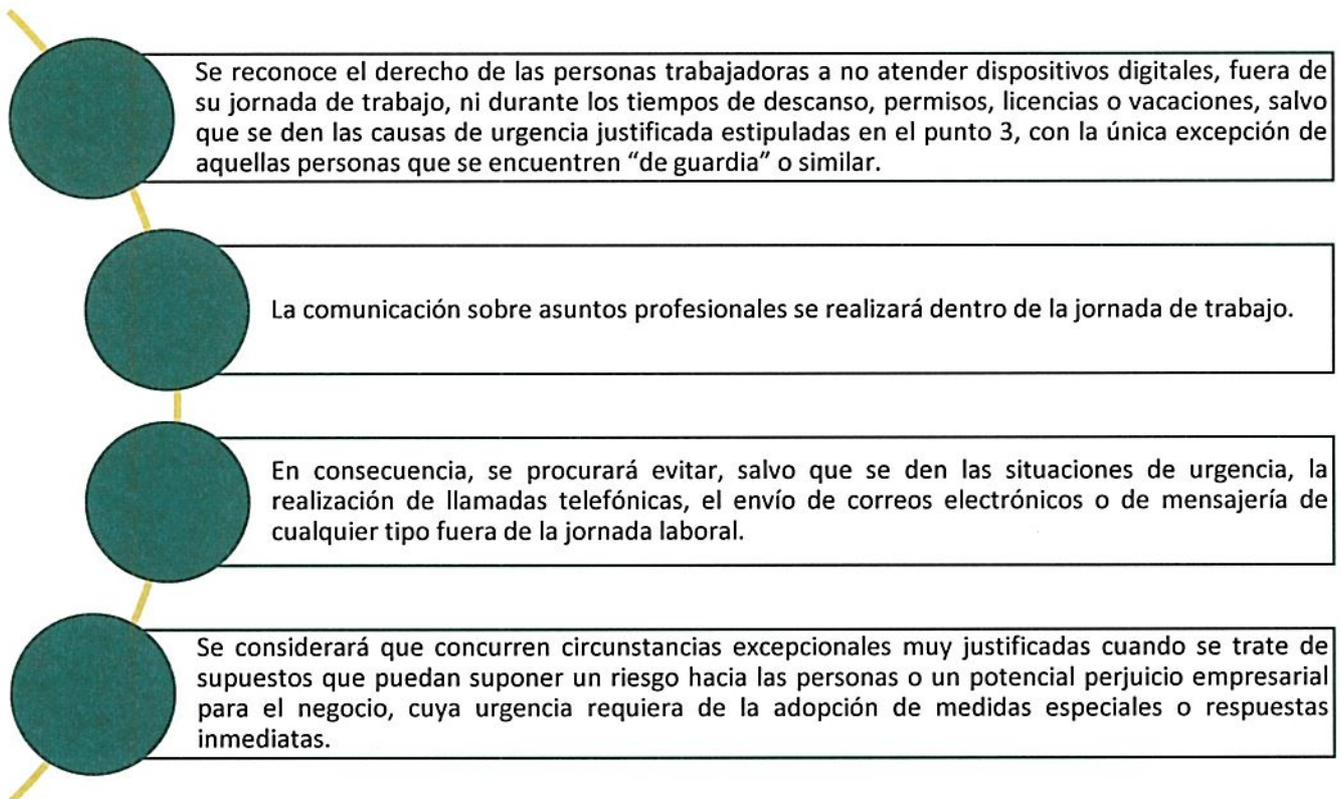
Hemos realizado una valoración de las retribuciones de trabajo en especie para la concesión de préstamos a tipos preferentes a los empleados de las Cooperativas de Crédito, para la adquisición de vivienda habitual y otras necesidades de carácter social.

DESCONEXIÓN LABORAL

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo para las Sociedades Corporativas de Crédito, nuestra entidad se rige estrictamente por las disposiciones contractuales, abordando con diligencia los aspectos relacionados con la jornada laboral y la conciliación de la vida familiar.

El convenio de cooperativas de crédito, del que tenemos el honor de formar parte, respalda la desconexión digital como un pilar fundamental. En nuestra calidad de colaboradores comprometidos, somos conscientes de la relevancia de este derecho, cuyo impacto en la salud y el bienestar de nuestros apreciados empleados es innegable. Esta medida no solo facilita la armonización entre la vida personal y laboral, sino que también fortalece las medidas adoptadas en este ámbito.

Comprometidos con el respeto absoluto de las disposiciones del convenio, nos destacamos por asegurar:



En nuestra organización, nos comprometemos a cumplir y respetar las disposiciones del «Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral» (LOPDGDD). Esto implica que nuestros colaboradores no están obligados a responder correos electrónicos, mensajes o llamadas fuera de su horario laboral. Esta normativa también busca garantizar el respeto al tiempo de descanso, los permisos, las vacaciones y la intimidad personal y laboral de los trabajadores.

No disponemos actualmente de una política propia en relación con esta materia. Sin embargo, nos comprometemos a abordar esta cuestión en el corto plazo.

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Nos complace informar que contamos con un acuerdo interno de flexibilidad horaria que busca promover el bienestar de nuestros colaboradores, el cual prohíbe las horas extraordinarias y permite la ampliación de los permisos en caso de necesidad.

Además, de acuerdo con lo estipulado en el Convenio, la jornada máxima de trabajo en cómputo anual es de mil setecientas horas

ABSENTISMO LABORAL

Durante el período del ejercicio, el resultado del absentismo laboral incluye los permisos estipulados en el Convenio, períodos de vacaciones, descansos parentales y procesos de baja por incapacidad temporal o accidente de trabajo que hayan ocurrido.

ABSENTISMO	2024	2023
Número total de días de absentismo	11.266,52	10.120,45
Número total de horas de absentismo	78.823,00	70.843,31

4.3 SALUD Y SEGURIDAD

En nuestra entidad, la salud y seguridad de nuestra valiosa plantilla constituye una prioridad fundamental en la gestión del personal. Con este fin, hemos desarrollado un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo propósito es definir los procedimientos necesarios para su implementación efectiva y eficiente en todos los niveles jerárquicos. Este Plan nos brinda la oportunidad de sistematizar, planificar, organizar, mejorar y controlar adecuadamente todas las iniciativas de carácter preventivo, encaminadas a la eliminación, reducción y control de los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores.

Por la presente, se comunica que el plan en cuestión ha sido aprobado por la Dirección, y que es conocido y aceptado por todos los empleados de la empresa. Asimismo, se destaca la importante labor del Comité de Salud y Seguridad, encargado de supervisar, controlar y dar seguimiento en materia preventiva.

En nuestra empresa, nos comprometemos a cumplir con las disposiciones del Convenio Colectivo en materia de salud laboral. La implementación efectiva de este plan se evidencia en la reducción significativa de la tasa de accidentes laborales. Durante los años 2021, 2022, 2023 y 2024, no se han registrado enfermedades profesionales dentro de nuestra plantilla. En cuanto a los accidentes, se ha reportado un caso leve con baja y dos sin baja.

A continuación, se presentan nuestros datos respecto a los accidentes *in itinere* en el ejercicio y su comparación con el año anterior.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de casos de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de accidentes con baja	1	0	0	1
Número de accidentes sin baja	1	1	0	1

ACCIDENTE LABORAL	2024	2023
Tasa / plantilla	0,28%	0,30%
Tipo de lesión	LEVE	LEVE

ÍNDICES	2024	2023
Índice de incidencia	285,71	308,72
Índice de Frecuencia	1,68	1,82
Índice de gravedad	0,12	0,12

4.4 DIÁLOGO SOCIAL

Con el propósito de establecer una comunicación efectiva y cooperativa con los representantes de los trabajadores, se implementan estrategias de diálogo que permiten obtener una visión compartida sobre los desafíos y necesidades de los colaboradores, garantizando así su estabilidad y desarrollo dentro de la empresa.

En consonancia con el compromiso de responsabilidad y el respeto que rige nuestra organización, se reconoce y se cumple con todas las disposiciones del Convenio Colectivo en relación con la acción sindical, incluyendo el apoyo irrestricto a los comités de empresa como órganos representativos de los trabajadores. En este sentido, la Dirección proporciona los recursos necesarios para su funcionamiento adecuado y se compromete a cumplir con todas las garantías establecidas

Difundir y fijar publicaciones, avisos y anuncios de carácter sindical en los tablones y herramientas informáticas puestas a disposición.

Recaudar y tener derecho al descuento en nómina de las cotizaciones de sus afiliados.

Nos complace informar que contamos con un espacio online en el que ponemos a su disposición información sindical y anuncios relevantes.

En lo que respecta a las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo, queremos expresar nuestro más sincero respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, tal como se establece en el Convenio de Cooperativas de Crédito. Hasta la fecha, no hemos identificado la necesidad de implementar medidas adicionales en este sentido

4.5 FORMACIÓN

La formación constituye un componente esencial en la gestión de nuestros colaboradores, erigiéndose como un pilar estratégico fundamental para fomentar el crecimiento y la adaptación a las nuevas tecnologías y tendencias emergentes. Esta práctica refleja nuestro compromiso de proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, fomentar la motivación sostenida y promover un sentido de pertenencia entre nuestros colaboradores.

Durante el año se planifican y ejecutan sesiones formativas según las necesidades identificadas en cada departamento, si bien en la actualidad no existe un plan formal de formación. Para ello, se celebra una reunión anual en el último trimestre del año con jefes de zona, departamentos y dirección para discutir y planificar las necesidades formativas, así como los calendarios de formación obligatoria del Banco de España y la CNMV.

