

Memoria

SOCIAL

2021



**PERSONES,
COMPROMÍS
I CONFIANÇA.**



Índice

Carta de la Presidencia.....	3
1. Quiénes somos.....	4
1.1. Nuestros valores.....	7
1.2. Principales cifras	9
2. Modelo de Gobernanza y Gestión para generar Confianza.....	10
2.1. Modelo de gobernanza.....	12
2.2. Sistemas y Políticas de Buen Gobierno	13
2.3. Modelo de Supervisión	17
3. Personas	19
3.1. Nuestros clientes	19
3.2. Nuestro equipo.....	23
4. Planeta.....	26
5. Compromiso social.....	28



Carta de la Presidenta



Un año más, a través de la Memoria Social de Caixa Rural d'Algemesi pretendemos mostrar la actividad desarrollada durante el ejercicio 2021, haciendo visible el vínculo que mantiene nuestra entidad con el entorno social y económico en el que desarrolla su labor, cumpliendo con su vocación de banca de proximidad.

Es inevitable hacer referencia a la complicada situación económica y social que hemos sufrido globalmente durante el pasado año. Saliendo de una pandemia mundial nos

hemos visto inmersos en una situación económica y social complicada a todos los niveles. La guerra en Ucrania ha sacudido, con fuerza, a todo el territorio europeo provocando graves dificultades en la cadena internacional de suministros, así como el encarecimiento de la energía y las materias primas.

Es en estas situaciones críticas cuando ha de imponerse el espíritu cooperativo de Caixa Rural d'Algemesi y nuestra actuación debe impregnarse de la máxima responsabilidad y una cierta dosis de optimismo, siempre al servicio de nuestros socios y clientes, con el compromiso que nos caracteriza.

Las acciones desarrolladas por nuestra entidad se enfocan principalmente en la reactivación de la economía de nuestra área de influencia, apoyando la implantación de un crecimiento más sostenible, fomentando el mantenimiento de la actividad empresarial, profesional y agrícola, siempre atentos a las necesidades del entorno.

La cercanía en el trato personal y la sensibilidad hacia las necesidades de nuestros socios y clientes forma parte del ADN de las cooperativas y se traslada a nuestra actividad de intermediación financiera, a través de todas y cada una de las personas que formamos parte de Caixa Rural d'Algemesi, perdurando en el tiempo y encajando perfectamente con el avance tecnológico y la digitalización de procesos.

Esta forma de hacer las cosas reafirma nuestros valores y nos permite ser capaces de aportar valor a nuestro entorno y devolverle parte de lo que nos da, siendo este carácter lo que nuestros clientes destacan y aquello de lo que los socios nos sentimos orgullosos, por lo que nos corresponde a todos preservarlo como nuestro principal activo.

Finalmente, quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas y entidades que han confiado en Caixa Rural d'Algemesi, y felicitar a quienes colaboran en el desempeño de nuestra actividad financiera y en el ejercicio de nuestra obra social, por el entusiasmo demostrado y animarlos a que continúen trabajando con la misma determinación.

Lidia Masiá Francés

Presidenta Consejo Rector Caixa Rural d'Algemesi



1. Quiénes somos

Caixa Rural d'Algemesi, Sociedad Cooperativa Valenciana de Crédito, puso en marcha su actividad hace hoy más de 50 años. Desde entonces, no hemos dejado de tener presentes que nuestra actividad está ligada a un firme compromiso de ser una entidad financiera que tiene su foco en las personas y organizaciones a las que atendemos todos los días. Las personas, las organizaciones y, como consecuencia, el desarrollo del territorio han sido los ejes fundamentales que siempre hemos tenido presentes a la hora de desarrollar nuestra actividad y sigue siendo nuestra razón de ser en la actualidad.

Finançament



Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades, junto con la de nuestros trabajadores, socios y vecinos es nuestro propósito y lo que nos motiva para llevar a cabo nuestro trabajo siempre desde la perspectiva de la búsqueda de la excelencia.

Este ánimo ha hecho posible que, a lo largo de nuestros años de existencia, hayamos sido capaces de generar una propuesta de valor que responde a las diferentes realidades que han ido surgiendo en estos más de 50 años de existencia.

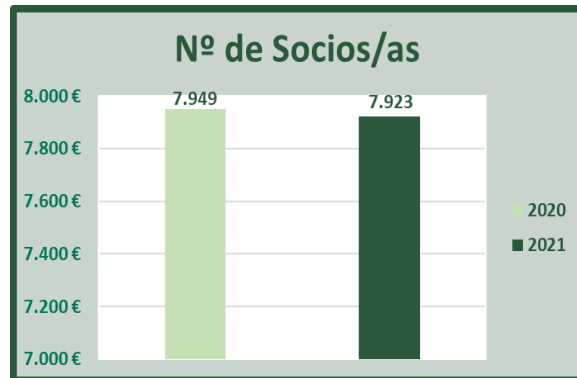
Sin ninguna duda, la situación de incertidumbre a la que estamos haciendo frente desde que empezara esta década ha supuesto grandes retos para nuestra entidad, pero nunca hemos dejado de tener presente que teníamos que trabajar y esforzarnos día a día para ofrecer las mejores soluciones adaptadas a las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés.

Sabemos que están siendo momentos muy complicados para todos nuestros clientes, tanto particulares como de empresas, pero estamos más convencidos que nunca de que los valores que nos pusieron en marcha son más necesarios si cabe y tenemos que protegerlos y desarrollarlos incluso con mayor intensidad.



A partir de nuestros orígenes, centrados en la mejora del acceso del sector agrícola a la financiación necesaria para su desarrollo y crecimiento, hemos ido avanzando y creciendo a lo largo de los años para cubrir otros ámbitos de actividad relacionados con el desarrollo industrial, personal y profesional de nuestro entorno.

Gracias a nuestro compromiso continuo con la innovación, hemos sido capaces de ir mejorando y actualizando nuestra propuesta, completando los servicios con los que nos pusimos en marcha con otros servicios y productos que hacen que hoy en día Caixa Rural de Algemesi



cuenta con una propuesta global y actual que da respuesta a las diferentes necesidades de nuestros clientes.

Este camino ha sido posible gracias a la confianza que siempre han depositado en nosotros todas aquellas personas, empresas e instituciones que han contado con Caixa Rural de Algemesi como su entidad financiera de referencia.

Gracias al apoyo de nuestros clientes, nuestros socios particulares y nuestras cooperativas asociadas hoy somos una organización consolidada y actualizada que da respuesta a las necesidades y los retos que nuestro mundo nos plantea.

