

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**CAJA RURAL DE ARAGÓN**

CIF:F99320848

Coso 29

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Caja Rural de Aragón, SCC

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Coso, 29 - 50.003 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Entidad Financiera

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

710 empleados a 31 de diciembre de 2023

#### 06 - Persona contacto

M<sup>a</sup> Laura Prada Navarro

#### 07 - E-mail persona contacto

[sostenibilidad@craragon.es](mailto:sostenibilidad@craragon.es)

#### 08.- Página web

[www.cajaruraldearagon.es](http://www.cajaruraldearagon.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

**Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,**

## **educación, formación, etc)**

### **1.1, Información adicional**

En el ejercicio 2022, se elaboró el Plan Estratégico 2023-2025, denominado CRisalis. Para la elaboración del Plan Estratégico se realiza un diagnóstico en tres planos, un diagnóstico del entorno, un diagnóstico financiero, en el que 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:

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

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

#### **2.1. Información adicional**

A finales del año 2021, la Entidad 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.

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.

Durante el ejercicio 2024, la Entidad tiene previsto desplegar un proceso de determinación de la doble materialidad de acuerdo a las directrices publicadas por el Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG).

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

#### **3.1. Información adicional.**

Caja Rural de Aragón dispone de un Fondo de Educación y Promoción que se destina a distintos fines de promoción del cooperativismo en distintas líneas, tal y como se refleja en los artículos 22 y 24 de los estatutos sociales de Caja Rural de Aragón.

El fondo de educación y promoción se destina a actividades que cumplen alguna de las siguientes finalidades:

- a) La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
- b) La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- c) La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

Al FEP se destina el 10% del excedente disponible del ejercicio.

La estimación del impacto de la actividad de Caja Rural de Aragón en el desarrollo local y en la población, se realiza por el número de personas que han formado parte de las acciones que se realizan desde la Caja (por ejemplo, en el ejercicio 2023, 25.157 personas pasaron por alguna de las actividades organizadas en la sede social de la Entidad.

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

#### **4.1. Información adicional**

Los grupos de interés prioritarios identificados por Caja Rural de Aragón son:

- Clientes y socios:
  - Clientes particulares
  - Clientes empresas y autónomos
  - Clientes de banca privada
- Empleados
- Proveedores
- Entidades sociales colaboradoras

## **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

### **5.1. Información adicional**

La materialidad, supone la identificación de los grupos de interés más relevantes para la Entidad, y cuáles son los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes o materiales para dichos grupos de interés (materialidad externa) y para la estrategia empresarial y la acción empresarial (materialidad interna). De este modo, se identifican los impactos de la Entidad en dichos grupos de interés, y permite reflexionar en cómo gestionarlos. El análisis de materialidad, es un estudio relevante, llevado a cabo por las entidades en el marco de la planificación estratégica, ya que permite identificar y evaluar los aspectos económicos, sociales y ambientales que son relevantes para su enfoque en materia de desarrollo sostenible, así como en la determinación de la información no financiera a divulgar.

Adicionalmente, la Entidad dispone de otros canales de diálogo para cada uno de los grupos de interés, en los que destacan entre otros:

- Clientes: Oficinas, Servicio de Atención al Cliente, Página Web, Redes Sociales, etc.
- Empleados: Intranet, Universo Innova, sistemática de reuniones, encuesta de cliente interno, etc.
- Proveedores: Evaluación y homologación de proveedores, etc.
- Entidades sociales: Red Comercial, etc.

## **Gobierno de la organización**

### **6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

#### **6.1.. Información adicional.**

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

podrían 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.

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.

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.

## **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

### **7.1. Información adicional**

Caja Rural de Aragón pone a disposición de todos sus grupos de interés de un Canal Ético accesible a través de su página web (<https://www.cajaruraldearagon.es/es/canal-etico>), siendo una vía de comunicación, segura y confidencial, a través de la cual se puede informar de cualquier irregularidad o actuación contraria a la ley, al Código de Conducta y al resto de normativa interna del Grupo.