En 2024, impartimos un total de 34.437 horas de formación, cubriendo una variedad de temas, entre ellos:

Actualización Laboral 2024
Análisis De Datos Para Auditores
Cierre Fiscal
Contabilidad Bancaria
Curso Acoso E igualdad –Ibersys-
Curso de Formación PBC Y Consejo De Administración
Fiscalidad de productos financieros para particulares
Formación en Idiomas 2024
Formación en SEO
Formación para Auditores. Sesgos: Gobierno del pensamiento
Formación SAC: Aspectos Regulatorias: Crédito al consumo, Préstamo Inmobiliario y Accesibilidad
Garantías Internacionales Y la URDG 758
Google Analytics 4
Integración ASG
Medios de Pago Internacionales: El Crédito Documentario
Medios De Pago: Las Remesas/Cobranzas
PBC+ Seguros
Productos Y Servicios Para Particulares
Programa de Comercio Exterior
Programa Básico de Riesgo de Pymes
Programa Certificación Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario
Programa de Certificación Mifid II
Programa de Especialización en Banca Personal
Selección Manual Efectivo 2024
Seminario “Eltif. Democratización de Mercados Privados”
Seminario “Innovación y Transformación Digital en Servicios Financieros. Tendencias”
Sensibilización sobre Prevención e intervención Frente al Acoso Laboral
Transparencia y Protección de la Clientela

Durante el año 2024, se llevaron a cabo MÁS de 30 mil horas de formación, distribuidas por categoría profesional de la siguiente manera:

HORAS DE FORMACIÓN	2024
AD	2,10
GRUPO I	28,16
GRUPO II NIVEL 1	19,04
GRUPO II NIVEL 2	0,00
GRUPO II NIVEL 3	100,19
GRUPO II NIVEL 4	259,39
GRUPO II NIVEL 5	130,05
GRUPO II NIVEL 6	5.940,28
GRUPO II NIVEL 7	4.205,59
GRUPO II NIVEL 8	3.707,43
GRUPO II NIVEL 9	8.517,24
GRUPO II NIVEL 10	6.322,27
GRUPO II NIVEL 11	5.174,42
GRUPO III AYUDANTE B	24,05
GRUPO III PERS. NO CULIFICADO	5,10

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el equipo comercial, se establecen anualmente objetivos de rendimiento comercial, los cuales son evaluados de manera sistemática al final de cada año. Esta evaluación del desempeño se lleva a cabo de manera informal por cada jefe de equipo. Actualmente, no contamos con una política formal de evaluación de desempeño.

4.6 IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En nuestra actividad, que se lleva a cabo exclusivamente en territorio español, la igualdad y el derecho a la no discriminación de nuestros colaboradores, conforme a lo establecido por la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea y la legislación laboral española. Estas disposiciones contemplan una serie de medidas efectivas para abordar estos asuntos.

En nuestra organización, adoptamos una postura de compromiso con los principios de igualdad, diversidad y accesibilidad universal, que constituyen los valores fundamentales de nuestra gestión de recursos humanos. Estos principios se alinean con los criterios establecidos en la legislación vigente, que consideramos parte esencial de nuestro marco de valores corporativos.

En consonancia con los principios anteriormente mencionados, se ha implementado un Plan de Igualdad a partir de enero de 2023, con una duración prevista de cuatro años. Dicho plan ha sido meticulosamente diseñado para promover la integración efectiva de la igualdad de trato y oportunidades en todas las operaciones de la empresa, sin distinción de sexo. Este compromiso se refleja asimismo en el Código de Conducta de la empresa, en el que se promueve un trato justo para todos los empleados, garantizando la ausencia de cualquier forma de discriminación en toda la entidad.

Adicionalmente, disponemos de un protocolo de actuación contra el acoso sexual y moral, mediante el cual nos comprometemos de manera inequívoca a prevenir y combatir cualquier tipo de acoso, así como a brindar protección a los empleados que puedan ser víctimas de tales situaciones. Dicho protocolo tiene por objeto prevenir y abordar reclamaciones de acoso, garantizando el cumplimiento de las normas constitucionales, laborales y de derechos fundamentales en el ámbito laboral.

Es importante destacar que durante el ejercicio 2024 no se han identificado ni recibido denuncias por discriminación

5. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestra política de Sostenibilidad se basa en siete principios, entre los cuales se encuentra nuestro compromiso con la defensa de los derechos humanos, la lucha contra la pobreza y la promoción de políticas de igualdad e inclusión financiera. Es fundamental para nosotros garantizar que estos principios se reflejen en cada nivel de nuestra cadena de valor y en todas las interacciones con nuestros grupos de interés. Por lo tanto, mantenemos una postura de tolerancia cero ante cualquier violación de los derechos humanos, tal como se detalla a continuación.

NUESTROS EMPLEADOS

En consonancia con el compromiso ético y legal que nuestra empresa adquiere con el bienestar de su personal, tal y como se especifica en el bloque 4 sobre cuestiones relacionadas con el personal, nos esforzamos por proporcionar a nuestros colaboradores condiciones de trabajo óptimas, reconociendo que son un activo de gran valor para nuestra organización. En línea con nuestra política de responsabilidad social corporativa, condenamos enérgicamente la explotación laboral, el trabajo infantil y el trabajo forzoso.

En el marco de nuestra estructura de diálogo social, detallada en el punto 4.4 de este informe, sostenemos y promovemos los convenios fundamentales establecidos por la Organización Internacional del Trabajo, los cuales respaldan los principios de libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva.

Asimismo, nos adherimos a los principios de igualdad establecidos en el Convenio Colectivo, garantizando relaciones laborales libres de discriminación por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, afiliación sindical u otras condiciones personales o sociales. En este sentido, este objetivo se refleja en nuestro compromiso de definir e implementar un Plan de Igualdad, como se detalla en el punto 4.6 de este informe.

NUESTRAS OPERACIONES

Existe un compromiso con el cumplimiento constante de la Constitución Española acorde a los derechos fundamentales y las libertades públicas. Cabe destacar que la actividad económica se desarrolla exclusivamente en el ámbito nacional español.

NUESTROS PROVEEDORES

La meticulosa selección de nuestros proveedores, en su mayoría de carácter nacional y muchos de ellos locales, es reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo del territorio. Por lo tanto, esperamos que estos proveedores se adhieran estrictamente al cumplimiento de las disposiciones de la Constitución Española en lo que respecta a los Derechos Humanos.

NUESTROS CLIENTES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Promovemos los convenios fundamentales de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO relativos a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

La relevancia de la información como activo principal para la entidad es incuestionable, ya que constituye un elemento indispensable para la prestación de la mayoría de los servicios. Asimismo, las tecnologías de la información y la comunicación han adquirido una importancia creciente con el tiempo. No obstante, las mejoras en el manejo de la información conllevan nuevos riesgos, lo que requiere la implementación de medidas específicas para proteger tanto la información como los servicios asociados.

Nuestro S.I. fue certificado por el Instituto IVAC conformes con el ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

El compromiso con la seguridad de la información es fundamental para mitigar los riesgos y salvaguardar la integridad de la información y los servicios. Esta prioridad recae en los máximos responsables de cada organización, quienes poseen la autoridad para definir los niveles de seguridad, ordenar las acciones pertinentes y facilitar los recursos necesarios para su implementación. Por lo tanto, la definición de una política de seguridad de la información y la asignación de responsabilidades son acciones prioritarias, ya que establecen el marco de referencia para todas las actividades posteriores.

En términos de legislación, existen requisitos obligatorios en relación con la seguridad de la información, que incluyen:

El Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR), y su transposición a la legislación española, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, obligan al Responsable del Tratamiento a adoptar tanto las medidas jurídicas, como de índole técnica y organizativa, necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

La Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público establece que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados y recoge el Esquema Nacional de Seguridad en su artículo 156.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recoge en su artículo 13 sobre derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas el relativo a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

El cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Real Decreto 3/2010 y modificado posteriormente por el Real Decreto 951/2015, es impulsado por todos estos factores.

Cada año, se procede a la actualización de la certificación de los sistemas de información de nuestra organización, de acuerdo con los estándares establecidos por el Instituto IVAC, en el marco del Esquema Nacional de Seguridad.

Esta medida se encuentra en consonancia con nuestra Política de Seguridad de la Información, la cual establece condiciones con el objetivo de garantizar la confianza en el uso de medios electrónicos.

La política en cuestión incluye medidas destinadas a asegurar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos, facilitando de este modo el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes por parte de ciudadanos y entidades públicas mediante estos medios.

La protección de datos

Nuestro compromiso con la protección de datos es una parte integral de nuestro Sistema de Seguridad de la Información.

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales de nuestros clientes, nos vemos en la obligación de mejorar continuamente y controlar nuestra Política de Protección de Datos. Para ello, fortalecemos las garantías de sus derechos digitales mediante la evolución de nuestros canales de comunicación y servicio

Facilitando el cumplimiento y la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos, contamos con un Manual de Protección de Datos. Dicho manual detalla los principios relativos al adecuado tratamiento de datos personales, los requisitos para el consentimiento válido, la información que se debe proporcionar a los interesados durante la recopilación de datos, así como los derechos y obligaciones aplicables a los interesados, responsables y encargados del tratamiento.

Hemos desarrollado un manual de **PROTECCIÓN DE DATOS**

En este manual se abordan varios ámbitos, incluidos:

- La actualización y conservación de datos.
- La gestión de datos de menores de edad.
- El ejercicio de derechos.
- El consentimiento e información.
- Evaluación de impacto y análisis de riesgos.
- Comunicación con la agencia española de protección de datos.
- Notificación de incidencias graves.

NUESTROS CLIENTES Y LA INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD FINANCIERA

Para acercar los servicios financieros a las zonas rurales y cumplir con nuestro compromiso de proporcionar servicios bancarios básicos a quienes enfrentan dificultades, operamos 58 puntos de atención distribuidos en pueblos con menos de 2.000 habitantes, contando con un punto más respecto a los 57 del año anterior, con la apertura de la oficina en la localidad de La Baña en la provincia de León. Esta iniciativa refleja nuestra firme creencia de que el acceso a los servicios financieros es un derecho fundamental para todos los ciudadanos.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Como entidad dedicada a los servicios financieros, priorizamos el rigor en el cumplimiento de las normativas vigentes, adoptando estándares de excelencia en nuestra gestión. Este compromiso va más allá de lo meramente regulatorio, ya que representa un pilar esencial de nuestra conducta ética y responsabilidad corporativa. Para nosotros, es clave operar con absoluta transparencia y rectitud, asegurando no solo la protección de los intereses de quienes confían en nosotros, sino también fortaleciendo la credibilidad y solidez del sistema financiero en su conjunto.

Contamos con una
**POLÍTICA DE
CUMPLIMIENTO
PENAL**

En este contexto, el Consejo Rector ha aprobado una Política de Cumplimiento Penal cuyos principios fundamentales son los siguientes:

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas vigentes, así como con el Código de Conducta, los principios de actuación y las políticas y procedimientos internos desarrollados.
- Fomentar una cultura de cumplimiento y de “tolerancia cero” frente a la comisión de actos ilícitos o fraudulentos, así como la aplicación de principios éticos y de comportamiento responsable.
- Proveer al SGCP y al Órgano de Cumplimiento Penal de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para garantizar su funcionamiento eficaz.
- Definir y revisar periódicamente la consecución de los objetivos de cumplimiento penal.
- Identificar las actividades en las que puedan cometerse delitos, analizar los riesgos y controles asociados a los mismos, y definir un plan de tratamiento de riesgos que contemple controles eficaces, permanentes y actualizados.
- Establecer políticas y procedimientos internos para evitar que las personas dentro del ámbito de aplicación de la Política puedan tomar decisiones sin un control adecuado.
- Asegurar la autoridad e independencia del Órgano de Cumplimiento Penal de la Entidad.
- Brindar formación continua a las personas dentro del ámbito de aplicación de la Política.
- Transparente la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas bajo la aplicación de esta Política respecto a la supervisión de conductas potencialmente ilícitas desde una perspectiva penal, al Comité de Dirección de la Entidad, en relación con los empleados bajo su responsabilidad, sobre posibles comportamientos ilícitos penales y los procesos de detección y reporte establecidos.
- Garantizar la confidencialidad y protección del denunciante, con el fin de facilitar la comunicación de hechos o conductas sospechosas relativas a riesgos penales, a través del Canal Ético establecido en la Entidad para tal fin.

