



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA



CAJA RURAL
DE ARAGÓN

2022

Carta del Presidente

Carta del Presidente

La sostenibilidad no es ninguna moda. Es ya el presente y solo se entiende el futuro si estamos comprometidos con ella. Caja Rural de Aragón contribuye al desarrollo sostenible en el territorio en el que está presente en sus tres vertientes, la económica, la social y la ambiental. Y esto lo conseguimos haciendo realidad nuestros valores cooperativos, cercanía, colaboración, entusiasmo y sencillez.

Generamos una actividad económica que sirve para contribuir al desarrollo social y ayudar a las personas, construyendo un proyecto que sea sostenible y que perdure para otras generaciones.

Es indudable que la rentabilidad económica es fundamental, pero en estos tiempos, la sociedad nos exige más. Es importante remarcar la rentabilidad social que aporta Caja Rural de Aragón en los territorios donde estamos presentes. No abandonar localidades porque abandonamos personas. Estamos comprometidos por seguir manteniendo nuestra oficina, nuestra espiga, en poblaciones de menos de 500 habitantes. Compartimos con las cooperativas instaladas en nuestros municipios y las instituciones esa inquietud por la economía social y circular. Adaptamos los días y los horarios de atención, y seguimos estando al lado de nuestros clientes y socios. Estamos comprometidos con las personas. Con una población, mayoritariamente envejecida en nuestro medio rural a la que escuchamos y ayudamos como hemos hecho toda la vida

Con el cierre del año 2022, ha finalizado el Plan Estratégico 2020-2022, habiéndose alcanzado la gran mayoría de las metas que se fijaron para este periodo. Gracias a su consecución somos una Caja más sólida, más eficiente, más conocida y reconocida. Hemos definido las líneas maestras de nuestro siguiente Plan Estratégico que nos guiará hasta el final del año 2025 y en el que la Sostenibilidad seguirá siendo nuestro faro.

A continuación, presentamos el Informe de Sostenibilidad de Caja Rural de Aragón correspondiente al ejercicio 2022. Este año, muestra del compromiso de la Caja con los criterios ASG, se ha decidido reportar más información de la legalmente requerida. De esta manera queremos mostrar la actividad desarrollada durante el ejercicio, así como el vínculo que mantiene nuestra Entidad con el entorno social y económico, cumpliendo con su vocación de banca de proximidad.

Nos enfrentamos a enormes retos, tanto a corto como a largo plazo. Si bien, contamos con razones suficientes para afrontar el futuro con confianza y esperanza.



Luis Olivera
Presidente de Caja Rural de Aragón

A scenic photograph of a sunset over a mountain range. The sun is low on the horizon, casting a warm orange glow across the sky and the landscape. The foreground shows a rocky trail and some low-lying vegetation. A bicycle handlebar with orange grips and a digital display is visible in the lower part of the frame. A large, semi-transparent yellow star is overlaid on the image, centered behind the word 'Índice'.

Índice

Índice

1. Caja Rural de Aragón	5		
1.1. Modelo de Negocio	10	3.2.3 Apoyo al mundo rural	66
1.2. Cultura corporativa	12	3.2.4 Accesibilidad e inclusión financiera	68
1.2.1. Cooperativismo	12	3.2.5 Acción social	72
1.2.2. Valores	12	3.3. Desempeño medio ambiental	76
1.2.3. Ética	13	3.3.1. Gestión ambiental	76
1.3. Estrategia	14	3.3.2. Educación y concienciación medioambiental	78
1.4. Resumen del año	16	3.3.3. Productos sostenibles	79
2. Gestión Sostenible, ética y responsable	18	4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea	
2.1. Gobernanza	19	Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 20 21/2178	81
2.2. Relación con los grupos de interés	24	4.1. Información contextual en apoyo de los indicadores	82
2.3. Estrategia de sostenibilidad	26	4.1.1. Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles.	82
2.4. Riesgos	30	4.1.2. Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.	83
3. Desempeño de la Entidad	35	4.1.3. Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE).	83
3.1. Desempeño económico	36	4.1.4. Proporción de la cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en los activos totales.	83
3.1.1. Cumplimiento normativo	36	4.2. Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento	84
3.1.2. Prevención blanqueo capitales	39	4.3. Información cualitativa sobre las carteras de negociación	85
3.1.3. Solvencia y rentabilidad	40	5. Acerca de este informe	86
3.1.4. Comercialización transparente y responsable	42	6. Tablas de contenidos	88
3.1.5. Digitalización	45	6.1. Índice contenidos del Estado de Información No Financiera (EINF)	89
3.1.6. Productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores	45	6.2. Índice contenidos Global Reporting Initiative (GRI)	97
3.1.7. Ciberseguridad y protección de datos	46		
3.2. Desempeño social	50		
3.2.1 Gestión de las personas	50		
3.2.2 Compras responsables	64		



1

Caja Rural de Aragón

CAJA RURAL
DE ARAGÓN

Caja Rural de Aragón Sociedad Cooperativa de Crédito, surgió en el año 2012 de la fusión de Multicaja y Cajalón, dos entidades aragonesas con una larga trayectoria en el ámbito de la banca cooperativa. Fue en el año 2019 cuando la Entidad comenzó a utilizar la marca comercial Caja Rural de Aragón. Esta denominación pone el acento en las tres palabras claves que definen la identidad de la organización.

La sede social de Caja Rural de Aragón tiene su domicilio social en la Calle de El Coso, nº 29, 50003, Zaragoza.

Caja Rural de Aragón forma parte del Grupo Caja Rural, y es miembro de la Asociación Española de Cajas Rurales y de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

Caja Rural de Aragón se encuentra presente en las provincias de Zaragoza, Huesca, Teruel, Lérida y La Rioja, contando en la actualidad con un total de 217 oficinas. Muestra del apoyo al entorno rural es que el 66% de los municipios en los que Caja Rural de Aragón está presente, 149 en términos absolutos, tienen menos de 5.000 habitantes. De estas poblaciones, 79 tienen menos de 1.000 habitantes.

“Somos una Caja, una Cooperativa de Crédito, somos rural, estamos en el territorio, cerca de nuestros clientes, comprometidos con la naturaleza, el medio ambiente, la sostenibilidad y la lucha contra la despoblación y somos Aragón, nuestra pasión”

Luis Ignacio Lucas
Director general de Caja Rural de Aragón

Red oficinas	2020	2021	2022
Nº de oficinas	221	216	217
Nº de oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	149	149	149
Nº de cajeros en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	87	87	87
Nº de poblaciones en las que la Caja es la única entidad presente	5	5	6

El objeto social de una entidad financiera de la naturaleza de Caja Rural de Aragón viene determinado en su Estatutos Sociales y se define como:

“Servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las Entidades de crédito. A tal fin podrá realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, así como la accesorio o instrumental a la misma, incluidos los servicios de inversión y auxiliares, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios y respetando los límites legales para operaciones activas con terceros”.

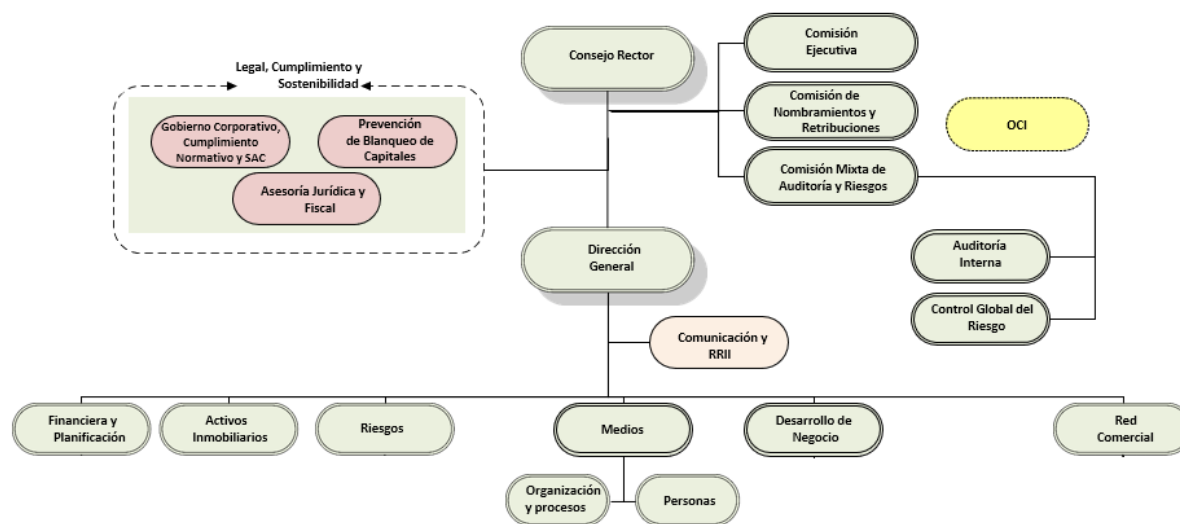
La Entidad se encuentra registrada en el Registro Especial de Entidades de Crédito del Banco de España y adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. Todos los productos y servicios prestados por la Entidad se encuentran sometidos a la legislación vigente y bajo la supervisión de Banco de España y CNMV, pudiendo los clientes dirigirse para más información, a las páginas web de ambos supervisores (<http://www.bde.es> y <http://www.cnmv.es>).



La siguiente imagen muestra la estructura organizativa de la Entidad a fecha 31 de diciembre de 2022, en la cual se han realizado algunos cambios respecto al ejercicio anterior, para lograr el buen fin de la estrategia de la

Entidad y prestar un servicio de calidad a los clientes, tanto internos como externos:

Estructura organizativa



A continuación, se describen brevemente las principales funciones desarrolladas por cada una de las Áreas:

Dirección General. Dictar las guías y orientaciones de gestión de la Entidad que se trasladarán fielmente al resto de los órganos colegiados o individuales de dirección.

Legal, Cumplimiento y Sostenibilidad. Planificar y poner en marcha las nuevas normativas de la manera más eficiente para la Entidad, así como el aprovechamiento de las posibles sinergias existentes entre los departamentos dependientes. Nueva área creada en 2022, que coordina los siguientes departamentos:

- **Asesoría Jurídica y Fiscal.** Representar y defender los intereses de Caja Rural de Aragón en los correspondientes Juzgados y tribunales, bastantes de poderes y testamentarias, redacción de contratos y su clausulado, y cualquier asesoramiento jurídico en general.
- **Prevención de Blanqueo de Capitales.** Establecer los principios y pautas en relación con la prevención y control del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como detectar, mitigar y gestionar los riesgos inherentes vinculados a este ámbito.
- **Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo y SAC.** Supervisar, asesorar y coordinar todas las acciones relacionadas en materia normativa que afecten a la Entidad, gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes, así como los asuntos relacionados con Asamblea General y Consejo Rector.

Auditoría Interna. Verificar, evaluar y validar los sistemas de control interno que faciliten la buena gestión total de la Entidad, la fiabilidad de la información, el cumplimiento de la normativa interna y externa, con eficiencia operativa.

Control Global del Riesgo. Determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes, presentando una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Coordinar la planificación, el análisis y control de gestión, conforme a los objetivos de la Entidad.

Financiera y Planificación. Elaborar los balances y cuentas de resultados de la Entidad aplicando la normativa en vigor, proponer políticas sobre normas de contabilidad o información financiera y materia fiscal. Supervisar la gestión de Tesorería de la Entidad, procurando rentabilizar eficientemente los recursos, responsabilizándose del control del riesgo de tipo de interés.

Activos Inmobiliarios. Gestionar y ejecutar los planes estratégicos del negocio inmobiliario tanto del patrimonio propio como de los adjudicados.

Riesgos. Analizar, evaluar y enjuiciar el riesgo económico de las inversiones financieras, así como la realización de todas las operaciones propias de administración, control, y seguimiento de riesgos, así como las actuaciones tendentes, en su caso, a la recuperación de estas.

Medios. Velar por la eficacia de las operaciones y la eficiencia a través de la innovación en línea con la estrategia de la Entidad. Nueva área creada en 2022, que coordina los siguientes departamentos:

- **Organización y Procesos.** Gestionar la información y los recursos tecnológicos de forma que se garantice la eficiencia en los procesos, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes internos y externos.
- **Personas.** Garantizar la dotación de personas idóneas y acordes a la estrategia de la Entidad, así como su formación y desarrollo, además, de velar por las buenas relaciones laborales y la salud de la plantilla.

Desarrollo de Negocio. Dirigir las políticas y estrategias de negocio, definir la metodología comercial, impulsando los planes comerciales a corto y medio plazo, determinando las prioridades de productos y servicios, estableciendo objetivos cuantitativos, cualitativos y responsabilizándose al máximo en su consecución, de acuerdo con los criterios/directrices marcadas por el Comité de Dirección.

Red Comercial. Gestionar la estructura comercial para el logro de objetivos comerciales y financieros ajustándose a los parámetros de calidad, presupuestos y objetivos de la Entidad, de acuerdo con la estrategia adoptada.

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

1.1. Modelo de Negocio

El modelo de negocio que caracteriza a la Entidad, por su cercanía, es el profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de estos. Está vertebrado en torno a las siguientes líneas de negocio:

- **Banca de Particulares.** Da servicio a personas físicas y a negocios (comercios, autónomos, profesionales). Es junto con la Banca Rural el negocio tradicional de la Entidad, sobre el que se asientan el resto de las propuestas de valor especializadas. La Banca de Particulares trabaja para ser el principal proveedor financiero de sus clientes gracias a una propuesta financiera multicanal y de excelente calidad centrada en incrementar la capacidad de relación con los clientes y mejorar la eficacia comercial. La Entidad ofrece a sus clientes soluciones fáciles y convenientes, que se estructuran a través de una oferta diferenciada y sencilla. Esta gestión, que potencia la proximidad, prioriza las acciones comerciales y el contacto regular con los clientes, facilitando el conocimiento de sus necesidades para así poder atenderlas mejor y construir relaciones duraderas.
- **Banca Patrimonial.** Da servicio a clientes con elevados patrimonios a través de gestores especializados. La propuesta de valor para este segmento se basa en un servicio de asesoramiento riguroso y personalizado a partir de un exhaustivo análisis de las circunstancias personales del cliente, su situación vital, su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas. De este modo, se les proporciona un servicio integral especializado que les aporte soluciones completas desde múltiples ópticas.

- **Banca de Empresas.** Unidad que ofrece servicio a las empresas a través de las oficinas universales y de las especializadas que cuentan con gerentes de empresa. Tanto los gerentes de empresas como los directores de las oficinas de la red comercial cuentan con el apoyo de especialistas con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de tesorería, comercio exterior, financiación, servicios y financiación de empresas. Además, se trabaja en colaboración con empresas participadas (Banco Cooperativo Español y Rural Grupo Asegurador) que dan soporte en productos de extranjero, renting o seguros, entre otros. En el año 2022, con el ánimo de favorecer la actividad con empresas mediante una atención especializada, se ha creado un modelo de 5 Centros de Empresas.
- **Banca Rural.** Línea de negocio fuertemente vinculada al origen y a la misión de la Entidad, la cual atesora una elevada experiencia en este segmento y dispone de la más amplia gama de productos y servicios destinados a este colectivo.

Adicionalmente cabe destacar la Unidad de Tesorería, a través de la cual la Caja desarrolla su actividad en los mercados financieros mayoristas y gestiona el riesgo estructural de balance.

El **modelo de gestión** especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal (ver [3.1.6 Productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores](#)). Los canales digitales posibilitan a la Entidad ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. En este sentido, la tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes con la Entidad, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades. Gracias al modelo de banca cooperativa implantado en torno a Banco Cooperativo Español, Rural

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



1.2. Cultura corporativa

1.2.1. Cooperativismo

Las **Cooperativas de Crédito** nacieron en Europa a principios del siglo XX con el objetivo de aportar soluciones a las necesidades planteadas por los sectores agrarios y de consumo, a los que les resultaba difícil acceder al crédito bancario tradicional.

Las Cooperativas de Crédito Agrarias, conocidas como Cajas Rurales, jugaron un papel básico en el desarrollo del sector agrario. Actualmente, este papel se ha ampliado y se caracterizan por prestar un servicio adaptado a todo tipo de usuarios.

El Grupo Caja Rural es uno de los principales grupos bancarios operantes en España, formado por un conjunto de 30 cajas rurales y otras entidades participadas (Banco Cooperativo Español, S.A., Grupo RGA y RSI), que conforman un grupo bancario único en España que sigue la línea de grupos líderes en el continente, tales como Grupo BVR en Alemania, Crédit Agricole en Francia o Grupo RZB en Austria.

El marco institucional que representa el Grupo Caja Rural, así como la estructura empresarial que ha surgido en torno a ella, lo valida como el principal grupo de banca cooperativa en España con unas magnitudes relativas al primer nivel de cualquier grupo bancario español, y que además

añade como red adicional de seguridad (único en España) un fondo de solidaridad ex ante, con patrimonio separado y personalidad jurídica propia, para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero de algunos de sus miembros, y que garantiza la estabilidad de estos. Además, todo ello sin necesidad de tener que consolidar balances o mutualizar beneficios.

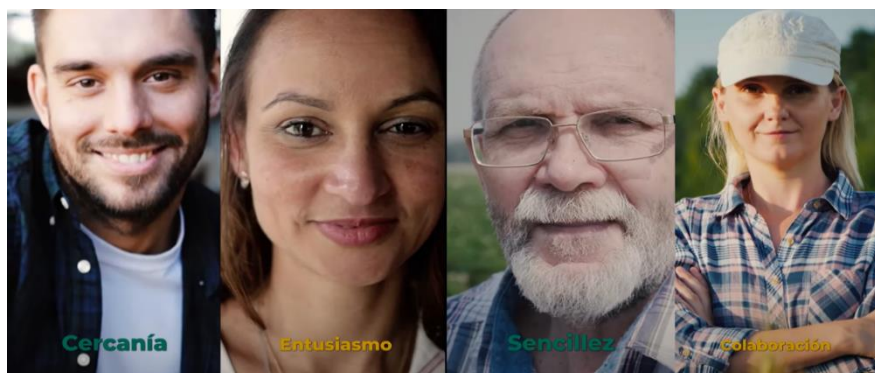
Asimismo, se trata del único grupo bancario en España que tiene la consideración de mecanismo institucional de protección de los denominados “normativos” por las autoridades regulatorias, desde el 23 de marzo de 2018.

El sistema resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

El sistema de banca por el que ha optado el Grupo Caja Rural se caracteriza por su descentralización operativa y por la aplicación del principio de subsidiariedad, desarrollado sobre la base del criterio de independencia jurídica y de decisión de cada miembro.

1.2.2. Valores

Los valores que guían cualquier relación o actividad llevada a cabo desde la Entidad vienen definidos en el **Código de Conducta** y se estructuran entorno a cuatro ejes:



"Nuestro valor bandera excelencia, que nos apega al territorio y a nuestros clientes, que hace que nuestra calidez impregne nuestra relación y buen hacer".

"Nuestra forma de conseguir resultados, dando y pidiendo ayuda, sintiendo los problemas de los demás como propios, y buscando las mejores soluciones para todos".

"Porque hacemos las cosas con alegría y disfrutamos con ellas, siendo optimistas y ofreciendo siempre nuestra mejor versión a clientes y compañeros".

"Como el mejor modo de hacer las cosas de forma eficaz, transparente y ágil, mejorando por tanto el nivel de confianza en nuestros clientes y en la sociedad que nos acoge".

El **Código de Conducta** es el conjunto de principios y normas de aplicación obligatoria por parte de los empleados de Caja Rural de Aragón en el desarrollo de sus actividades en la entidad. El Código recoge el compromiso de la Entidad con los principios de ética empresarial y de transparencia en todos los ámbitos de actuación.

El contenido del Código prevalece sobre el de aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes. Los empleados deben ser fieles en el desempeño de su trabajo y prudentes y rigurosos en el desarrollo de su actividad, evitando prevalerse de situaciones beneficiosas a las que pudieran tener acceso en virtud de su empleo. Los empleados deben actuar en todo momento con integridad y objetividad y por tanto excluir las conductas arbitrarias en el ejercicio de sus funciones. Las actuaciones deben regirse por criterios profesionales, obviando en todo momento los intereses personales.

1.2.3. Ética

Caja Rural de Aragón es una entidad basada en la ética y los valores. Con el objetivo de asegurar que todas las personas de la organización se rigen por estos valores y por la ética en el desempeño de sus funciones en el día a día, Caja Rural de Aragón ha desplegado normativas internas que desarrollan específicamente los grandes principios de actuación.

1.3. Estrategia

La misión y visión de una organización permiten a las empresas definir cuáles son sus objetivos y cómo van a alcanzarlos, son la clave para definir los pilares sobre los que se sustenta la estrategia de mercado.

En este sentido, la **misión** de Caja Rural de Aragón es *“ser la Caja cercana, con personas que escuchan y acompañan para ayudarte a conseguir tus sueños y un futuro mejor”*. Describe su razón de ser, de cómo son y cómo les gustaría ser, de su vocación de ser una Caja que se caracteriza por su cercanía y calidez, que hace que preste atención a lo que les dicen sus clientes, sus empleados y la sociedad en la que están realizando su labor. La vocación de Caja Rural de Aragón es ayudar a las personas y a las empresas a conseguir sus sueños de desarrollo y crecimiento, pensando a largo plazo para conseguir, entre todos, construir un mundo mejor.

La **visión** de la Entidad es *“estar comprometido con las personas y el territorio, para generar valor y prosperidad, con un equipo ilusionado, dinámico y creativo”*. En ella se expresa el compromiso con sus empleados, sus clientes y con las personas de la sociedad dentro del territorio donde se realiza su actividad, con el objetivo de generar valor, de crear y ayudar a crear riqueza, así como prosperidad y bienestar en su ámbito de influencia.

Para ello, Caja Rural de Aragón dispone de un potente equipo de personas, comprometido e ilusionado, con alto nivel de dinamismo y adaptación al cambio para dar respuestas adecuadas y ágiles.

La Entidad definió en 2018 su actual **misión, visión y valores**. Para ello se realizaron entrevistas personales, focus groups y encuestas online, tanto a personas de la Entidad como a clientes, para identificar las fortalezas y debilidades, así como comparativas con las misiones y visiones de otras organizaciones reconocidas como ejecutoras de buenas prácticas.

Posteriormente, se realizaron sesiones de trabajo donde se tuvo en cuenta los puntos anteriores que sirvieron para generar las redefiniciones.

La misión, la visión y los valores se toman como base para fijar los objetivos estratégicos de la Entidad.

En el ejercicio 2022, finalizó el **Plan Estratégico trienal 2020-2022**, en el cual se han alcanzado con éxito la mayoría de las iniciativas y medidas definidas. A finales del 2022, Caja Rural de Aragón comenzó la definición del nuevo Plan Estratégico para el periodo **2023-2025: Crisalis**, que señala la importancia de aportar valor a la sociedad y contribuir a la sostenibilidad del planeta.

Para la elaboración del Plan Estratégico se realiza un diagnóstico en tres planos, un diagnóstico del entorno, un diagnóstico financiero, dónde se analizan los cuadros de mando de gestión, resultados y negocio, y un diagnóstico interno. Tras el análisis de situación, en grupos de trabajo con personas de diferentes áreas, se identifican y analizan las diferentes alternativas que deriva en un **mapa estratégico**, en el cual se definen las líneas y objetivos estratégicos, así como las proyecciones financieras, los planes de acción, los cuadros de mando y el modelo de seguimiento y control.

El **mapa estratégico** de la Entidad se sustenta en cuatro pilares:

- **Perspectiva financiera** donde se busca el incremento de la rentabilidad y el fortalecimiento de la solvencia.
- **Perspectiva del cliente** donde se pone énfasis en los valores de Caja Rural de Aragón, el modelo de banca y la metodología comercial.
- **Perspectiva de procesos internos** donde a su vez se han identificado 4 objetivos estratégicos:
 - Cultura de riesgos, capital y liquidez.
 - Procesos sociales y de marca.

- Operaciones, innovación y transformación.
 - Gestión y experiencia del cliente.
- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento** donde el capital humano, el talento y la proactividad junto a la transformación tecnológica están en el centro del modelo.

1.4. Resumen del año



1.5. Principales magnitudes

Personas



Plantilla

700

Empleados

Medio Ambiente



Emisiones CO₂
(debido al consumo
eléctrico)

795,1

Tn

Clientes



Productos
sostenibles
financiados

1.329

Nº

Económicos



Ratio de solvencia

18,4

%

Sociedad



Aportaciones a la
Sociedad

386.025

€

 **CAJA RURAL**
DE ARAGÓN

2

Gestión Sostenible, ética y
responsable



2.1. Gobernanza

Caja Rural de Aragón, cuenta con una estructura de órganos y una batería de normas y políticas internas con el objetivo de implementar una buena gobernanza que permita un crecimiento ético y sostenible en el tiempo y fomente un entorno de confianza, transparencia y responsabilidad.