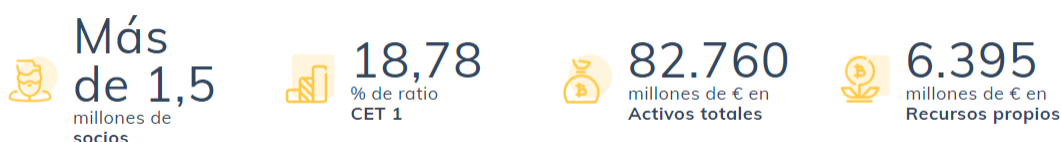
Como resultado de esta trayectoria, hoy podemos decir que Caixa Rural d'Algemesi lleva a cabo su actividad bajo una propuesta de banca universal, desarrollando propuestas adaptadas a los intereses de los distintos tipos de clientes con los que contamos: particulares, empresas, autónomos e instituciones.

Son muchos los cambios que se han producido desde que Caixa Rural d'Algemesi se puso en marcha, pero seguimos manteniendo y reforzando la misma cultura con la que se creó la entidad. Una cultura que descansa en la transparencia, la responsabilidad, la austeridad y el control del riesgo. Sin perder de vista que todo esto lo hacemos desde una perspectiva de desarrollo local y enraizados en la propuesta del modelo cooperativo europeo.

Estamos convencidos que nuestra cultura y firmes compromisos son los que han hecho posible que sigamos siendo una entidad financiera que aporta unos servicios con una clara propuesta de valor diferenciada más de 50 años después de que se creara Caixa Rural d'Algemesi.

Es necesario destacar también la integración de Caixa Rural d'Algemesi en otros sistemas financieros de banca cooperativa presentes en toda Europa desde hace décadas.

En concreto, Caixa Rural d'Algemesi forma parte del Grupo Caja Rural, que en la actualidad es uno de los grupos financieros que presenta una mayor solidez y una solvencia más robusta. Esto nos permite también contar con una amplia red de oficinas bancarias repartidas por todo el territorio nacional.



Datos globales de Grupo Caja Rural

Grupo Caja Rural cuenta a su vez con diferentes entidades participadas, haciendo posible que podamos ofrecer un servicio amplio de productos financieros que se adaptan a las diferentes necesidades de nuestros clientes.

Esta integración nos hace sentirnos una organización cada vez más fuerte y nos facilita poder presentar una propuesta global y completa que dé respuesta a las necesidades de servicios financieros cotidianos y extraordinarios de todos nuestros clientes.



Entidades del Grupo Caja Rural

Además, Caixa Rural d'Algemesi también forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) y de la Asociación

Valenciana de Cooperativas de Crédito (AVCC). Formar parte de estas dos organizaciones y estar asociado con otras cooperativas de crédito valencianas y del territorio nacional facilita que tengamos la fuerza suficiente para defender en todo momento nuestros intereses y los de nuestros clientes.

En definitiva, todas estas alianzas y colaboraciones hacen de Caixa Rural d'Algemesi una entidad financiera sólida y sostenible que, desde el entorno local, da respuesta a las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés con una visión global.

1.1. Nuestros valores

Caixa Rural d'Algemesi esta adherida al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, elaborado por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito. Dicho reglamento contempla gran parte de los aspectos relevantes a tener en cuenta para desarrollar nuestra actividad.

Sin embargo, es importante destacar que Caixa Rural d'Algemesi ha desarrollado un Código de Conducta propio que recoge nuestro compromiso con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos nuestros ámbitos de actuación. A partir de este compromiso, en dicho código se establecen las pautas de conducta que garantizan el comportamiento ético y responsable de todas las personas que trabajan con nosotros y de todos aquellos profesionales relacionados con el desarrollo de nuestra actividad y es el pilar central de nuestro trabajo diario. Un comportamiento que tiene el respeto a los Derechos Humanos como pilar básico de todas nuestras relaciones con cualquiera de nuestros grupos de interés.



Los compromisos éticos que se establecen en nuestro código y que definen las normas de conducta profesionales de la entidad son:



- **Compromiso con el cliente**
- **Orientación a Resultados**
- **Excelencia**
- **Iniciativa**
- **Ética y Responsabilidad**

Gracias a nuestro compromiso ético recogido en el Código de Conducta, aseguramos que todos los empleados y empleadas de Caixa Rural d'Algemesi integren en su desarrollo profesional cotidiano un sistema de valores común, generando y fomentando una cultura corporativa compartida en nuestras relaciones internas y externas.

En dicho código se establecen también unas pautas éticas en relación con el negocio de Caixa Rural d'Algemesi. Dichas pautas de conducta se asientan sobre el principio de debida diligencia frente a la prevención, la detección y la erradicación de conductas irregulares, cualquiera que sea su naturaleza.

De este modo, se recogen cuestiones que tienen que ver con la definición de responsabilidades, la formación de los empleados y, en su caso, de los terceros relacionados directamente con la entidad.

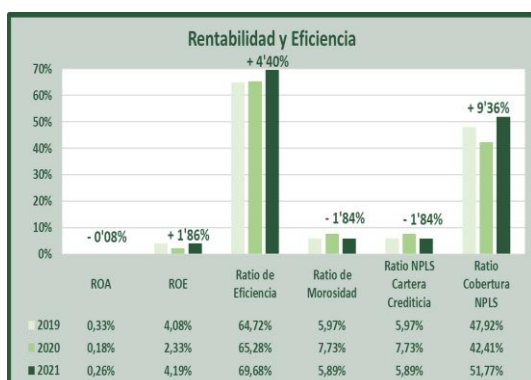
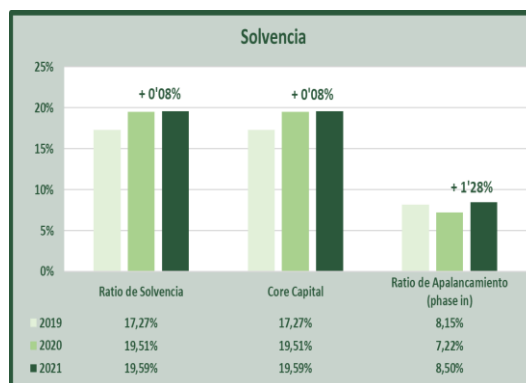
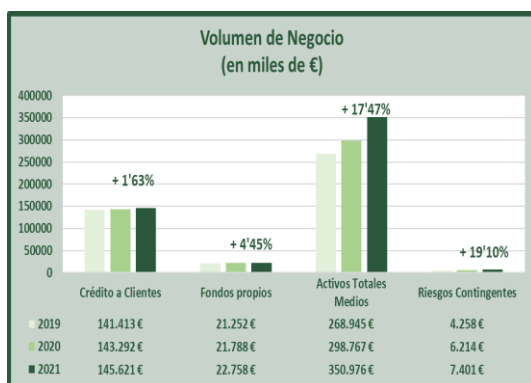
Sin ninguna duda, nuestro compromiso ético es un aspecto fundamental para mejorar nuestro posicionamiento y, por tanto, nuestra perdurabilidad en el medio y largo plazo. Un compromiso ético que hace que nuestros valores sean la base de una conducta profesional ética capaz de generar confianza y afianzar nuestra relación con nuestros clientes, socios, empleados y sociedad en su conjunto