- Investigar, con la mayor prontitud, los hechos o conductas sospechosas comunicadas al Órgano de Cumplimiento Normativo, asegurando en todo momento los derechos tanto del denunciante como del/de los denunciado/s.
- Aplicar el régimen disciplinario ante incumplimientos internos vinculados a posibles ilícitos penales, conforme a la normativa interna y legal de aplicación, así como en relación con el SGCP y su correspondiente Política.

Además de esta política, el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, en adelante (SGCP) incluye los siguientes elementos:

<p>COMITÉ DE ÉTICA Y DE CONDUCTA</p>	<p>Se ha establecido un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para supervisar el funcionamiento y garantizar el cumplimiento del Sistema</p>
<p>MAPA DE RIESGOS PENALES</p>	<p>Se han identificado las actividades donde podrían ocurrir delitos que deben ser prevenidos, y se han llevado a cabo análisis de riesgos penales. Estos análisis incluyen los controles implementados y una planificación de aquellos que aún están pendientes de implementar.</p>
<p>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</p>	<p>Hemos implantado medidas organizativas y procedimientos que concretan el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas.</p>
<p>FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN COMPLIANCE</p>	<p>Se proporciona formación continua a todas las personas dentro del ámbito de aplicación del Sistema.</p>
<p>CANAL ÉTICO</p>	<p>Los incumplimientos e irregularidades se comunican al Comité de Ética y de Conducta a través del propio Canal de Comunicación.</p>
<p>SISTEMA DE REVISIÓN PERIÓDICA</p>	<p>Verificación y modificación cuando se requiera o se produzcan cambios en la Entidad, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.</p>
<p>SISTEMA DISCIPLINARIO</p>	<p>Aplicación de un régimen disciplinario ante incumplimientos internos en atención a la normativa interna y legal de aplicación.</p>

La Entidad dispone también de sistemas de control interno y gestión de riesgos de cumplimiento, que aseguran el cumplimiento de las normativas vigentes y garantizan la adopción de buenas prácticas bancarias. Estos sistemas fueron detallados en el bloque 1 del informe, donde se expone el Modelo de Negocio de la Entidad.

A continuación, se describen las acciones implementadas por la organización para prevenir, reducir y abordar prácticas ilícitas como la corrupción, el soborno, el lavado de activos y la financiación del terrorismo

6.1 MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

En nuestra entidad, repudiamos de manera absoluta cualquier acto de corrupción o soborno, reflejando así nuestro firme compromiso con los principios éticos que nos rigen

Este compromiso queda plasmado en nuestro Código Ético y de Conducta, que establece los estándares de actuación para todo el personal de la Entidad. Este marco define los principios que guían nuestras acciones, con el fin de evitar cualquier conducta ilícita o que vaya en contra de los valores éticos y las buenas prácticas empresariales.

Este documento, accesible a través de la Intranet corporativa, se basa en los valores y principios fundamentales de la organización. Todos los miembros del equipo están obligados a conocer, cumplir y promover activamente el Código de Ética y Conducta, asegurando así su aplicación efectiva en el día a día.

El Comité de Ética y Conducta tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento del código, así como de fomentar comportamientos éticos dentro de la Entidad. Sus principales funciones en este ámbito son:

Nuestro
CÓDIGO DE CONDUCTA
refleja los valores y compromisos de nuestra Entidad.

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento de la Normativa y del Código de Conducta de Directivos y empleados.
- Interpretar el Código de Conducta de Directivos y empleados y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Promover una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos o fraudulentos.
- Recepción, filtrado, clasificación y gestión de las denuncias recibidas por el Canal de Denuncias (ver abajo).
- Impulsar y supervisar de manera continua la implementación y eficacia del SGCP en los distintos ámbitos

CANAL DE DENUNCIAS

Como parte de las acciones implementadas en el contexto de nuestro modelo de Prevención de Riesgos Penales (PRP), se ha habilitado un canal de comunicación directo con el órgano encargado de gestionar este sistema, permitiendo reportar conductas que puedan ser consideradas delictivas. Paralelamente, se ha definido un protocolo disciplinario para aplicar sanciones proporcionales en caso de incumplimiento de las medidas establecidas dentro de este marco, garantizando así su efectividad y rigor.

El canal de denuncias, en adelante, Canal Ético, se ha adaptado a la nueva Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Este Canal se configura como una de las herramientas clave implementadas por la organización en este ámbito, resultando fundamental para identificar de manera eficaz cualquier comportamiento que pueda ser considerado delictivo dentro de la empresa. A través de este mecanismo, se activa de forma inmediata la investigación de dichas conductas y, de ser necesario, se aplican las acciones correctivas adecuadas para prevenir la responsabilidad penal de la Entidad.

Este Canal se rige por un reglamento que define el procedimiento para su funcionamiento como medio de recepción de denuncias vinculadas a:

Cualquier conducta tipificada en el Código Penal y, en especial, aquellas que pudieran dar lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas recogidas en el SGCP de la Entidad.

Las violaciones del Código de Conducta de los Directivos y Empleados.

Cualquier hecho o situación que pueda ser constitutiva de infracción o sanción administrativa contemplada en la normativa vigente en cada momento.

Cualquier irregularidad (error material o fraude) cometida en el proceso de emisión de Información Financiera y contable de la Entidad.

Además, este Canal Ético funciona como una vía mediante la cual cualquier persona puede plantear consultas al Órgano de Cumplimiento Penal sobre asuntos relacionados con su área de responsabilidad, recibiendo la orientación y asesoramiento correspondiente.

La disponibilidad del Canal Ético se da a conocer a los grupos de interés externos a través de información disponible en nuestro sitio web.

En cuanto a nuestros empleados, se comunica la existencia de este canal a través de:

Un comunicado interno en el que se indique la forma de acceder al mismo y sus posteriores pasos.

Información mediante repositorio en la Intranet de la Entidad.

En todos los casos, tanto de manera interna como externa, se enfatiza la confidencialidad de las denuncias presentadas. Se informa a los empleados sobre la opción de realizar denuncias de forma anónima y se asegura la protección del denunciante contra cualquier tipo de represalia.

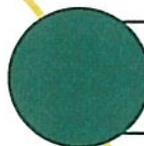
Nos enorgullece poder decir que, en el año 2024, no se han recibido denuncias a través de este canal.

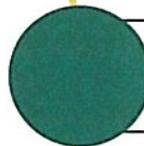
6.2 MEDIDAS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES

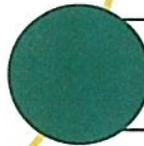
Caja Rural de Zamora, una entidad financiera con sede en España y plenamente consolidada, mantiene un firme compromiso con el cumplimiento riguroso de todas las normativas, tanto nacionales como internacionales, en materia de prevención del lavado de dinero y la financiación del terrorismo.

En este ámbito, aplicamos los estándares más exigentes para prevenir y combatir estas actividades ilícitas, trabajando de manera activa y coordinada con las autoridades competentes en la identificación y prevención de dichas prácticas

Reconocemos la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y como parte de nuestro compromiso, prohibimos una serie de conductas, entre las que se incluyen:

- 

Participar en cualquier actividad que tenga como finalidad ocultar el origen ilícito de bienes o derechos mediante el incumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- 

Aceptar fondos o depósitos sabiendo que proceden o serán utilizados para cometer delitos relacionados con organizaciones y grupos terroristas o para hacerlos llegar a éstos.
- 

Aceptar fondos o depósitos sabiendo que serán destinados a donaciones o aportaciones ilegales a partidos políticos.

El personal debe observar las normas internas, en particular, el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y los principios recogidos en el Código de Conducta de empleados y directivos. La no observancia de estos Principios de Actuación podría generar la comisión de un delito de blanqueo de capitales, de financiación al terrorismo y/o de financiación ilegal de partidos políticos.

Estas políticas y procedimientos están diseñados para evitar que la estructura de la Entidad sea utilizada en actividades que puedan estar vinculadas al lavado de dinero o a la financiación del terrorismo.

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

- Establecimiento de políticas y procedimientos para la admisión de clientes.
- En todo caso, se prohíbe el establecimiento de relaciones comerciales con personas incluidas en la lista pública de la Unión Europea de personas vinculadas al terrorismo, así como con Bancos Pantalla (Shell Banks).
- Implementación de medidas de diligencia debida para todos los clientes. Estas medidas, que incluyen la obligación de identificar, conocer y hacer un seguimiento continuo de la relación comercial, se aplicarán de acuerdo con el riesgo asignado a cada cliente.
- El conocimiento de la actividad del cliente implica realizar acciones más allá de la simple presentación de documentación.
- Conservación digitalizada de los documentos identificativos y acreditativos de la actividad de los clientes por un período de diez años.

- Análisis de operaciones mediante herramientas informáticas que faciliten la detección de operaciones sospechosas o inusuales.
- Comunicación al Servicio Ejecutivo de todas las operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Notificación al SEPBLAC de cualquier información que este organismo requiera o que sea obligatoria comunicar.
- Capacitación a todos los empleados de la Entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales.
- Acceso de todos los empleados de la Entidad a las políticas y procedimientos internos, así como a cualquier modificación de los mismos.
- Auditoría anual por parte de un experto externo en prevención del blanqueo de capitales, que evaluará tanto los procedimientos establecidos como su cumplimiento.
- Creación de un Órgano de Control Interno.

La Entidad dispone de un cuestionario de honorabilidad, cuyo propósito es recopilar información específica relacionada con la prevención del lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Este instrumento se utiliza para asegurar el cumplimiento de los estándares definidos por la organización en la prevención de delitos financieros, así como para realizar una evaluación detallada en este ámbito. Es requisito obligatorio que todas las personas que se integren a la Entidad completen este cuestionario como parte de su proceso de incorporación.

Cabe resaltar que todas las políticas y procedimientos aplicados en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo son sometidos a revisiones y actualizaciones periódicas, en función de la normativa vigente en cada momento. Esto garantiza que la Entidad mantenga su alineación con los requisitos legales y las mejores prácticas en la prevención de delitos financieros. Esta actualización continua es esencial para adaptarse a los cambios en el entorno regulatorio y para asegurar la eficacia de las medidas de prevención implementadas.