Los Estatutos y el Código de Buen Gobierno, junto a la normativa aplicable a la Entidad, son los documentos que rigen la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento y facultades de los distintos órganos de gobierno de Caja Rural de Aragón.

Tal y como queda establecido en los Estatutos, los Órganos Estatutarios de la Entidad son:

- **Asamblea General de Socios.** Es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. Sus acuerdos, adoptados conforme a las Leyes y a los Estatutos de la Entidad, obligan a todos los socios. Corresponde a la Asamblea General la adopción de acuerdos en las materias que le atribuye la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas.
- **Consejo Rector.** Es el órgano de gobierno, gestión y representatividad colegiada de la Caja en los términos señalados por la legislación vigente y por ello es el encargado de, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la misma. Tiene competencia para establecer las directrices generales de actuación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General. Sus facultades se extienden a los casos expresamente previstos en la legislación y en los Estatutos, y también a todos los asuntos cuya competencia no esté reservada, legal o estatutariamente, a otros órganos.

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

Los Consejeros son nombrados, reelegidos o ratificados por la Asamblea General, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo Rector. Las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros que someta el Consejo Rector a la consideración de la Asamblea General deberán, a su vez, estar precedidas de la recomendación de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Caja Rural de Aragón cuenta con un **Procedimiento de evaluación de la idoneidad** de los Consejeros, del Director General y asimilados, así como del personal clave de la Entidad que tiene por objeto asegurar la adecuada selección y evaluación continua de las mismas. El procedimiento de evaluación de la idoneidad determina la información que habrá de ser tenida en cuenta por el **Comité de Nombramientos y Remuneraciones** para valorar la concurrencia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia y ejercicio de buen gobierno, en el colectivo sujeto a este requerimiento. Así mismo, se detalla el procedimiento tanto para realizar esta valoración en el momento del nombramiento y reelección de cargos como para la evaluación periódica anual encomendada al Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Están también previstos los mecanismos de actuación en aquellas situaciones en las que se produzca una circunstancia sobrevenida que pudiese afectar a la idoneidad de las personas sujetas.

Durante el ejercicio 2022, se ha procedido a la adaptación tanto del Reglamento de Consejo Rector como al Procedimiento de evaluación de la idoneidad de los Consejeros, del Director General y asimilados.

La **política retributiva** de los Consejeros de Caja Rural de Aragón establece que la retribución devengada por cada uno de ellos se determina en función de la asistencia a Comisiones y los gastos que les origine el desplazamiento para el desempeño de su función. La dieta percibida por asistencia a Consejos es de 300 euros/día para todos los Consejeros.

A fecha 31 de diciembre de 2022, el Consejo Rector de la Entidad estaba constituido por 12 miembros distribuidos de la siguiente manera:

Nº de personas en los órganos de gobierno por género	2020	2021	2022
Hombres	11	9	9
Mujeres	1	3	3
Global	12	12	12

Remuneración de los consejeros	2020	2021	2022
Total	66.000,0 €	95.720,0 €	72.300,0 €
Media	5.500,0 €	7.976,7 €	6.025,0 €

Para el fortalecimiento y eficacia en el desarrollo de sus funciones, el Consejo tiene constituidas en su seno Comisiones especializadas de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, atribuyéndoles

competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas, reforzando así las garantías de objetividad y reflexión de los acuerdos del Consejo.

- **Comisión Ejecutiva.** Desarrolla todas de las facultades del Consejo Rector, excepto las indelegables según lo dispuesto en la Ley, los Estatutos Sociales y el presente Reglamento. Actualmente esta Comisión está formada por 4 miembros.
- **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.** Se constituye como un órgano interno creado dentro del seno del Consejo Rector de la Caja, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rige por el Reglamento de la Comisión mixta de Auditoría y Riesgos. Esta Comisión está compuesta por cuatro consejeros nombrados por el Consejo Rector de entre sus miembros, debiendo contar con el número de miembros independientes que en cada momento exija la legislación aplicable. Los consejeros designados deben disponer de la dedicación, capacidad y experiencia necesaria para desempeñar sus funciones.
- **Comisión de Nombramientos y Retribuciones.** Se constituye como un órgano interno creado dentro del seno del Consejo Rector de Caja Rural de Aragón, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto legalmente, en los Estatutos Sociales y las normas contenidas en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta Comisión está compuesta por cuatro consejeros, incluido el Presidente de dicha Comisión. Los Consejeros miembros de la Comisión son designados por el Consejo Rector de la Caja de entre los

Consejeros que lo integran. Los consejeros designados deben disponer de la dedicación, capacidad y experiencia necesaria para desempeñar sus funciones.

Adicionalmente, la Entidad dispone de diferentes Comités, clasificados en Órganos Colegiados de Dirección y Coordinación y Órganos Colegiados Normativos dependiendo de si su creación tiene carácter normativo o potestativo de la Entidad.

En junio de 2022, se aprobó la nueva composición de **órganos colegiados de dirección y/o coordinación** quedando de la siguiente forma:

- **Comité de Dirección.** Compuesto por los directores de área involucrados directamente en las operaciones de la Entidad y áreas importantes técnicas y de apoyo. A este comité le corresponde ser cabeza visible y ejercer la más alta representación, además de desarrollar la estrategia para llevar a cabo la misión de la Entidad en el marco de sus valores y ejercer la coordinación general.
- **Comité de Coordinación.** Creado en el año 2022, se trata de un comité complementario al Comité de Dirección, cuya función es dar una visión en profundidad del despliegue operativo de la estrategia, y de las acciones puestas en marcha y su seguimiento y conclusiones, así como evidenciar las dificultades encontradas en la implementación. Se trata de un comité de apoyo y coordinación al que no le corresponde la toma de decisiones colegiadas.
- **Comité de Riesgos.** Realiza la medición, valoración, evaluación integral del riesgo de crédito, tomado directamente o a través de participadas, a fin de tomar decisiones preventivas sobre la exposición a dicho riesgo antes de que pueda impactar de forma significativa en la cuenta de resultados de la entidad.

- **Comité de Seguimiento de Riesgos.** Analiza y toma decisiones en relación con los acreditados revisados por el departamento de Seguimiento de Riesgos, así como la cartera general o colectivos con dificultades con la financiación de prevenir con antelación las situaciones irregulares, proponiendo clasificaciones contables coherentes con el perfil de riesgo analizado.
- **Comité de Seguimiento de la Cartera.** Tiene por objetivo presentar a la dirección General un reporte de información periódica relevante sobre el riesgo de crédito asumido por la Entidad.
- **Comité de Activos y Pasivos.** Adecúa la estructura de balance y de rentabilidad para alcanzar los objetivos operativos, así como realizar un seguimiento del riesgo ejecutando por delegación las directrices en esta materia emanadas desde el Consejo Rector.
- **Comité de Negocio.** Analiza y toma decisiones en relación con las estrategias y políticas comerciales en función de los ámbitos de actuación y segmentos de negocio para cumplir los objetivos comerciales y financieros.
- **Comité de Auditoría.** Asegura que se corrigen las irregularidades e incidencias y se implementan las recomendaciones para un mejor funcionamiento operativo y control de la Entidad, así como el seguimiento de la auditoría externa y otros supervisores.

Los órganos colegiados normativos son los siguientes:

- **Órgano de Control de Prevención de Riesgos Penales.** Cuyo objetivo es detectar y prevenir la comisión de delitos.
- **Comité de Productos.** Responsable de aprobar los nuevos productos que se comercialicen en la Entidad.

- **Órgano de Control Interno (OCI).** Responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Órgano de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC).** Con el objeto de mantener un control de la política de conflictos de interés.
- **Comité de Gastos y Control de Externalización.** Responsable de autorizar las propuestas de externalización de funciones esenciales o importantes.
- **Comité de Riesgos Operacionales y Tecnológicos.** Para facilitar el control, la gestión y la mitigación del riesgo operacional y tecnológico, además de coordinar y dirigir las acciones relacionadas con estos riesgos.
- **Comité de Desarrollos.** Participa en la gestión de los riesgos tecnológicos y de seguridad de la información además de racionalizar la conveniencia y consumo de recursos en esta función.
- **Comité de Gestión de Crisis del Plan de Continuidad de Negocio.** Autoriza y tutela todas las actuaciones que deban realizarse en caso de una catástrofe que imposibilite el normal desarrollo de la actividad de la entidad.
- **Comisión del Código de Conducta.** Sigue y controla la aplicación e interpretación del Código de Conducta, así como las propuestas de modificación o revisión.
- **Comité de Seguridad y Salud.** Es un órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Su función es facilitar el intercambio de criterios de las partes que forman el comité.

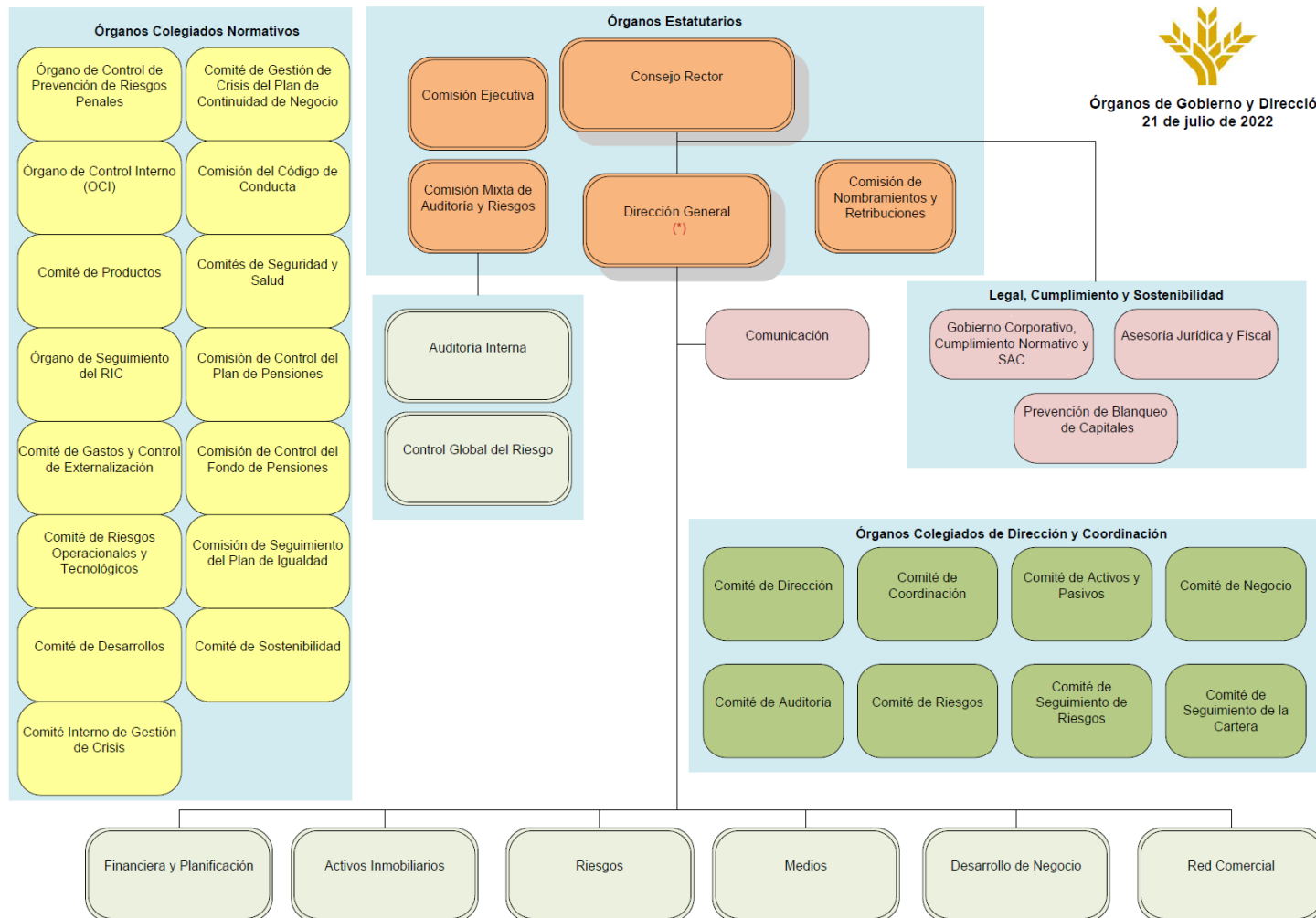
- **Comisión de Control del Plan de Pensiones.** Supervisa el funcionamiento y ejecución del plan de pensiones, garantizando la presencia de todos los intereses.
- **Comisión de Control del Fondo de Pensiones.** La administración de los fondos de pensiones se encomienda a una entidad gestora con el concurso de un depositario y bajo la supervisión de la comisión de control (art. 14 LRPFP), que decide la política de inversiones del fondo, la aprobación de sus cuentas anuales y el cambio de gestora y/o depositaria, entre otras funciones.
- **Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.** Realiza el Seguimiento, evaluación y revisión periódica del Plan de Igualdad
- **Comité de Sostenibilidad.** Responsable de impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Entidad, aprobada por el Consejo Rector, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad.
- **Comité Interno de Gestión de Crisis.** Para una correcta gestión de una situación de recuperación, resulta fundamental la creación del Comité Interno de Gestión de Crisis (CIGC). Este Comité se constituirá ad hoc una vez superado el umbral de recuperación de un incidente y una vez haya sido convocado por el Consejo Rector, siendo su primera tarea la de elaborar un informe que recoja la postura acerca de los motivos, las medidas de recuperación y recomendación, y en su caso, de activación del plan de comunicación del Plan de Recuperación.

La **Política de Conflictos de Interés**, actualizada en septiembre de 2022, tiene por objeto establecer los medios para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos reales y potenciales entre los intereses de la Entidad y los intereses privados del personal, incluidos los miembros del órgano de administración, lo que podría incluir adversamente en el desempeño de sus deberes y responsabilidades. Esta política es de obligado conocimiento y cumplimiento para todo el personal de la Entidad.

Estructura de Gobierno Caja Rural de Aragón



Órganos de Gobierno y Dirección
21 de julio de 2022



2.2. Relación con los grupos de interés

La cercanía es el valor por excelencia de Caja Rural de Aragón. Conocer y estar cerca de los grupos de interés prioritarios es clave para gestionar de manera responsable la Entidad. Disponer de información relevante sobre las necesidades y expectativas de los socios, las personas, los proveedores, la sociedad, etc. permite a la Entidad revisar y mejorar los procesos de gestión.

En este sentido, Caja Rural de Aragón despliega diferentes mecanismos que le permiten establecer un diálogo continuo con los principales grupos de interés y que se describen a lo largo del documento.

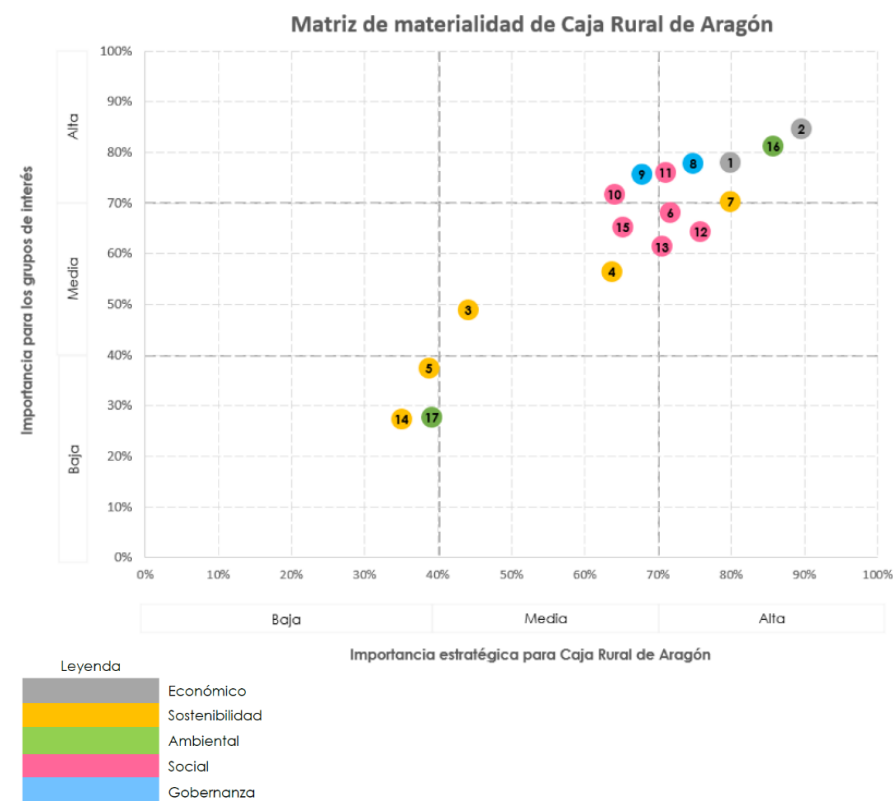
Complementariamente, a finales del año 2021, Caja Rural de Aragón llevo a cabo un **análisis de materialidad** no financiera con el objetivo principal de mejorar el compromiso de la Caja con sus grupos de interés y tener en consideración los temas materiales en la planificación estratégica 2023-2025. Este análisis de materialidad se fundamentó en identificar y priorizar las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, personas, proveedores, entidades sociales colaboradoras y autoridades (materialidad externa), así como para la estrategia de la Entidad según su potencial impacto en la misma (materialidad interna).

Las principales fases del análisis de materialidad desarrolladas por Caja Rural de Aragón fueron las siguientes:

1. Identificación y categorización de los grupos de interés.
2. Definición de los potenciales temas materiales.

3. Consulta a los grupos de interés, bien a través de cuestionarios o de grupos focales, para calibrar los resultados cuantitativos obtenidos en los cuestionarios.
4. Elaboración de la matriz de materialidad que determina los asuntos económicos, ambientales sociales y de gobernanza prioritarios para Caja Rural de Aragón, en función de su relevancia para los grupos de interés y para la estrategia de la Entidad.

Como resultado de este análisis se han identificado un total de 17 temas materiales.



Conforme a la matriz de materialidad, los temas materiales de prioridad alta para Caja Rural de Aragón y sus grupos de interés, son los siguientes:

- Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos.
- Apoyo al entorno rural.
- Ética, integridad y buen gobierno.
- Estrategia, misión, visión y valores de la Entidad.
- Comercialización transparente y responsable.
- Tecnología al servicio de las personas.

El Comité de Sostenibilidad realizó una valoración de los resultados del Informe final del Análisis de Materialidad, en el que se incluyen las conclusiones de los grupos de interés, la priorización de los temas, así como la matriz de materialidad de la Entidad.

2.3. Estrategia de sostenibilidad

Caja Rural de Aragón es una Cooperativa de Crédito que desde sus orígenes tiene un claro compromiso social en la realización de su actividad, que se ha volcado con sus grupos de interés (clientes, socios, empleados, proveedores, etc.) y ha liderado el desarrollo sostenible en sus territorios. Prueba de ello, es su adhesión a la Declaración de Luxemburgo y su compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

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

El **Comité de Sostenibilidad**, creado en el año 2021 y con dependencia de la Dirección General, es el órgano de la Entidad que promueve e impulsa las cuestiones más directamente relacionadas con esta materia ASG. Este comité se rige por lo establecido en el Reglamento del Comité de Sostenibilidad definido en el año 2021 y actualizado en el año 2022. Dicho Reglamento tiene por objeto determinar los principios de actuación y el régimen de composición, organización y funcionamiento del Comité de Sostenibilidad de la Entidad, constituido en cumplimiento de la normativa aplicable, así como el flujo de información y canales de comunicación con el Consejo Rector y con otras partes interesadas.

El **Comité de Sostenibilidad** está compuesto por la Dirección General y las principales Áreas de la Entidad que tienen impacto en la gestión de la Sostenibilidad.

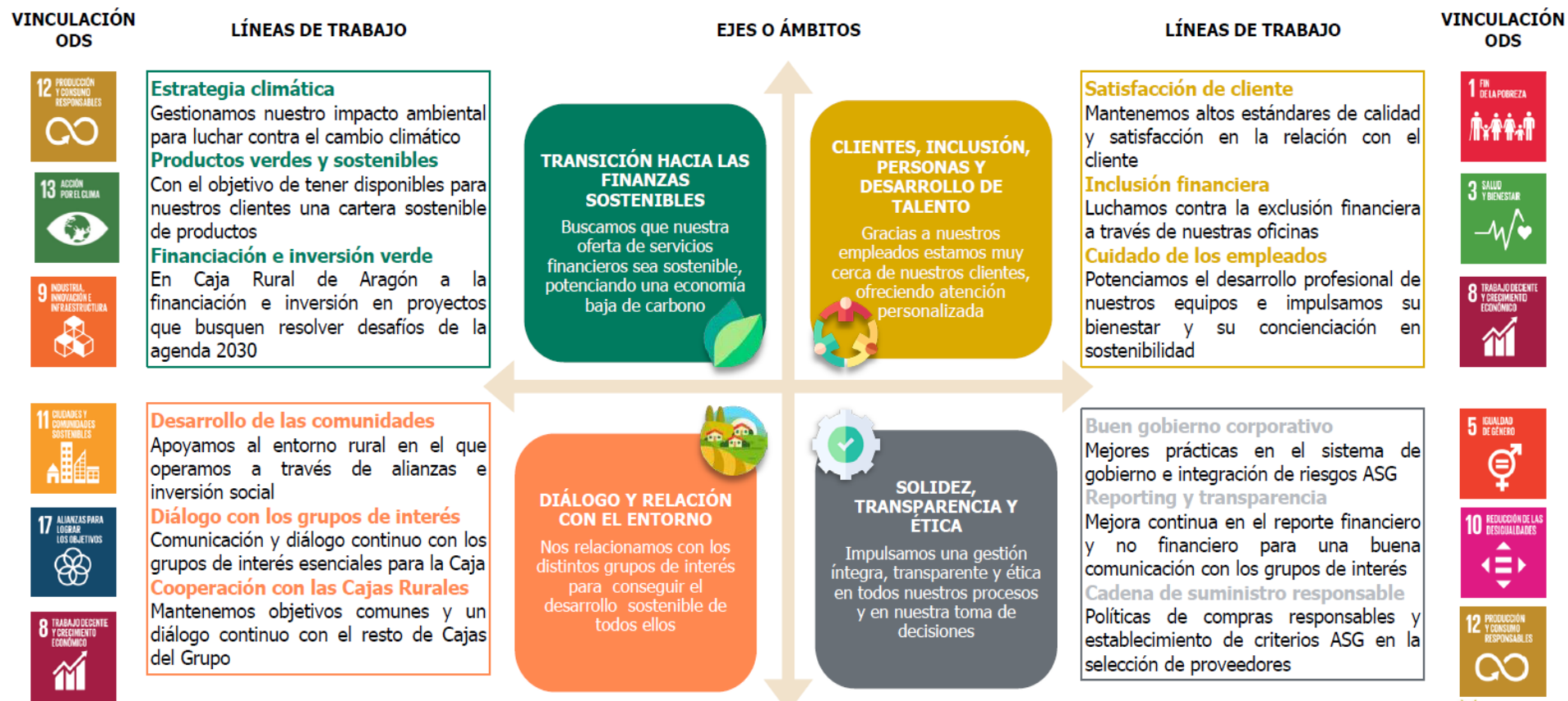
Adicionalmente se ha definido una **Comisión Permanente** que está compuesta por:

- Promotor de la iniciativa o propuesta.
- Dirección de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo.
- Dirección de Legal, Cumplimiento y Sostenibilidad.
- Dirección de Marketing y Planificación Comercial.

En el año 2022, Caja Rural de Aragón ha definido la **Estrategia de Sostenibilidad** de Caja Rural de Aragón, aprobada por el Consejo Rector y alineada con el Plan Director de Sostenibilidad del Banco Cooperativo y la Estrategia de la Entidad.

Para la definición de los ámbitos y las líneas estratégicas, la Entidad ha identificado la visión de los grupos de interés internos y externos y ha realizado un análisis del entorno a través del despliegue de diferentes herramientas de investigación.

Partiendo del listado de las cuestiones ASG clave y de interés para la Caja, así como del análisis interno y externo realizado, se diseñaron los ámbitos y líneas de trabajo de la estrategia en sostenibilidad de Caja Rural de Aragón, vinculando las mismas a diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.