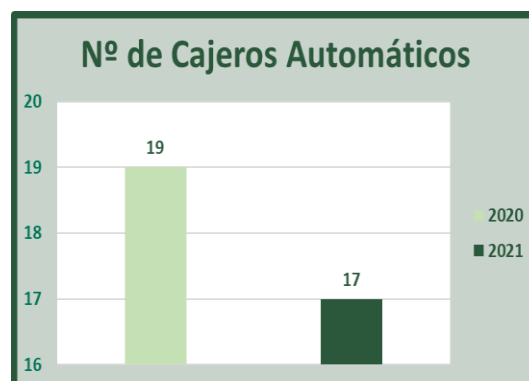
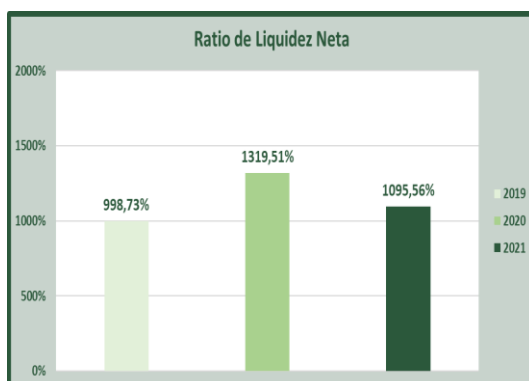
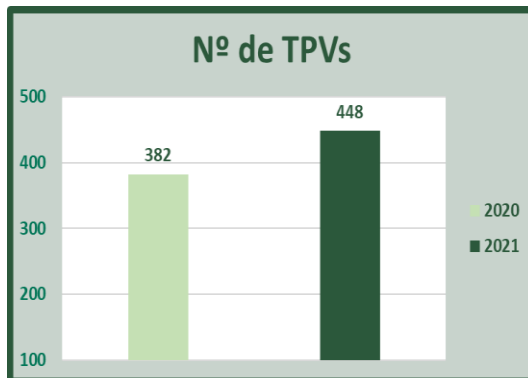
Este Código de Conducta se desarrolla y complementa a través de otras disposiciones y procedimientos internos en materias como la Prevención de Riesgos Penales, con una política de tolerancia cero en relación con las conductas ilegales, prohibidas o contrarias a las buenas prácticas bancarias, la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.

Por último, para asegurar y promover la aplicación de los valores en Caixa Rural d'Algemesi se ha puesto en marcha un Canal de Denuncias de Empleados. A través de esta herramienta, de una manera confidencial y segura, cualquier trabajador puede informar sobre la presunta comisión de irregularidades. Todas las denuncias o sugerencias presentadas se investigan y estudian por los órganos competentes en cada caso, complementando así las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la organización.

1.2. Principales cifras

A continuación presentamos las principales cifras de Caixa Rural d'Algemesi durante 2021.





2. Modelo de Gobernanza y Gestión para generar Confianza

Caixa Rural d'Algemesi es una entidad financiera comprometida con la generación de confianza, que, sin ninguna duda, es un aspecto fundamental para llevar a cabo nuestro trabajo y mejorar la vinculación de nuestros grupos de interés.

Para construir esta confianza, hemos definido un modelo de gobernanza sólido y robusto, que se concreta en políticas, procedimientos y códigos de conducta y buen gobierno que aterrizan nuestro modelo en el día a día, generando así un comportamiento basado en la excelencia y el buen hacer.

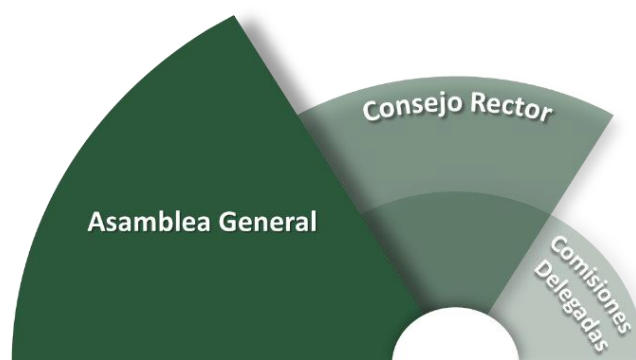
Junto con el modelo de gobernanza, Caixa Rural d'Algemesi ha desarrollado una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente.

Gracias a la integración de nuestro modelo de gobernanza y nuestro modelo de gestión somos una entidad que lleva a cabo una actuación eficaz y acorde con los más altos estándares éticos.

Supervisar esta integraci3n es una de las tareas y objetivos fundamentales del Consejo Rector de Caixa Rural d'Algemesi. Para ello, el Consejo Rector lleva a cabo de manera peri3dica evaluaciones del desarrollo de la entidad. Por otro lado, tambi3n realiza una labor exhaustiva de an3lisis de los cambios que se producen en la sociedad y el mercado, detectando aspectos relevantes que deben plasmarse en la organizaci3n, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

Para llevar a cabo esta labor, el Consejo Rector, 3rgano colegiado de gobierno, gesti3n y representaci3n de Caixa Rural d'Algemesi, cuenta con diferentes comisiones delegadas.

De este modo, el Consejo Rector, las Comisiones Delegadas y la Asamblea General, constituida por los socios o representantes de los socios, es el 3rgano supremo de expresi3n de la voluntad social.