6.3 ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS PENALES

Con el fin de gestionar de forma efectiva los riesgos penales, hemos desarrollado una Metodología de Análisis de Riesgos integral. Este enfoque se organiza en tres etapas clave: identificación, análisis y evaluación de los riesgos penales:

Identificar los riesgos penales que la Entidad pueda razonablemente anticipar, considerando los factores relacionados con la misma y su contexto.

Analizar los riesgos penales identificados.

Evaluar los riesgos penales identificados.

Asimismo, incluye la valoración de la adecuación del diseño y eficacia de los controles existentes en la Entidad.

En caso de detectarse deficiencias en ciertos controles, la Entidad adoptará las medidas necesarias para corregirlas, implementando planes de acción específicos que reduzcan los riesgos asociados a dichas debilidades.

De esta manera, se identifican, para cada actividad y departamento, los principales riesgos de cumplimiento penal a los que están expuestos, incluyendo la corrupción entre particulares y el lavado de activos.

En síntesis, nuestra Metodología de Análisis de Riesgos ofrece un enfoque estructurado y riguroso para la gestión de riesgos penales, permitiéndonos identificar, analizar y evaluar de manera efectiva los riesgos dentro de la organización, así como implementar las acciones necesarias para mitigarlos y gestionarlos adecuadamente.

El Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal complementa de manera eficiente nuestra metodología de análisis de riesgos penales. Este manual es el resultado de una revisión exhaustiva realizada en función de las reformas del Código Penal, con el objetivo de garantizar la adecuación y eficacia de los procedimientos y controles existentes en la Entidad para la prevención y mitigación de riesgos penales. Este documento se erige como una herramienta esencial para fortalecer nuestro sistema de gestión de cumplimiento, asegurando que contemos con los recursos y conocimientos necesarios para prevenir y abordar los riesgos penales de manera eficaz en todas las áreas de la organización.

6.4 RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nos encontramos firmemente comprometidos con la transparencia en nuestras interacciones con las Administraciones Públicas.

Para nuestra Entidad, es esencial mantener relaciones abiertas y continuas con las Administraciones Públicas, basadas en la integridad, la honestidad y el respeto absoluto al marco legal. Por ello, prohibimos a nuestros directivos y empleados cualquier comportamiento relacionado con el soborno, el tráfico de influencias o la corrupción en operaciones internacionales, tales como:

Ofrecer o entregar regalos, obsequios o beneficios a funcionarios, organismos o Administraciones Públicas (como el Banco de España, el Banco Central Europeo, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales, autoridades fiscales, la Agencia Española de Protección de Datos, entre otros) que superen los usos sociales habituales, ya sea con el propósito de obtener un beneficio o simplemente en consideración a su cargo. Ejemplos de esto incluyen viajes, comidas de alto costo, ofertas de empleo o regalos de valor excesivo

Solicitar o aceptar regalos o beneficios por parte de funcionarios públicos o autoridades, aprovechando su posición para obtener ventajas indebidas.

Utilizar una relación personal con un funcionario público o autoridad para obtener una decisión que genere un beneficio. Un ejemplo sería un empleado que, habiendo trabajado previamente en el sector público, se aprovecha de su relación con excompañeros para influir en sus resoluciones de manera indebida.

6.5 APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

En 2024, nuestra fundación ha aportado un total de 1.626.700 € a patrocinios y fundaciones sin ánimo de lucro. Por otra parte, desde nuestra Entidad, hemos aportado 1.812.600 € en donaciones y acciones sociales.

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (miles de €)			
	2022	2023	2024
Fundación Caja Rural de Zamora (patrocinios, fundaciones e instituciones)	2.240,90 €	1.581,6 €	1.626,7 €
Caja Rural de Zamora - Entidad (donaciones y acciones sociales)	1.175,7€	1.582,7 €	1.812,6 €
TOTAL	3.416,6 €	3.164,31€	3.439,3 €

7. COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

7.1 COMPROMISO CON EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL

Nuestra entidad tiene sus raíces en un modelo de banca profundamente conectada con nuestros socios cooperativistas lo que nos impulsa a comprometernos con una evaluación sostenible de los territorios donde desarrollamos nuestra actividad. Este vínculo con la sociedad se manifiesta principalmente a través de nuestras iniciativas y esfuerzos orientados a fomentar el empleo y el desarrollo local, erradicar la exclusión financiera, apoyar al sector agrario y llevar a cabo proyectos solitarios mediante nuestra Fundación y del Grupo Caja Rural. A continuación se describen cada uno de los compromisos que caracterizan nuestra institución:

COMPROMISO CON EL EMPLEO

En un contexto donde el sector bancario tiende a minimizar la presencia física mediante el cierre de oficinas y la reducción de plantillas impulsando exclusivamente soluciones digitales, nosotros elegimos un camino distinto. Nuestro enfoque se centra en preservar y fortalecer los lazos con nuestros clientes, valorando las interacciones directas como un pilar fundamental. Las tecnologías avanzadas que ponemos a disposición no buscan reemplazar estas conexiones humanas, sino potenciarlas, ofreciendo una experiencia integral que combina lo mejor de ambos mundos: proximidad personal y herramientas innovadoras el servicio del cliente. Este equilibrio es el corazón de nuestro compromiso con el empleo y la calidad en nuestros servicios.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL

Nuestro
**COMPROMISO
CON EL
TERRITORIO**
forma parte de
nuestro ADN

Nuestra misión trasciende los financieros conectando profundamente con nuestra comunidad región y valores fundamentales. Nos esforzamos por impulsar iniciativas que promuevan el acceso a la educación, protejan el medio ambiente y respalden a aquellos sectores más vulnerables debido a los impactos más afectados por la crisis sanitaria. En este contexto, hemos refochado nuestros esfuerzos para contribuir al bienestar colectivo, consolidando un modelo de banca que prioriza la proximidad y la humanización en cada interacción. Nos enfocamos en generar un impacto positivo tanto en la sociedad como en los diferentes tejidos económico y social que conforman nuestro entorno.

Al mantener una estrecha conexión con las necesidades locales empresariales y comunitarias garantizamos un servicio personalizado que refleja nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible y la mejora continua de las personas y territorios que nos rodean.

Brindamos servicios financieros a más de 159.000 clientes y 490 cooperativas, de las cuales 262 son socias. Además, contamos con una extensa red de 107 puntos de atención al cliente en la Comunidad de Castilla y León.

NUESTRO COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

En la actualidad en un mundo cada vez más interconectado, es esencial que todas las personas puedan acceder a servicios financieros de excelencia para satisfacer sus necesidades bancarias cuando lo requieran. La definición del Banco Mundial establece que la inclusión financiera consiste en facilitar tanto a individuos como a empresas el acceso a productos financieros prácticos y asequibles como: transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros. Estos productos siempre han de estar enmarcados en prácticas responsables y sostenibles. Este proceso se apoya en dos pilares fundamentales: el derecho de cada persona a recibir servicios de calidad y la obligación de las instituciones financieras de promover el bienestar económico de sus clientes.

La lucha contra la
**EXCLUSIÓN
FINANCIERA**
es una de nuestras
prioridades.

Como cooperativa de crédito nos dedicamos activamente a combatir la exclusión financiera, asegurando que los habitantes de nuestra área de influencia dispongan de servicios bancarios de alta calidad y puedan gestionar sus operaciones de manera cómoda y eficiente para alcanzar este objetivo hemos implementado varias iniciativas innovadoras, entre las que destacan la instalación de nuevos cajeros automáticos, el despliegue de personal especializado que se traslada a municipios desatendidos en horarios especiales y la introducción de “Correos Cash”, un servicio pensado para aquellos que no cuentan con acceso a medios tecnológicos y que de esta manera puedan recibir el dinero por correo.

La notable disminución de oficinas bancarias en España durante los últimos años ha intensificado el riesgo de exclusión para clientes en zonas rurales, quienes suelen preferir la atención presencial y personalizada, sobre todo en el ámbito empresarial. En este sentido las oficinas rurales adquieren una importancia crucial ya que no solo permiten al sector bancario y especializarse en áreas económicas vitales como el ámbito agrícola, sino que también refuerzan el compromiso con la inclusión financiera al ofrecer servicios accesibles y adaptados a comunidades que de otra forma quedarían sin atender.

Para conseguirlo, hemos puesto en marcha varias iniciativas, como la instalación de nuevos cajeros automáticos y la asignación de personal que se desplaza a los municipios más alejados en horarios específicos.

Considerando esta situación, en nuestra Entidad hemos establecido 58 puntos de atención al cliente en localidades con menos de 2.000 habitantes, lo que representa el 52,7% de nuestros puntos de atención totales. Con esta iniciativa, buscamos combatir la despoblación rural y la exclusión financiera en estas áreas. Esta estrategia favorece, no sólo a los residentes locales, sino también a quienes poseen segundas residencias y a turistas tanto nacionales como internacionales que visitan la región y requieren servicios de efectivo. Además, al apoyar con este servicio al turismo, en sectores como la restauración y la hostelería se impulsa el desarrollo económico local. De igual forma, nuestra presencia en zonas rurales y remotas se extiende durante varias horas a la semana, garantizando un acceso más justo a los servicios bancarios y promoviendo la inclusión financiera en estas comunidades.

En vista de esta situación, nuestra entidad cuenta con 58 puntos de atención al cliente en localidades con menos de 2.000 habitantes, lo que representa el 52,7% de nuestra red de atención. Con esta acción, estamos combatiendo tanto la despoblación rural como la exclusión financiera en estas áreas. Esta iniciativa no solo beneficiará a los residentes locales, sino también a aquellos con segundas residencias en la zona y a los turistas nacionales e internacionales que deseen conocer la región y necesiten retirar efectivo, lo que a su vez apoyará la industria local de restauración y hostelería, contribuyendo al desarrollo económico. Asimismo, estamos llevando nuestros servicios financieros a zonas rurales apartadas, varias horas a la semana, garantizando así un acceso más equitativo a los servicios bancarios y promoviendo la inclusión financiera en estas comunidades.

NUESTRO COMPROMISO CON EL SECTOR AGRARIO

Uno de los puntos más cruciales y estratégicos en el sector agrícola es la financiación, puesto que se debe adaptar constantemente a las nuevas demandas de los profesionales del campo. En estos últimos años, hemos visto una importante evolución en este ámbito, alineada con los cambios y necesidades emergentes del sector agrícola.