Estrategia de Sostenibilidad

En base a lo indicado, los ODS identificados como prioritarios son: Fin de la pobreza (ODS 1), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Producción y consumo responsables (ODS 12) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

Asimismo, y como complemento a los anteriores se han seleccionado cinco ODS secundarios, con los que la Entidad se siente identificada y que refuerzan a los prioritarios: Salud y bienestar (ODS 3), Igualdad de género (ODS 5), Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9), Reducción de las desigualdades (ODS 10) y Acción por el Clima (ODS 13).



La **Política de Sostenibilidad** de Caja Rural de Aragón con todos sus grupos de interés se concreta en el establecimiento y evolución de las estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento que estén relacionados con los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Dicha política de sostenibilidad tiene un marcado carácter transversal y se aplica a todas las personas que forman parte de Caja Rural de Aragón, que a su vez incorporan a su actividad diaria, los principios definidos en ella.

Los **Principios Generales de la Política de Sostenibilidad** de Caja Rural de Aragón se basan en alinear su negocio y sus servicios financieros con los objetivos sociales y ambientales, con una vocación de permanencia y de

mejora continua. Dicho alineamiento se fundamenta en los siguientes principios de sostenibilidad sobre los que girará su política:

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

En el ejercicio 2021, Caja Rural de Aragón, definió el Plan Director de Sostenibilidad que establece los ejes y líneas de actuación en este ámbito.

Dicho Plan contempla como una de las líneas de actuación la implementación de la Taxonomía de actividades sostenibles (ver [4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea](#)).

Respecto al avance del Plan Director de Sostenibilidad, la Caja ha ido cumpliendo los plazos normativos y el calendario previsto, encontrándose en la actualidad en un buen grado de avance.

Caja Rural de Aragón ha participado en diferentes foros relacionados con la Sostenibilidad entre los que se encuentran, entre otros, el Foro Sostenibilidad y la Conferencia de la CNMV “Hacia unas finanzas más sostenibles”.

En el año 2022, la Entidad se ha adherido a la “Alianza Aragonesa para la Agenda 2030”, una plataforma impulsada por el Gobierno de Aragón con la que se va a visibilizar e impulsar los esfuerzos conjuntos que hacen posible el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para la adhesión, la Entidad realizó un análisis de los ODS prioritarios para la organización y cuáles son los compromisos necesarios para alcanzarlos. La valoración de las candidaturas, así como la renovación o cancelación en función del grado de cumplimiento, corresponde al Gobierno de Aragón.

2.4. Riesgos

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

Los principios básicos que guían el gobierno interno de la Entidad recogidos en el Procedimiento de Identificación, Medición, Gestión y Control de Riesgos, son los pilares sobre los que se sustenta la Gestión de Riesgos y son los siguientes:

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

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

Estos principios generales se complementan con los principios enunciados en el **Marco de Apetito al Riesgo (MAR)** aprobado por el órgano de administración. Dicho marco tiene como objetivo establecer las bases para el desarrollo de una gestión integral de apetito al riesgo. Este marco se convierte en fundamental a partir de la necesidad que tienen las entidades de monitorizar los riesgos vinculados a su modelo de negocio y fijar así un apetito u objetivo de riesgo. Este se entiende como la cantidad y calidad de cada tipo de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad máxima, para alcanzar sus objetivos estratégicos. Es la herramienta vertebradora de la gestión de riesgos y constituye la

declaración estratégica de mayor rango en materia de gestión de riesgos de la Entidad. Incluye la formalización de los mecanismos de supervisión y vigilancia de los riesgos más relevantes a los que se encuentra expuesto la Entidad; de esta manera se asegura el cumplimiento del apetito al riesgo auto establecido, se refuerzan distintos procedimientos internos asociados y por último se afianza la cultura de riesgos dentro de la organización.

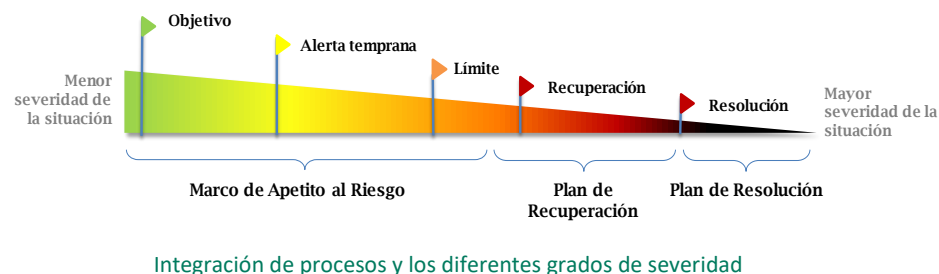
Dicho marco es aprobado por el Consejo Rector de la Entidad a propuesta de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. En él se formalizan la definición, el nivel y el tipo de riesgos que la Entidad está dispuesto a asumir para lograr sus objetivos de negocio, se establece el adecuado mecanismo de supervisión y seguimiento de estos y se apuesta por la adopción de una cultura de riesgos sólida. El **Marco de Apetito al Riesgo** es, por tanto, un pilar crucial en la estrategia de la Entidad que se encuentra completamente alineado con el plan de negocio y la planificación del capital e integrado en el proceso de toma de decisiones.

La **Declaración de Apetito al Riesgo** considera las diferentes tipologías de riesgos más relevantes para la Entidad, a partir de las cuales se fija una batería central de indicadores con los objetivos y límites de riesgo ligados al modelo de negocio y a la capacidad máxima que podría asumir. Estos indicadores pueden ser de dos tipos:

- **Indicadores de primer nivel.** Aquellos que, además de su valor informativo (perfil), llevan asociados unos umbrales (objetivo, alerta temprana y límite), que permiten caracterizar el nivel de la exposición al riesgo que miden.

- **Indicadores de segundo nivel.** Aquellos con valor informativo, que permiten una mejor caracterización de la exposición y que no llevan asociados umbrales. Estos son menos relevantes que los de primer nivel, ya que complementa el significado de un indicador de primer nivel, está menos concretado, sus valores presentan alta volatilidad, o concurren otros factores que desaconsejan su parametrización. Ciertos indicadores de segundo nivel, si una mejor gestión lo aconseja, podrán ser elevados al primer nivel en sucesivas revisiones del MAR.

Para facilitar la monitorización de los diferentes indicadores, las mejores prácticas del sector siguen la conocida metodología de semáforos, recomendada por la Autoridad Bancaria Europea (EBA), pasando de una situación menos deteriorada (el umbral de objetivo, en verde) a más deteriorada (el umbral de límite, en naranja). Los umbrales de recuperación y de resolución serían representados con el color rojo y negro, respectivamente, pero no son objeto del MAR.



Además de la monitorización de los indicadores, la Entidad cuenta con compromisos formales de actuación, niveles de supervisión y asignación de responsabilidades para cada tipología de riesgo, los cuales varían en función del estadio en el que se encuentre el indicador o indicadores.

Caja Rural de Aragón tiene por objetivo mantener un perfil de riesgos moderado y prudente, que le permita conseguir un balance equilibrado y saneado y una cuenta de resultados recurrente y sostenible en el tiempo. Para ello, se define el apetito y la tolerancia al riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en el ejercicio de su actividad sobre la base de los siguientes principios:

- Implantación de estrategias, políticas y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, naturaleza y complejidad de las actividades de la Entidad. Cumplimiento y adecuación de las actuaciones a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa a todos los riesgos.
- Diversificación de riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos adicionales a los derivados del ámbito de actuación de la Entidad.
- Crecimiento equilibrado de los recursos de clientes, buscando la diversificación de fuentes, contrapartes, instrumentos y vencimientos, así como gestionando activamente su coste.
- Mantenimiento de unos niveles adecuados de solvencia, con holgura sobre los mínimos regulatorios requeridos y adecuados al perfil y al apetito de riesgo de la Entidad.

En el año 2022, se ha participado en los grupos de trabajo organizados a nivel de Grupo Caja Rural para cuantificar diferentes magnitudes

relacionadas con la sostenibilidad. Una vez consensuadas las métricas más representativas y aquellas sobre las que se quiere establecer objetivos y compromisos concretos, se reformularán en la revisión anual del documento, el modelo de Marco de Apetito de Riesgos para incluir alguna de ellas. El objetivo es diseñar un cuadro de mando que permita la monitorización continua de las distintas magnitudes reflejadas.

En lo que respecta a la estructura y organización la función de gestión de riesgos está formada por diferentes órganos que cuentan con independencia y autonomía en el ejercicio de sus competencias, cuya labor principal radica en llevar a cabo los procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento de la gestión de riesgos.

Excepto en las materias reservadas a la Asamblea de socios de la Caja, el Consejo Rector de la Entidad es el máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando a propuesta de la Alta Dirección o del Comité designado al respecto las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

El Consejo Rector de la Entidad está involucrado activamente en el seguimiento y el control de los riesgos asumidos, sancionando las operaciones que requieren su decisión y revisando la estrategia de la Entidad, el nivel de tolerancia al riesgo, la situación de liquidez, los resultados del proceso de autoevaluación del capital y el modelo de control interno, siendo así mismo informado de las conclusiones de las auditorías interna y externa.

Adicionalmente, la Caja dispone de diferentes Comités/Comisiones que bajo el mandato del Consejo Rector tienen como objetivo garantizar la alineación de éstos con la estrategia de la Entidad en términos de negocio y solvencia, responsabilizándose de las políticas de gestión y seguimiento de los riesgos, así como del esquema de delegación de facultades.

Entre estos órganos, destaca la **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos**, cuyas principales funciones en materia de riesgos son:

- Asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, esta Comisión examina si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

Los Comités/Comisiones de decisión en materia de riesgos se completan con los siguientes órganos colegiados dependiendo de la naturaleza de los riesgos asumidos:

- **Comité de Dirección.** Es la cabeza visible de la Entidad y ejerce su más alta representación y eleva al Consejo Rector las propuestas en relación con las políticas de riesgo, formulación estratégica o de cualquier otra índole necesaria para la implementación de la estrategia.
- **Comité de Riesgos.** Tiene como misión realizar la medición, valoración, evaluación integral del riesgo de crédito, a fin de tomar decisiones preventivas sobre la exposición a dicho riesgo.

- **Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP):** Ejecuta las directrices en materia de gestión de activos y pasivos emanadas desde el Consejo Rector, asumiendo la responsabilidad del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance. A esta estructura cabe añadir la existencia de una función de Control Global del Riesgo, cuya misión general es determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes, presentando una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Esta unidad es independiente de las áreas generadoras de los riesgos, de modo que se garantice la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en los mismos provocadas por consideraciones comerciales.

En lo referente a los riesgos ASG se ha realizado una autoevaluación para la confección del mapa de riesgos ASG de la Caja, en línea con las directrices marcadas por las entidades supervisoras. Esta autoevaluación ha permitido a la Entidad identificar, priorizar y cuantificar los posibles riesgos ASG, obteniendo como resultado un mapa de calor con la visión general de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto derivado de los mismos.

Del análisis realizado por la Entidad con periodicidad anual y coincidiendo en este ejercicio con el proceso de planificación estratégica, se identifican los principales riesgos internos y externos, que pueden tener una incidencia clara en el negocio bancario, por su impacto directo o indirecto, así como la valoración de su posible impacto.

Para el año 2022, Caja Rural de Aragón identificó como prioritarios los siguientes riesgos:

Riesgos internos	Posible impacto
Dificultad para incrementar los volúmenes de negocio o márgenes de beneficio, sin oportunidad de compensar las reducciones de los ingresos con una reducción en los costes operativos	Este riesgo se extiende más allá del balance alcanzando a los servicios o actividades que generan comisiones y otros ingresos, como originación, cash management, gestión de activos, intermediación y custodia de valores, servicios de asesoramiento al cliente, intermediación en productos no bancarios, etc.
Modelo de Negocio	Los cambios producidos ante la situación económica actual hacen que sea imprescindible adaptarse de una forma casi instantánea a los mismos. Mayor competencia en la captación de depósitos debido a que las subidas de tipos de interés van a aportar rentabilidad a la liquidez ofrecida, situación que va a suponer un incremento del coste con impacto en el modelo de negocio.
Entorno regulatorio	Incertidumbre en los nuevos requerimientos por parte de los reguladores. Énfasis en la gobernanza y el control. Creciente protección al consumidor. Incorporación de los riesgos climáticos (ASG).
Ámbito tecnológico	Transformación digital interna y externa. Incremento de la eficiencia. Revolución digital. Ciberseguridad/Ciberataques.
Ámbito social y estilos de vida	Nuevos hábitos de la clientela. Judicialización de prácticas bancarias. Envejecimiento del área rural. Bajo relevo generacional en el sector primario.

Riesgos externos	Posible impacto
Guerra Ucrania - Rusia	Incremento en los precios de la energía que se han reflejado en una subida en todos los componentes de la inflación que ha llevado a los Bancos Centrales a un incremento relevante en los tipos de interés en busca del control de esta. Este aumento supone un mayor coste de la financiación en las empresas y particulares, con impacto negativo en la economía, cuyos efectos se verán reflejados en un menor crecimiento, un aumento del desempleo e impagos de la financiación recibida.
Tensión comercial EEUU-China, conflicto Argelia-Marruecos y escasez de microchips y escasez de tierras raras	Restricciones a las compras de China de tecnologías avanzadas, escasez de microchips, aunque la situación económica apunta a una reducción de la demanda y la escasez de tierras raras donde las mayores reservas se encuentran en China y Rusia.
Pocos avances esperados en refuerzo del marco institucional de la Unión Monetaria	Escaso fortalecimiento del sistema bancario europeo.
Cambio climático y aumento de los casos de sucesos climáticos extremos	Un cambio en las condiciones climatológicas puede afectar a las condiciones de los seguros comercializados por la Entidad.
Inestabilidad social generada por la Epidemia COVID-19.	Cambios en las costumbres sociales. Política COVID-19 cero en China.
Caída de los sistemas de Red, Red móvil o/e Internet.	Desconfianza de la sociedad sobre los sistemas informáticos y los actuales modelos de negocio basados en la digitalización.

A person wearing a bright green jacket and a matching cap is seen from behind, working in a field. They are holding a long-handled tool, possibly a shovel or hoe, and are in the process of digging or clearing the ground. The field is covered with dry, brownish vegetation and patches of green grass. A large, semi-transparent yellow star is overlaid on the image, centered on the person. The number '3' is printed in green on the upper part of the star.

3

Desempeño de la Entidad

3.1. Desempeño económico

3.1.1. Cumplimiento normativo

Dentro del compromiso asumido por Caja Rural de Aragón en relación con el cumplimiento de la normativa vigente, nacional e internacional, cobra especial importancia las medidas implantadas tendentes a evitar la comisión, por empleados y directivos, de conductas delictivas tipificadas en la legislación penal.

Es este sentido, y tomando como base los principales riesgos de incumplimiento que afectan a la Entidad, Caja Rural de Aragón cuenta con un modelo que engloba los elementos clave (humanos, organizativos y documentales) que vela por el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos, así como también de la normativa interna con el objetivo de evitar riesgos legales que podrían afectar a la continuidad del Negocio.

El **Código de Conducta** como documento que prevalece sobre cualquier norma interna y recopila las pautas de conducta de carácter general de obligado cumplimiento para todos los empleados y miembros de los órganos de administración de la misma.

Las medidas de control y el desarrollo de exigencias normativas por parte de las autoridades reguladoras y supervisoras a nivel mundial llevaron a Caja Rural de Aragón al establecimiento de un **Modelo de Prevención de Riesgos Penales** (Modelo PRP) que fue evolucionando a medida que se produjeron cambios normativos y como consecuencia de revisiones periódicas.

En el año 2021, la Entidad consideró conveniente transformar el Modelo PRP, en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP) que no sólo contemplara los requerimientos exigidos por la legislación penal sino también por lo dispuesto en la Norma UNE 19601 relativa a Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

En este sentido, el Consejo Rector de Caja Rural de Aragón aprobó, en abril de 2021, la **Política de Cumplimiento Penal** cuyos principios fundamentales son los siguientes:

1. Actuar conforme a las leyes y normas vigentes, así como al Código de Conducta, a los principios de actuación y a las políticas y procedimientos internos desarrollados.
2. Promover una cultura de cumplimiento y de “tolerancia cero” a la comisión de actos ilícitos o fraudulentos, así como la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.
3. Dotar al SGCP y al Órgano de Cumplimiento Penal de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para su funcionamiento eficaz.
4. Definir y revisar la consecución de los objetivos de cumplimiento penal.
5. Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, analizar los riesgos y controles asociados a los mismos y definir un plan de tratamiento de riesgos, que incluya controles eficaces, permanentes y actualizados.
6. Establecer políticas y procedimientos internos dirigidos a evitar que las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política puedan ostentar facultades de decisión no sometidas a control.
7. Asegurar la autoridad e independencia del Órgano de Cumplimiento Penal de la Entidad.

8. Proporcionar apoyo formativo continuo a las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política.
9. Comprometerse con la mejora continua del SGCP a través de la supervisión y seguimiento del mismo.
10. Transmitir la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas bajo el ámbito de aplicación de la presente Política respecto a la vigilancia de conductas potencialmente ilícitas desde la perspectiva penal al Comité de Dirección de la Entidad, en relación a los empleados bajo su responsabilidad, sobre posibles comportamientos ilícitos penales y procesos de detección y reporte establecidos.
11. Establecer la obligatoriedad para todos los empleados de las Entidades, de informar sobre hechos o conductas sospechosas relativas a posibles riesgos penales, a través del Canal Ético establecido a tal efecto.
12. Garantizar la confidencialidad y protección del denunciante, velando porque no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél que hubiese planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas a través del Canal Ético.
13. Investigar a la mayor brevedad los hechos o conductas sospechosas comunicadas al Órgano de Cumplimiento Normativo, garantizando los derechos, en todo caso, tanto del denunciante como del/los denunciado/s.
14. Aplicar el régimen disciplinario ante incumplimientos internos vinculados a posibles ilícitos penales en atención a la normativa interna y legal de aplicación, así como en relación a su SGCP y a su correspondiente Política.

En abril de 2021, Caja Rural de Aragón certifica el sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la Norma UNE 19601:2017 y en mayo de 2022 se renueva la certificación.

Fruto de la auditoría de renovación del sistema, se identificaron una serie de mejoras documentales que fueron implantadas por la Entidad en el 2022, entre otras:

- Definición del criterio a seguir en el caso de promociones internas a puestos especialmente expuestos actualizando el procedimiento de Selección y Contratación de personal.
- Modificación de la Metodología de Análisis de Riesgos que se concretan fundamentalmente en la modificación de los atributos de los riesgos y de los atributos de los controles.

En el marco del Sistema de Gestión de Compliance Penal, la Entidad tiene desplegadas diferentes herramientas que le permiten mejorar y/o asegurar la adecuada eficacia del mismo:

- **Órgano de cumplimiento penal.** Tiene encomendadas las funciones de supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo Prevención de Riesgo Penal.
- **Motor de Cumplimiento.** Donde se recoge toda la información sobre riesgos y controles asociados al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP).
- **Manual de Cumplimiento Normativo.** Donde quedan recogidos todos los procedimientos relacionados con cliente.
- **Canal de denuncias.** A través del cual se pueden denunciar conductas que pudieran ser constitutivas de delitos y se establece un procedimiento disciplinario para sancionar adecuadamente el incumplimiento de las medidas contempladas. Durante el año 2022 no se han recibido denuncias en el canal de denuncias

Alineada con el Código de Conducta, Caja Rural de Aragón tiene definida una **política anticorrupción** en la que se expone la posición de tolerancia cero de la Entidad respecto a la corrupción y en la que se establecen las pautas de actuación para evitar que las personas de la organización incurran en actuaciones contrarias a la normativa vigente.

Dicha política está publicada en la intranet de la Entidad siendo accesible para todas las personas. En ella, además de las pautas de actuación se recogen las sanciones laborales y penales que implican su incumplimiento. Caja Rural de Aragón realiza, periódicamente, recordatorios de la importancia de su conocimiento y cumplimiento.

El Órgano de Cumplimiento penal, formado por las áreas de Organización, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo, es el máximo responsable de velar por el cumplimiento de dicha política.

Adicionalmente, la Entidad dispone de un **Manual de Riesgo de crédito y concentración** para establecer los controles y principios que rigen la actuación de los trabajadores en materia de conflicto de interés y riesgos. En noviembre del 2022 se revisó, actualizó y se aprobó por el Consejo la nueva versión del manual en la que se adapta a la circular 6/2021 Banco de España, se actualiza el diagrama de la estructura organizativa de la función de gestión de riesgos recogiendo los cambios de organigrama efectuados por la Entidad y se modifican las atribuciones de scoring.

Los principios de la gestión de riesgos de crédito de la Entidad son los siguientes:

- Perfil de riesgo adecuado a los objetivos estratégicos, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- Implicación de la Alta Dirección.

- 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.
- Utilización de sistemas adecuados de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos.
- Políticas y procedimientos de reducción de riesgos mediante el uso de técnicas de mitigación.
- Asignación de capital adecuado al nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.

Estos principios son trasladados a las políticas internas en materia de asunción, seguimiento y control de riesgos, recogiendo en los correspondientes manuales y siendo objeto de control continuado.

El incumplimiento del código de conducta, de los principios de actuación para la prevención de riesgos penales, del manual de prevención de Blanqueo de capitales y financiación al terrorismo o del procedimiento de cumplimiento normativo LOPD es considerado como incumplimiento de las normas de la empresa a efectos de la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan.

3.1.2. Prevención blanqueo capitales

La prevención del blanqueo de capitales es un elemento clave de cumplimiento normativo para las Entidades financieras. Caja Rural de Aragón está comprometida en el cumplimiento estricto de toda normativa que le sea de aplicación, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Este compromiso conlleva la aprobación y aplicación de las políticas y procedimientos establecidos en cumplimiento de la legislación vigente, y que tienen como objeto la no utilización de la estructura de la Entidad para la realización de actividades que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El **Órgano de Control Interno (OCI)** es el responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualmente, dicho órgano está integrado por las principales Áreas de la Entidad.

Las responsabilidades y funciones asignadas están recogidas en el Manual Operativo y hacen referencia al control y comunicación al Servicio Ejecutivo de toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

Por su parte, la **Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales** desarrolla funciones de apoyo técnico al OCI, realizando labores de análisis, documentación y seguimiento de alertas operativas implantadas para la prevención. Además, dentro del calendario de Auditoría Interna aprobado por la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos, se incluye la verificación del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa establecida en la Entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Adicionalmente, un **Experto Externo**, realiza una revisión de los procedimientos y aplicaciones en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, completa o de seguimiento, con periodicidad anual.

La Caja tiene suscrito un contrato de colaboración con el Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales prestado desde el Banco Cooperativo Español y comparte herramientas informáticas desarrolladas en el seno del Grupo de Cajas Rurales. En el año 2022 se han realizado mejoras e implantado nuevos controles, tanto a nivel de grupo como a nivel individual de la Entidad.

La Entidad cuenta con un **Manual Operativo para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo** para el cumplimiento de la normativa por parte de todos los empleados de la Entidad y que está a disposición de los mismos en la Intranet. El manual se adapta, revisa y actualiza para dar respuesta a los cambios en la normativa interna o externa.

Así en el año 2021, se revisó y actualizó dicho manual de acuerdo con los requisitos recogidos en el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea. Y en la revisión aprobada en septiembre de 2022, se incorporan cambios de índole interno, que afectan a establecimiento de alertas o procedimientos que mejoran los controles en esta materia.

Un aspecto fundamental para la Prevención del Blanqueo de Capitales para Caja Rural de Aragón es la colaboración activa de sus empleados. En este sentido, la Entidad tiene definido un **Plan de Formación** que despliega de manera planificada. En el año 2022 se han desarrollado las siguientes acciones formativas en dicho ámbito:

- Formación específica para el Consejero especializado en Prevención de Blanqueo de Capitales según las directrices en vigor

(directriz de la Autoridad Bancaria Europea de buen gobierno y transparencia).

- Formación presencial a los gestores de oficina y a las direcciones de Servicios Centrales.
- Webinar en materia de prevención de blanqueo de capitales a oficinas.
- Circulares de información y sensibilización para todos los empleados.

En caso de detectar alguna situación, las personas de la Entidad pueden realizar la comunicación de operaciones a través de la herramienta GED - PBC. Dichas comunicaciones son confidenciales, y sólo tiene acceso a las mismas el OCI. El empleado recibe feedback a través de un correo electrónico donde se le informa si se ha dado curso a la comunicación al SEPBLAC o bien se ha desestimado.