Esta plataforma permite realizar comunicaciones, incluso de forma anónima, garantizando la protección de los informantes frente a posibles represalias. Se facilita una "Guía Informativa para personas que realizan comunicaciones" en la que se describe el ámbito material y personal al que se extiende el Canal Ético, así como el alcance de las medidas de protección que le brinda la normativa vigente. El Sistema Interno de Información cuenta también con una "Política de Información de irregularidades y protección de los informantes" en <https://craragon.canaletico-cajarural.com>.

La Entidad, ha redactado y aprobado Procedimiento general del sistema interno de información que normaliza el proceso de gestión de informaciones, de acuerdo con los requerimientos en relación con las fases de recepción de comunicaciones, instrucción y finalización del procedimiento, ha nombrado al Responsable del Sistema y cuenta con Unidad Técnica de Cumplimiento para la recepción y gestión de las comunicaciones e informaciones recibidas a través del Canal Ético.

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1 Información adicional**

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:

- Cercanía
- Entusiasmo
- Sencillez
- Colaboración

Durante el año 2023, el Área de Personas ha realizado un ejercicio de introspección involucrando a toda su plantilla dando como fruto un completo Atlas Cultural donde se reflejan los valores fundamentales de la Entidad y marca el camino para mejorar nuestro servicio a los clientes.

El Atlas Cultural, como síntesis de la realidad corporativa de la Entidad, ha servido para que los trabajadores identifiquen los pilares más destacados de su cultura y para que presenten y proyecten buenas prácticas y mejores ideas para actualizarlos e impulsar, de forma colaborativa, nuevos éxitos.

**9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

**9.1. Información adicional**

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 la plantilla y la Dirección, 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.

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.

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.

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 junio del 2023 se revisó, actualizó y se aprobó por el Consejo la nueva versión del manual en la que se adapta a la circular 3/2022 Banco de España sobre política de financiación a partes vinculadas, se actualizan los criterios de Control de Precios conforme a la guía EBA de Originación y Seguimiento y se introducen nuevos criterios ASG.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

#### **10.1. Información adicional.**

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 de dicho Comité, al objeto de dotar de agilidad en la toma de determinadas decisiones y gestiones.

En el año 2022, Caja Rural de Aragón definió su Estrategia de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo Rector y alineada con el Plan Director de Sostenibilidad y la Estrategia de la Entidad.

Los principales ámbitos y líneas de la Estrategia de Sostenibilidad son:

- Transición hacia finanzas sostenibles.
- Diálogo y relación con el entorno.
- Clientes, inclusión, personas y desarrollo de talento.
- Solidez, transparencia y ética.

Aualmente, Caja Rural de Aragón elabora un informe de sostenibilidad bajo el estándar GRI (Global Reporting Initiative), Este informe tiene como objetivo proporcionar transparencia sobre la gestión sostenible de la empresa, permitiendo a los grupos de interés, como clientes, inversores y la comunidad, evaluar el desempeño y el compromiso

de la Caja en aspectos clave como el medioambiente, los derechos humanos y la ética empresarial.

**11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

**11.1. Información adicional.**

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.

En base a lo indicado, los ODS identificados como prioritarios han sido: 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).

A su vez, todas las líneas de acción tienen asignado un responsable, así como las actividades a realizar y los indicadores de seguimiento.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

**12.1. Información adicional**

Como se recoge en su Política de Sostenibilidad, la propuesta de valor que Caja Rural de Aragón ha desarrollado hacia sus clientes se basa en ofrecer una calidad de servicio excelente mediante el conocimiento y percepción que los clientes tienen de la Entidad; realizando encuestas de satisfacción, reforzando el Servicio de Atención al Cliente (SAC), para que los mismos compartan sus quejas y reclamaciones y elaborando planes de acción y mejora en cada área,

Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una encuesta de cliente interno, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto. Por último, se está trabajando en la generación de cuadros de mandos, que permitan obtener una visión homogénea de la gestión de clientes, alineado con el Plan Estratégico.