3rganos de Gobierno de Caixa Rural d'Algemesi

Presidenta	D^a Lidia Masi3 Fanc3s
Vicepresidente	D. Germ3n R. Garc3a D3ez
Secretario	D. Jos3 Enrique Rosell Borr3s
Vocal 1^o	D. Jos3 Ram3n Romero Rico
Vocal 2^o	D. Jaime Trull Garc3a
Vocal 3^o	D. Vicente Crespo Puchades
Vocal 4^o	D. Antonio Garc3a Mart3nez
Vocal 5^o	D. Vicente J. Girb3s Ferragud
Vocal 6^o	D. Jos3 Ricardo Esteve Plaza
Vocal 7^o	D. Miguel 3ngel Calpe Maravilla

Composici3n del Consejo Rector de Caixa Rural d'Algemesi



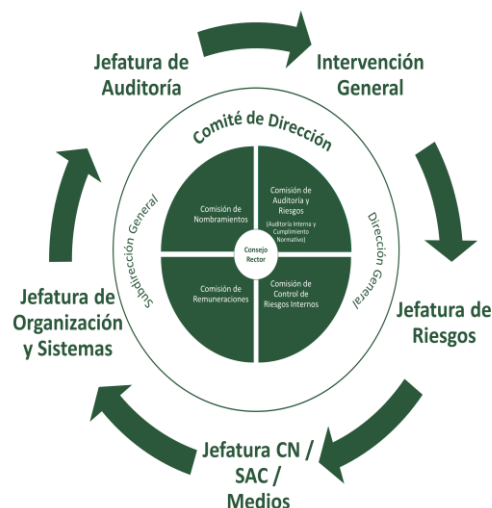
2.1. Modelo de gobernanza

Además de la integración y puesta en marcha de los Códigos Éticos y de Conducta, que guían el desarrollo de la actuación de Caixa Rural d'Algemesi en su relación con los diferentes grupos de interés, la entidad cuenta con diferentes medidas



relacionadas con el gobierno de la organización, asegurando así una estructura completa de Buen Gobierno.

En este sentido, es importante destacar que la estructura de gobierno y gestión de Caixa Rural d'Algemesi es amplia y robusta, acorde a la complejidad que presenta el desarrollo de una institución financiera.



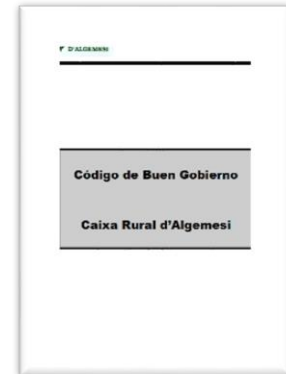
Sistema de Gobierno y Gestión de Caixa Rural d'Algemesi

Todos estos aspectos relativos al Buen Gobierno de Caixa Rural d'Algemesi se recogen en el Código de Buen Gobierno de la entidad, en el que se detallan todos aquellos aspectos relativos a los órganos de gobierno y sus comisiones de trabajo.



En concreto, en dicho código se recogen los aspectos relativos a los principios explícitos de actuación en relación con los siguientes aspectos:

- **Misión del Consejo rector.**
- **Composición, estructura y funcionamiento del Consejo Rector.**
- **Designación y cese de consejeros.**
- **Información que los consejeros reciben y pueden solicitar.**
- **Retribución de los consejeros.**
- **Deberes del consejero.**
- **Relaciones del Consejo Rector con su entorno.**



2.2. Sistemas y Políticas de Buen Gobierno

Gracias al desarrollo del Código Ético y de Conducta y el Código de Buen Gobierno, Caixa Rural d'Algemesi ha definido un Sistema de Gobierno que se concreta en el desarrollo de reglamentos, políticas y manuales específicos para cada una de las áreas relativas al Gobierno y Gestión de Caixa Rural d'Algemesi.

Dicho sistema está recogido en el documento Sistema de Gobierno de Caixa Rural d'Algemesi, en el que, de manera pormenorizada, se desarrollan cada uno de los aspectos relativos al Buen Gobierno y a la búsqueda de la excelencia en la gestión.





Políticas y Procedimientos del Sistema de Gobierno y Gestión de Caixa Rural d'Algemesi

La puesta en marcha de los códigos, políticas, reglamentos y manuales definidos por Caixa Rural d'Algemesi nos ayudan a hacer una gestión profesional y rigurosa de los principales riesgos de la entidad, adaptándonos así también a las exigencias actuales de las entidades financieras.

- **Riesgo del crédito**
- **Riesgo de tipo de interés estructural de balance**
- **Riesgo de liquidez y financiación**
- **Riesgo operacional**
- **Riesgo reputacional**

La autoexigencia de profesionalidad y calidad en la gestión de estos riesgos es un aspecto prioritario de la actuación de Caixa Rural d'Algemesi, convirtiéndose así en un elemento destacado de la identidad de marca que reconocen nuestros clientes y socios.

Para ello, se integran políticas, procedimientos y tecnologías que se adecúan a los estándares más estrictos del sector



financiero. Gracias a todo esto, Caixa Rural d'Algemesi es hoy en día una entidad financiera con una clara posición de solvencia y rigurosidad en el desarrollo de su negocio.

En este sentido, es importante destacar que Caixa Rural d'Algemesi cuenta con un Sistema de Gestión de Compliance Penal, certificado por AENOR, de acuerdo con la Norma UNE 19601:2017.

Dicho Sistema de Gestión permite llevar a cabo una gestión y aplicación de los procesos y controles vinculados al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal definidos para la prevención, mitigación y tratamiento de los riesgos penales identificados por Caixa Rural d'Algemesi en la prestación de las actividades de comercialización de productos y servicios bancarios de inversión para banca particular y de empresas, banca patrimonial, financiación de operaciones de consumo, comercialización de seguros y actividades de tesorería y mercado de capitales.

De forma concreta, la función de gestión de riesgos se desarrolla por la Unidad Integral de Gestión de Riesgos, que está vinculada y depende funcionalmente del Comité de Riesgos de la entidad, garantizando así su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias. Desde esta unidad se desarrollan todas las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

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

Estos niveles de riesgo establecen el límite que Caixa Rural d'Algemesi no quiere traspasar, dando lugar, si esta situación se produjera, a la adopción de medidas contundentes para la recuperación de estándares acordes con las directrices establecidas por el Consejo.

Para cada una de las métricas establecidas, se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que la entidad está dispuesta a asumir y que marcan el umbral a partir del cual se toman medidas de gestión, control y seguimiento que permiten volver al objetivo fijado. Adicionalmente, se establecen objetivos a largo plazo para cada una de las métricas más relevantes.

Dichos objetivos y niveles se actualizan y se aprueban, como mínimo, anualmente por el Consejo Rector a propuesta del Comité de Riesgos.

En relación con los riesgos ambientales, es importante destacar que, dada la naturaleza de Caixa Rural d'Algemesi como entidad que presta servicios financieros, los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático no provienen de las actividades propias de la entidad, sino de aquellas llevadas a cabo por sus clientes. En particular, las actividades realizadas por sus acreditados con la financiación de la entidad.

En relación con los riesgos de las inversiones que se llevan a cabo, es importante destacar el compromiso de Caixa Rural d'Algemesi con la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno a la hora, lo que se conoce como criterios ASG.