Las alertas automáticas desestimadas representan un 93% del total. Además, entre los expedientes iniciados y/o concluidos durante 2022 como operaciones sospechosas (se incluyen las alertas y las denuncias de empleados/as), un 18 % han sido comunicados al SEPBLAC, un 73% han sido desestimados tras su análisis y el 9% restante, está en periodo de análisis a 31.12.2022.

3.1.3. Solvencia y rentabilidad

En un contexto de tanta incertidumbre como el actual, en el que han aumentado los riesgos para la estabilidad financiera y, por tanto, la probabilidad de los escenarios más adversos se hace necesario que las entidades establezcan y vigilen ratios de solvencia y rentabilidad que

aseguren que estas operan con recursos propios suficientes para poder asumir los riesgos que se derivan de su actividad financiera, contribuyendo así a la estabilidad del sistema financiero.

Caja Rural de Aragón forma parte de un **Mecanismo Institucional de Protección**, que es una unidad de apoyo y defensa mutua intercooperativo creado en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR) para beneficio de las Entidades Asociadas. Como principal pilar sobre el que se apoya la mejora de la solvencia se crea el fondo de solidaridad con personalidad jurídica independiente y patrimonio separado del de sus miembros. Se constituye a partir de las aportaciones individuales de cada uno de los miembros del Mecanismo Institucional de Protección (en adelante, MIP) con el objetivo de alcanzar un volumen suficiente para cumplir sus fines (del cual ya dispone en el momento actual) teniendo en cuenta los resultados de las pruebas de resistencia que se realiza a las Entidades Asociadas al MIP. El patrimonio neto no comprometido para operaciones de asistencia financiera está invertido en activos líquidos y de elevada calidad crediticia.

Asimismo, y como parte de la incorporación al MIP, la Entidad se compromete al cumplimiento de una serie de políticas, controles y ratios superiores a los que, en cada momento, sean exigibles conforme a la normativa vigente, reforzando de este modo el ambiente de control y gestión de riesgos.

Cada 3 años, Caja Rural de Aragón define un **Plan Estratégico** donde se marcan las principales líneas para lograr la solvencia y rentabilidad de la Entidad. Para ello se realizan diferentes diagnósticos y proyecciones financieras (ver [1.3 Estrategia](#)). Anualmente, se revisan las proyecciones financieras, a través del **proceso de autoevaluación del capital (PAC)** y del **proceso de autoevaluación de la liquidez (PAL)**.

El proceso de **autoevaluación del capital** se basa en el análisis del riesgo inherente, la gestión y control de estos. A partir de esos análisis se calculan

las necesidades de fondos propios que permitan a la entidad mantener de forma permanente un nivel de capital determinado por la suma de, por un lado, los requerimientos de capital legales, y por otro, la expectativa de capital adicional que, en su caso, el Banco de España comunique a la Entidad.

Asimismo, para la determinación de las necesidades de fondos propios la Entidad considera la planificación de capital y las pruebas de resistencia que resulten acordes con los riesgos inherentes a su actividad, el entorno económico en que opera, los sistemas de gobierno, gestión y control de los riesgos, el plan estratégico de negocio y la calidad de los recursos propios disponibles. La determinación de las necesidades de fondos propios tendrá en cuenta las posibilidades reales de obtención de mayores fondos propios en caso de que ello fuera necesario.

Por otra parte, el proceso de **autoevaluación de la liquidez** consiste en el análisis y gestión de los riesgos de liquidez y financiación con el fin de mantener unos niveles de liquidez adecuados a la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrolla, y en línea con los requerimientos que marca la regulación.

El Banco de España revisa y evalúa el PAC y el PAL a través de un informe que se debe reportar anualmente. Adicionalmente, se elabora un plan de actuación para corregir las principales deficiencias y debilidades encontradas al realizar dicho informe.

Para garantizar la solvencia de la Entidad en todo momento, Caja Rural de Aragón ha definido y desplegado una **política de continuidad de negocio** que define los principios fundamentales con que debe contar la Entidad para asegurar la continuidad del negocio en el caso de que se produzca un incidente que afecte a los procesos de negocio. Esta política se aplica a incidentes que pudieran afectar a la operativa, a las instalaciones, a los proveedores y a los datos y sistemas de Caja Rural de Aragón. La política establece roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la

continuidad de negocio y tecnológica en base a los requisitos y directrices especificados en la normativa.

Los roles y responsabilidades dentro del ámbito de la continuidad de negocio y tecnológica quedan definidos en la propia política, teniendo un papel relevante la Dirección, el Comité de Continuidad de Negocio y el Comité de Gestión de Crisis.

A continuación, se presentan algunos indicadores cuantitativos de los últimos tres ejercicios:

Información fiscal	2020	2021	2022
Beneficios globales obtenidos	3.202.527,2 €	3.218.674,4 €	4.692.001,0 €
Impuestos pagados sobre beneficios	809.172,2 €	610.598,1 €	711.763,0 €
Subvenciones recibidas	16.568,9 €	60.989,3 €	91.970,7 €
Sanciones administrativas	75,0 €	488,1 €	761,6 €

Valor económico directo generado y distribuido	2020	2021	2022
Valor económico generado directo	100.576.461,0 €	101.690.348,0 €	110.495.936,0 €
Margen Financiero y comisiones	100.576.461,0 €	101.690.348,0 €	110.495.936,0 €
Resultado de operaciones financieras y ganancias por ventas de ANC en venta	18.211.583,0 €	589.279,0 €	2.448.883,0 €
Valor económico distribuido	68.129.670,2 €	69.067.215,0 €	71.305.451,0 €
Costes operativos	28.188.215,0 €	27.640.073,0 €	28.057.712,0 €
Sueldos y salarios	35.756.431,0 €	36.362.524,0 €	37.102.172,0 €
Intereses al capital	458.530,2 €	1.481.560,0 €	2.185.782,0 €
Contribuciones e Impuestos	3.421.605,0 €	3.390.045,0 €	3.681.316,0 €
Fondo de educación y promoción (FEP)	304.889,0 €	193.013,0 €	278.469,0 €
Valor económico retenido	32.446.790,9 €	32.623.133,0 €	39.190.485,0 €

Ratio de solvencia ¹	2020	2021	2022
	16,74%	17,25%	18,42%

¹Fondos Propios/Total Exposición al Riesgo (APRs)

Caja Rural de Aragón tributa únicamente en España dado que su actividad se concentra en operaciones en el territorio español.

3.1.4. Comercialización transparente y responsable

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de establecer relaciones con las clientes basadas en la confianza y la cercanía para lograr su fidelización y prescripción.

Los 5 principios que recoge el **Código de conducta** de la Entidad y que deben regir la actuación de las personas de la Entidad con los clientes son:

1. Legalidad.
2. Transparencia.
3. Compromiso con la eficiencia.
4. Servicio y calidad en la atención al cliente.
5. Fomento de la confianza.

En esta línea, Caja Rural de Aragón se compromete a facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre las características fundamentales de los productos y servicios que la Entidad ofrezca o suministra, cuidando siempre que se adapten a sus características y necesidades, así como las comisiones y demás costes que, con carácter general o particular, les resulten de aplicación.

La publicidad juega un papel fundamental en el proceso de **comercialización de productos y servicios** y en el efecto que puede generar a la hora de la toma de decisiones de contratación por parte de los clientes reales o potenciales. Caja Rural de Aragón está adherido desde 2012 a Autocontrol, organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable; leal, veraz, honesta y legal. Todas las acciones publicitarias de la Entidad son aprobadas por dicho organismo.



A nivel interno, el Departamento de Marketing y Planificación Comercial es el responsable de elaborar y gestionar la actividad publicitaria de productos y servicios bancarios y de inversión de Caja Rural de Aragón. La Entidad dispone de una **Política de comunicación comercial de productos y servicios bancarios y de inversión** donde se detallan los procesos para realizar el control de la actividad publicitaria. Siguiendo las instrucciones del Banco de España, se realiza un registro de los datos generales de todas las campañas realizadas, así como de las piezas publicitarias. El control efectivo del funcionamiento de los procedimientos y controles internos se revisa de manera bienal por la función de Auditoría Interna. En dicha auditoría se revisan los siguientes aspectos:

- Procedimientos y controles internos.
- Actividades publicitarias.
- Archivo, custodia y registro de publicidad.
- Requerimientos de cese o rectificación de la publicidad.

En el periodo objeto del informe, Caja Rural de Aragón no ha recibido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de

productos y servicios ni casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

En agosto de 2022, para dar respuesta al Reglamento UE 2021/1253 en relación a la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad, la Entidad incorporó en el test de idoneidad aspectos relacionados con la sostenibilidad para fondos de inversión en régimen de asesoramiento financiero dirigido a aquellos clientes que muestran sus preferencias por la sostenibilidad. Adicionalmente, todos los gestores de Banca Personal han recibido sesiones informativas en este ámbito.

En esta línea, Caja Rural de Aragón tiene definida una **Política de integración de los riesgos de sostenibilidad** en asesoramiento sobre inversiones tomando en consideración aspectos y criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas, compañías y activos subyacentes que forman parte de las propuestas de asesoramiento en materia de inversión a sus clientes asesorados. Para ello, se rige por dicha Política que determina el universo invertible de activos. En aquellos casos en los que el cliente manifieste preferencias por la denominada “Inversión Socialmente Responsable” (ISR) o “Inversión Sostenible”, se incluyen en la oferta productos y activos que, dentro del citado universo invertible, promueven características medioambientales y/o sociales o tengan como objeto inversiones sostenibles, según las definiciones legales.

El **Manual de Gobernanza de Productos y Servicios** de Caja Rural de Aragón detalla los procedimientos para la creación/emisión o distribución de productos o prestación de servicios por la Entidad a sus clientes, así como la revisión de los ya existentes, garantizando la observancia de la legislación vigente, y los códigos de buenas prácticas bancarias. Adicionalmente, Cumplimiento Normativo revisa anualmente el dicho manual, atendiendo a los posibles cambios producidos en la normativa aplicable y los procedimientos internos de la Entidad, o en su caso a los aspectos susceptibles de mejora.

En este sentido, es el **Comité de Productos** quien tiene la potestad de aprobar nuevos productos o desarrollos de los ya existentes. Su función es estudiar, y en su caso aprobar, la implantación de productos antes del inicio de actividades; realizar el control y seguimiento posterior para aquellos productos autorizados y fomentar el negocio de una manera ordenada y permitir su desarrollo en un entorno controlado. Para la consecución de sus fines, se celebran reuniones con periodicidad trimestral, o cuando concurra un hecho que así lo requiera, elevándose actas de las decisiones tomadas. Todos los productos creados y distribuidos la Entidad forman parte del **Catálogo de Productos** de la misma. El Comité de Productos realiza una revisión anual del Catálogo de Productos distribuidos por la Entidad.

La **captación, utilización, tratamiento y explotación comercial de los datos de carácter personal** de los clientes se realiza de forma que se garantiza el derecho a la intimidad de estos y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales. Para ello, la Entidad dispone de un procedimiento operativo interno cuya finalidad es promover la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, incluyendo la realización de supervisiones anuales para verificar el correcto cumplimiento de la norma. La Entidad no ha recibido en el periodo objeto del informe reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

La actividad del Departamento de **Atención al Cliente** de Caja Rural de Aragón se desarrolla en base al Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja. Este reglamento se definió bajo el amparo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Para una eficiente atención al cliente, la Entidad cuenta con un procedimiento interno en esta materia, que recoge las actuaciones a realizar en caso de queja o reclamación por parte de clientes al propio

Servicio de Atención al Cliente (SAC) o a la Comunidad Autónoma a través de una Hoja de Reclamaciones.

Con periodicidad anual, se redacta una memoria donde se detalla la labor del Departamento de Atención al Cliente de Caja Rural de Aragón. En dicha memoria se recoge un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, un resumen de las decisiones dictadas, los criterios generales contenidos en las resoluciones, así como recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación. En 2022, el plazo medio de resolución del SAC es de 4,5 días.

A continuación, se presentan las quejas y reclamaciones presentadas ante el departamento de atención al cliente de Caja Rural de Aragón:

Quejas y reclamaciones presentadas	2020	2021	2022
Reclamaciones admitidas	313	276	258
Reclamaciones resueltas	310	280	263
<i>Favorables a la Entidad</i>	186	188	146
<i>Favorables al reclamante</i>	124	92	117
<i>Pendientes de resolución</i>	4	1	2
Reclamaciones inadmitidas	4	1	6

Materias de las quejas y reclamaciones resueltas	2020	2021	2022
Operaciones de activo	94	68	42
Operaciones de pasivo	99	124	121
Otros productos bancarios	46	36	40
Servicio de cobro y pago	19	12	22
Servicios de inversión	9	11	3
Seguros y fondos de pensiones	6	3	4
Varios	37	25	31

Los clientes de Caja Rural de Aragón disponen de diferentes canales presenciales y online para contactar con la Entidad y resolver cualquier consulta o duda.



La comunicación con los públicos objetivos está muy presente en la estrategia de Caja Rural de Aragón. Para ello, cuenta con perfiles propios en las principales redes sociales utilizadas en los territorios donde está presente. Cada una de ellas cuenta con un perfil de público distinto. Los mensajes y publicaciones se adaptan a estos perfiles de forma activa y constante.

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



En junio de 2020 Caja Rural de Aragón fue la primera entidad financiera española en contar con un perfil activo en el Canal Tik Tok, pensando en su público más joven.

3.1.5. Digitalización

La sociedad y en concreto, el sector financiero, lleva unos años inmerso en una transformación digital que no tiene que suponer la exclusión al acceso de servicios financieros. La tecnología y la digitalización han sido compañeros de viaje imprescindibles para Caja Rural de Aragón desde hace muchos años. Ambos son, han sido y seguirán siendo claves para transformar e impulsar el modelo de Negocio y poder ofrecer el mejor servicio y aportar valor a los clientes.

El modelo bancario vive en constante transformación y las diferentes soluciones tecnológicas ofrecen nuevas oportunidades permitiendo a la Entidad impulsar desarrollos más personalizados, optimizados, eficientes, más sostenibles y cercanos.

Caja Rural de Aragón pone su empeño en que la digitalización de muchos de los servicios financieros que mejoran las ratios de eficiencia y productividad de las oficinas sea complementaria y compatible con el mantenimiento de un servicio realizado por personas.

En este sentido, y para dar respuesta a las necesidades de digitalización de los clientes, Caja Rural de Aragón se ha adherido al **Programa de Estrategia Digital de Caja Rural 2019-2022**, impulsado desde Grupo Caja Rural en julio de 2019, que tiene el objetivo de llevar la innovación y la tecnología al centro del negocio.



#CONECTAMOS

La visión estratégica sobre la que se materializa el plan está vinculada a un posicionamiento de mercado de los canales digitales del Grupo bajo un modelo de negocio basado en una combinación adecuada entre el mundo físico y el digital. Parte de la base de que los clientes actuales operan y

contratan de forma indistinta por ambos canales y por tanto es necesario dotar a las Cajas Rurales de los medios necesarios para ofrecer una experiencia de usuario integral y completa, tanto en canales físicos como digitales.

El plan contempla siete grandes líneas de trabajo:

1. Renovación de activos digitales.
2. Contrataciones y cobertura funcional.
3. Nuevos canales de interacción.
4. Nuevas propuestas de valor.
5. Potenciación de la cultura digital.
6. Business intelligence.
7. Marketing digital.

La filosofía del Programa de Estrategia Digital de Caja Rural 2019-2022 responde a la necesidad de aprovechar al máximo las oportunidades que trae la innovación tecnológica, situando en el centro de la misma al cliente.

3.1.6. Productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores

Caja Rural de Aragón presta sus servicios a través de una amplia red de oficinas y canales alternativos, como su banca electrónica Ruralvía y cajeros automáticos multifunción implantados por todo el territorio donde está establecida.

Al objeto de ofrecer una mejor experiencia de usuario, la banca electrónica de la Entidad está en constante actualización para implementar las últimas tecnologías, como la inteligencia artificial, biometría, entre otras, siempre garantizando y reforzando la seguridad de los clientes.

En su página web, la Entidad dispone de información que facilita el uso de las distintas funcionalidades de las apps disponibles para los clientes.

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de reforzar los procesos y servicios digitales para potenciar la venta online de toda su gama de productos y servicios. En este sentido, se está trabajando en los siguientes ámbitos:

- **Procesos de contratación online.** Se han diseñado procesos digitales que ofrecen a los clientes de Caja Rural de Aragón la posibilidad de contratar online los principales productos financieros, con total autonomía y sencillez.
- **Estrategia de Marketing Digital 360º.** Se está impulsando el negocio digital, a través de una nueva estrategia.

3.1.7. Ciberseguridad y protección de datos

En los últimos años los ataques de ciberseguridad para acceder, modificar o destruir la información confidencial, se han convertido en una amenaza significativa para las entidades financieras y uno de los focos de preocupación y revisión de las autoridades competentes en el ámbito regulatorio (ECB, EBA, Banco de España, EIOPA, DGS, FSB, etc.). Estas amenazas se han incrementado en los últimos años debido a la creciente digitalización del sector financiero y al aumento del número de interconexiones a través de los canales de telecomunicaciones y con otras

instituciones financieras y terceros. Esta situación ha hecho que la protección de los sistemas, las redes y los programas, se haya convertido en una prioridad para Caja Rural de Aragón.

Es por ello que la Entidad ha definido y desplegado un modelo de gobierno y control interno de riesgos TIC y seguridad, así como un conjunto de herramientas, políticas, normativas, circulares, acciones de formación, etc. encaminadas a proteger sus datos y archivos, así como a los usuarios.

Los roles y responsabilidades sobre la gobernanza de la gestión del riesgo tecnológico y de seguridad de la información se detallan a continuación:

- **Consejo Rector.** Aprueba la estrategia de la Caja en materia de gestión del Riesgo tecnológico y de seguridad de la información.
- **Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico.** Revisa la gestión del riesgo operativo y tecnológico propio de la Caja.
- **Comité de Dirección.** Proporciona las políticas y supervisa la gestión de riesgos TIC.
- **Comité de Desarrollos.** Revisa periódicamente las actividades de gestión de riesgos TIC.
- **Responsable de Control de Riesgos Tecnológicos.** Ejerce la función de Control del Riesgo propio de tecnología de la información, define y mantiene actualizada la Política, la estrategia y el marco de gestión de riesgos TIC.
- **Control Interno.** Supervisa y audita el cumplimiento de la Política de Gestión de Riesgos de TIC.
- **Departamento de Tecnología.** Ejecuta los procesos y actividades propias de TIC de acuerdo con las líneas y directrices marcadas por las distintas políticas de la Caja.

- **Responsables de Área y Departamentos.** Aseguran que el personal a su cargo cumpla con la Política de Gestión de Riesgos TIC y fomentan una cultura basada en la identificación proactiva de los riesgos TIC.
- **Empleados.** Cumplen con las políticas y procedimientos de gestión de riesgos TIC.

Adicionalmente, y gracias al modelo de banca cooperativa, Caja Rural de Aragón cuenta con el expertise de Rural Servicios Informáticos (RSI) a través de la prestación de una serie de servicios e infraestructura tecnológica que le permiten adaptarse a las necesidades del negocio y a las exigencias regulatorias. En este sentido, RSI ha creado en el último trimestre de 2022 el subcomité de ciberseguridad dependiente del Grupo de Trabajo de Informática y que se encarga de la toma de decisiones en materia de ciberseguridad para todas las entidades del grupo. Además, a través de su servicio de ciberseguridad, da soporte a la infraestructura de Seguridad; fundamentalmente en la gestión de acceso a redes inalámbricas y redes privadas virtuales, gestión de herramientas de seguridad, gestión de herramientas de seguridad en segundo nivel y auditorías de entornos web.

Como respuesta al complejo escenario asociado al uso de sistemas de información, y al cumplimiento de requisitos normativos, la Entidad consideró necesario potenciar el posicionamiento estratégico en materia de gestión de riesgos de TIC, a través de la redacción y aprobación de la **Política de Gestión de Riesgos TIC**, que constituye el pilar básico para responder a los riesgos tecnológicos de Caja Rural de Aragón.

La gestión de los riesgos derivados de las TIC es un elemento fundamental en la gestión de la información, ya que es esencial conseguir la confianza tanto por parte del cliente como por parte de la opinión pública y los organismos reguladores. Por tanto, es de gran importancia mantener un entorno de control adecuado visible y documentado para mantener la confianza en la gestión de la actividad empresarial.

Los objetivos principales de la gestión del riesgo TIC son:

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

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

La evaluación de riesgos tecnológicos y de la información, es un proceso normalizado que se realiza periódicamente para identificar los riesgos a los que se enfrenta un activo de información, un proceso de negocio o una actividad. Este proceso debe utilizarse para determinar el impacto de los riesgos potenciales, así como identificar y aplicar controles apropiados para cubrir los riesgos tecnológicos inherentes al uso de sistemas de información.

La gestión adecuada de los riesgos tecnológicos permite a su vez mitigar los riesgos de:

- **Confidencialidad.** La información únicamente será accesible por el personal autorizado.
- **Integridad.** La exactitud de la información será mantenida en todo momento.

- **Disponibilidad.** La información estará accesible al personal autorizado en todo momento.
- **Agilidad.** Efectuar cambios en las tecnologías de información en unos plazos y con unos costes razonables.

La **Política de Seguridad de la información** de Caja Rural de Aragón establece los principios fundamentales que deben cumplirse en materia de seguridad de la información, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de Caja Rural de Aragón, así como cumplir con los requerimientos regulatorios vigentes que se apliquen a ésta. Esta política fue revisada en noviembre de 2022.

Dichos principios fundamentales se han concretado en medidas de seguridad que mitigan los riesgos TIC y de seguridad a los que está expuesta la Entidad. Las medidas definidas se engloban en:

- Modelo de gobierno TIC y de seguridad.
- Seguridad lógica.
- Seguridad física.
- Seguimiento de la seguridad.
- Seguridad de las operaciones de TIC.
- Revisiones, evaluaciones y pruebas de seguridad de la información.
- Formación y concienciación sobre seguridad de la información.

Esta política se aplica a los activos lógicos y físicos de Caja Rural de Aragón, información y recursos críticos, ya se encuentren en reposo o en tránsito.

A continuación, se describen los principales roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la gestión de la seguridad de la información:

- **Comité de Seguridad de la Información.** Está al cargo de la ejecución de tareas operativas en relación con la seguridad de la información e informarán sobre ellas al Comité de Dirección.
- **Directores de Áreas y Departamentos.** Son responsables, dentro de su ámbito de actuación, de desarrollar, implantar y asegurar el cumplimiento de la política de seguridad de la información.

La **política de Seguridad física y ambiental** aprobada en octubre de 2021 define los criterios de seguridad física y ambiental para proteger los activos de información de la Entidad.

El objetivo es establecer una clasificación e identificación de zonas de seguridad física de Caja Rural de Aragón, así como los criterios fundamentales que deben cumplir las medidas de protección en base a dicha clasificación.

Esta metodología se aplica a todas las instalaciones de Caja Rural de Aragón que almacenen activos de información y de operación.

Los roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la seguridad física y ambiental son los siguientes:

- **Responsable de seguridad física y ambiental.** Debe, principalmente, analizar y gestionar los riesgos de las instalaciones de Caja Rural de Aragón y diseñar las medidas de seguridad física y ambiental en función de este análisis de riesgos. Estas tareas deben revisarse de forma periódica, además de evaluar las medidas de seguridad física en base a los riesgos a los que esté expuesta la Caja y los cambios en las tecnologías de protección.
- **Responsable de ciberseguridad.** Debe, principalmente, definir los criterios de seguridad que deben contar las medidas de protección física y ambiental en las zonas de acceso restringido.

Por su parte, la [política de Continuidad de negocio](#) (ver [3.1.3 Solvencia y rentabilidad](#)), define los principios fundamentales con que debe contar Caja Rural de Aragón para asegurar la continuidad del negocio en el caso de que se produzca un incidente que afecte a los procesos de negocio. En este sentido dentro del ámbito de la continuidad de negocio y tecnológica en base a los requisitos y directrices especificados en la normativa aplicable, dos roles de IT forman parte del modelo de gobierno desempeñando las siguientes funciones y responsabilidades:

- **Responsable de IT** es el responsable de implantar y mantener los procedimientos derivados de la política de continuidad de negocio en la parte que se refiere a la disponibilidad de los activos críticos de datos y sistemas
- **Responsable de Control de Riesgos Tecnológicos**, supervisa los mecanismos de gobierno, control interno y de gestión de riesgos relacionados con la continuidad de negocio y el resultado de las pruebas realizadas, asegurando que los riesgos se gestionan de acuerdo con la estrategia definida por el Comité de Dirección promoviendo la adopción de medidas oportunas y analiza y supervisa los riesgos relacionados con la continuidad de negocio, así como las estrategias de continuidad y los planes de prueba gestionados por el área de continuidad de negocio.