En nuestra entidad comprendemos profundamente los retos que enfrentan los agricultores y ganaderos, pues también somos parte activa de la comunidad rural. Compartimos su vida y trabajamos en estrecha colaboración con ellos, lo que nos otorga una visión detallada de sus necesidades. Gracias a esta cercanía hemos reforzado nuestra formación y brindamos asesoramiento técnico especializado, subrayando la importancia de resguardar los ingresos ante los riesgos climáticos. Esto nos permite ofrecer un servicio ajustado a sus necesidades y diferenciado por el asesoramiento personalizado. Nuestro vínculo con ellos basado en el contacto directo y el conocimiento sobre sus explotaciones nos otorga una ventaja significativa. Así mismo, contamos con un servicio de seguros integral que cubre todas las demandas de nuestros socios. Desde hace años trabajamos codo con codo con los agricultores y ganaderos manejando el 60% de los expedientes de la PAC de la provincia de Zamora, lo que avala nuestra experiencia y profesionalismo en el sector. En cuanto a nuestros productos ofrecemos principalmente préstamos, anticipos de la PAC y cuentas de crédito.

La Entidad gestiona el 61,49% de los expedientes de la PAC en la provincia de Zamora, lo que demuestra nuestra experiencia y profesionalismo reconocidos en el sector. En cuanto a nuestros productos, ofrecemos principalmente préstamos, anticipos de la PAC y cuentas de crédito.

NUESTRO COMPROMISO A TRAVÉS DEL GRUPO RURAL

Seguros RGA, la aseguradora del Grupo Caja Rural, está dedicada a cumplir con las expectativas de más de un millón de clientes, manteniendo su compromiso de cercanía con las personas y sus proyectos. Desde su creación en 1986, Seguros RGA ha trabajado arduamente para satisfacer las necesidades de cobertura de riesgos patrimoniales y personales de sus clientes, al tiempo que genera beneficios para sus accionistas. Esto se consigue a través de una oferta efectiva de soluciones aseguradoras, un servicio de alta calidad y una gestión eficiente de costos, respaldados por un equipo humano comprometido con la sostenibilidad del negocio. Además, Seguros RGA participa en proyectos solidarios, cuyos detalles se pueden encontrar en su sitio web: www.compromisoRGA.es.



FUNDACIÓN CAJA RURAL

La Fundación Caja Rural juega un rol fundamental en el ámbito sociocultural de nuestra entidad. Desde su fundación, respaldada por nuestra organización, ha estado activa en una variedad de iniciativas sociales y culturales. Un ejemplo de ello es su firme apoyo al deporte, especialmente al deporte base, al considerarlo clave para el desarrollo social. Además, la Fundación destina parte de sus recursos a un fondo de educación y promoción, ampliando así su impacto social con los beneficios generados.

La Fundación tiene presencia en distintas ferias que abarcan sectores como la agricultura, ganadería, turismo, hostelería, comercio, innovación tecnológica, automoción, ocio y productos artesanales, entre otros. Asimismo, participa en campañas de promoción de productos, firma acuerdos con instituciones, y colabora con consorcios, asociaciones, colectivos y otras fundaciones. De este modo, la Fundación hace una valiosa contribución en áreas como la cultura, la sociedad, la salud, el medio ambiente, la ciencia y la educación.

7.2 ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

Nuestro compromiso con la sociedad se refleja en nuestro apoyo y colaboración activa con iniciativas que nos acercan y nos involucran de manera visible en nuestro entorno. Durante el ejercicio 2023, hemos centrado nuestras acciones sociales principalmente en lo siguiente:

- Colaboraciones en el ámbito cultural y artístico.
- Apoyo a eventos deportivos y colaboraciones con entidades deportivas.
- Colaboraciones con asociaciones y organizaciones locales en nuestra área de influencia.
- Colaboraciones con organizaciones no gubernamentales (ONG).
- Organización de actividades deportivas, culturales y sociales, así como la concesión de premios y becas a través de la Fundación.
- Estos actos nos permiten ayudar de manera relevante al desarrollo y bienestar de nuestra comunidad, impulsando valores como la solidaridad, inclusión y participación activa en la sociedad.

TOTAL APORTADO A ACCIONES SOCIALES (en miles de €)				
	2021	2022	2023	2024
Caja Rural de Zamora: Gastos en actividades culturales, donaciones y patrocinios	828,1 €	1.175,7 €	1.582,7 €	1.812,6 €
Fundación Caja Rural de Zamora: Gastos en actividades culturales, sociales y deportivas, premios, etc.	1.338,3 €	2.240,9 €	1.581,6 €	1.626,7 €

- **SUBVENCIONES RECIBIDAS**
- Durante el ejercicio 2024, la Entidad no ha recibido ninguna subvención pública.
- La Entidad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio 2024.

8. COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES

Nuestra prioridad es cultivar vínculos cercanos, fundamentados en el respeto mutuo y la confianza con proveedores y aliados, impulsando prácticas transparentes y acciones responsables.

Orientamos nuestros esfuerzos hacia áreas donde las adquisiciones generan un impacto reducido en el ámbito social y ambiental, seleccionando proveedores y transacciones identificados como de bajo perfil de riesgo. Este modelo no sólo facilita un entendimiento profundo de las organizaciones con las que colaboramos asegurando estándares de calidad en los servicios, sino que también refuerza una cultura de consumo ético y sostenible.

Paralelamente, en cada interacción con proveedores y demás actores clave, colocamos en el centro del impulso al crecimiento integral de las comunidades locales vinculadas a nuestras operaciones priorizando su avance económico y bienestar colectivo

8.1 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Para asegurar que nuestros servicios sean de la más alta calidad, es fundamental que nuestros proveedores cuenten con los aspectos adicionales que se necesitan. En este contexto, fortalecemos nuestros procesos de externalización de funciones, garantizando que todos los proveedores compartan y se comprometan con los valores éticos, ambientales y sociales que rigen nuestra organización y a nuestros empleados. Nos centramos mayoritariamente en:

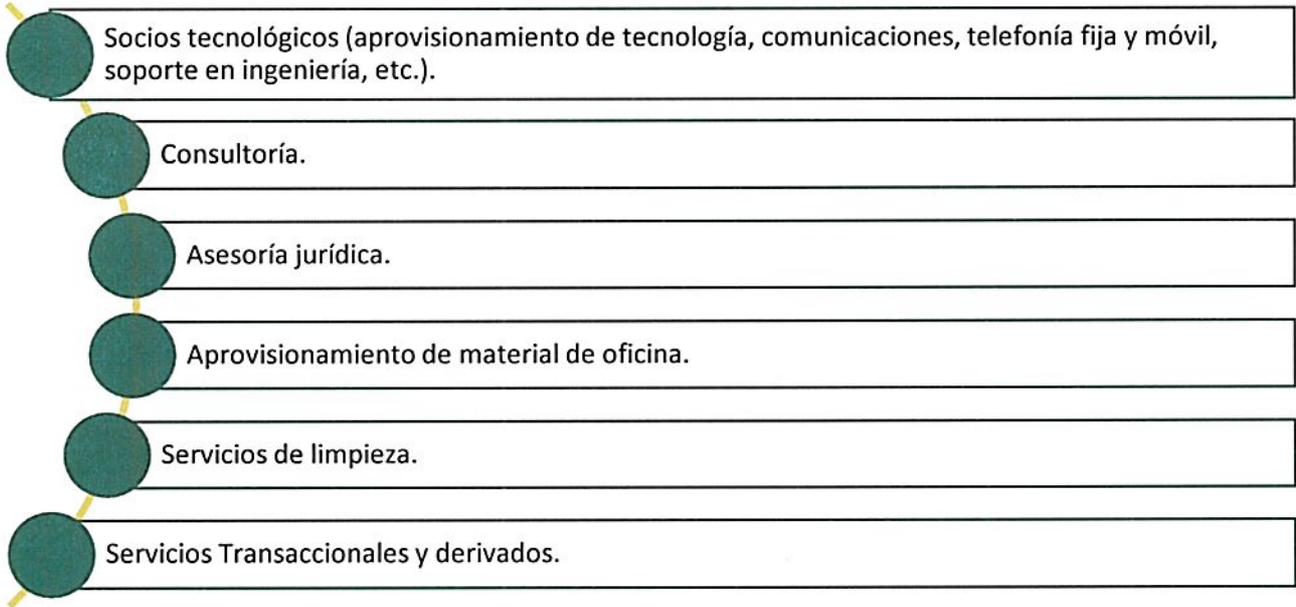
LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

EL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para cumplir con la normativa vigente nuestra Política de Externalización de Funciones define los criterios y pautas necesarios delegando funciones empresariales a terceros. La meta es garantizar la implementación efectiva de estas pautas, especialmente en funciones críticas, gestionando internamente los riesgos y cumpliendo con la normativa externa aplicable.

La Dirección de Organización es responsable de esta política, y su aprobación corresponde al Consejo de Rector. Para alinearse con el nuevo marco normativo, actualizamos esta política en junio de 2024. A los proveedores les mostramos nuestras exigencias que se encuentran detalladas en nuestro Código de Conducta, que es aplicado a todas las relaciones con nuestros grupos de interés, incluidos los proveedores.

En este momento, nuestros contratos y procesos de selección de proveedores no contienen cláusulas específicas sobre temas medioambientales, sociales, de diversidad o derechos humanos. Esto se debe a que todos nuestros proveedores operan dentro del país y se presume que cumplen con la legislación nacional vigente en estas áreas. Las categorías principales de productos y servicios que contratamos incluyen:



8.2 COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL

Nos comprometemos activamente con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos, manteniendo políticas coherentes con nuestros proveedores y otros grupos de interés. Este compromiso se refleja en que el 94% de nuestros proveedores son locales, lo que muestra nuestra preferencia por colaborar con socios próximos a nuestra área de influencia.

Adicionalmente, más de las tres cuartas partes de nuestros proveedores son, a su vez, clientes de nuestra empresa, lo que destaca nuestro esfuerzo por construir relaciones fuertes y de confianza mutua. Esta práctica no solo impulsa el crecimiento de nuestro negocio, sino que también fortalece la economía local y el tejido social de nuestra comunidad.

99,9%

De nuestros proveedores son nacionales.

94,09%

De nuestros proveedores son locales de nuestra zona de influencia.

78,91%

De nuestros proveedores son clientes de nuestra Entidad.

9. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Nuestro compromiso con los clientes constituye la base esencial de nuestro modelo de negocio. Nos dedicamos a llevar a cabo nuestras actividades asegurando la protección de todos nuestros clientes y garantizando su máxima satisfacción.