El riesgo ASG mide la materialidad financiera asociada a una amplia gama de métricas relacionadas con el funcionamiento de las organizaciones. La puntuación a nivel empresa se calcula como la media de las puntuaciones en Ambiental, Social y Gobernanza ponderadas por el peso que tiene cada pilar dentro del Scoring Profile seleccionado.

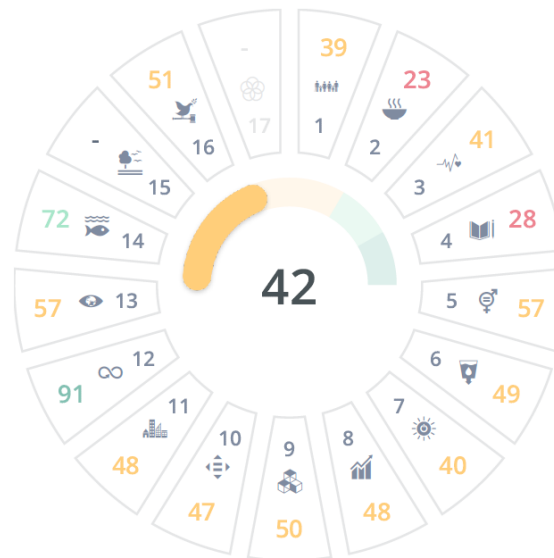
Las puntuaciones se han calculado con 81 de 100 organizaciones de la cartera. Solo las organizaciones con al menos 50% de relevancia de los datos se incluyen en el cálculo. En el método "Best-in-class", la puntuación de cada empresa se calcula comparando la empresa con el resto de las organizaciones de su industria.



Resumen de Riesgos ASG de Caixa Rural d'Algemesi

Como resultado de esta incorporación de los Riesgos ASG, nuestra cartera de inversión ha generado los siguientes impactos positivos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Puntuación total ODS



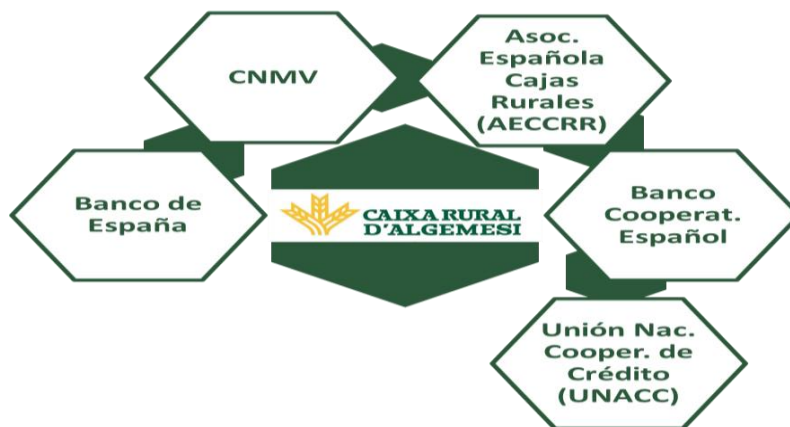
Impacto en los ODS de la Cartera ASG de Caixa Rural d'Algemesi

Puntuación de 1 (peor) a 100 (mejor) | - No aplica | n/a No disponible | n/i No importante

Para que este compromiso con una gestión eficaz de los riesgos de la entidad se integre en la cultura de la organización, todas las personas que trabajan en Caixa Rural d'Algemesi reciben de manera obligatoria formación en relación con la prevención de delitos y el blanqueo de capitales.

2.3. Modelo de Supervisión

Caixa Rural d'Algemesi cuenta además con un sistema de supervisión por parte de diversos organismos externos, con los cuales interactuamos de forma cotidiana y exhaustiva.



Entidades y Organismos de Supervisión

Por último, es importante destacar también la participación de nuestra entidad en el Mecanismo Institucional de protección del Grupo Caja Rural, el cual se vertebra como un instrumento de apoyo y defensa mutua intercooperativo en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales para beneficio de las entidades asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección.

Este mecanismo de protección se concreta en un Fondo Interno de Solidaridad, destinado a prevenir o, en su caso, resolver situaciones de insolvencia o de cobertura legal de recursos propios que pudieran sobrevenir a cualquiera de las Cajas Rurales asociadas. Este fondo supone una garantía adicional importante para los clientes de Caixa Rural d'Algemesi, por lo que debe ser considerado como una garantía adicional al patrimonio de la propia entidad y, por tanto, adicional al Fondo de Garantía de Depósitos.

En definitiva, todas estas medidas y acciones hacen que el Modelo de Gobernanza y Gestión de Caixa Rural d'Algemesi sea totalmente sólido y acorde a las exigencias y expectativas de nuestros diferentes grupos de interés, dando así solidez y consistencia a nuestra entidad y haciendo posible que seamos una entidad de confianza tanto para dar respuesta a las necesidades actuales como a las que pudieran surgir en el futuro.



3. Personas

En Caixa Rural d'Algemesi hemos mantenido una apuesta clara, desde que se pusiera en marcha la entidad, por las personas y su desarrollo y calidad de vida. Esto nos ha llevado a construir una organización en la que la persona siempre está en el centro de nuestras actuaciones y decisiones. Nuestro compromiso con las personas ha sido, sin ninguna duda, clave para llegar a ser una entidad financiera de confianza para nuestros clientes y también para nuestros trabajadores y la sociedad en su conjunto.

Esta manera de entender nuestra actividad ha hecho posible que seamos una entidad con más de 50 años de historia, aportando durante todo este tiempo soluciones financieras para nuestro territorio y para las personas que desarrollan su vida en ellos.

En este capítulo queremos contarte algunos de los principales aspectos que concretan nuestros compromisos con dos de los grupos de personas más relevantes para Caixa Rural d'Algemesi: nuestros clientes y nuestros trabajadores.