Durante el año 2022 se ha desarrollado junto a RSI un proyecto de [Gestión de Vulnerabilidades](#). Este proyecto gestiona, mediante escaneos programados periódicamente, las vulnerabilidades software que se encuentren en la red de servidores de la Entidad. En Caja Rural de Aragón se ha desplegado a partir del mes de noviembre, realizando el escaneo con una periodicidad trimestral de toda la red de servidores de la Entidad. Dichos escaneos generan informes que, tras su estudio, permite la actualización en los servidores “vulnerables” de las últimas versiones emitidas por los fabricantes que corrigen dichas vulnerabilidades.

Las personas son el principal pilar de la ciberseguridad. Por ello, los programas formativos o de sensibilización son claves, ya que aseguran que todos los implicados en la seguridad de la información de la Entidad cuentan con un mensaje homogéneo a la vez que preciso. En esta línea, Caja Rural de Aragón ha participado en un Programa de concienciación y actualización del conocimiento en ciberseguridad, impulsado por RSI, en el que se abordaban diferentes tipos de acciones dirigidas a los empleados como:

- Campañas de sensibilización.
- Pruebas de Resiliencia.
- Webinars Ciberseguridad.
- Encuesta de conocimiento.
- Actualización conocimiento.
- Consejos de Ciberseguridad.
- Reportes.

3.2. Desempeño social

3.2.1 Gestión de las personas

Las personas de Caja Rural de Aragón son el activo principal para el desarrollo de la actividad de manera responsable, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización. Las personas son las que llevan a cabo la transformación, siendo el factor diferencial. Por ello, el objetivo de la Entidad es favorecer el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, primando la promoción y la rotación interna, de cara a tener una plantilla con amplitud de conocimientos y velando siempre por la igualdad de condiciones y oportunidades, la diversidad y la inclusión.

Magnitudes principales	2020	2021	2022
Total empleados	747	718	700
Antigüedad media (años)	19,0	18,1	17,9
Edad media (años)	45,8	45,1	44,4
Distribución en función del género	36,7%	37,7%	39,9%
Índice de rotación ¹	-0,3%	-2,0%	-5,2%

¹ (Nº contratados - Nº bajas) / Nº total empleados a la finalización del año anterior * 100

Empleo

A 31 de diciembre de 2022, Caja Rural de Aragón está formada por 700 personas, incluyendo personas con contrato indefinido, personal de refuerzo, interinos y personas con jubilación parcial. A continuación, se expone el número total y distribución de los empleados, así como las modalidades de contrato por género, edad y categoría profesional.

Distribución geográfica empleados	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Zaragoza	331	181	512	317	179	496	304	185	489
Huesca	93	63	156	84	63	147	74	61	135
Teruel	0	2	2	0	2	2	0	2	2
La Rioja	35	16	51	33	15	48	31	18	49
Lleida	14	12	26	13	12	25	12	13	25
Global	473	274	747	447	271	718	421	279	700

Trabajadores por edad y género	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
30 o menos	21	27	48	29	29	58	38	38	76
Entre 30 y 50	271	213	484	261	205	466	239	204	443
50 o más	181	34	215	157	37	194	144	37	181
Global	473	274	747	447	271	718	421	279	700
Edad media	48,1	41,7	45,8	47,1	41,7	45,1	46,4	41,4	44,4

Trabajadores por género y categoría profesional	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Director General	0,1%	0,0%	1	0,1%	0,0%	1	0,1%	0,0%	1
Director Área / Subdirector Área	0,8%	0,5%	10	0,8%	0,6%	10	1,1%	0,6%	12
Director Dto. / Responsable Zona	2,9%	1,1%	30	2,9%	1,1%	29	2,6%	1,7%	31

Trabajadores por género y categoría profesional	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Director / Subdirector / Interventores	20,3%	7,6%	209	18,5%	8,2%	192	16,7%	8,9%	184
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficinas varios	39,1%	27,4%	497	39,8%	27,9%	486	38,0%	27,7%	472
Global	63,3%	36,7%	747	62,3%	37,7%	718	60,1%	39,9%	700

Antigüedad en la organización	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
< 1 año	3,6%	8,0%	5,2%	6,3%	9,2%	7,4%	6,7%	8,2%	7,3%
De 1 a 5 años	5,7%	12,0%	8,0%	6,5%	14,0%	9,3%	8,3%	12,9%	10,1%
De 6 a 10 años	0,6%	2,2%	1,2%	0,7%	3,7%	1,8%	1,7%	4,7%	2,9%
De 11 a 20 años	40,2%	58,8%	47,0%	44,5%	49,4%	46,4%	38,0%	50,2%	42,9%
> 20 años	49,9%	19,0%	38,6%	42,1%	23,6%	35,1%	45,4%	24,0%	36,9%
Antigüedad media	-	-	19,0	-	-	18,1	-	-	17,9

Modalidades de contrato	2020			2021			2022		
	Indef.	Temp.	Parc.	Indef.	Temp.	Parc.	Indef.	Temp.	Parc.
Global	93,4%	6,5%	8,3%	93,0%	7,0%	6,1%	93,0%	7,0%	3,4%
<i>Por género</i>									
Hombres	60,1%	3,2%	4,7%	58,2%	4,1%	2,5%	56,4%	3,7%	0,1%
Mujeres	33,4%	3,3%	3,6%	34,8%	2,9%	3,6%	36,6%	3,3%	3,3%
<i>Por edad</i>									
30 o menos	1,2%	5,2%	0,0%	1,7%	6,4%	0,0%	4,1%	6,7%	0,0%
Entre 30 y 50	63,5%	1,3%	2,2%	64,3%	0,6%	2,6%	63,0%	0,3%	3,0%
50 o más	28,8%	0,0%	6,1%	27,0%	0,0%	3,5%	25,9%	0,0%	0,4%
<i>Por categoría laboral</i>									
Directo General	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Director Área / Subdirector Área	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%
Director Dto. / Responsable Zona	4,1%	0,0%	0,3%	4,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%
Director / Subdirector / Interventores	28,0%	0,0%	1,0%	26,7%	0,0%	0,9%	26,3%	0,0%	0,3%
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficinas varios	60,0%	6,5%	7,0%	60,8%	7,0%	5,2%	60,4%	7,0%	3,1%
Indef.: Indefinido Temp.: Temporal Parc.: Parcial									

Empleados que han causado baja en la entidad (Bajas voluntarias, involuntarias y otras)	2020	2021	2022
Total	23	44	72
<i>Por género</i>			
Hombres	17	38	53
Mujeres	6	6	19
<i>Por edad</i>			
30 o menos	2	2	22
Entre 30 y 50	5	6	10
50 o más	16	36	40
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	0	0	0
Director Área / Subdirector Área	1	0	0
Director Dto. / Responsable Zona	1	3	2
Director / Subdirector / Interventores	4	7	10
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	17	34	60

Bajas voluntarias	2020	2021	2022
<i>Por género</i>			
Hombres	3	3	5
Mujeres	2	2	5
<i>Por edad</i>			
30 años o menos	2	2	8
Entre 30 y 50 años	3	3	2
50 años o más	0	0	0
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	0	0	0
Director Área	0	0	0
Director Dto. / Responsable / Zona	0	0	0
Director / Subdirector / Interventores	2	1	1
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	3	4	9
Total bajas voluntarias	5	5	10

Bajas involuntarias (despidos)	2020	2021	2022
<i>Por género</i>			
Hombres	12	14	20
Mujeres	4	1	0
<i>Por edad</i>			
30 años o menos	0	0	0
Entre 30 y 50 años	2	2	1
50 años o más	14	13	19
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	0	0	0
Director Área	0	0	0
Director Dto. / Responsable / Zona	1	0	0
Director / Subdirector / Interventores	2	3	3
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	13	12	17
Total bajas involuntarias	16	15	20

Otras bajas (no renovaciones, excedencias, incapacidad y jubilaciones)	2020	2021	2022
<i>Por género</i>			
Hombres	2	21	28
Mujeres	0	3	14
<i>Por edad</i>			
30 años o menos	0	0	14
Entre 30 y 50 años	0	1	7
50 años o más	2	23	21
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	0	0	0
Director Área	1	0	0
Director Dto. / Responsable / Zona	0	3	2
Director / Subdirector / Interventores	0	3	6
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	1	18	34
Total otras bajas	2	24	42

Caja Rural de Aragón promueve el desarrollo personal y profesional de sus empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Las políticas y actuaciones de la Entidad relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados están basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Constituye principio básico de actuación para la Entidad proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen, ideología, religión, orientación sexual, estado civil o condición social, tal y como se recoge en su Código de Conducta.

Los procesos de **selección y promoción** están fundados en la cualificación profesional y capacidad del candidato para el puesto de trabajo. Los candidatos con experiencia previa profesional deben tener reconocida honorabilidad comercial y profesional. En este sentido, se considera que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en la Entidad quienes cuentan con formación del nivel y perfil adecuado en atención al puesto que van a ocupar, en particular en las áreas de banca y servicios financieros y experiencia práctica relevante derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo relevantes. Se tiene en cuenta para ello, tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras Entidades.

En la valoración de la experiencia práctica y profesional se presta especial atención a la naturaleza y complejidad de los puestos desempeñados, las competencias y poderes de decisión y



responsabilidades asumidas, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector financiero y los riesgos que deben gestionar.

Al formar parte del Grupo Caja Rural, la Entidad tiene acceso a Rural Empleo (empleo.ruralempleo.com), un portal web donde se publican las ofertas de trabajo disponibles en las Cajas que forman parte del grupo. El aspirante puede ver la descripción del trabajo ofertado, así como las funciones, requisitos y la retribución y beneficios.

Nuevas contrataciones ¹	2020	2021	2022
<i>Por género</i>			
Hombres	8	19	21
Mujeres	13	10	14
<i>Por edad</i>			
30 años o menos	18	25	27
Entre 30 y 50 años	3	4	7
50 años o más	0	0	1
Total nuevas contrataciones	21	29	35

¹Se han tenido en cuenta solamente los nuevos empleados contratados, es decir empleados que no han pertenecido a la plantilla de Caja Rural de Aragón con anterioridad.

Mantener un **diálogo abierto y continuo con las personas** de Caja Rural de Aragón es muy importante para la Entidad. Por ello, se han desplegado diferentes canales de comunicación entre los que destacan:

- **Intranet.** Permite una comunicación principalmente unidireccional con toda la plantilla que dispone así de información puntual sobre la entidad (Noticias, actualidad, normativa, productos, campañas...).
- **Canal Innova.** Dentro de la intranet, se encuentra este canal donde es posible proponer mejoras o ideas desde cualquier puesto de la Entidad. Dichas propuestas son valoradas bimensualmente en un comité mixto entre Servicios Centrales y la Red de Oficinas.

- **Bucea.** Se trata de una app interna que funciona como una extensión móvil de la Intranet donde se dispone tanto de la información general como la interacción a través de pequeñas gamificaciones y que a su vez cuenta con un chat interno.
- **Encuestas.** La entidad realiza con carácter periódico encuestas de satisfacción de cliente interno, formación y clima.

En paralelo, existen múltiples reuniones presenciales y/o virtuales de carácter periódico (reuniones de empleados, reuniones de Zona, reuniones de gestores especializados, Webinars Digitales, etc.) que generan interacción entre Servicios Centrales y la Red de Oficinas.

Caja Rural de Aragón dispone de una **Política de Retribuciones** que se rige, entre otros principios, por fomentar una gestión adecuada y eficaz del riesgo, sin incentivos a la asunción de riesgos incompatibles con el perfil aprobado por el Consejo Rector, asegurar la transparencia en la política retributiva mediante normas de gestión retributiva explícitas y conocidas por los profesionales de la Caja y alineado con la estrategia y los objetivos empresariales, incluyendo los ambientales, sociales y de gobernanza, los valores y los intereses a largo plazo de la Entidad, disponiendo de medidas concretas que eviten conflictos de intereses.

La Política Retributiva de la entidad se aplica sin diferencias por género, garantizando que todos los aspectos de la política sean neutros y no discriminatorios, con el objeto de asegurar la igualdad de retribución entre las personas para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, tal como se recoge en la misma.

Dicha política se basa en una adecuación de las mejores prácticas de buen gobierno internacionales y de la legislación vigente. Esta retribución se estructura tomando en consideración el contexto de coyuntura y resultados de la Entidad y se compone fundamentalmente de:

- Una **retribución fija** basada en el nivel de responsabilidad dentro de la organización y la experiencia profesional que se asume, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una **retribución variable** vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente del riesgo, con incentivos que se ajustan a los intereses a largo plazo de la Entidad, teniendo en cuenta los riesgos actuales y futuros.

Adicionalmente, las personas de Caja Rural de Aragón cuentan con una serie de beneficios que aportan calidad a su retribución. En la Intranet Corporativa está habilitado un apartado que detalla los beneficios de los trabajadores para un mayor conocimiento y difusión. Estos son algunos de ellos:

- | | |
|--|---|
| • Flexibilidad horaria. | • Plan de pensiones. |
| • Reducción de jornada. | • Ayudas a empleados con familiares discapacitados. |
| • Seguro de Accidentes. | • Fondo de Accidentes. |
| • Seguro de Vida. | • Asociación de empleados. |
| • Seguro de Salud. | • Excedencias especiales. |
| • Productos y servicios bancarios en condiciones especiales. | • Permisos retribuidos anteriores fecha de alumbramiento. |
| • Ayuda a estudios. | • Préstamos de coche, vivienda, atenciones personales o anticipo 9 mensualidades. |
| • Complemento salarial maternidad/paternidad. | |

Operaciones de préstamo a personal	2020	2021	2022
Total	77	87	70

De acuerdo con el Convenio Colectivo para las sociedades cooperativas de crédito vigente, Caja Rural de Aragón tiene el compromiso de complementar las prestaciones de viudedad y orfandad de la Seguridad Social que, en su caso, correspondan a los beneficiarios de los empleados en activo causantes de las mismas y a satisfacer un premio por dedicación para todo el personal que, con una antigüedad igual o superior a veinte años, cese en la empresa por jubilación, invalidez permanente total o absoluta o gran invalidez, consistente en tres mensualidades del total de las percepciones ordinarias que integren la nómina en el mes que se produzca el hecho.

Para cubrir dichos compromisos Caja Rural de Aragón dispone de un plan de pensiones de empleo, que cuenta con un reglamento donde se recogen las normas generales, el régimen de aportaciones y prestaciones y las pautas para la organización y modificación, así como la jurisdicción y comunicaciones pertinentes.

El funcionamiento y ejecución del Plan de Pensiones es supervisado por una Comisión de Control, formada por representantes del promotor, partícipes y beneficiarios, de manera que se garantiza la presencia de todos los interesados. Cada tres años, un actuario independiente debe realizar la correspondiente revisión financiero-actuarial, teniendo en cuenta los criterios establecidos, con carácter general, por el Ministerio de Economía y Hacienda.

Por último, Caja Rural de Aragón pone a disposición de sus empleados un sistema de retribución flexible de carácter voluntario que engloba el pago de guarderías, seguro médico de familiares, transporte y ticket restaurante.

Personas acogidas al sistema de retribución flexible	2020	2021	2022
Total	411	392	397
%	55,0%	54,6%	56,7%

Remuneraciones medias	2020	2021	2022
Global	37.412 €	38.099 €	38.522 €
<i>Por género</i>			
Hombres	39.638 €	40.114 €	40.597 €
Mujeres	33.473 €	34.580 €	35.125 €
<i>Por edad</i>			
Menor de 31 años	23.928 €	22.330 €	22.298 €
Entre 31 y 55 años	37.206 €	38.778 €	39.826 €
Más de 55 años	45.642 €	44.764 €	44.793 €
<i>Por categoría laboral</i>			
Director Área	76.872 €	82.086 €	84.455 €
Director Dto. / Responsable / Zona	49.052 €	51.553 €	52.309 €
Director / Subdirector / Interventores	41.559 €	42.003 €	42.584 €
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	33.965 €	34.641 €	34.704 €

No se publica el indicador de remuneración media de la Dirección General por protección de datos al ser nominativo, si bien, queda a disposición de los verificadores.

Referencias sobre salario mínimo	2020	2021	2022
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	12,9	13,0 €	13,2 €
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	164%	162%	160%
Salario mínimo interprofesional	13.300,0 €	13.510,0 €	14.000,0 €

Organización del trabajo

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de Caja Rural de Aragón (exceptuando al Director General) es el XXII Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito, firmado el día 17 de septiembre de 2021. Además, con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla de Caja Rural de Aragón se ven mejoradas con lo establecido en un acuerdo laboral de empresa. Dicho acuerdo fue actualizado en junio de 2022, en el cual, entre otras cuestiones, se ha modificado el horario de trabajo y se han mejorado los permisos retribuidos y las coberturas de los seguros de vida y accidentes.

% empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	2020	2021	2022
Hombres	99,8%	99,8%	99,8%
Mujeres	100,0%	100,0%	100,0%
Global	99,9%	99,9%	99,9%

La jornada máxima de trabajo se ajusta a lo establecido en el convenio colectivo aplicable para el sector, siendo en cómputo anual de mil setecientas horas. El horario laboral es conforme a lo establecido en el acuerdo laboral de aplicación firmado el 3 de junio de 2022

Nº horas trabajadas	2020	2021	2022
Hombres	761.783	784.529	789.230
Mujeres	440.635	469.225	505.388
Global	1.202.418	1.253.754	1.294.618

Nº horas absentismo	2020	2021	2022
Hombres	42.001	38.864	40.111
Mujeres	24.274	21.722	30.524
Global	66.275	60.586	70.635

Tasa de absentismo laboral	2020	2021	2022
Hombres	5,5%	5,0%	5,1%
Mujeres	5,5%	4,6%	6,0%
Global	5,5%	4,8%	5,5%

*Horas absentismo / horas trabajadas * 100*

Caja Rural de Aragón impulsa diferentes medidas de **conciliación de vida laboral y familiar** a hombres y mujeres, lo que permite promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal. Los responsables facilitan entre las personas de su equipo el acceso a las medidas que promueven la conciliación del desempeño de la actividad profesional en la Entidad con las necesidades de su vida personal y familiar. En este sentido, las personas de la Entidad que tienen a su cargo personas mayores de 65 años, menores de 12 años, personas con discapacidad, así como, quien tenga a su cargo directo un familiar con enfermedad grave hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tienen derecho a flexibilizar en una hora el horario fijo de su jornada, siempre que queden debidamente cubiertas las necesidades del servicio.

En el caso de las personas de Caja Rural de Aragón que tienen hijos con discapacidad psíquica, física o sensorial, disponen de dos horas de flexibilidad horaria diaria sobre el horario fijo, a fin de conciliar los horarios de los centros educativos ordinarios de integración y educación especial u otros centros donde el hijo reciba atención.

Permiso parental	2020	2021	2022
<i>Empleados que han tenido derecho a permiso parental</i>			
Global	27	32	25
Hombres	14	16	13
Mujeres	13	16	12
<i>Empleados que se han acogido al permiso parental</i>			
Global	27	32	25
Hombres	14	16	13
Mujeres	13	16	12
<i>Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental</i>			
Global	27	32	25
Hombres	14	16	13
Mujeres	13	16	12

El derecho a la **desconexión digital y laboral** de los trabajadores de Caja Rural de Aragón se recoge en el Convenio colectivo para las sociedades cooperativas de crédito. Se tienen en cuenta todos los dispositivos y herramientas susceptibles de mantener la jornada laboral más allá de los límites de la legal o convencionalmente establecida: teléfonos móviles, tabletas, aplicaciones móviles propias de las empresas, correos electrónicos y sistemas de mensajería, o cualquier otro que pueda utilizarse. Entre las principales medidas, se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales, fuera de su jornada de trabajo, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones, salvo que se den las causas de urgencia justificada estipuladas, con la única excepción de aquellas personas que se encuentren «de guardia» o similar. Se considera que concurren circunstancias excepcionales muy justificadas cuando se trate de supuestos que puedan suponer un riesgo hacia las personas o un potencial perjuicio empresarial para el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas.

Salud y Seguridad

Caja Rural de Aragón está comprometida con la promoción de la salud en el trabajo, cumpliendo con la normativa en prevención de riesgos laborales y adicionalmente implementando acciones que protegen y promueven la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.

Muestra de este compromiso, es que desde 2021, Caja Rural de Aragón pertenece a la **Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES)**, y por lo tanto, se acredita que la Entidad realiza proyectos de promoción de la salud entre sus empleados, contemplando todas las dimensiones de la salud, física, psíquica y social, basándose en la participación de los empleados, fomentando la observación y toma de conciencia de su realidad y apoyándose en el trabajo en grupos como forma de desarrollo personal y de participación. Además, otro de los requisitos para pertenecer a dicha Red es adherirse a la Declaración de Luxemburgo, en la que se establecen los principios básicos de actuación y marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa, mejorando la organización y las condiciones de trabajo, promoviendo la participación activa y fomentando el desarrollo individual.

La promoción de la salud en el lugar de trabajo puede redundar en una disminución de las enfermedades y los costes derivados de ellas, en un incremento de la productividad, así como en una plantilla más sana, más motivada, con la moral más alta y con un mejor clima laboral. Por ello, en 2022, se han realizado entre otras las siguientes acciones:

- Día de la fruta en Servicios Centrales ampliando a algunas oficinas de la Red.
- Información en diferentes ámbitos de la prevención como es la nutrición, salud mental, actividad física, seguridad vial, etc.

- Estiramientos en el puesto de trabajo.
- Charla sobre nutrición.
- Día Contra el cáncer de mama con mesa informativa y con lazos rosas para toda la plantilla.
- Participación en la marcha contra el cáncer.
- Participación en el Torneo solidario de pádel de Atades.
- Cursos de Mindfulness.
- Taller de primeros auxilios emocionales.
- Curso primeros auxilios.
- Donación de sangre en las instalaciones.
- Taller de técnicas de estudio para padres e hijos.

En materia de **prevención de riesgos laborales**, Caja Rural de Aragón cuenta con servicio de prevención propio para las siguientes especialidades:

- Seguridad en el Trabajo.
- Higiene industrial.
- Ergonomía y Psicología Aplicadas.

En la gestión de la prevención se realiza la evaluación de factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, la planificación de la actividad preventiva, la coordinación de la vigilancia de la salud, así como la impartición de formación en Prevención de riesgos laborales en oficinas para las nuevas incorporaciones. El sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa ha sido auditado en 2022, siguiendo la periodicidad establecida de cuatro años.

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad tres **Comités de Seguridad y Salud**, en la provincia de Zaragoza, Huesca y La Rioja. Estos Comités están formados por representantes de la empresa y delegados de prevención, estos últimos son elegidos teniendo en cuenta el artículo 35 de la citada Ley. El total de los empleados son representados en los Comités de Salud y Seguridad Laboral. El Comité se reúne trimestralmente para aprobar la planificación de prevención de riesgos laborales, así como realizar seguimiento de las actividades desarrolladas.

Accidentes laborales	2020	2021	2022
<i>Accidentes laborales mortales</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales con grandes consecuencias</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales leves</i>			
Total	4	9	5
Hombres	2	6	1
Mujeres	2	3	4

Tasas de frecuencia de accidente laboral	2020	2021	2022
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0,0	0,0	0,0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0,0	0,0	0,0
Tasa de lesiones por accidente laboral leve	0,7	1,4	0,8

(Accidentes laborales/Horas trabajadas) * 200.000 horas

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

Relaciones sociales

Caja Rural de Aragón garantiza que todos los empleados tienen derecho a ser miembros o formar sindicatos de su propia elección, y a negociar colectivamente. Caja Rural de Aragón adopta una actitud abierta hacia las actividades de los sindicatos, así mismo promueve la participación de estos mediante el permanente dialogo con los representantes de los trabajadores para lograr objetivos comunes basándose en el respeto mutuo. Existiendo en la Entidad como representación legal de los trabajadores tres comités de empresa (Zaragoza, Huesca y La Rioja).

Composición comités de empresa	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Zaragoza	13	4	17	13	4	17	12	5	17
Huesca	8	1	9	8	1	9	8	1	9
La Rioja	2	3	5	2	3	5	2	3	5
Global	23	8	31	23	8	31	22	9	31

En relación con el diálogo social, la relación es permanente con la representación legal de los trabajadores, realizándose reuniones periódicas. En dichas reuniones se comparte diversa información como la evolución de la situación de la entidad, previsiones sobre contratación o cambios en la estructura organizativa, o los relacionados con el cumplimiento de la normativa laboral y de prevención.