Además de las acciones que detallaremos más adelante, nos comprometemos a cumplir con todas las normativas vigentes que protegen los derechos de nuestros clientes. Un claro ejemplo de ello es nuestra adhesión a la Directiva Europea PSD2 (Directiva de Servicios de Pago), que fue adoptada a nivel nacional a través del Real Decreto Ley 19/2018. Esta directiva regula los servicios de pago en Europa, con el fin de promover la transparencia, la competencia y la innovación en el ámbito financiero. Un aspecto clave de esta normativa es el refuerzo de las medidas de seguridad en las transacciones, como la implementación de la autenticación reforzada o de doble autenticación.

9.1 PROTECCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Entendemos la gran confianza que nuestros clientes depositan en nosotros al confiar la gestión de sus finanzas y proyectos, por lo que consideramos que garantizar la seguridad es una de nuestras responsabilidades más importantes.

SEGURIDAD EN NUESTROS SERVICIOS DIGITALES RURALVÍA

A través de Ruralvía, nuestra plataforma digital, trabajamos constantemente en el desarrollo de servicios de banca en línea para ofrecer a nuestros clientes una experiencia segura. Nos comprometemos a garantizar la máxima seguridad en nuestras transacciones, implementando rigurosas medidas para proteger la confidencialidad de las comunicaciones y resguardar la información de nuestros usuarios.

Entre estas medidas, cabe destacar:

ACCESO SEGURO

A cada nuevo cliente de Ruralvía, nuestra plataforma de Banca Multicanal, se le facilitan sus claves de acceso, incluyendo usuario, contraseña y PIN, junto con una clave de firma. Esta última es necesaria para confirmar sus operaciones, asegurando así la máxima garantía de seguridad en todas sus transacciones.

GARANTÍA DE SEGURIDAD

La información relacionada con el acceso a la cuenta de nuestros clientes se transmite de forma cifrada. Utilizamos el sistema más potente de protección de datos de un sitio web, respaldado por un certificado emitido por Verisign. Esto garantiza la máxima seguridad y confidencialidad en todas las comunicaciones y transacciones de nuestros clientes.

SERVICIOS DE ALERTAS

A través del servicio de alertas SMS/mail y avisos al móvil de Ruralvía, mantenemos informados a nuestros clientes en todo momento, estén donde estén, sobre cualquier movimiento que se produzca en sus cuentas o tarjetas. Esto les proporciona el máximo control y seguridad en todas sus operaciones financieras.

SEGURIDAD EN TARJETAS Y COMERCIOS

En nuestra entidad, hemos adoptado diversas medidas para que nuestros clientes puedan aprovechar al máximo las ventajas de nuestras tarjetas, tanto para compras en establecimientos físicos como en línea, asegurando la protección en cada transacción

RECOMENDACIONES DE USO	Ofrecemos a nuestros clientes una serie de recomendaciones que pueden seguir para prevenir inconvenientes y saber cómo actuar en caso de que surja algún problema.
PAGO SEGURO POR INTERNET	Hemos introducido un sistema de verificación mediante clave numérica en el teléfono móvil para autenticar las compras realizadas en comercios en línea seguros. Además, para realizar compras en cualquier tipo de comercio en línea, hemos implementado el servicio de 'Tarjeta virtual'. Esta tarjeta, exclusiva para transacciones por Internet, es recargable hasta 3.000€, no está vinculada a la cuenta corriente y no requiere proporcionar los datos de las tarjetas habituales en la red.
SERVICIOS DE ALERTAS	A través del servicio de alertas SMS/mail y avisos al móvil de Ruralvía, mantenemos a nuestros clientes informados en todo momento, independientemente de su ubicación, sobre cualquier transacción que se realice en sus cuentas o tarjetas. Esto les brinda un control máximo y una mayor seguridad en todas sus operaciones financieras.
COMERCIO ELECTRÓNICO	Proporcionamos a los comercios un Terminal Punto de Venta (TPV) Virtual para pagos por Internet que permite la autenticación fuerte de los clientes de su establecimiento. Nuestro objetivo es garantizar que este sistema funcione en un entorno de comercio seguro, con todas las medidas de seguridad disponibles, para ofrecer las máximas garantías en las operaciones en línea. Además, todos nuestros terminales cumplen con la normativa de seguridad PCI-DSS, que garantiza la seguridad en el procesamiento de la información asociada a los pagos con tarjeta. Para una seguridad adicional, contamos con un servicio de control antifraude que monitorea operaciones sospechosas, evalúa el riesgo y establece reglas avanzadas y limitaciones de seguridad. Todo esto reduce al mínimo el riesgo de transacciones con tarjetas fraudulentas.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de la información es crucial para la prestación de nuestros servicios. Por ello, nos tomamos muy en serio la seguridad de los datos que nuestros clientes nos confían. Contamos con una política de seguridad integral que cumple con las normativas nacionales y europeas vigentes. Esta política aborda todo el proceso de seguridad, desde la prevención de incidentes hasta la respuesta ante cualquier posible amenaza.

Nuestra estructura de seguridad sigue el Esquema Nacional de Seguridad, con un organigrama dividido en tres niveles. El primer nivel está compuesto por los responsables de la información y servicios, así como el responsable del tratamiento de datos personales. El segundo nivel se encarga de la supervisión, bajo la responsabilidad del responsable de seguridad, mientras que el tercer nivel lidera la operación, con los responsables de sistemas y el técnico de seguridad. Un Comité de Coordinación y Gestión de la Seguridad supervisa todo el sistema y tiene la capacidad de asumir responsabilidades sobre la información y los servicios.

La conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad ha sido certificada por un organismo independiente.

Protección de datos de carácter personal

El Manual de Protección de Datos constituye uno de los elementos fundamentales de nuestro sistema de seguridad de la información. Este documento establece claramente los principios y compromisos que guiamos en el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, en total cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

Dentro de nuestro manual, nos regimos por principios clave que garantizan la correcta gestión de la información, como la licitud de los tratamientos, la transparencia hacia los usuarios, la minimización de datos recolectados, el deber de secreto en su manejo y la garantía en el ejercicio de los derechos de los interesados. Estos derechos incluyen el acceso, la rectificación, la supresión, la limitación de su tratamiento, así como la portabilidad de datos y la oposición a su uso en determinadas circunstancias.

Con el fin de asegurar la correcta implementación y cumplimiento de este manual, hemos nombrado a un Delegado de Protección de Datos (DPD). Este profesional se encarga de velar por el cumplimiento de la normativa vigente y está disponible para resolver cualquier consulta o duda relacionada con la privacidad y el tratamiento de datos. Los datos de contacto del Delegado se encuentran tanto en nuestra página web como en la web de la Agencia Española de Protección de Datos, garantizando así una comunicación abierta y accesible.

Cabe destacar que, durante el año 2024, no hemos recibido ninguna denuncia ni hemos registrado incidentes relacionados con violaciones de la privacidad o pérdida de datos de nuestros clientes. Este hecho refleja nuestro continuo esfuerzo por proteger la información de nuestros usuarios y nuestra firme dedicación a mantener la confianza que depositan en nosotros.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El sistema de medición y seguimiento de la satisfacción y atención a clientes en nuestras oficinas es una herramienta esencial para garantizar la mejora constante de la calidad del servicio que brindamos. Gracias a este

sistema, recopilamos información valiosa sobre la experiencia de nuestros clientes, lo que nos permite obtener una visión clara de sus opiniones y percepciones sobre la atención que reciben. Esta retroalimentación es crucial para identificar áreas de mejora y realizar ajustes que optimicen la experiencia del cliente en todo momento.

Además de su papel clave en la mejora continua de nuestro servicio, este sistema también juega un rol importante en el cumplimiento de la normativa sobre remuneración variable aplicada a nuestra fuerza de ventas. Al vincular directamente la satisfacción del cliente con la compensación de nuestros empleados, conseguimos incentivar a nuestro equipo a proporcionar un servicio excepcional y a atender con diligencia las necesidades y expectativas de cada cliente. Esta fórmula de incentivos no solo mejora el rendimiento de nuestros empleados, sino que también fomenta una cultura de servicio orientada al cliente.

Nuestro compromiso con la satisfacción del cliente es una prioridad estratégica en nuestra organización. Este sistema nos permite evaluar y ajustar continuamente la calidad de nuestra atención, asegurándonos de que cada cliente reciba una experiencia excepcional en todas sus interacciones con nosotros. Gracias a este enfoque, seguimos avanzando en nuestra misión de ofrecer un servicio de alta calidad, personalizado y alineado con las expectativas de nuestros clientes. Así, contamos con dos herramientas complementarias:

MYSTERY SHOPPING

ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN/RECOMENDACIÓN (NPS)

Mystery Shopping

El objetivo principal de este estudio es evaluar la calidad del servicio comercial y el cumplimiento normativo en nuestras oficinas. Para ello, se analizan diversos aspectos fundamentales, como el funcionamiento de la sucursal, la calidad de la atención al cliente y la preparación del equipo en cada una de nuestras oficinas bancarias. Para realizar esta evaluación, utilizamos la figura del cliente misterioso, una herramienta clave en nuestro proceso de control de calidad.

El cliente misterioso actúa como un evaluador externo que simula ser un cliente común. A través de escenarios específicos y previamente diseñados, este evaluador interactúa con nuestros productos y servicios bancarios, evaluando diversos factores que impactan la experiencia del cliente. Esta metodología nos permite obtener una visión objetiva de cómo se vive la experiencia en nuestras oficinas y nos proporciona datos clave para identificar áreas de mejora, tanto en el servicio comercial como en el cumplimiento normativo.

Mediante el uso de esta técnica, logramos evaluar con precisión la calidad del servicio que nuestro equipo ofrece en cada sucursal. Al mismo tiempo, garantizamos que cumplimos con los estándares establecidos en términos de calidad comercial y normativas vigentes. Los resultados de los análisis realizados por el cliente misterioso nos brindan información valiosa que nos ayuda a implementar acciones correctivas de manera oportuna y, de esta forma, continuar mejorando la experiencia del cliente en todas nuestras oficinas.

En 2024, realizamos un análisis de la calidad de la venta a través de visitas misteriosas a diversas oficinas. En el caso de los productos hipotecarios, tras evaluar 33 sucursales, se obtuvo una calificación promedio del 76%. Para los productos de inversión, se alcanzó una puntuación del 68% en el mismo número de sucursales, mientras que en los productos de nóminas, con 35 sucursales evaluadas, se obtuvo un promedio de 81%.

Encuestas de Satisfacción / Recomendación

El cuestionario de satisfacción es una herramienta enviada por correo electrónico a nuestros clientes, con el objetivo de obtener su opinión sobre el servicio recibido durante el proceso de contratación de un producto en nuestras oficinas. A través de esta encuesta, los clientes valoran distintos aspectos de la experiencia, como el nivel de recomendación (medido mediante el Net Promoter Score), la atención proporcionada, la claridad de las explicaciones recibidas y la calidad de la documentación entregada.