3.1. Nuestros clientes

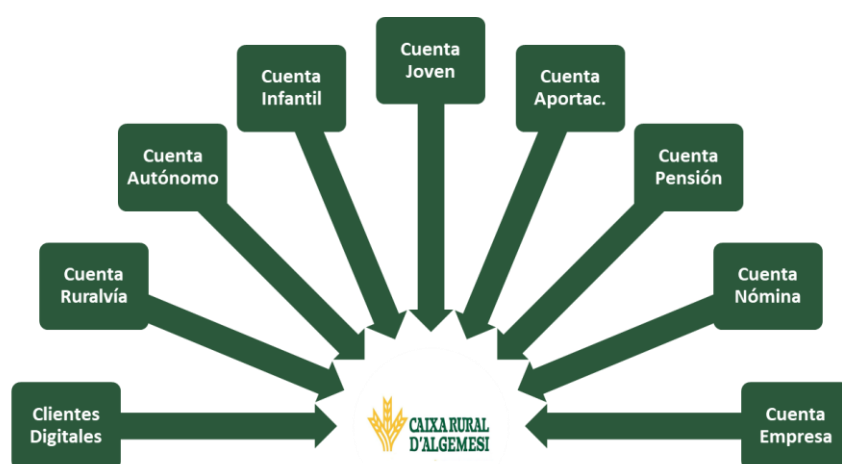
Los segmentos de clientes a los que Caixa Rural d'Algemesi da respuesta a través de sus productos y servicios financieros son:

- **Banca Personal**
- **Banca de Empresas**
- **Banca Rural**

Gracias a este enfoque segmentado de nuestros clientes, podemos analizar de forma adecuada las diferentes necesidades



financieras que cada uno de ellos presenta de forma diferencial, ofreciendo soluciones concretas que se adaptan específicamente a sus realidades.



Principales productos de Caixa Rural d'Algemesi

En este sentido, es importante destacar que Caixa Rural d'Algemesi, como muestra de su vocación de ayuda a sus clientes, y ante los impactos económicos generados por la COVID-19, se adhirió al Código de Buenas Prácticas del ICO (Instituto de Crédito Oficial).

Gracias a esta adhesión se pudieron atender las moratorias y se concedieron las ayudas necesarias para dar respuesta a los problemas económicos ocasionados por la pandemia.

En la búsqueda de la excelencia en nuestra relación con los clientes, Caixa Rural d'Algemesi tiene en marcha un Servicio de Atención al Cliente, a través del cual cualquier cliente puede hacernos llegar sus dudas, quejas y sugerencias. Este servicio está disponible tanto a través de nuestras oficinas como de los canales online de la entidad.

Este servicio se rige por 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 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Junto con este marco regulatorio, Caixa





Rural d'Algemesi cuenta con un reglamento interno propio aprobado por el Consejo Rector y verificado por la Secretaría Autonómica de Modelo Económico y Financiación que regula su actividad.

Durante el año 2021 se dirigieron al Servicio de Atención al Cliente un total de 22 escritos para presentar sus quejas, reclamaciones o consultas, lo que ha supuesto un ligero descenso frente a las 24 solicitudes de 2020. La totalidad de las solicitudes presentadas se admitieron a trámite, siendo resueltas 16 a favor del cliente, y no quedando ninguna archivada o pendiente de tramitación. De las quejas formuladas se dirigieron sugerencias de mejora a los Departamentos correspondientes.

Además, Caixa Rural d'Algemesi está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, entidad que acredita nuestro compromiso con un comportamiento ético y socialmente responsable en relación con la comunicación publicitaria de los productos que ofrecemos a nuestros clientes.

Este compromiso nos lleva a ser muy muy autoexigentes y rigurosos con la comunicación e información que damos a nuestros clientes, centrada en la veracidad, la transparencia y la comprensión de la información por parte de los clientes como ejes principales de nuestras estrategias de marketing.

Para acercar nuestra propuesta a los clientes, en la actualidad Caixa Rural d'Algemesi cuenta con 5 oficinas repartidas en las localidades de Algemesi, Albalat de la Ribera y Guadassuar, desde donde damos servicios a nuestros clientes a través de depósitos, financiación, seguros generales y agrarios, comercialización de fondos y valores, servicio ordinario de caja y de medios de pago.

Actualmente, todos estos servicios y productos se desarrollan bajo diferentes marcas comerciales, como son la propia Caixa Rural d'Algemesi, Ecaixalgemesi.es, Ruralvía, Joven-in, Finanzas y



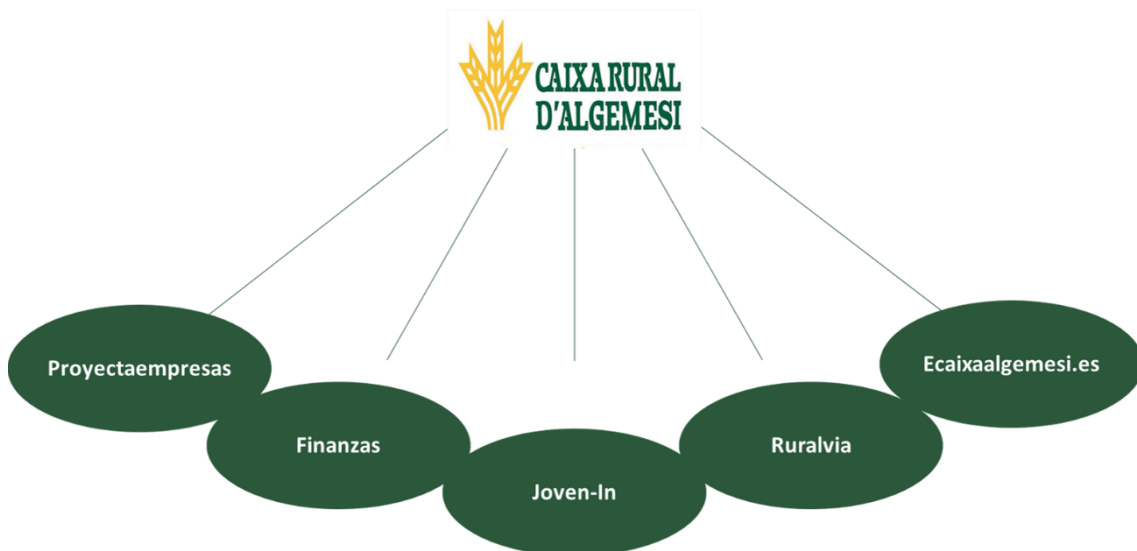


**CAIXA RURAL
D'ALGEMESI**

**PERSONES,
COMPROMÍS
I CONFIANÇA.**

Proyectaempresas. Gracias a estas diferentes marcas, podemos desarrollar nuestra propuesta de manera más enfocada y adaptada a las necesidades de nuestros clientes.

Esta propuesta de servicios y productos cuenta en la actualidad con todas las garantías y calidad que ofrece nuestra integración en el Grupo Caja Rural – Asociación Española de Cajas Rurales (AEER).



Marcas comerciales con las que opera Caixa Rural d'Algemesi



3.2. Nuestro equipo

En Caixa Rural d'Algemesi sabemos que para dar un servicio adecuado y satisfactorio a nuestros clientes es necesario también cuidar de nuestro equipo de personas y profesionales. Gracias a ellos podemos continuar avanzando en el desarrollo de nuestra propuesta de valor a los clientes y a la sociedad en su conjunto.