Como se ha comentado anteriormente, en 2022 se ha firmado un nuevo acuerdo laboral que amplía algunas de las cuestiones recogidas en el convenio colectivo. El acuerdo tiene una duración de cuatro años a partir de la firma, salvo aquellos pactos del acuerdo que tengan expresamente establecida una vigencia específica. Una vez finalizada la vigencia del acuerdo, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes, éste quedará prorrogado.

Gestión del talento

Caja Rural de Aragón asume el reto de acompañar en el desarrollo personal y profesional del equipo evolucionando en línea con las necesidades y cambios del entorno, con el objetivo de incrementar la productividad y lograr la adaptación continua al entorno.

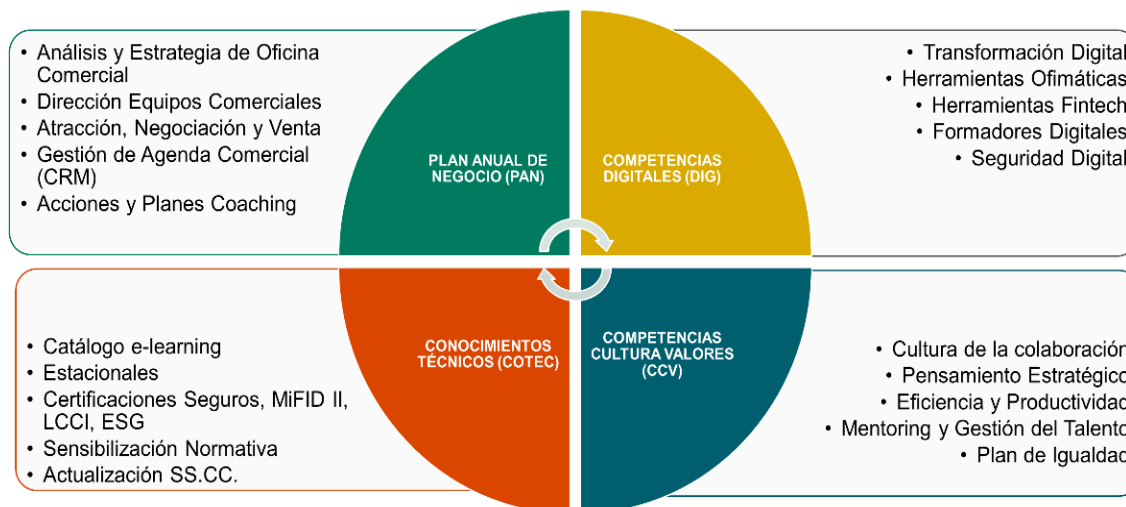
El desarrollo tanto profesional y personal en la empresa, es uno de los motivadores, y elementos de vinculación con un mayor impacto. Para ello, la Entidad dispone de un **Plan de Formación** anual cuyo objetivo es apoyar el Plan Estratégico de la Entidad y desarrollar profesionalmente a los equipos de la Caja Rural de Aragón. Se fundamenta sobre cuatro pilares fundamentales, de los cuáles se desarrollan diferentes acciones.

El plan de formación se define de manera conjunta entre el Área de RRHH – Gestión del Talento, las Direcciones de Área y las Direcciones de Zona, recogiendo las necesidades en las Sesiones de Calibración y Planificación, contrastándolas y presentándolas trimestralmente en el Comité de Dirección.

Para fomentar la mejora continua, se establecen encuestas de valoración por cada acción de formación, preguntado por el formador, la acción y la recomendación con una escala de Likert del 1 al 10. Adicionalmente, se consulta qué destacaría del curso y el grado de recomendación. Esta información se refuerza con la Encuesta Anual de Formación que recoge la adecuación del plan, los puntos fuertes y áreas de mejora, y en la que puede participar toda la plantilla de Red y Servicios Centrales. En dicha encuesta participaron más de 200 personas de Red y Servicios Centrales, en la que se recogían la valoración sobre la oferta de formación y las necesidades futuras de la Red de Oficinas.

A raíz de este cuestionario, tras analizar los resultados, se han desarrollado las siguientes acciones para dar respuesta a los temas más demandados:

- Durante los meses de verano se habilitan de manera abierta las formaciones más demandadas según la encuesta y alineadas con la Entidad. Las temáticas de dichas formaciones son Empresas, Riesgos y Desarrollo personal.
- Coordinación Webinars en los horarios más demandados, dando oportunidad de realizarlos a primera o la última de la mañana.
- Ampliación de la oferta formativa de ofimática, que es muy demanda por las personas de la Entidad y que obtiene un buen retorno en la eficiencia del día a día.



Media de horas de formación por empleado al año	2020	2021	2022
Global	129,6	65,1	101,2
<i>Por género</i>			
Hombres	118,0	64,2	100,8
Mujeres	149,7	66,4	101,7
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	30,1	33,5	218,0
Director Área	30,1	97,5	61,6
Director Dto. / Responsable / Zona	88,0	75,4	70,0
Director / Subdirector / Interventores	91,6	87,6	103,9
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	117,2	70,4	101,8

Horas de formación por modalidades	2020	2021	2022
Global	96.848	57.653	70.815
Presencial	2.417	1.136	2.680
A distancia	1.421	5.180	4.869
E-learning	93.010	51.337	63.266

El **posicionamiento profesional** es un proceso consolidado en Caja Rural de Aragón desde hace más de 15 años para evaluar el desempeño de las personas de la Entidad. Durante el mismo se mide, para todos los empleados, el **Desempeño**, es decir, la capacidad, el esfuerzo y el impacto del trabajo realizado de cada persona y las **Competencias de Empresa**, es decir, la automotivación, el trabajo en equipo, la orientación al cliente y la identidad corporativa. Además, para todos los managers se añaden las **Competencias Directivas** (desarrollo de personas, liderazgo y pensamiento estratégico).

El proceso, que arranca con la autoevaluación, continúa con la valoración del Responsable. Tras esto pasa a la sesión de calibración en la que se unifica el criterio de todos los managers de la Entidad obteniendo la Matriz del Talento, base de las políticas de Recursos Humanos del año.

De esta forma, desde el primer día del año, cada persona puede reunirse en una conversación 1:1 con su responsable, donde podrá solicitar *feedback* y establecer sus Planes de Desarrollo.

Durante el año se ha habilitado que los Managers de Servicios Centrales puedan realizar una Evaluación 360°.

% de evaluaciones periódicas	2020	2021	2022
Global	100,0%	100,0%	100,0%
<i>Por género</i>			
Hombres	100,0%	100,0%	100,0%
Mujeres	100,0%	100,0%	100,0%
<i>Por categoría laboral</i>			
Director General	100,0%	100,0%	100,0%
Director Área	100,0%	100,0%	100,0%
Director Dto. / Responsable / Zona	100,0%	100,0%	100,0%
Director / Subdirector / Interventores	100,0%	100,0%	100,0%
Gestor Comercial / Gestor SSCC / Oficios varios	100,0%	100,0%	100,0%

Por otro lado, Caja Rural de Aragón sigue apostando por la colaboración con Universidades, Escuelas de Negocio y Entidades en diferentes proyectos, impulsando iniciativas que contribuyen activamente al progreso cultural de las zonas de influencia. El objetivo principal es dar la oportunidad a estudiantes de tener, en muchos casos, su primer contacto con el mundo laboral en su zona de procedencia o cercanías.

Programa prácticas	2020	2021	2022
Nº estudiantes	91	97	86
Nº convenios	128	103	93

Los convenios de prácticas se han realizado con las siguientes entidades:

Nº participantes por entidad	2020	2021	2022
Global	128	103	93
CESTE	20	19	10
FEUZ	8	10	5
GRUPO INTEGRA	38	30	34
KÜHNEL	28	1	0
UNED	1	0	0
UNIVERSA	32	32	35
USJ	1	0	2
Otras universidades	0	11	7

Accesibilidad

En 2022 sigue vigente la declaración de excepcionalidad por no cumplir la cuota del 2% a favor de trabajadores con discapacidad que la Entidad solicitó en 2021 al INAEM. Como medidas alternativas, la Entidad realiza donaciones destinadas a la inserción laboral y a la creación de empleo para las personas con discapacidad, así como a la contratación de suministro de

materias primas, maquinaria o bienes de equipo con el Centro especial de empleo.

Las oficinas de Caja Rural de Aragón cumplían con los requisitos de accesibilidad y de cumplimiento legal de aplicación en el momento en el que se crearon. En todas las oficinas nuevas o remodeladas se realizan acondicionamientos funcionales y de dotación de elementos accesibles y de la señalética necesaria.

Empleados con discapacidad	2020	2021	2022
Hombres	6	5	4
Mujeres	2	1	1
Global	8	6	5
% plantilla	1,1%	0,8%	0,7%

Igualdad

Para Caja Rural de Aragón constituye un principio estratégico y transversal de actuación proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando la ausencia de situaciones de discriminación.

En el año 2022, se aprobó y registró el **III Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres** resultado de una revisión del plan anterior y de la realización de un diagnóstico sobre diferentes materias, en las que se tuvo en cuenta las características de la plantilla y sus necesidades, incluyendo los objetivos y medidas con sus indicadores de seguimiento y adaptando el mismo a la nueva normativa legal.

El nuevo Plan de Igualdad afecta prácticamente a todos los ámbitos de la relación entre las personas trabajadoras y la Entidad; selección y contratación, promoción, retribución salarial, formación, conciliación de la

vida laboral y familiar, salud laboral, comunicación, violencia en los centros de trabajo hacia trabajadores y violencia de género.

Con la puesta en marcha del Plan de Igualdad se pretende avanzar hacia la consecución de una situación de plena igualdad entre hombres y mujeres, garantizar la presencia o composición equilibrada de mujeres y hombres en todos los ámbitos y niveles profesionales, integrando la perspectiva de género de todas las esferas. Por ello, entre otros objetivos, están facilitar la corresponsabilidad y prevenir y reducir las brechas de género tanto funcionales como retributivas.

Brecha salarial ¹	2020	2021	2022
	15,6%	13,8%	13,5%

¹ (Salario medio hombres-salario medio mujeres/salario medio hombres)

El seguimiento general de la aplicación y cumplimiento del Plan de Igualdad se realiza por la Comisión de seguimiento del plan de Igualdad compuesta por 3 representantes de los trabajadores (1 por sección sindical: CC.OO., FITC, UGT) y por 3 representantes de la empresa.

La Comisión del Plan de igualdad tiene como principales funciones:

- Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el ámbito de Caja Rural de Aragón.
- Realizar una labor de seguimiento y evaluación del contenido del Plan de Igualdad de la Entidad.
- Promover el principio de igualdad y no discriminación en cuanto a empleo, formación, retribución, promoción y el desarrollo de su trabajo.

Caja Rural de Aragón ha establecido un método que se aplica tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información,

como para resolver las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. La Entidad cuenta con un proceso interno ágil y eficaz para tramitar las denuncias.

En este sentido, Caja Rural de Aragón dispone de un **Protocolo de actuación en caso de acoso laboral**, así como de un **Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo**.

Casos de discriminación	2020	2021	2022
	0	0	0

Durante el año 2022 se han realizado formaciones diversas en esta materia como, por ejemplo, Sensibilización en Igualdad de género para personas responsables de equipo y de Sensibilización sobre prevención e intervención frente al acoso laboral para toda la plantilla. Además, se publicó en la intranet un vídeo de sensibilización en materia de corresponsabilidad de la vida personal y profesional.

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

1. Construir una plantilla diversa.
2. Promover una cultura inclusiva.
3. Promover procesos de selección y promoción sin sesgos.
4. Promover políticas de conciliación personal y laboral.
5. Reconocer la diversidad de los clientes.

6. Comunicar internamente este compromiso.
7. Invitar a proveedores a sumarse al Charter Europeo.
8. Comunicar externamente este compromiso.
9. Difundir buenas prácticas y resultados obtenidos.
10. Sensibilizar transversalmente sobre Diversidad e Igualdad.



Derechos Humanos

En materia de promoción y cumplimiento de convenios y declaraciones dispuestos en materia de derechos humanos, en Caja Rural de Aragón se cumple con lo dispuesto en su Código de Conducta y en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. En el Código de Conducta se recoge que ningún empleado de la Entidad está obligado a cumplir órdenes o instrucciones contrarias a la Ley o a los principios contenidos en el Código de Conducta. En el caso darse una situación de tales características, el empleado podrá dirigirse a la comisión del Código de Conducta para denunciar la misma con garantía de confidencialidad absoluta. Adicionalmente, el Consejo Rector firmó un compromiso de la Entidad con los Principios del Pacto Mundial.

En el artículo 7 del convenio colectivo del sector se recoge que cualquier instrucción y/o comportamiento contrario a los principios éticos recogidos pueden ser puesto en conocimiento de la Entidad por cualquier persona de la plantilla y por los cauces habilitados para ello, a efectos de que se valore

y analice la adecuación o no de dichas instrucciones a las buenas prácticas bancarias que deben regir la profesión. En el caso de Caja Rural de Aragón, los empleados pueden dirigirse a la Comisión del Código de Conducta, así como a los canales habilitados para el cumplimiento de Compliance Penal y para el protocolo de acoso.

La representación de los trabajadores en la empresa también puede recoger dudas, solicitudes y denuncias de la plantilla sobre estos temas para, después de un análisis de su pertinencia, trasladarlas a la Dirección, a través de los canales establecidos para la interlocución con la Representación Legal de los Trabajadores.

En todo caso, la empresa establece las suficientes garantías de confidencialidad e indemnidad, así como la protección de la identidad, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, de la persona que comunica cualquier hecho o situación presuntamente contrario a los principios aquí recogidos.

Como se ha comentado anteriormente, la Entidad firmó en el año 2021 la Declaración de Luxemburgo reafirmando su compromiso con la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo, la cual es una estrategia empresarial que aspira a la prevención de los riesgos profesionales (incluyendo enfermedades relacionadas con el trabajo, accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y estrés) y a aumentar la capacidad individual de la población trabajadora para mantener su salud y calidad de vida.

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

Caja Rural de Aragón respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En la actualidad, la Entidad tiene constituidas 3 secciones sindicales de las organizaciones sindicales CCOO, UGT y FITC. En el Consejo Rector existe un vocal en representación de los trabajadores de la Entidad que es elegido de entre sus trabajadores según la normativa de aplicación para las cooperativas de crédito.

3.2.2 Compras responsables

Caja Rural de Aragón bajo su vocación de orientación hacia sus grupos de interés y la generación de valor compartido reconoce el papel que desempeñan los proveedores en la consecución de los objetivos corporativos y que el concepto de responsabilidad y sostenibilidad depende globalmente de toda la cadena de suministros.

La Entidad apuesta por la contratación de proveedores locales para aquellos casos en los que existe la opción. Muestra de ello, es que en el ejercicio 2022 se ha contratado para el mantenimiento de oficinas al 100% de proveedores locales.

Para la interacción y relación con los proveedores, la Entidad tiene definido un **Manual de Procedimiento, Control de Gasto, Compras, Contratación de servicios y Pago a Proveedores** en el que se fundamentan los requisitos para la selección de proveedores y de la correcta gestión de toda la cadena de valor con los mismos.

Dicho manual, recoge las políticas, métodos y directrices, aplicables a la gestión y contratación de compras y servicios de todas las Áreas y Departamentos de la Entidad, teniendo en consideración:

- Los principios de actuación de la Entidad relativos al modelo de prevención de riesgos penales.
- El Código de Conducta de Empleados.
- Los conflictos de interés.
- La normativa reguladora de la prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo.
- Las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

Además, en los contratos de prestación de servicios, se definen SLA's del servicio, con el objetivo de fijar los niveles de calidad sobre los que se va a sustentar la relación entre el proveedor y Caja Rural de Aragón. Así mismo, se marca la necesidad de establecer el seguimiento del cumplimiento de las medidas definidas por parte de los proveedores y el modo de coordinación, terminación y traspaso del servicio.

En 2022, en el Manual de Compras y Contratación de Servicios, se ha procedido a dar un mayor énfasis en el conocimiento del proveedor de forma previa a su contratación (situación financiera, etc.) buscando así la minimización de riesgos en la relación con el mismo.

Como se citaba anteriormente, el Código de Conducta incluye cuestiones específicas en relación con la gestión de proveedores por parte de los empleados. Concretamente se establece que:

- Debe evitarse cualquier interferencia o influencia de clientes, proveedores o terceros, que pueda alterar la imparcialidad y objetividad profesional de los empleados. La selección de los proveedores se regirá por criterios de máxima objetividad,

transparencia y fomento de la concurrencia, evitando, siempre que sea posible, las relaciones de exclusividad.

- En los procesos de selección y contratación de proveedores, se tiene presente la implantación de políticas de responsabilidad social corporativa, respeto a los derechos humanos y preservación medioambiental por parte de éstos.

En 2022, la Entidad ha revisado el **Manual y políticas/directrices de externalización de servicios esenciales** que pretende dar respuesta a los requerimientos de la Autoridad Bancaria Europea en cuando a la externalización de servicios esenciales. En dicho manual, se recogen los aspectos a tener en consideración para la subcontratación de servicios esenciales e inherentes a la actividad prestado como por ejemplo la existencia de un Plan de Continuidad de Negocio por parte del proveedor o los KPIs a establecer para el correcto seguimiento del mismo. De igual manera, el Manual incluye directrices en aspectos como la cualificación y experiencia del proveedor o la moralidad y ética profesional del mismo.

Adicionalmente al cumplimiento de los requisitos marcados por la Autoridad Bancaria Europea, la externalización del servicio debe ser supervisada por el Banco de España.

Destacar que en los pliegos de condiciones se incluye la realización de auditorías a los proveedores. Periódicamente, con carácter anual, la Entidad hace una **valoración de los proveedores** al objeto de continuar su relación con él o dar de baja su homologación. En dicha línea, existen unos criterios para la restricción a la contratación a proveedores entre los que se incluyen aspectos como por ejemplo proveedores que hayan sido declarados culpables de un delito, proveedores que no cumplan los principios de honorabilidad, moralidad y ética laboral o proveedores que no apoyen y respeten la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Reseñar que, en 2022, se ha instaurado una cláusula de

cumplimiento penal que han de firmar tanto los proveedores como socios de negocio.

En relación a los proveedores de servicios externalizados, se realiza un análisis de riesgos sobre la externalización del servicio teniendo en cuenta todas las implicaciones operativas que conlleva dicha externalización. Además, por contrato se establecen los preceptivos seguimientos del servicio, establecimiento de SLAs así como cuestiones ligadas a la confidencialidad y protección de datos. En el ejercicio 2022 hay 21 proveedores que prestan servicios externalizados.

En 2022, Caja Rural de Aragón ha continuado avanzando en el proyecto de **digitalización de las facturas** de los proveedores, aspecto que sigue redundando en un menor consumo de papel dentro de la Entidad.

En el año 2021, los proveedores fueron consultados como un grupo de interés relevante para la realización del análisis de materialidad (ver [2.2. Relación con los grupos de interés](#)).

3.2.3 Apoyo al mundo rural

Caja Rural de Aragón está comprometida con la sostenibilidad y el territorio, impulsando la creación de empleo y riqueza en el territorio y contribuyendo a la fijación de población.

La Entidad forma parte del ecosistema agrario de la Comunidad de Aragón, realizando una importante labor de apoyo y acompañamiento a los habitantes del medio rural, prestando servicios y asesorando para dar respuesta a las necesidades, inquietudes, expectativas y proyecto. El medio rural y su gente forman parte de la razón de ser de la Entidad.

La Caja nació para dar apoyo al tejido productivo y transformador de este sector al que se dota de servicios financieros desde las oficinas ubicadas en los pueblos de Aragón. Este compromiso, se ha mantenido a lo largo de los años con el impulso del desarrollo social, empresarial, económico, medioambiental y cultural de los territorios en los que está presente como ejes fundamentales de dicha actividad.

En este sentido, Caja Rural de Aragón desarrolla diferentes iniciativas de apoyo al mundo rural desde dos perspectivas, de negocio y social.

Desde la **perspectiva de Negocio**, la Entidad cuenta con el área de Negocio Agrario, un equipo de profesionales del ámbito agrario que de manera personalizada adapta las necesidades a la realidad de la actividad agraria. Desde las oficinas del medio rural se prestan servicios cualificados sobre asuntos tan importantes como la gestión de las ayudas de la PAC, la contratación de los Seguros Agrarios, financiación especializada para el sector agrícola y ganadero, etc.

Como se ha mencionado anteriormente, el 66% de los municipios en los que Caja Rural de Aragón está presente, tienen menos de 5.000 habitantes, y de estas poblaciones, 79 tienen menos de 1.000 habitantes. Las oficinas de Caja Rural de Aragón son, en muchos de estos municipios, una referencia para sus vecinos. Aunque mantener esta red en el medio rural supone renunciar a la rentabilidad económica, se compensa con la rentabilidad social, ya que estas oficinas se convierten en el eje vertebrador de la actividad económica de los pueblos, donde también se informa sobre asuntos tan diversos como la PAC o temas fiscales.



Contigo. Como siempre.

Este indicativo hace referencia a la cuenta corriente.

1/6

Este número es el indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo.

La Entidad está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos Español de Entidades de Crédito. El Fondo garantiza los depósitos en dinero hasta 100.000 euros, por titular y entidad.

CUENTA CORRIENTE

Sin comisiones de:






MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

TRANSFERENCIAS A TRAVÉS DE RURALVÍA

INGRESO DE CHEQUES

EMISIÓN Y MANTENIMIENTO DE TARJETAS

Ejemplo representativo que afecta solo a la cuenta corriente:
TAE 0%. Cuenta no remunerada. TIN 0%.

¿Cómo puedes bonificarte las comisiones?

Si todavía no somos tu Caja, solo tienes que:

- Contratar una cuenta a la vista en la que sus titulares deben ser clientes desde hace al menos 12 meses⁽¹⁾.
- Recibir la correspondencia bancaria de forma digital a través de nuestro buzón virtual o servicio de Infomail (correo electrónico).
- Ser usuario del servicio de Ruralvía (banca electrónica).
- Facilitarnos tu email y tu teléfono móvil.

TAE 0% durante el tiempo en que todos los titulares sean clientes desde hace al menos 12 meses. Cuenta no remunerada. TIN 0%.

⁽¹⁾ En caso de contratar cuenta con algún titular con más de 12 meses de antigüedad en la Entidad, las condiciones serán detalladas a continuación.

Si ya eres cliente*, solo tienes que:

- Tener domiciliado el pago mensual de tu Seguro Social Agrario.
- Usar Ruralvía.
- Disponer de correspondencia a través de buzón virtual o el servicio de Infomail.
- Habernos facilitado tu email y tu teléfono.
- Y además, cumplir 3 condiciones de las siguientes:
 - El saldo medio mensual de tu cuenta es igual o superior a 2.000 €.
 - Haber pagado 5 recibos domiciliados en los 3 últimos meses.
 - La suma de las primas netas de los seguros pagadas y contratadas en Caja Rural en el último año es igual o superior a 200 €.
 - El saldo medio de tu Plan de Pensiones en Caja Rural de Aragón es igual o superior a 5.000 €.
 - Haber utilizado tu tarjeta de débito o crédito al menos 5 veces en los últimos 3 meses.

Y para beneficiarte de la comisión de mantenimiento de la tarjeta, además, deberás cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Al menos 25 movimientos entre retiradas de efectivo en cajero o compras en comercios en los últimos 12 meses.
- Suma de las compras en comercios superior a 1.500 euros en los últimos 12 meses.

Y listo.

No tienes que hacer nada más, solo seguir siendo tú mism@. Nosotros seguiremos trabajando día a día para ofrecerte los servicios y ventajas que más se adapten a ti.

Porque somos así.

* Será bonificada únicamente la cuenta del titular donde se encuentre domiciliado el recibo del régimen general del sistema especial agrario con sujeción 163 o el recibo del régimen especial de autónomos con sujeción 1005 de la Seguridad Social, habiéndose producido el pago durante el mes de la fecha de revisión del programa. Además, serán bonificadas únicamente las tarjetas asociadas a dicha cuenta siempre que se cumplan todos los requisitos detallados. Las condiciones de este programa tendrán carácter indefinido, si bien Caja Rural de Aragón se reserva la posibilidad de modificarlas, notificándolo con una antelación no inferior a dos meses a la fecha de modificación, mediante comunicación individual a los clientes beneficiarios del mismo.