En 2024, nuestra entidad llevó a cabo un total de 1.773 encuestas, obteniendo un destacado Net Promoter Score (NPS) de 84%. Este indicador, que mide la disposición de nuestros clientes a recomendar nuestros servicios a otros, es una de las métricas más relevantes en términos de satisfacción y lealtad. Un NPS del 84% refleja un nivel excepcional de satisfacción, lo que sugiere que una gran mayoría de nuestros clientes están plenamente satisfechos con la calidad del servicio que ofrecemos. Este resultado resalta el éxito de nuestras estrategias orientadas a la atención al cliente y a la mejora continua de la experiencia.

Cabe destacar que se realizaron 36 encuestas específicas sobre nuestros servicios de hipotecas, alcanzando un NPS de 65,40%, lo que indica una satisfacción considerable, aunque identificamos áreas de mejora para elevar aún más este índice. En cuanto a nuestros productos de inversión, se realizaron otras 36 encuestas, obteniendo un excelente NPS de 79,76%, lo que refleja una buena aceptación y confianza en nuestra oferta en este segmento. Por último, en el caso de los servicios de nóminas, también se llevaron a cabo 36 encuestas, logrando un sobresaliente NPS de 87,69%, lo que demuestra una excelente satisfacción entre nuestros clientes en este ámbito.

Estos resultados globales y segmentados son un reflejo del compromiso continuo de nuestra entidad con la mejora de la experiencia del cliente, y nos motivan a seguir perfeccionando nuestros servicios para mantener y aumentar este nivel de satisfacción.

No obstante, este resultado también nos brinda la oportunidad de identificar áreas de mejora. Aunque la puntuación es positiva, seguimos comprometidos en seguir optimizando nuestros procesos para mantener y aumentar aún más la satisfacción de nuestros clientes.

ASESORAMIENTO RESPONSABLE

Es esencial para nosotros asegurar que nuestro asesoramiento financiero cumpla de manera estricta con todas las normativas vigentes. Nuestro compromiso con la integridad y la transparencia nos motiva a ofrecer soluciones de asesoramiento especializado que se ajusten a las necesidades y situaciones particulares de cada cliente. Con este enfoque, hemos diseñado tres soluciones específicas de asesoramiento:

<p>ASESORAMIENTO FINANCIERO</p>	<p>Sobre toda nuestra gama de productos y servicios financieros así como las herramientas de gestión a disposición de nuestros clientes.</p>
<p>ASESORAMIENTO FISCAL</p>	<p>Sobre toda nuestra gama de productos y servicios financieros así como las herramientas de gestión a disposición de nuestros clientes.</p>
<p>ASESORAMIENTO PATRIMONIAL</p>	<p>Analizamos la composición patrimonial de nuestros clientes para para establecer una estructura societaria que sea ventajosa para su momento actual y futuro.</p>

SERVICIOS DIGITALES

En nuestra estrategia de servicios bancarios, el equilibrio entre la digitalización y el trato cercano es esencial. Sabemos lo importante que es la banca digital hoy en día, por lo que nos esforzamos en proporcionar a nuestros

clientes herramientas digitales avanzadas que les ofrezcan comodidad y eficiencia para gestionar sus finanzas de manera fácil y rápida.

Sin embargo, también creemos firmemente en el valor del contacto humano y el trato personalizado, elementos que han sido fundamentales en nuestra relación con los clientes desde el principio. Por eso, mantenemos abiertas nuestras oficinas físicas para aquellos que prefieren la interacción directa y el servicio personalizado.

Nuestra estrategia se centra en combinar lo mejor de ambos mundos: la comodidad y accesibilidad de la banca digital junto con la atención personalizada y el asesoramiento experto que ofrecemos en nuestras sucursales. Esto nos permite adaptarnos a las necesidades individuales de cada cliente, asegurando una experiencia bancaria completa y satisfactoria.

Ruralvía, la banca online de Caja Rural

Ruralvía permite gestionar las finanzas en cualquier momento y lugar, ofreciendo herramientas para domiciliar cobros y pagos, realizar traspasos y transferencias entre cuentas, ingresar o pagar con cheques, y operar con tarjetas de débito o crédito. Además, facilita el cambio de cuenta en solo unos minutos, ayudando a informar a los emisores de recibos y pagos sobre los nuevos datos bancarios. La domiciliación de nómina, pensión o recibos es gratuita y sencilla.

A través de la cuenta online, nuestros clientes tienen acceso a un gran número de operaciones, como, por ejemplo:

- Transferencias bancarias.
- Bizum.
- Servicio de aplazamiento de pago: ofrece la posibilidad de aplazar uno o varios pagos a partir de 90€.
- Servicio de alertas para estar informado de cualquier movimiento que se produzcan en la cuenta.
- Apagar y encender tarjetas de forma rápida y segura .
- Ruralvía pay: servicio de pago por móvil.

Además, se han implementado dos gestores digitales que atiende a todos los clientes que lo deseen con una operativa de más de 75% en banca electrónica y más de 1,5 operaciones por mes.

Ruralvía mi negocio

Ruralvía Mi Negocio es la aplicación innovadora desarrollada por Caja Rural para comercios que utilizan nuestros TPVs. Su principal objetivo es ofrecer a los comerciantes una herramienta sencilla y accesible para tener un control total sobre sus ventas, todo ello de forma online.

A través de Ruralvía Mi Negocio, los comercios pueden consultar y filtrar las operaciones realizadas en sus TPVs de manera inmediata. La aplicación ofrece funcionalidades avanzadas que permiten ver la evolución de las ventas en función de fechas, realizar comparativas con el mercado, gestionar alertas personalizadas, acceder a la información sobre otros servicios del TPV, y obtener soporte directo del servicio técnico, entre otras opciones.

Esta plataforma está diseñada para optimizar la gestión ayudando a los comerciantes a tomar decisiones más informadas. Con Ruralvía Mi Negocio, los propietarios de comercios pueden supervisar en tiempo real las transacciones realizadas, lo que les otorga un control total sobre su actividad comercial. Así, pueden mejorar el rendimiento de su negocio y tomar acciones proactivas para fomentar su crecimiento y éxito.



servicio técnico,
comercial,
informadas. Con

Simuladores online

Ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas para simular diferentes operaciones online:

Simulador de hipotecas.

Simulador de préstamos.

Simulador de aportaciones periódicas.

9.2 QUEJAS Y RECLAMACIONES

En Caja Rural, estamos firmemente comprometidos con la calidad del servicio que ofrecemos. Para asegurar una gestión eficiente y transparente de las incidencias, hemos creado un departamento especializado dentro de nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC).

El SAC opera de manera independiente, reportando directamente al Consejo Rector de la Entidad. Esta autonomía garantiza que las quejas y reclamaciones se resuelvan de forma imparcial, sin ningún conflicto de interés. Además, el SAC también actúa como intermediario con los organismos reguladores correspondientes, como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros, en caso de que los clientes presenten reclamaciones ante estas entidades.

El sistema de recepción de quejas y reclamaciones está disponible en todas nuestras oficinas y a través de correo electrónico. Cuando recibimos una queja o reclamación, se registra y analiza de inmediato. Si es necesario, se solicita información adicional al departamento correspondiente para su resolución. Una vez gestionada la incidencia, nos aseguramos de comunicar formalmente al cliente la resolución adoptada.

Para asegurar que nuestros clientes comprendan claramente el proceso de atención y resolución de incidencias, hemos desarrollado un Reglamento de Atención al Cliente, el cual está disponible en nuestra página web. Este reglamento establece de manera detallada las funciones del Servicio de Atención al Cliente (SAC), las medidas implementadas para prevenir conflictos de interés, y el procedimiento formal para la gestión de quejas y reclamaciones.

Además, el reglamento se actualiza de forma periódica para garantizar que se ajuste a la normativa vigente. Para certificar su cumplimiento y validez, ha sido inscrito en el Banco de España, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes la garantía de que el proceso de atención se lleva a cabo conforme a los estándares legales y regulatorios establecidos.

Nos comprometemos públicamente con nuestros clientes a resolver las reclamaciones dentro de los siguientes plazos, dependiendo del tipo de reclamación y de la condición del reclamante:

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

Es esencial para nosotros que nuestros clientes se sientan respaldados y tengan acceso a alternativas adicionales si no quedan satisfechos con la resolución de una queja o reclamación. Con este fin, les proporcionamos información clara y accesible sobre los organismos reguladores a los que pueden acudir si necesitan una instancia superior para la resolución de sus incidencias.

Entre estos organismos se encuentran el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Cada uno de estos organismos tiene competencias específicas y puede intervenir en distintos tipos de reclamaciones relacionadas con los sectores financieros y de seguros.

Nuestro compromiso es garantizar que nuestros clientes tengan acceso a estos recursos adicionales si lo necesitan, brindándoles la información necesaria para que puedan utilizarlos de manera eficaz cuando sea necesario.

CANALES PARA PRESENTAR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Ponemos a disposición de nuestros clientes diversos canales para que puedan hacernos llegar sus quejas y reclamaciones de manera cómoda y accesible. Estos canales están publicados de forma clara en nuestra página web, en la sección 'Quejas y reclamaciones'. Los clientes pueden utilizar cualquiera de los siguientes métodos:



Para nosotros, es fundamental asegurar un proceso eficiente y rápido en la resolución de reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo. Con este objetivo, hemos creado un Servicio Especializado dedicado específicamente a gestionar este tipo de incidencias.

El Servicio Especializado de cláusula suelo está diseñado para facilitar la resolución de las reclamaciones vinculadas a cláusulas suelo en los contratos de préstamo o crédito hipotecario. Nuestra meta es establecer un procedimiento que permita gestionar eficazmente estas reclamaciones y, cuando sea pertinente, facilitar la devolución de las cantidades abonadas indebidamente por los consumidores a las entidades de crédito.

Los clientes pueden presentar sus reclamaciones de varias formas: personalmente en nuestras oficinas, a través del correo electrónico habilitado para este fin, o por vía postal. Un equipo especializado se encargará de la gestión de estas reclamaciones de forma diligente, transparente y ajustada a lo dispuesto por el Real Decreto-ley 1/2017, asegurando un trato justo y equitativo para todos los consumidores.

QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS

Comprendemos la relevancia de gestionar de manera adecuada las preocupaciones de nuestras clientes relacionadas con los gastos hipotecarios y las comisiones bancarias.

En cuanto a las comisiones, hemos implementado dos acciones clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes: en primer lugar, hemos mejorado la explicación de las comisiones, asegurándonos de que nuestros clientes comprendan claramente los cargos asociados; y en segundo lugar, nos hemos asegurado de que todos los clientes reciban información detallada sobre los requisitos que deben cumplir para poder beneficiarse de la exoneración de estas comisiones.