En este sentido, cuidar de nuestros trabajadores y trabajadoras es una apuesta clara y decidida de la entidad. Este compromiso forma parte de la cultura y forma de ser de Caixa Rural de Algemesi, que se concreta a través de nuestras acciones y decisiones diarias.

Para hablar de la relación de Caixa Rural d'Algemesi con sus trabajadores y trabajadoras, es importante destacar, en primer lugar, el hecho de ser una cooperativa de crédito. Sin ninguna duda, esto marca nuestra filosofía y nuestra forma de entender el desarrollo de nuestra empresa y de las personas que trabajan en ella.

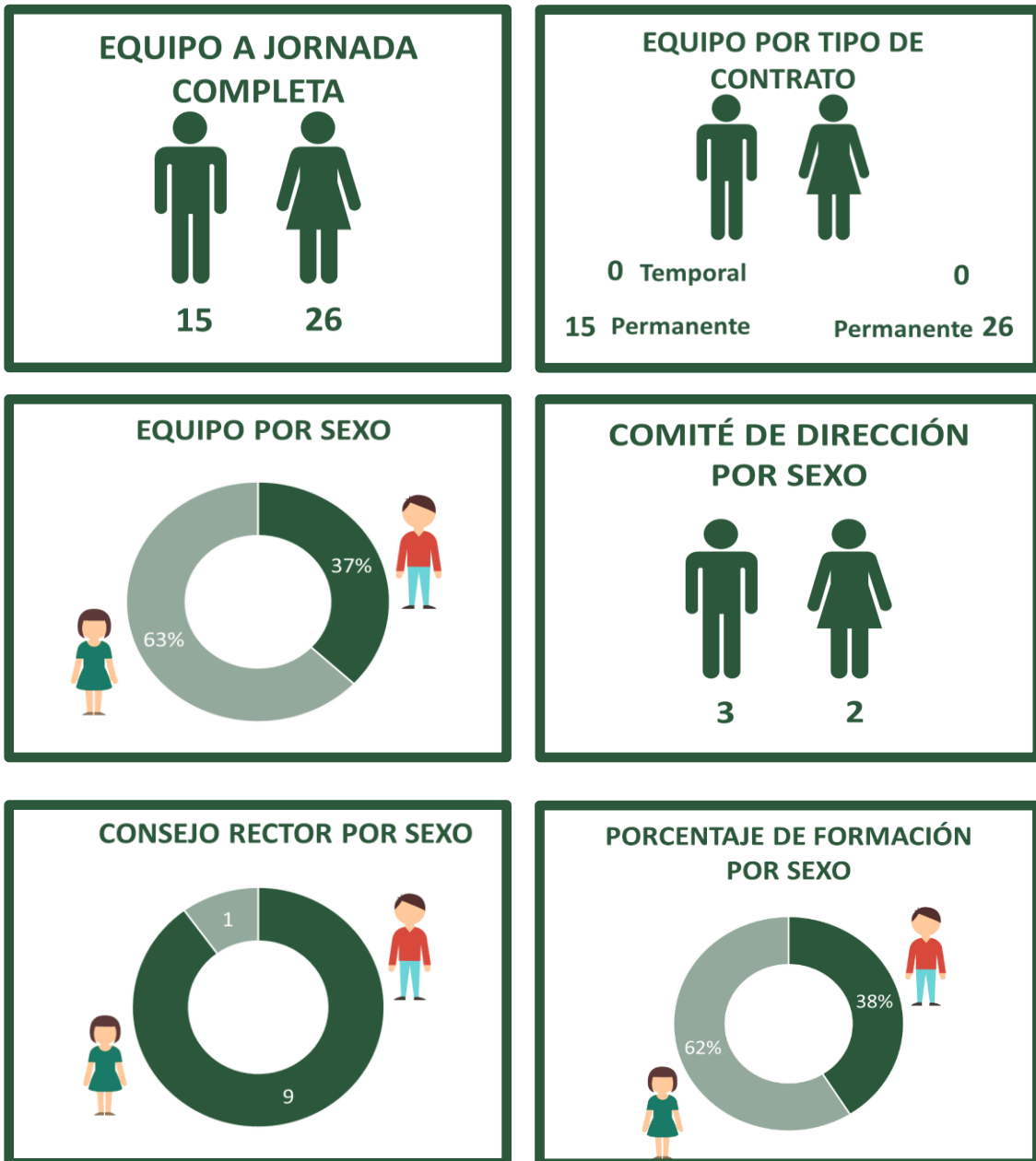
En esta línea, un aspecto que muestra nuestra apuesta cooperativista en relación con la gestión de las personas que forman parte de Caixa Rural d'Algemesi es el principio de equidad salarial entre todas las personas, que para nuestra entidad es un compromiso constante.

En concreto, la ratio de remuneración de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados es de 3'41, muy alejado de las ratios que existen en otras entidades financieras de nuestro mercado. Una ratio salarial que, por otro lado, es igual para hombres y mujeres, no produciéndose ningún tipo de discriminación salarial por sexo.

El equipo de gestión de Caixa Rural d'Algemesi lo conforman 41 personas, de las cuales un 63% son mujeres y un 37% hombres. Un equipo de gestión



que, junto con el Consejo Rector de la Entidad, muestran día a día su compromiso con nuestra entidad y con una gestión de calidad que dé respuesta a las necesidades de nuestros clientes.



En Caixa Rural d'Algemesi estamos convencidos que su equipo de gestión es clave para seguir llevando adelante su propuesta de valor y, por ese motivo, desarrolla una política de gestión de personas acorde a sus necesidades y comprometida con su desarrollo personal y profesional dentro de la entidad.



Un compromiso que le lleva a mantener un empleo de calidad en el que el 100% de la plantilla está contratada con una jornada laboral a tiempo completo y el 100% tiene contratos de trabajo indefinido.

La apuesta de la entidad por el desarrollo profesional de su equipo hace de la formación un eje fundamental. En este sentido, es importante destacar que se ha impartido un total de 2.668 horas de formación en toda la plantilla, a través de 20 acciones formativas. Esto da una media de 64 horas de formación por persona. Una formación que permite que Caixa Rural d'Algemesi desarrolle su trabajo con los estándares de gestión más actuales.



A esta apuesta por la formación hay que añadir también los beneficios sociales que la entidad ofrece a sus trabajadores, como son el seguro asistencia médica, una línea de préstamos, ayudas para estudios de hijos, seguro de vida, ayudas por incapacidad temporal, viudedad y orfandad y seguro de accidentes, entre otros.