**13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

### 13.1. Información adicional

Caja Rural de Aragón dispone de distintos mecanismos para la mejora de sus productos y servicios:

- IA ThinkTank. Con el objeto de estudiar y conocer que es la Inteligencia Artificial, permitiendo identificar casos de uso que se pueda implementar en la Entidad, al objeto de mejorar la eficiencia de la Caja en todos sus ámbitos. Adicionalmente, teniendo en cuenta la importancia de la protección de los datos y de la sensibilidad de la información en una entidad financiera, se trabaja también en la concienciación y seguridad del uso de la Inteligencia Artificial.
- Innova Operaciones. Con el objetivo de dar a conocer los desarrollos que se realizan a nivel de Grupo a los departamentos, facilitando la implementación en sus procesos para hacerlos más eficientes.
- Innova Clientes. Canaliza de manera ordenada y eficaz las ideas y sugerencias, tanto de la Red como de los Servicios Centrales para mejorar los procesos operativos de la Entidad. Las acciones vienen definidas por la priorización que la Red Comercial hace de los procesos más relevantes.

Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una encuesta de cliente interno, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto. Por último, se está trabajando en la generación de cuadros de mandos, que permitan obtener una visión homogénea de la gestión de clientes, alineado con el Plan Estratégico.

## Innovación en los productos y servicios

### 14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

#### 14.1. Información adicional.

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.

A lo largo de 2023, de la manera conjunta con RSI, la Caja ha comenzado a robotizar algunos de sus procesos comerciales. La robotización consiste en crear un "robot" con el fin de que pueda acceder a los sistemas de información, ejecutando una secuencia de actividades siguiendo un conjunto de instrucciones y reglas. Esto permite aumentar la calidad y la eficiencia, minimizar el riesgo operacional, mejorar los procesos ya implantados y reducir los tiempos de ejecución. En la actualidad se han robotizado procesos como la gestión automática de altas y modificaciones de datos de la plantilla o la ejecución del reparto de Fondos de inversión en testamentarías, entre otros.

Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una encuesta de cliente interno, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto. Por último, se está trabajando en la generación de cuadros de mandos, que permitan obtener una visión homogénea de la gestión de clientes, alineado con el Plan Estratégico.

Muestra de la importancia que tiene para Caja Rural de Aragón la digitalización y la mejora de procesos es la evolución del Canal Innova al Universo Innova, donde 3 canales de los 5 que lo componen versan estas temáticas:

- IA ThinkTank. Con el objeto de estudiar y conocer que es la Inteligencia Artificial, permitiendo identificar casos de uso que se pueda implementar en la Entidad, al objeto de mejorar la eficiencia de la Caja en todos sus ámbitos. Adicionalmente, teniendo en cuenta la importancia de la protección de los datos y de la sensibilidad de la información en una entidad financiera, se trabaja también en la concienciación y seguridad del uso de la Inteligencia Artificial.

- Innova Operaciones. Con el objetivo de dar a conocer los desarrollos que se realizan a nivel de Grupo a los departamentos, facilitando la implementación en sus procesos para hacerlos más eficientes.

- Innova Clientes. Canaliza de manera ordenada y eficaz las ideas y sugerencias, tanto de la Red como de los Servicios Centrales para mejorar los procesos operativos de la Entidad. Las acciones vienen definidas por la priorización que la Red Comercial hace de los procesos más relevantes.

Otra muestra de la digitalización de la Caja es la prestación de 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 mejora experiencia de usuario, la Entidad está en constante búsqueda de aplicar soluciones tecnológicas en sus interacciones con el cliente, como puede ser la inteligencia artificial, que complementen el servicio ya prestado por otros canales como Ruralvía, y que también está en constante actualización implementando elementos de seguridad como es el reconocimiento biométrico.

En su página web, la Entidad dispone de información que facilita el uso de las distintas funcionalidades de las aplicaciones 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 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.

## Calidad de los productos y servicios

### 15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

#### 15.1. Información adicional.

La Caja establece tres actividades primarias: Marketing, Asesoramiento y Servicio sustentadas en un Modelo de Negocio basado en nuestras capacidades distintivas: cercanía, servicio y relación, para contribuir a la aportación de valor para nuestros clientes.

La actividad de Marketing se orienta a conocer las necesidades de los clientes de la Caja bajo la estrategia de Customer Centric, y así poder diseñar servicios que les proporcionen la mejor experiencia posible en los diferentes canales.

La actividad de Asesoramiento se centra en adecuar la oferta de servicios a las necesidades concretas de los clientes de forma honesta, profesional, individualizada y comprometida en el contexto de una relación de confianza basada en el conocimiento y la escucha.