Estas medidas reflejan nuestro compromiso de mejorar la transparencia y asegurar que nuestros clientes tengan un mejor control sobre los costos relacionados con sus productos bancarios.

Año	N.º de quejas y reclamaciones recibidas	Plazo de resolución	Porcentaje de quejas y reclamaciones cerradas en plazo
2022	419	13 días	100%
2023	660	20 días	100%
2024	880	23 días	100%

No hemos tenido casos de incumplimiento derivados de nuestros procesos de Marketing ni sobre la información relativa a nuestros productos y servicios.

10 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.

	2024 (miles €)	2023 (miles €)
Volumen de negocio	170.728	121.909
Beneficios obtenidos antes de impuestos	60.413	48.746
Beneficios obtenidos distribuibles	59.352	47.404
<i>Porcentaje distribuido</i>	100%	100%
<i>A retribuciones al capital</i>	1,94%	2,08%
<i>A fondo de reserva obligatorio</i>	85,32%	85,19%
<i>A fondo de educación y promoción</i>	9,81%	9,79%
<i>A fondo de reserva voluntario</i>	2,94%	2,94%
Impuestos sobre beneficios pagados	6.813	5.439
Rendimiento sobre los activos	1,31%	1,16%*
Subvenciones públicas recibidas	0	0

*dato recalculado, se detectó un error en los datos utilizados para el cálculo de esa cifra, que se procede a subsanar, para que guarde coherencia con la cifra declarada en este período

La Entidad presenta más detalles sobre su información fiscal en su informe de Cuentas Anuales publicadas online en su página institucional y de libre acceso.

ANEXO 1. SOBRE ESTE INFORME

SOBRE ESTE INFORME

Este documento presenta el Informe de Desempeño no Financiero de Caja Rural de Zamora Sociedad Cooperativa de Crédito y sus sociedades dependientes (referido como 'La Entidad' o 'La Caja' en el presente informe).

El perímetro de consolidación se define tomando como referencia el mismo alcance que el utilizado en las cuentas consolidadas.

En la elaboración de este informe, se han considerado los aspectos materiales identificados en el análisis de materialidad correspondiente al ejercicio 2024.

ENFOQUE GLOBAL DEL INFORME

El presente 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 2024.

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.

La Entidad, por sus características, no está obligada a publicar un Estado de Información No Financiera según la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera y diversidad. Sin embargo, persiguiendo el objetivo de compartir su desempeño no financiero con sus grupos de interés, la Entidad publica el presente Informe de forma voluntaria, considerando requisitos de la Ley 11/2018, así como los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI).

COBERTURA Y ALCANCE

El perímetro del presente informe es el mismo que el de los Estados Financieros Consolidados del ejercicio 2024 de Caja Rural de Zamora Sociedad Cooperativa de Crédito y sus sociedades dependientes.

VERIFICACIÓN EXTERNA

La información del presente informe correspondiente al ejercicio 2024 ha sido verificada por Auren, según el alcance y términos expresados en su informe de verificación independiente.

ANEXO 2. PLANTILLAS DE LA TAXONOMÍA

0. Resumen de los indicadores clave de resultados GAR

Indicador	c	Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	Total de activos medioambientalmente sostenibles (Volumen de Negocio)	Total de activos medioambientalmente sostenibles (Capex)	Indicador clave de resultados (Volumen de Negocio)	Indicador clave de resultados (CapEx)	% cobertura (sobre los activos totales)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7, apartados 2 y 3)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7, apartado 1, y 2)				
Indicador c	1A	152.935.416,39	160.212.852,09	160.212.852,09	4,27	1C	4,47	1D	78,79	1E	58,22	1F	21,21
Indicadores GAR (flujo)	3A	48.670.751,27	3AA	46.927.002,07	3B	3C	5,28	3D	69,82	3E	56,12	3F	30,18
Cartera de negociación	4A	0,00	4AA	0,00	4B	4C	0,00	4D	0,00	4E	0,00	4F	0,00
Garantías financieras (stock)	5A	999.349,00	5AA	1.021.416,00	5B	5C	1,53	5D	1,53	5E	0,00	5F	0,00
Activos gestionados (stock)	6A	0,00	6AA	0,00	6B	6C	0,00	6D	0,00	6E	0,00	6F	0,00
Garantías financieras (flujo)	5A_F	196.546,50	5AA_F	182.304,00	5B_F	5C_F	0,85	5D_F	0,85	5E_F	0,00	5F_F	0,00
Activos gestionados (flujo)	6A_F	0,00	6AA_F	0,00	6B_F	6C_F	0,00	6D_F	0,00	6E_F	0,00	6F_F	0,00
Ingresos por honorarios y comisiones	7A	0,00	7AA	0,00	7B	7C	0,00	7D	0,00	7E	0,00	7F	0,00

1. Activos para el cálculo de la GAR

Activos	1A	3A	4A	5A	6A	5A_F	6A_F	7A	1B	3B	4B	5B	6B	5B_F	6B_F	7B	1C	3C	4C	5C	6C	5C_F	6C_F	7C	1D	3D	4D	5D	6D	5D_F	6D_F	7D	1E	3E	4E	5E	6E	5E_F	6E_F	7E	1F	3F	4F	5F	6F	5F_F	6F_F	7F		
ACTIVOS PARA EL CÁLCULO DE LA GAR	152.935.416,39	48.670.751,27	0,00	999.349,00	0,00	196.546,50	0,00	0,00	160.212.852,09	46.927.002,07	0,00	1.021.416,00	0,00	182.304,00	0,00	0,00	4,27	5,28	0,00	1,53	0,00	0,92	0,00	0,00	4,47	5,28	0,00	1,53	0,00	0,85	0,00	78,79	69,82	0,00	1,53	0,00	0,85	0,00	58,22	56,12	0,00	21,21	30,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ANEXO 3. INDICADORES GRI

GRI		Contenido Informe / Respuesta	
GRI CONTENIDOS GENERALES	2-1	Detalles organizacionales	1. Modelo de Negocio
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Anexo 1. Sobre este informe
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Anexo 1. Sobre este informe
	2-5	Verificación externa	Anexo 5. Informe de verificación
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1. Modelo de Negocio
	2-7	Empleados	4. Cuestiones Relativas al Personal
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	1. Modelo de Negocio
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	0. Carta del Presidente
	2-23	Compromisos y políticas	1. Modelo de Negocio
	2-27	Cumplimiento de la legislación y normativa	3. Cuestiones relativas al medio ambiente / 6. Lucha contra la corrupción y el soborno / 1. Modelo de Negocio
	2-28	Afiliación a asociaciones	1. Modelo de Negocio / 7. Sociedad
ENFOQUE DE GESTIÓN	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Anexo 1. Sobre este informe / 2. Análisis de materialidad
	3-2	Lista de temas materiales	2. Análisis de materialidad
	3-3	Gestión de temas materiales	2. Análisis de materialidad El enfoque de gestión de cada tema material identificado se desarrolla en su respectivo apartado

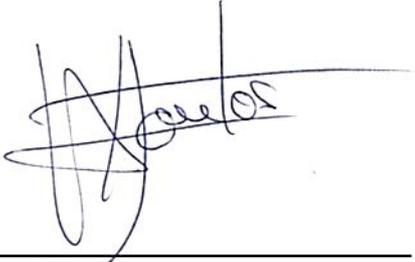
ANEXO 3. INDICADORES GRI

GRI		Contenido Informe / Respuesta	
GRI ECONÓMICOS	201-2	Implicaciones y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	6. Lucha contra la corrupción y el soborno
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	1. Modelo de Negocio
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1. Modelo de Negocio
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	8. Compromisos con los proveedores
	205-1	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6. Lucha contra la corrupción y el soborno
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6. Lucha contra la corrupción y el soborno
207-4	Presentación de información fiscal por país	10. Información fiscal	
GRI AMBIENTALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	302-4	Reducción del consumo energético	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	303-5	Consumo de agua	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	305-5	Reducción de emisiones de GEI	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	306-3	Residuos generados	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	306-5	Residuos destinados a eliminación	3. Cuestiones relativas al medio ambiente
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	9. Compromisos con los clientes
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	9. Compromisos con los clientes
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	9. Compromisos con los clientes	

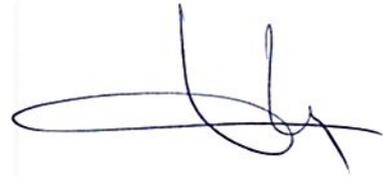
GRI		Contenido Informe / Respuesta	
GRI SOCIALES	401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	4. Cuestiones relativas al Personal
	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	4. Cuestiones relativas al Personal
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e incidentes	4. Cuestiones relativas al Personal
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4. Cuestiones relativas al Personal
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4. Cuestiones relativas al Personal
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4. Cuestiones relativas al Personal
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres y hombres	4. Cuestiones relativas al Personal
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4. Cuestiones relativas al Personal
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil	5. Protección de los Derechos Humanos
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio	5. Protección de los Derechos Humanos
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5. Protección de los Derechos Humanos
	416-1	Evaluación de impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	9. Compromisos con los clientes
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	9. Compromisos con los clientes
	417-1	Requerimientos para la información y etiquetado de productos y servicios	9. Compromisos con los clientes
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	9. Compromisos con los clientes
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	9. Compromisos con los clientes	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	9. Compromisos con los clientes	

ANEXO 4. FORMULACIÓN DEL INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO

ANEXO 5. INFORME DE VERIFICACIÓN DEL INFORME DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO



D. Nicanor Santos Rafael
(Presidente)



D. Julio Asensio Villar
(Vicepresidente)



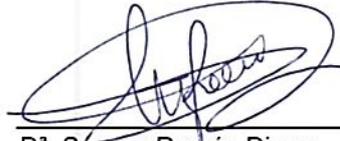
D. Andrés Agustín Pernía Alonso
(Consejero)



D. Pablo Salgado Garrido
(Secretario y Consejero)



Dª. Alicia García Losa
(Consejera)



Dª. Susana Román Diego
(Consejera)



Dª. María Jesús Mateos Manteca
(Consejera)



D. Javier Ángel Jorge Lozano
(Consejero)



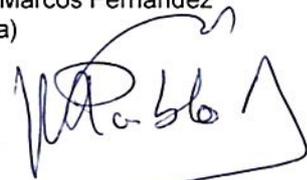
D. Antonio Calvo Fernández
(Consejero)



Dª. Laura Marcos Fernández
(Consejera)



D. Cándido César Anda Miguel
(Consejero)



D. Pablo Alonso Martín
(Consejero)