SERVICIO PAC

Confeccionamos tu solicitud conjunta en sus diferentes líneas de gestión: pago básico, pago verde, ayudas asociadas, agroambientales, zonas con limitaciones naturales,...

FINANCIACIÓN

Créditos de campaña. Cuenta de crédito para cubrir hasta el 100% de los gastos derivados de la actividad agraria y ganadera, que te permiten afrontar el año con la tranquilidad que mereces.

Préstamos agrarios. Para cubrir las inversiones necesarias para desarrollar la actividad agrícola y ganadera.

Préstamos con aval de SAECA. Disfruta de la flexibilidad que te ofrece este préstamo con garantía personal y un plazo de hasta 15 años, avalado por la Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria.

Anticipos de subvenciones. Anticipamos el cobro de tus subvenciones mediante préstamos especializados para el sector, el importe de la PAC llegará antes a tus manos.

SEGUROS

Agroseguro

Es el instrumento de gestión que ponemos a disposición de los agricultores y ganaderos para controlar la incertidumbre de los riesgos climáticos. Esta incertidumbre es máxima cuando la cosecha se encuentra en el árbol o a pie de campo al estar sujeta a fenómenos climáticos adversos que reducen irreversiblemente la producción.

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación a través de la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA), pone a disposición de todos los agricultores, ganaderos y acuicultores, un Plan de Seguros Agrarios, que le permitirá compensar mediante el seguro, la pérdida económica de renta debida a circunstancias climatológicas adversas.

Nuestro equipo especializado te asesorará en la contratación más adecuada para tu explotación.

Agropyme

Nuestro seguro multirriesgo destinado a proteger las explotaciones agropecuarias. Está especialmente diseñado para

- Granjas avícolas, de porcino, vacuno, conejos, aves, etc.
- Explotaciones mixtas agrícolas y ganaderas.
- Explotaciones ganaderas de vacuno, ovino, caprino, caballar, etc.
- Almacenes de maquinaria y de productos agropecuarios.
- Las viviendas de los asegurados de la explotación.

La comercialización se realiza a través de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, con domicilio en Madrid, C/Basauri, 14 e inscrito en el registro de mediadores de la DGSFP con la clave 0V-0006, y en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8205, Folio 88, sección 8, hoja M01038, con CIF A78498026, y con póliza de responsabilidad civil. Caja Rural de Aragón pertenece a la red de distribución de RGA Mediación CBISV, S.A. Consultar entidades aseguradoras con las que RGA Mediación mantiene un contrato de agencia de seguros en www.segurosrga.es/Documentos/Entidades_contrato_RGA_Mediacion.pdf.

En diciembre de 2022 Caja Rural de Aragón firmó un acuerdo con el Gobierno de Aragón en el marco del Plan Aragonés de Impulso a la Economía Social. Se trata de una alianza que impulsa la creación de riqueza en el territorio poniendo foco en las personas.

Con el objetivo de vertebrar Aragón y paliar las desigualdades entre el entorno rural y el urbano, nació en 2021, el convenio de colaboración entre la operadora aragonesa Embou

¿Será que tenemos mucho en común?




ORGULLOSOS DE LO QUE NOS UNE Y NOS CONECTA

solo por ser cliente de **Caja Rural de Aragón** consigue un

15% dto.

en tu tarifa internet & telefonía

Consigue las tarifas de Embou al mejor precio. Servicios de internet, fijo y móvil sujetos a 12 meses de permanencia. Ofertas en sectores para clientes de Caja Rural de Aragón.

y Caja Rural de Aragón. Este acuerdo permitirá que los servicios de telefonía, Internet, televisión y energía de Embou puedan contratarse en las oficinas de Caja Rural de Aragón. Asimismo, los clientes de la entidad pueden beneficiarse de condiciones ventajosas en los servicios de Internet y telefonía de Embou.

En julio de 2022, Caja Rural de Aragón y la Asociación de Industriales de la Ribera Baja del Ebro (AIRBE) han renovado su convenio de colaboración con el objetivo de establecer sinergias que permitan fortalecer y apoyar el tejido empresarial de la zona. Ambas organizaciones comparten un objetivo común, desarrollar y potenciar el territorio en el que están asentadas en beneficio de las personas que en él residen y trabajan.



CAJA RURAL
DE ARAGÓN

Informe de Sostenibilidad 2022 | 67

Desde la [perspectiva social](#), dados los orígenes de la Entidad, el desarrollo del medio rural es uno de los ejes prioritarios de actuación de Caja Rural de Aragón. La Entidad, despliega diferentes iniciativas de manera individual o a través de colaboraciones que dinamizan el desarrollo económico y social del medio rural.

Por cuarto año consecutivo, el 16 de noviembre, se celebró el Día Universal del Orgullo Rural, una jornada que surgió en 2019 de la mano de un movimiento vecinal en las Cuencas Mineras turolenses con el objetivo de reivindicar y defender los derechos de las personas que deciden vivir en los pueblos mostrando con orgullo las bondades y aspectos positivos de vivir en el mundo rural, sin caer en el victimismo pero reclamando los mismos derechos y servicios que quienes optan por vivir en las ciudades.

Caja Rural de Aragón patrocinó los premios Heraldo del Campo, que reconocen la labor de muchas personas, empresas e instituciones del sector agroalimentario.

El acto de presentación del VIII Foro Nacional de Desarrollo Rural se realizó en la sede de Caja Rural de Aragón con la asistencia del Consejero de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón.

Caja Rural de Aragón, en colaboración con La Lonja del Ebro, organizaron durante la celebración de la Feria Internacional de Maquinaria Agrícola, FIMA unas Jornadas sobre el Sector Agropecuario, concretamente sobre el sector del cereal.

Otras jornadas dirigidas al mundo rural en las que ha participado y patrocinado la Entidad son:

- Jornada sobre innovación en el porcino organizada por HERALDO.
- Jornada de Cooperativas Agroalimentarias.
- Jornada de información de la PAC.

Adicionalmente, año tras año se renueva el acuerdo colaboración entre Caja Rural de Aragón y la Sociedad Cooperativa Cerealista La Cumaga de Daroca (Zaragoza) como muestra de apoyo al sector cooperativista, considerándolo pilar fundamental del sector agrario. La Cumaga colabora activamente en la solicitud, tramitación y domiciliación en Caja Rural de Aragón de las subvenciones de la PAC de sus socios. Esta cooperativa, con cerca de 300 socios de las localidades de Gallocanta, Las Cuerlas, Langa del Castillo, Mainar y Daroca, contribuye al desarrollo de la comarca y a la lucha contra la despoblación.

3.2.4 Accesibilidad e inclusión financiera

La inclusión financiera es uno de los pilares de actuación de las entidades de Grupo Caja Rural, esforzándose por mejorar la atención a sus clientes y no clientes, tanto desde los canales digitales como desde los canales físicos.

En Caja Rural de Aragón, el cliente está en el centro. La cercanía está en el ADN de la Entidad. Por ello, se ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente. La Caja mantiene presencia física en la mayoría de las poblaciones pequeñas. Esa presencia se conjuga con una atención cada vez más virtual y digitalizada (ver [3.1.5. Digitalización](#)). Esta combinación, que favorece la rentabilidad social frente a la económica hace diferente a la Caja respecto a otras entidades financieras.

Debido a la creciente polarización entre usuarios vulnerables a la nueva era de digitalización y el acceso a los servicios, el gobierno de España, en coordinación con el Banco de España, propusieron varias medidas recogidas en la Ley 4/2020 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, para favorecer la inclusión de las personas más vulnerables, y especialmente aquéllas de

mayor edad. Adicionalmente, en febrero de 2022, las asociaciones financieras del mercado español (AEB, CECA y UNACC) firmaron un documento en el que todas las entidades, incluida Caja Rural de Aragón, se comprometían de forma expresa con un **decálogo de medidas** para avanzar a corto plazo en la atención personalizada para la **prestación de servicios financieros al segmento sénior y con capacidades diferentes**, que requieren una dedicación especial. La mayoría de estas medidas ya estaban siendo realizadas por la Entidad, si bien se revisaron y se comunicó a todos los clientes las diferentes acciones de atención preferente sobre colectivos más vulnerables y no exclusión de clientes.

Los puntos incluidos en el decálogo son los siguientes:

1. **Ampliación de los horarios de atención presencial que abarque como mínimo de 9.00h a 14.00h para servicios de caja.** El horario de atención comercial de los clientes de Caja Rural de Aragón es desde las 8:15 horas hasta las 14:30 horas en todas las sucursales y delegaciones. Los servicios de caja se proporcionan en ventanilla o en cajero en todas las oficinas, a excepción de determinadas agencias con horarios especiales. El 100% de las sucursales y delegaciones de la Entidad cumplen con los requerimientos del decálogo, y el 52% de las agencias mantienen al menos un día a la semana de servicio de atención presencial dentro del horario mínimo definido en el protocolo (60 de las 115 agencias). En total, 166 oficinas (más del 75% de nuestra red comercial) cumplen los requisitos de atención. El modelo de agencia incluye servicios en días concretos o en franjas horarias concretas que, sin llegar al requerimiento formal, permite mantener localidades con puntos de atención presencial en otras 55 poblaciones del territorio, 48 de ellas con población inferior a 1.000 habitantes.
2. **Trato preferente a los mayores en las sucursales, con prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas.** Las personas

mayores, mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad reciben un trato de atención preferente. Para reforzar esta actuación y hacerla más visible, se ha diseñado una señalización específica que se ha instalado en las ventanillas y cajeros de todas las oficinas.

3. **Formación específica obligatoria al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo.** Todos los

empleados de la Entidad están formados para atender cualquier necesidad que tengan y explicar a clientes mayores o vulnerables

de una forma sencilla, clara y transparente cualquier producto, servicio o consulta. Muestra del compromiso de Caja Rural de Aragón, durante el segundo semestre de 2022, todos los gestores comerciales de la Entidad han realizado un curso específico de formación sobre necesidades del colectivo para continuar prestando un servicio de calidad, buscando la excelencia.

4. **Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa, a través de un interlocutor personal.** Caja Rural de Aragón dispone de un centro de atención telefónica especializado, por lo que todas las llamadas son atendidas por una persona. Adicionalmente, dentro del horario comercial, los gestores comerciales están disponibles en el teléfono directo de su oficina.
5. **Horario de atención telefónica mínimo entre las 9:00h y las 18:00h para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.** Los



Señalización atención preferente

clientes de Caja Rural de Aragón disponen de una línea 900 gratuita para poder resolver todas sus consultas y realizar sus operaciones, siendo atendidos desde las 8:00h hasta las 22:00h de lunes a sábado de forma ininterrumpida, ampliando así el horario de atención definido en el decálogo.

6. **Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados.** Todos los canales, distintos a la oficina, como son cajeros, web y app tienen funcionalidades sencillas, comprensibles y fáciles de usar. Además, los clientes pueden contar con el apoyo de los gestores que les ayudarán con la operativa y les enseñarán su funcionamiento.
7. **Reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un máximo de 2 días laborales e información del cajero alternativo más cercano.** En el caso de que el cajero de uso habitual por el cliente se encuentre fuera de servicio, Caja Rural de Aragón se compromete a que esté operativo antes de dos días hábiles y, en todo caso, se le informara al cliente donde se encuentra el cajero más próximo.
8. **Ofrecimiento a los clientes de acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes por el canal que resulte más adecuado.** La Entidad pone a disposición de los clientes diferentes materiales que les permitan comprender las características de los productos, que funcionalidades tienen, como se usan las distintas aplicaciones y como pueden detectar posibles situaciones de fraude. Estos materiales están disponibles para consulta tanto en la web y en la app, como en documentos entregables en todas las oficinas.
9. **Las entidades comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición.** Caja Rural de Aragón ha comunicado por email o por

correo postal a todo el colectivo de personas mayores el compromiso de la Entidad en la búsqueda de un servicio de calidad y excelencia. De forma periódica se realizan comunicaciones con información de interés, pudiendo en todo momento ampliar información en la red de oficinas, modificar el canal preferente de comunicación con la Entidad, o dejar de recibir este tipo de información.



Ejemplo de comunicación para prevenir fraudes

10. Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un adecuado seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros. Caja Rural de Aragón realiza de forma semestral un seguimiento de distintos KPIs de servicio que garantizan el cumplimiento del decálogo y la mejora en la prestación de servicios y la divulgación financiera.

A través de estas medidas, Caja Rural de Aragón reafirma su firme compromiso de permanente mejora de la atención a todos sus clientes, especialmente al colectivo sénior, al que ya se dedicaban medidas específicas, como el adelanto del cobro de la pensión, programas de accesibilidad física y digital, etc. Todas estas medidas forman parte de la amplia batería de acciones de fomento de la inclusión financiera, especialmente en los entornos rurales y de los colectivos en riesgo de exclusión. Se ha elaborado un **Protocolo de actuación en canales desatendidos y servicios de inclusión financiera** para establecer unas pautas comunes de actuación en la Entidad y reforzar el acompañamiento a los clientes.

La Entidad está comprometida con la educación financiera de las personas en los territorios en los que está presente, por lo que impulsa directamente diversas acciones que ayuden a la ciudadanía a adquirir los conocimientos necesarios para la correcta gestión de sus finanzas de manera responsable, segura y mejorando la gestión de los riesgos.

En el año 2022, para reducir la brecha digital de sus clientes, Caja Rural de Aragón en colaboración con la empresa de telecomunicaciones Embou han desarrollado la iniciativa “DigiVital”. El programa se compone de sesiones formativas adaptadas a las necesidades de las personas que asisten y al entorno. En estas sesiones se trabaja la pérdida del miedo a la digitalización a través de metodologías, contenidos y dinámicas en las que se fomenta el desarrollo del empoderamiento personal en referencia al uso de

herramientas y aplicaciones digitales, generando seguridad en la realización de operaciones básicas, uso de Ruralvía, la banca online de Caja Rural, compra, venta y manejo de comercio y banca digital desde Internet. El objetivo de la iniciativa es dotar de autonomía financiera y personal a los usuarios de diferentes municipios del territorio y evitar la exclusión financiera con soluciones basadas en las necesidades reales de las personas que habitan el medio rural.

Caja Rural de Aragón también participa todos los años en **El día de la Educación Financiera**, que tiene lugar el primer lunes de octubre. Es una iniciativa impulsada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que en el año 2022 celebró su séptima edición



Banner iniciativa DigiVital



Cartel Día de la Educación Financiera

con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la importancia de contar con conocimientos en materia de finanzas personales. Este año la edición se centró en unas finanzas más seguras. Desde la Entidad aragonesa se han impulsado iniciativas dirigidas a medios digitales, enfocadas principalmente en la prevención de fraudes financieros.

Además, la Entidad es consciente de la importancia de la educación financiera de los jóvenes. Por este motivo, se han realizado en diferentes colegios charlas con alumnos con el objetivo de explicar el valor del dinero, la importancia del ahorro y la ciberseguridad en las herramientas digitales.

3.2.5 Acción social

Caja Rural de Aragón mantiene un compromiso claro con el impulso del desarrollo social, empresarial, económico, medioambiental y cultural de los territorios en los que está presente como ejes fundamentales de dicha actividad. Principalmente, y dado el origen de la Entidad, mantiene un elevado compromiso con el medio rural de dichos territorios.

Gran parte del compromiso de la Caja con la sociedad se canaliza a través de la Fundación Caja Rural de Aragón (<https://fundacioncajaruraldearagon.es/>). Adicionalmente, y alineada con la labor desarrollada por la Fundación, la Caja elabora un Plan Anual que recoge las líneas de actuación con la sociedad, así como las iniciativas a desarrollar. Estas iniciativas se estructuran en torno a cuatro ejes: Acción Social, Desarrollo del Territorio, Formación y Cultura. Este último eje es novedoso respecto a ejercicios anteriores, y pone de manifiesto la apuesta firme de la Entidad en el apoyo y fomento de la cultura entre la sociedad.

Todas las acciones desarrolladas por la Entidad están englobadas en alguno de los 10 ODS que tienen identificados (ver [2.3. Estrategia de sostenibilidad](#)).

Debido a la gran dificultad que supone, no se realiza una estimación del impacto de la actividad de Caja Rural de Aragón en el desarrollo local, ni tampoco en la población, más allá del número de personas que han formado parte de las acciones que se realizan desde la Entidad.

La Entidad realiza acciones de manera recurrente cada año y otras según surjan las necesidades de los territorios. En este sentido, el Departamento de Comunicación es el que inicia la acción o en otras ocasiones, son las oficinas de los diferentes territorios las que detectan las necesidades, comunicándoselas al resto de Departamentos implicados.

A continuación, se detallan algunas actuaciones que se han realizado en 2022 en cada uno de los cuatro ejes de actuación:

Acción social. Tiene como principal objetivo lograr el bienestar y mejorar su calidad de vida de las personas de los territorios en los que está presente la Entidad. Para ello, Caja Rural de Aragón utiliza diferentes herramientas (convenios, colaboraciones, patrocinios, etc.) que les permiten llegar a colectivos vulnerables y satisfacer necesidades básicas.

- Convenios hipoteca Joven: Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y Mallén para la creación de un producto financiero -hipotecario que haga más accesible el acceso a una vivienda digna y adecuada a los jóvenes esas localidades con edades comprendidas entre los 18 y los 35 años.
- El Bosque de los Zaragozanos: Este proyecto se estrenó con la colaboración, entre otras empresas e instituciones, de Caja Rural de Aragón. Es un gran proyecto ciudadano, cuyo objetivo es conseguir la plantación de 700.000 árboles y arbustos en Zaragoza y su entorno a lo largo de los próximos años. Puede contar con la colaboración

directa de la ciudadanía a nivel individual, para ello a través de su página web (www.bosquedeloszaragozanos.es) es posible conseguir no sólo toda la información relevante sobre el Bosque, sino también llevar a cabo, con todas las garantías, la donación para ser parte activa del proyecto. En la primera quincena de marzo Caja Rural de Aragón realizó una plantación de dos hectáreas en el barrio rural de Peñaflor de Gállego. Esta acción generará nuevos espacios naturales diseñados bajo criterios de infraestructura verde, colaborando en la mejora de la calidad de vida y la salud de la ciudadanía.

- Campaña "Vuelta al Cole". Campaña para impulsar la concienciación en las futuras generaciones del cuidado y respeto por el entorno y los hábitos saludables dirigido a sus clientes más jóvenes.
- Celebración del Día Solidario. La Entidad duplicó la aportación a Cáritas a través de su Programa de Acogida y Atención Primaria, que ayuda a las economías familiares mermadas por la situación económica y con las dificultades derivadas de la guerra de Ucrania.
- Presentación de la Guía del Punto Violeta adaptada a lectura fácil en Caja Rural de Aragón. Se trata de una iniciativa pionera en España, que hace accesible la información contra la violencia de género a las personas con dificultades de comprensión lectora.
- Incorporación al proyecto "Lleida en Verd". Iniciativa para impulsar la participación de las empresas leridanas en la protección del medio ambiente y el cuidado del territorio; todo para lograr una ciudad implicada en la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.
- Tercera edición de los premios "Mujer y deporte". Caja Rural de Aragón organizó y patrocinó la gala en la que se reconoce el trabajo, los valores y el esfuerzo de las deportistas aragonesas.

- Participación e impulso de la actividad deportiva para el fomento de los hábitos saludables y el sentido solidario como, por ejemplo, la VII Marcha contra el Cáncer de Zaragoza, la 10K de Calatayud, etc.
- Dentro de la acción social, se han desarrollado otras iniciativas, como la colaboración con la Asociación de Mayores de Sariñena, el premio al primer bebé ejeano nacido en 2022, los Bancos de Color, la iniciativa Zaragoza Florece o el Concurso fotográfico "Vuelve la fiesta".
- Adhesión al convenio de la Hipoteca del Gobierno de La Rioja a través del cual, los jóvenes de hasta 35 años quieran adquirir una vivienda en La Rioja reciben una bonificación especial sobre el tipo de interés.

Desarrollo del Territorio. Caja Rural de Aragón mantiene un fiel compromiso con los territorios en los que está presente. Dicho compromiso, se pone de manifiesto a través del desarrollo de diferentes iniciativas para la dinamización de la economía entre la que destaca el Acuerdo en el marco del Plan Aragonés de Impulso a la Economía Social. El objetivo de esta colaboración es fomentar y apoyar a este sector, que incluye a cooperativas, sociedades laborales, empresas de inserción o centros especiales de empleo, entre otras. En concreto, Caja Rural de Aragón va a colaborar en los programas de formación dirigidos a cooperativas y empresas de economía social, así como en el impulso a los valores y la cultura del cooperativismo, principalmente orientada al sector servicios, llevando a cabo iniciativas como el mentorizaje y asesorando sobre modelos de gestión y buenas prácticas.

Formación: Iniciativas que persiguen un doble objetivo; impulsar la formación entre la sociedad y acercar oportunidades laborales al territorio que permitan captar talento.

- Participación en varios eventos y ferias para dar a conocer el Programa de Prácticas y las múltiples oportunidades laborales que surgen en la entidad. Como, por ejemplo, en la Fira de la Universitat de Lleida Treball 2022.
- Participación en la segunda edición de los Juegos del Talento en la Universidad de Zaragoza.
- Participación en el Programa USJ Connecta Talento diseñado para impulsar el potencial de los alumnos con mayor proyección y aptitudes de los diferentes grados de la USJ.
- Participación en Feria ExpoTalent 2022 destinada a que empleadores y estudiantes se conozcan a través de experiencias interactivas a través de talleres, entrevistas, actividades, etc.
- Participación en la II edición de la Feria de Orientación y Empleo EUPLA-On que tenía por objetivo ofrecer una orientación de calidad al alumnado, acercar el mercado laboral al estudiantado y ser referente de punto de encuentro entre empresa y alumnado, así como visibilizar la importancia de las titulaciones de Ingeniería y Arquitectura en la sociedad y la necesidad de titulados para cubrir la demanda social presente y futura.
- Educación financiera. Caja Rural de Aragón ha organizado varias charlas para la difusión de conocimientos financieros enmarcadas en la iniciativa impulsada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Dentro del ámbito de la formación se ha participado en otras iniciativas como el VIII Foro Alianza para la FP Dual de Zaragoza, la jornada de ESADE Alumni o los encuentros Estudiante-Empresa organizados por Universidad Zaragoza.

Cultura. Impulso de iniciativas con el objetivo principal de reconocer, promocionar y facilitar el acceso a la cultura de los habitantes del territorio en el que está presente la Caja.

- Primera edición de los Premios Talento Emergente 'La torre de Babel', que reconoció el talento creativo de los jóvenes aragoneses menores de 35 años en cinco categorías: Audiovisual, Creación Literaria, Artes Plásticas, Música y Empresas e iniciativas culturales.
- Exhibición de villancicos joteritos junto al Belén instalado en el edificio de Caja Rural de Aragón, con la que la Entidad comparte y ratifica su compromiso con la jota y los valores tradicionales.

En este año 2022, dentro de la acción social desarrollada en el territorio cabe destacar el papel protagonista que ha adquirido la sede corporativa de Caja Rural de Aragón, en pleno centro de Zaragoza. La Entidad quiere acercar a la sociedad zaragozana el edificio modernista, que fue antiguo Casino Mercantil, y convertirlo en un lugar clave para el encuentro en el ámbito internacional, nacional y regional a través de la organización de congresos, actos y eventos en ella. Como, por ejemplo, la jornada "Impacto positivo y estrategia empresarial: los criterios ESG como herramienta de competitividad", la jornada del Año Ramón y Cajal de la Asociación Aragonesa de Escritores o las jornadas One Health del Colegio de Veterinarios.

También se han organizado iniciativas de carácter más popular en el Edificio de Caja Rural de Aragón, como pueden ser:

- Iniciativa "El mejor balcón de Zaragoza" a través del cual los socios de la Entidad podían participar en el sorteo de plazas para vivir la ofrenda del Día del Pilar desde el balcón principal del Edificio.
- Decoración de la Oficina Principal de Zaragoza con un nuevo Belén de la mano de la Asociación Amigos del Belén de Zaragoza.

Caja Rural de Aragón es un actor importante tanto en su territorio como en su sector, por este motivo es miembro y participa en diversos **organismos y asociaciones**, permitiéndole por un lado anticiparse a las necesidades de la sociedad y por otro ayudar al empleo y al desarrollo local:

- Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón (ADEA).
- Asociación para el Desarrollo Rural Comarcal de la Hoya de Huesca (ADESHO).
- Asociación Progreso Dirección (APD).
- Asociación comercio Ejea de los Caballeros.
- Asociación industrial de la Ribera Baja del Ebro.
- Asociación sector Alfonso.
- Cámara Comercio Zaragoza.
- C.N. Helios Zaragoza (Convenio colaboración).
- EIX comercial de Lleida.
- Federación empresarios comercio de Zaragoza.
- Federación empresarios de La Rioja.
- Fedivalca.
- Turismo sostenible Aragón Cluster (TSAC).