Finalmente, la actividad de Servicio comprende todas las acciones que derivan de la contratación de los servicios que deben sustentarse en unos procesos de negocio sencillos y ágiles para los clientes, en el contexto de las capacidades distintivas, en la amplia red de oficinas y otros canales de la Entidad.

La Caja implementa estrategias y utiliza herramientas específicas que permiten la especialización del servicio, como la segmentación y carterización de clientes y gestores especializados que asesoran a nuestros clientes, así como herramientas de gestión de relaciones (CRM), etc., en un contexto de mejora de la eficiencia operativa. Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una encuesta de cliente interno, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto. Por último, se está trabajando en la generación de cuadros de mandos, que permitan obtener una visión homogénea de la gestión de clientes, alineado con el Plan Estratégico.

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).

En 2023, se ha avanzado en una mejor identificación de los productos sostenibles en la cartera de productos de la Caja. Junto con el Banco Cooperativo se ha trabajado en un proyecto para su identificación; a este respecto se han identificado:

- Productos que a nivel regulatorio por los organismos competentes son considerados como "verdes" o sostenibles.

- Productos que comercialmente se considera como "verdes" o sostenibles tras su análisis en el marco del proyecto.

La cartera de productos sostenibles está dividida en productos para empresas y productos para particulares incluyéndose productos como préstamos o líneas de crédito que tienen componentes ambientales?

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.

- 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. Así como criterios valorativos, es decir, que 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 como en el de la salud, en nuevas tecnologías o en energías sostenibles.

## **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

### **16.1. Información adicional.**

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 EC0/734/2004, 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 2023, el plazo medio de resolución del SAC es de 4,5 días.

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.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **17.1. Información adicional.**

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. Además, Autocontrol cumple las exigencias establecidas en la Ley de Competencia Desleal para su reconocimiento legal, por lo que, entre otras medidas, prohíbe la realización de comparativas con otros competidores.

A nivel interno, el Departamento de Estrategia de Negocio 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.

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. Adicionalmente, en 2023 se ha creado un Protocolo Gobernanza de Productos ASG Bancarios cuyo objetivo es definir las tareas específicas de gobernanza asociadas a esta tipología, concretamente del uso de la Ficha ASG de Productos Bancarios, que utilice cualquier área responsable de la creación, el desarrollo, la emisión y/o el diseño de productos bancario. Esta ficha es de uso obligatorio en cualquier proceso de gobernanza de productos bancarios, existentes (cuando se produzca una revisión) o nuevos (creación de un nuevo producto).

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.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

##### **18.1. Información adicional**

Caja Rural de Aragón va a realizar un estudio de experiencia de empleado en el cual se identificará la percepción de las personas trabajadoras de la Entidad en los diferentes aspectos a lo largo de la vida laboral. Una vez analizados los resultados se identificarán las áreas de mejora y se definirán las pertinentes acciones.

Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una encuesta de cliente interno, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

### **19.1. Información adicional**

La política de Caja Rural de Aragón siempre se ha basado en la igualdad de oportunidades, velando por favorecer siempre la promoción interna y el desarrollo de los profesionales de la Entidad.

Para la Entidad 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. Por ello, como se ha mencionado anteriormente, se han incluido acciones de gestión de Igualdad y diversidad en el Plan Estratégico.

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 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 y por 3 representantes de la empresa.

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.

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.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

**20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

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.

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.

Adicionalmente, en mayo de 2023 se publicó el protocolo de desconexión digital de Caja Rural de Aragón a tenor de lo establecido en el artículo 88.3 de la citada Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantías de los derechos digitales.

Para reforzar dicho protocolo, entre junio y septiembre, toda la plantilla tuvo la oportunidad de realizar una formación de desconexión digital en formato digital a través de la plataforma AURA. El objetivo de la formación era aportar las claves para hacer un uso responsable de los medios tecnológicos y dosificar su uso, sabiendo desconectar y eliminar la dependencia a las diferentes aplicaciones existentes.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

#### **21.1. Información adicional.**

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.

Para ello, la Entidad dispone de un Plan de Acompañamiento y 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.

La recogida de necesidades y acciones de formación se realiza anualmente en el mes de noviembre durante las reuniones de Calibración y Planificación, donde con la intervención de todas las direcciones de Área, Departamento y Zona, se revisa el posicionamiento profesional (Desempeño y Potencial) de todas las personas y sus necesidades formativas. Para fomentar la mejora continua, se analiza el proceso de Acompañamiento y Formación a través de una encuesta interna anual, la cual 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.