Por otro lado, Caixa Rural d'Algemesi es una entidad que mantiene una apuesta clara y decidida por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Este compromiso se lleva a cabo a través de medidas para la conciliación de la vida personal y laboral, como son los permisos de lactancia, reducción de la jornada laboral, acompañamiento



médico, excedencia voluntaria o excedencia para cuidado de hijos.

Todas estas medidas conforman una filosofía de cuidado personal y profesional de nuestro equipo, gracias a la cual nuestra entidad en 2021 ha tenido una rotación de personal del 0%, una tasa de absentismo del 1'50% en mujeres y 1'25% en hombres y ningún accidente laboral.



4. Planeta

El compromiso social de Caixa Rural d'Algemesi no es sólo con el desarrollo económico y social de las personas y los territorios, sino que además tiene una apuesta clara por equilibrar este desarrollo con el planeta y los recursos naturales que utilizamos.

Siendo conscientes que nuestra actividad como entidad financiera no genera un impacto directo ambiental elevado, el primer paso de nuestro compromiso es ser conscientes de los recursos que utilizamos.

En este sentido, a continuación te mostramos las principales cifras dentro de este ámbito, así como los resultados de nuestra apuesta por el cuidado del planeta.

Durante 2021, Caixa Rural d'Algemesi ha consumido 32 tóneres de impresora, siendo todos ellos reciclados. Para ayudar a reducir nuestro consumo, la impresión se realiza de manera centralizada, lo cual ayuda a reducir el número de impresiones que se realizan y, por tanto, a reducir nuestro impacto en el medioambiente.



Estos tóneres, además de comprarlos reciclados, se envían de nuevo una vez usados a reciclar a través de un proveedor homologado para la gestión de residuos.

Del mismo modo, el papel utilizado se gestiona a través de nuestro proveedor DCD, quien destruye y recicla el papel a través de los cauces adecuados. DCD cuenta con todos los sistemas de gestión y certificaciones oportunos para este fin.



En relación con el consumo energético, durante 2021, las diferentes oficinas de Caixa Rural d'Algemesi han consumido un total de 178.188kW.

Es importante destacar que el compromiso de Caixa Rural d'Algemesi con el uso de energía sostenible, le ha llevado a que el 100% de la energía que se consume actualmente se obtiene a través de la comercializadora Fenie Energía, siendo el 100% de esta energía obtenida de fuentes renovables y sostenibles.





Además, desde el mes de noviembre de 2019, Caixa Rural d'Algemesi firmó un convenio con la empresa Respira Energía, gracias al cual se facilita tecnología a nuestros clientes de forma que también ellos puedan obtener energía de fuentes renovables y con garantía de origen 100% libre de CO₂

Respecto al consumo de energía de Caixa Rural d'Algemesi, es importante destacar también que se ha implementado una aplicación de monitorización de consumos, con el objetivo de analizar y estudiar propuestas de optimización de consumo, de tarifa y compensación de energía reactiva.



Además, en la Sede Central de Caixa Rural d'Algemesi se dispone también de una aplicación que permite el control centralizado del aire acondicionado, facilitando así una gestión más eficiente del mismo.

Por último, se ha renovado la luminaria de las oficinas, sustituyendo las anteriores por alumbrado eficiente de bajo consumo y se han renovado diferentes aparatos de aire acondicionado por tecnología también más eficiente.

En el capítulo de consumo de agua, Caixa Rural d'Algemesi utilizó en 2021 424m³ de agua en el total de todas sus oficinas.



5. Compromiso social

Caixa Rural d'Algemesi, como entidad cooperativa de crédito que somos, tenemos un compromiso firme con el desarrollo económico y social de su entorno.

Como muestra de este compromiso, mantenemos un contacto y apoyo continuo con diferentes organizaciones y colectivos con los que la entidad interactúa: cooperativas agrícolas, asociaciones de comercios locales, asociaciones de empresas, colectivos de agricultores, proveedores, así como con nuestros socios, clientes y empleados.



**Grupos de Interés de Caixa
Rural d'Algemesi**

Este compromiso con el desarrollo económico y social de nuestro territorio se lleva a cabo tanto desde Caixa Rural d'Algemesi como a través de su Fundación.

La apuesta de Caixa Rural d'Algemesi por la generación de un impacto social y económico positivo y sostenible nos lleva a implicarnos y comprometernos con diversas iniciativas que se llevan a cabo en los territorios en los que la entidad está presente y desarrolla su actividad.

La aportación de Caixa Rural d'Algemesi a la Fundació Caixa Cooperativa d'Algemesi, a través de la cual se llevan a cabo aportaciones a diferentes organizaciones de nuestro entorno, ha ascendido en 2021 a 75.000 €.



La Fundación ha distribuido parte de su presupuesto destinado a donaciones entre diferentes entidades sin ánimo de lucro, tales como: El Caudal del Pobre d'Algemesi, Associació de

Guadassuar d'Amics i Familiars de Persones amb Alzheimer (AGUAFA), Algemesí Solidari y Cáritas.

Por su parte, Caixa Rural d'Algemesí ha intentado dinamizar e involucrar a sus clientes en promover el comercio local ante la situación tan desfavorable en la que quedaron como consecuencia del cierre generalizado.



Para ello se adaptaron los sorteos de navidad y de viajes a tarjetas regalo con las que realizar compras en los comercios de la localidad y se colaboró activamente en la campaña de dinamización que el Ayuntamiento d'Algemesí llevó a cabo.

La principal preocupación ha sido proteger a los clientes, socios y empleados y promover acciones que sirvan para dinamizar la economía y el empleo, mitigando los efectos de la crisis en las personas y los territorios donde actuamos y concentrando nuestros esfuerzos para estar a la altura de la situación.

Pero nuestro compromiso con el entorno no se queda sólo en la colaboración que llevamos a cabo con estas entidades sociales, sino que nuestra apuesta por el desarrollo de nuestro entorno se concreta también en el esfuerzo de Caixa Rural d'Algemesí por la generación de empleo y formación de nuestros jóvenes.

En este sentido, durante los últimos 5 años se han integrado en nuestra entidad, a través de un contrato de beca, personas de nuestro municipio que han llevado a cabo las sustituciones de verano.



Comprometidos también como estamos con el desarrollo de nuestro tejido empresarial, Caixa Rural d'Algemesí mantiene un compromiso con la contratación de proveedores locales. Esta apuesta ha permitido que el 33% de los proveedores de la entidad provengan de los municipios en los que tenemos oficinas abiertas.

Memoria SOCIAL

2021



**CAIXA RURAL
D' ALGEMESI**

**PERSONES,
COMPROMÍS
I CONFIANÇA.**