Finalmente, el **Fondo de Educación y Promoción** se destina a distintos fines de promoción del cooperativismo en distintas firmas tal y como se refleja en los artículos 22 y 24 de los estatutos sociales de Caja Rural de Aragón. En ningún caso se permite que las dotaciones del Fondo de Educación y Promoción, así como las aportaciones a Fundaciones o Entidades sin ánimo de lucro se atiendan problemas o necesidades económicas, financieras, gestoras o patrimoniales de los socios o de terceros clientes de la Entidad.

Aportaciones a la Sociedad	2020	2021	2022
Fondo de educación y promoción	435.430,0 €	304.888,6 €	193.012,7 €
Promoción de relaciones intercooperativas	43.543,0 €	39.635,6 €	25.091,7 €
Formación y educación socios y trabajadores en principios cooperativos/materias específicas de actividad societaria / laboral	187.234,9 €	121.955,0 €	77.205,0 €
Aportación a Fundación Caja Rural de Aragón (mayo-junio)	204.652,1 €	143.298,0 €	90.716,0 €
Nº de personas que han pasado por el edificio de la Caja Rural	2.890	11.348	22.052
Importe total aportaciones	827.317,0 €	609.777,2 €	386.025,4 €

3.3. Desempeño medio ambiental

3.3.1. Gestión ambiental

Caja Rural de Aragón no desarrolla actividades con impacto elevado a nivel ambiental, siendo de escasa o mínima relevancia los riesgos asociados en esta materia. Sin embargo, la Entidad ha mostrado desde sus orígenes una **preocupación por el entorno** que le rodea tanto a nivel de los servicios que se prestan como de tener un impacto ambiental lo más reducido posible.

Caja Rural de Aragón se encuentra adherida al **Plan Director de Sostenibilidad** del Banco Cooperativo en el cual, se tienen en consideración las diferentes políticas y pautas de actuación necesarias a nivel ambiental. De esta forma, se realizan diversas acciones de carácter ambiental siempre alineadas con los principios, políticas y líneas de actuación de dicho Plan. Con carácter trimestral, se reúne el Comité de Sostenibilidad de la Caja en el que se plasman las acciones realizadas, así como determinar los próximos pasos a realizar tanto a nivel ambiental como en lo relativo a “sostenibilidad”.

El mayor impacto de la Entidad se centra en el ámbito del consumo eléctrico y de papel, no existiendo afecciones ambientales a la flora, fauna, espacios protegidos, etc. ni en la ubicación de los centros de trabajo ni el desempeño de las actividades en el día a día.

Consumo de papel	Unidad	2020	2021	2022
Papel publicitario	Kg	1.385,2	1.433,8	1.518,5
Papel de oficina	Kg	26.409,0	35.379,0	21.138,3
Consumo global de papel	Kg	27.794,2	36.812,8	22.656,8

En 2022 se ha producido una disminución significativa en el consumo de papel en oficinas debido principalmente a medidas como la implantación de la firma electrónica o la impresión de la documentación a doble cara.

Respecto al consumo eléctrico y energético, bajo la firme voluntad de ser cada vez más sostenible y respetuoso con el medio ambiente, se realizó una **Auditoría Energética** en 2021 fruto de la cual se han desarrollado diversas iniciativas de mejora. La realización de la Auditoría Energética se enmarca en el cumplimiento del RD56/2006 de Auditorías Energéticas, cuya finalidad es determinar los consumos reales, conocer la demanda real y las medidas de ahorro energético con potencialidad de implantación una vez visitados los centros y realizada la toma de datos específica.

A continuación, se citan las principales mejoras implantadas tras la realización de la citada auditoría:

- Optimización de máquinas de aire acondicionado.
- Cambio en las oficinas a luminarias LED.
- Sustitución de cristaleras en las oficinas.
- Mejora del aislamiento de oficinas reformadas.
- Reparaciones o mantenimientos.
- Instalación de puestos de movilidad eléctrica (4 estación dobles de carga) para los coches eléctricos de empleados. Hablar de movilidad sostenible.

Reseñar igualmente que en Huesca se ha cambiado la caldera de gas por climatización de bomba de aire y calor, suponiendo este aspecto un menor consumo energético.

Como hito reseñable durante 2022, cabe resaltar que el 100% de la energía consumida por Caja Rural de Aragón es energía “verde”. La energía “verde”

es aquella que se obtiene de fuentes naturales, no contaminantes y en principio inagotables.

Durante 2022 se ha continuado con la sustitución progresiva de luminarias a LED, así como se ha procedido a la instalación de placas solares en Huesca. En el caso de Zaragoza, está pendiente su autorización estando prevista su instalación a lo largo del año 2023.

Destacar de igual manera, que en la actualidad el 70% de los empleados de Caja Rural de Aragón tienen ubicado su lugar de trabajo en centros y oficinas domóticas. El plan de domotización permite controlar las horas en que la luminaria exterior permanece encendida, siendo las estrictamente necesarias; el sistema también permite el apagado y encendido automático con control horario, haciendo más eficiente el consumo de iluminación y climatización.

Por último, en relación al consumo de energía, en 2022 se ha continuado con la racionalización de los horarios de consumo y se han implantado los requerimientos de eficiencia energética en cuanto a temperatura según el “Real Decreto-ley 14/2022, de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural”.

En línea con la eficiencia energética, la Entidad promueve criterios de **economía circular**, bajo los cuales se pretende tanto minimizar el consumo de recursos naturales como aprovechar al máximo los mismos. Algunas de las actuaciones que se llevan a cabo en este sentido son:

- Procedimiento de control de consumos por el que, mensualmente, se detectan posibles desviaciones en consumos, y así detectar fugas o vicios en las instalaciones. Este procedimiento permite una actuación temprana que minimiza el impacto y ayuda a reducir las pérdidas generadas por estos incidentes.
- Impresión a doble cara en todos los dispositivos de la Entidad. De esta forma, se minimiza el consumo de papel, aprovechando al

máximo un recurso natural que no es ilimitado. En dicha línea, se ha reducido el gramaje del papel a 70mm y se fomenta el escaneo de documentación frente a la impresión en papel.

- Uso obligatorio de las tabletas de firmas en oficina, redundando dicha medida como en el caso anterior, en un mejor uso y más eficiente del papel que se consume en la red de oficinas de Caja Rural de Aragón.

Consumo de energía	Unidad	2020	2021	2022
Electricidad	Kwh	3.025.301,0	2.580.999,0	3.180.207,0
Gasoil	Litros	0,0	0,0	0,0
Gas natural	Kwh	336.288,2	417.626,5	360.538,7

Consumo de agua	Unidad	2020	2021	2022
Consumo de agua	m3	-	461	450

Con respecto a la **gestión de residuos**, Caja Rural de Aragón cumple con la normativa vigente gestionando de manera controlada, con gestores autorizados, tanto los residuos peligrosos como los no peligrosos que se generan.

Los principales aspectos de reciclaje, reutilización, así como otras formas de recuperación y eliminación de residuos que se desarrollan en la Entidad son relativos a:

- **Papel.** El cual se retira de todas las oficinas y servicios centrales por una empresa homologada que gestiona su destrucción y reciclaje.
- **Tóner de oficinas y cintas de impresora.** En ambos casos se reciclan por las empresas comercializadoras de estos productos (Solitium y Copiadoras digitales de Huesca).

- **Dispositivos.** Como cajeros y recicladores, cuya destrucción se realiza con empresas que reciclan los residuos, emitiendo el correspondiente certificado de destrucción.

Durante 2022, se ha procedido a implantar un sistema de reciclaje de residuos no peligrosos en las oficinas que prestan atención continua. De esta forma, se dispone de contenedores específicos para la separación de plástico, papel y basura orgánica.

Los residuos peligrosos que se generan (con carácter mínimo y ocasional) son segregados e identificados conforme a la regulación vigente, así como transportados y “tratados” por empresas autorizadas para la gestión de dichos residuos peligrosos.

Consumo de tóner	Unidad	2020	2021	2022
Total cartuchos tóner reciclados	Nº	637	852	710

En relación al desperdicio de alimentos, no se dispone de comedor o cafetería más allá de las máquinas de vending en zonas comunes por lo que no se dispone de política específica de reciclaje de dicho residuo.

A nivel de **cambio climático**, las principales fuentes de generación directa de carbono de la Entidad provienen de sus sistemas de calefacción en el edificio Caja Rural de Aragón de Huesca. Como se ha comentado anteriormente, durante 2022, se ha procedido a la sustitución de la calefacción por gas por climatización con bombas de aire y calor.

Los empleados de Caja Rural de Aragón han realizado un total de 996.307 kilómetros en automóvil en el ejercicio 2022.

A continuación, se muestran los datos de emisiones en términos de Huella de Carbono donde se ha producido un aumento debido al incremento de la actividad presencial tras el COVID-19.

Huella de carbono	Unidad	2020	2021	2022
Emisiones Globales CO ₂ ¹ debido al consumo eléctrico	Toneladas	605,1	516,2	795,1

¹Cálculo realizado teniendo en cuenta el dato Factor Mix 2022 de emisión para Endesa Energía S.A. del Ministerio para la transición ecológica (0,25 kg CO₂/kwh)

Caja Rural de Aragón cuenta con un análisis de los riesgos financieros a nivel climático que afectan a la propia Caja y sus carteras. Para ellos la Caja se adhirió a un proyecto junto con el Banco Cooperativo que pretende dar respuesta a las expectativas supervisoras del Banco de España sobre los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental.

El análisis de riesgos climáticos tiene en consideración tanto la calificación energética de los inmuebles como los riesgos “físicos” de los mismos (inundación, desertificación, sísmico y riesgo de incendio). En base a dicho análisis, se efectúa un seguimiento de la cartera de inmuebles propia a nivel de riesgos climáticos junto con la Sociedad de Tasación.

Además, con carácter anual se revisa la cartera crediticia hipotecaria existente y se solicita el documento de eficiencia energética en la firma de préstamos hipotecarios. En relación a este último punto y en línea con los productos sostenibles de la Caja, se cuenta con hipotecas bonificadas en función de la calificación energética del inmueble.

3.3.2. Educación y concienciación medioambiental

Como parte indispensable en la minimización de consumos y generación de residuos, Caja Rural de Aragón lleva a cabo numerosas iniciativas y medidas orientadas a la **sensibilización y concienciación** de sus empleados; por

ejemplo, se han llevado a cabo iniciativas para la minimización del consumo de papel o la reducción del consumo de plástico. Todas estas medidas son difundidas a través de los diferentes canales de comunicación existentes como la Web, el blog de Caja Rural de Aragón, redes sociales o la Intranet corporativa. A continuación, a título ilustrativo, se indican algunas de las circulares de sensibilización realizadas:

- Día internacional sobre el Cambio Climático.
- Circular sobre reciclaje.
- Impulso de la sostenibilidad con la retirada de impresoras financieras.
- Generación de archivos en PDF en las transacciones del Terminal Financiero.

Adicionalmente, la concienciación también se plasma en la realización de diferentes cursos y actividades formativas con contenido ambiental. A este respecto, en 2022 se ha impartido una formación en “sostenibilidad” (con cuestiones ambientales) a los Directores de Área, Directores de Oficina y personas con mayor vinculación ambiental en la Entidad.

3.3.3. Productos sostenibles

En relación con la comercialización de **productos “verdes” o sostenibles**, Caja Rural de Aragón cuenta con una dilatada trayectoria en la puesta a disposición de sus clientes de productos que “priman” tanto la financiación como la inversión bajo criterios de respecto al medio ambiente y la minimización del impacto ambiental.

La cartera de dichos productos ha crecido considerablemente en los últimos años. De hecho, los préstamos con finalidad sostenible vienen a completar la cartera actual de productos que ofrece la Entidad y que permiten responder a la demanda de esta tipología de productos. Dicha cartera incluye, además de **productos de activos, productos de ahorro e inversión** (fondos de inversión sostenibles), **cuentas de pago** (cuenta de pagos básica, cuentas de programas infantiles y juveniles, y medidas adoptadas en el segmento de mayores) y **tarjetas** (actualmente se está reciclando todo el parque de tarjetas con plásticos 100% reciclados).

Adicionalmente, la Caja efectúa un seguimiento continuo de la cartera de renta fija en términos de posicionamiento en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad.

Préstamos eficientes

Se trata de una gama de préstamos dirigidos a clientes particulares y empresas, destinados a financiar bienes energéticamente eficientes. El objetivo del préstamo es incentivar la compra de este tipo de bienes, mejorando sus condiciones de financiación. En la actualidad la línea de préstamos eficientes es la siguiente:

- **Préstamo eficiencia energética.** Destinado a la instalación de ventanas, instalaciones térmicas, etc.
- **Préstamo movilidad sostenible.** Destinado a la adquisición de vehículos eléctricos, híbridos, etc.
- **Préstamo accesibilidad.** Destinados a favorecer la accesibilidad a los inmuebles.
- **Préstamos hipotecarios.** Con bonificaciones en la financiación por la calificación energética del inmueble.

En el año 2022 se han formalizado 1.329 operaciones de préstamos “eficientes” por un importe de 150.661.694 millones de euros.

Tarjetas biodegradables

En la actualidad el 100% de las tarjetas de Caja Rural de Aragón son fabricadas con PVC ecológico, un material respetuoso con el medio ambiente, que consume menos energía en el proceso productivo y favorece el proceso de degradación, ya que se compone en un 43% de aceite y en un 57% de sal marina.

Fondos Sostenibles

Caja Rural de Aragón comercializa una serie de fondos de inversión de carácter “ético” que aplican, además de criterios financieros, criterios extra-financieros ASG excluyentes, es decir, (no invierten en empresas que dañen el medio ambiente, atenten contra derechos humanos o fabriquen armas) y valorativos (se favorece invertir en emisores que apliquen políticas medioambientales, responsabilidad social y gobernanza corporativa). Los fondos buscan invertir en grandes tendencias actuales como la mejora de la calidad de vida, la transformación digital y descarbonización de la economía, invirtiendo en sectores clave (salud, nuevas tecnologías o energías sostenibles).



4

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

4.1. Información contextual en apoyo de los indicadores

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

Por recomendación de la Comisión Europea, en el cálculo de la proporción de exposiciones a actividades económicas elegibles, solo se han considerado aquella información que está basada en la proporcionada por la propia contraparte al mercado. Por tanto, no se han realizado aproximaciones de aquellas contrapartes obligadas a reportar el EINF ni de aquellas cuyas actividades se consideran 100% elegibles (hogares).

Para el resto de las exposiciones se ha realizado una conversión de los NACE incluidos en la Taxonomía Europea a los CNAE de la legislación mercantil española, considerando las exposiciones a contrapartidas con dichos CNAEs como exposiciones elegibles.

Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda y la compra de automóviles. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios

anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo (reflejado en la columna de exclusiones), se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

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

	CAPEX	VOL. NEG.
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	1.045.796.343,30 €	1.043.741.101,88 €
Total activos de la GAR	3.966.795.164,06 €	3.966.795.182,82 €
% ELEGIBLES / ACTIVOS CUBIERTOS	26,36%	26,31%

	CAPEX	VOL. NEG.
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	1.045.796.343,30 €	1.043.741.101,88 €
Activos Totales	6.085.528.634,09 €	6.085.528.634,09 €
% ELEGIBLES / ACTIVOS TOTAL	17,18%	17,15%

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

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

- AA.PP. Centrales: Estado PI_10-1 Casilla 0006 Administración Central (030)
- Bancos Centrales: Estado FI_1 Casilla 0003 Saldo en efectivo en bancos centrales (290)
- Emisores supranacionales: Inventario de renta fija de SGT
- Derivados: Estado FI_1-1 Casilla 0006 Derivados mantenidos para negociar (060) + Casilla
- 0011 Derivados destinados a negociación + Casilla 0044 Derivados de contabilidad de coberturas (240)

CONCEPTO	%
Administraciones centrales bancos centrales y emisores supranacionales	34,70%
Derivados, cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista	0,47%
Proporción sobre total activo	35,18%

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

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 que se disponen datos.

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): **71,58%**

4.1.4. Proporción de la cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en los activos totales.

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

Proporción de la cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en los activos totales: **0,47%**

4.2. Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento

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

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

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

mencionado proveedor referentes a riesgo de inundación, incendio, riesgo sísmico o desertificación.

- **Autoevaluación de materialidad:** la entidad realiza anualmente una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG.
- Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de **renta fija**. Basándose en datos de un proveedor externo la entidad realiza un análisis del riesgo ASG de la cartera de renta fija y préstamos de valores. El análisis resulta en un scoring ASG con una escala de 1 (peor) a 100 (mejor) siendo el scoring total de la cartera de 69 puntos sobre 100, con una valoración de 65 puntos sobre 100 en el factor ambiental, 75 sobre 100 en el ambiental y 67 sobre 100 en el de gobernanza.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la Entidad ha aprobado una Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG y está trabajando en el Plan Director en Finanzas Sostenibles 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.
- Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización.

4.3. Información cualitativa sobre las carteras de negociación

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

A close-up photograph of a person's hand holding several yellow corn cobs. The hand is positioned palm-up, and the corn cobs are resting in the palm. A large, semi-transparent yellow star is overlaid on the image, with its point extending towards the top. The background is a blurred green field.

5

Acerca de este informe

El Informe de Sostenibilidad 2022 de Caja Rural de Aragón ha sido elaborado utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). La información relativa al Estado de Información No Financiera 2022 de Caja Rural de Aragón, cuya elaboración se basa en la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, forma parte del presente documento. Para su redacción se han tenido en cuenta las directrices de la Comisión Europea sobre presentación de información no financiera (2017/C 215/01 y 2019/C 209/01). La trazabilidad de la Ley 11/2018 en dicho Informe se puede consultar en los anexos del mismo.

Asimismo, el presente informe da respuesta a los requerimientos derivados del Reglamento 2020/852 de Taxonomía de la Unión Europea.

La información contenida en este Informe es detallada, equilibrada y razonable, lo que permite a los grupos de interés obtener una imagen completa de la Entidad, así como de las contribuciones al desarrollo sostenible. Para su redacción, se ha utilizado un lenguaje comprensible

De cara a facilitar la comparabilidad, se incluyen los datos cuantitativos de ejercicios anteriores, con el detalle suficiente para cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

Para garantizar la fiabilidad, el contenido de este Informe ha sido revisado por todas las direcciones y áreas con responsabilidad en la gestión de los grupos de interés de la entidad y de la información reportada. Este informe será revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad siguiendo los mismos criterios que el informe de gestión, tanto en lo referente a plazos como proceso.

Hechos relevantes:

No se han producido hechos relevantes durante ejercicio 2022.



6

Tablas de contenidos

6.1. Índice contenidos del Estado de Información No Financiera (EINF)

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Información general		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas	1. Caja Rural de Aragón 1.1. Modelo de Negocio 1.3. Estrategia 2.1. Gobernanza 2.3. Estrategia de Sostenibilidad
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Gobernanza 2.4. Riesgos 3.1.1. Cumplimiento Normativo 3.1.2. Prevención blanqueo capitales 3.1.3. Solvencia y rentabilidad
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	3-3 Gestión de los temas materiales	Los resultados se explican a lo largo de todo el informe.
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	2.2. Relación con grupos de interés 2.3. Estrategia de sostenibilidad 2.4. Riesgos 3.1.1. Cumplimiento Normativo 3.1.2. Prevención blanqueo capitales 3.1.3. Solvencia y Rentabilidad

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 3-3 Gestión de los temas materiales	3.3.1. Gestión ambiental
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 302 y 305) 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) GRI305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)"	3.3.1. Gestión ambiental
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 306) 301-2 Insumos reciclados utilizados 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Uso sostenible de los recursos		
Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 301) 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 302) 302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética	3.3.1 Gestión ambiental 3.3.2 Educación y concienciación medioambiental

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 304)	La actividad desarrollada por Caja Rural de Aragón no genera impacto directo sobre la biodiversidad.
Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	La actividad desarrollada por Caja Rural de Aragón no genera impacto directo sobre la biodiversidad.
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401) 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 2-7 Empleados	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405) GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo)	2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración 2-21 Ratio de compensación total anual	3.2.1. Gestión de las personas – Empleo
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401)	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Empleados con discapacidad	-	3.2.1. Gestión de las personas – Accesibilidad
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401)	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Número de horas de absentismo	-	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo 3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-9 Lesiones por accidente laboral	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
Relaciones Sociales		
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 402)	3.2.1. Gestión de las personas – Relaciones sociales
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo"	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 404) 404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	3.2.1. Gestión de las personas – Gestión del talento
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405)	3.2.1. Gestión de las personas – Accesibilidad
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405 y 406) 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas"	3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad
Derechos Humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	2-23 Compromisos y políticas 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	1.2. Cultura corporativa 3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 412) 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos"	3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.2.1 Gestión de las personas – Derechos Humanos
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	3-3 Gestión de los temas materiales (406, 407, 408 y 409)	3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos
Corrupción y Soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	3-3 Gestión de los temas materiales	1.2.3. Ética 3.1.1 Cumplimiento normativo 3.1.2 Prevención blanqueo capitales
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas 3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 205) 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3.1.2 Prevención blanqueo capitales
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-	3.2.5. Acción social
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	3.2.1. Gestión de las personas 3.2.2. Compras responsables 3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social 3.3.3. Productos sostenibles

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	1. Caja Rural de Aragón 3.2.1. Gestión de las personas 3.2.2. Compras responsables 3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social 3.3.3. Productos sostenibles
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	-	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social
Las acciones de asociación o patrocinio	-	3.2.5. Acción social
Subcontratación y proveedores		
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	413-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2.2. Compras responsables
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.2.2. Compras responsables
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	3.2.2. Compras responsables
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 416, 417 y 418) 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 417-1 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.1.4. Comercialización transparente y responsable

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos / Información
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 416, 417 y 418) 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
Las subvenciones públicas recibidas	207-1 Enfoque fiscal	3.1.3. Solvencia y rentabilidad

6.2. Índice contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2 - CONTENIDOS GENERALES 2021		
La organización y sus prácticas de presentación de informes		
2-1	Detalles organizacionales	1. Caja Rural de Aragón
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	–
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2022. Periodicidad anual
2-4	Actualización de la información	–
2-5	Verificación externa	–
Actividades y trabajadores		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1. Modelo de Negocio
2-7	Empleados	1.5 Principales magnitudes 3.2.1. Gestión de las personas – Empleo
2-8	Trabajadores que no son empleados	No aplica
Gobernanza		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	2.1. Gobernanza
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Caja Rural de Aragón es un alto cargo no ejecutivo de la organización.
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	2.1. Gobernanza
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	2.1. Gobernanza 2.3. Estrategia de Sostenibilidad
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5. Acerca de este informe
2-15	Conflictos de interés	2.1. Gobernanza 3.1.1 Cumplimiento normativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	No se han comunicado inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-19	Políticas de remuneración	2.1. Gobernanza
2-20	Proceso para determinar la remuneración	2.1. Gobernanza
2-21	Ratio de compensación total anual	–
Estrategia, políticas y prácticas		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente
2-23	Compromisos y políticas	A lo largo del informe
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	A lo largo del informe
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	A lo largo del informe
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	1.2.3. Ética 3.1.1 Cumplimiento normativo 3.1.2 Prevención blanqueo capitales 3.1.4 Comercialización transparente y responsable
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	A lo largo del informe
2-28	Afiliación a asociaciones	3.2.5. Acción social
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2. Relación con los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
TEMAS MATERIALES		
GRI 3 – TEMAS MATERIALES 2021		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	2.2. Relación con los grupos de interés
3-2	Lista de temas materiales	2.2. Relación con los grupos de interés
Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos (GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016)		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	3.1.3. Solvencia y rentabilidad

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
Apoyo al entorno rural (GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016) GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.2.3 Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social
Ética, integridad y buen gobierno GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	1.2. Cultura corporativa
Estrategia, misión, visión y valores de la Entidad GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	1.2.2. Valores 1.3 Estrategia
Tecnología al servicio de las personas (GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016) GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.5. Digitalización 3.1.6. Productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores 3.1.7. Ciberseguridad y protección de datos
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.1.4. Comercialización transparente y responsable

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
Comercialización transparente y responsable (GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016) GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
GRI 413: MARKETING Y ETIQUETADO 2016		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.1.4. Comercialización transparente y responsable