## **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **22.1. Información adicional**

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 toda la plantilla, 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.

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

#### **23.1. Información adicional.**

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 su plantilla, contemplando todas las dimensiones de la salud, física, psíquica y social, basándose en la participación de la plantilla, 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.

En noviembre de este año se ha realizado una evaluación de los factores de riesgos psicosociales, que son aquellas condiciones de una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, con capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. Dicha evaluación fue consensuada con los Comités de Seguridad y Salud. Se realizó un cuestionario voluntario y anónimo para toda la plantilla con el método F-psico del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los resultados obtenidos están siendo analizados y se identificarán acciones de mejora para desarrollar a lo largo de 2024.

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.

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.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

#### **24.1. Información adicional**

La Entidad apuesta por la contratación de proveedores locales para aquellos casos en los que existe la opción.

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.

Cabe reseñar que durante el año 2023 se han definido una serie de cláusulas ambientales aplicables a los proveedores para minimizar el impacto ambiental en la prestación de servicios y actividades en su relación con la Caja. Algunas de las cuestiones incluidas hacen referencia por ejemplo a una correcta gestión de los residuos generados según la legislación vigente o el disponer de cualquier licencia, autorización o registro de carácter ambiental que sea necesaria para el desempeño de su trabajo. Dichas cláusulas van a ser

incluidas en todos los contratos a lo largo del 2024.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

#### **25.1. Información adicional**

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.

Cabe reseñar que durante el año 2023 se han definido una serie de cláusulas ambientales aplicables a los proveedores para minimizar el impacto ambiental en la prestación de servicios y actividades en su relación con la Caja. Algunas de las cuestiones incluidas hacen referencia por ejemplo a una correcta gestión de los residuos generados según la legislación vigente o el disponer de cualquier licencia, autorización o registro de carácter ambiental que sea necesaria para el desempeño de su trabajo. Dichas cláusulas van a ser incluidas en todos los contratos a lo largo del 2024.

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

#### **26.1. Información adicional**

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.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

### **27.1. Información adicional**

Como se ha comentado anteriormente, periódicamente la Caja realiza el análisis de materialidad no financiera en el cual identifica y prioriza las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los grupos de interés, entre ellos proveedores, a través de un cuestionario.

Adicionalmente se realiza seguimiento de la actividad y de la calidad de los servicios que prestan, y en función del tipo de servicio externalizado, se mantienen reuniones periódicas de seguimiento y de intercambio de feedback bidireccional.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

#### **28.1. Información adicional.**

Una parte del compromiso de la Caja con la sociedad se canaliza a través de la Fundación Caja Rural de Aragón.

De forma complementaria 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 cinco ejes: Acción Social, Desarrollo del Medio Rural, Formación, Deporte y Cultura.

La Entidad realiza unas acciones de manera recurrente cada año y otras según van surgiendo necesidades en los territorios en los que está presente. 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.

La filosofía de la Entidad en el desarrollo de su acción social es llegar al mayor número de poblaciones y personas posibles. En este sentido, las oficinas de la Red comercial de la Caja se convierten en ?embajadas? a través de las que se canalizan las peticiones, para su valoración en función del calendario y los recursos disponibles.

Todas las acciones desarrolladas por la Entidad están englobadas en alguno de los 10 ODS que tienen identificados.

La estimación del impacto de la actividad de Caja Rural de Aragón en el desarrollo local, se calcula con el número de personas que han formado parte de las acciones que se realizan desde la Entidad.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

#### **29.1. Información adicional.**

A continuación, se detallan algunas actuaciones que se han realizado en 2023 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. Por ejemplo, Convenios hipoteca Joven y El Bosque de los Zaragozanos.

- 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. Durante el año 2023 se ha participado en los siguientes proyectos, ofreciendo la sede de la Entidad. Como por ejemplo, Jornadas formativas en colaboración con Lonja del Ebro o el Proyecto ?Cooperamos Juntos?.

- Formación. Iniciativas que persiguen un doble objetivo; impulsar la formación entre la sociedad y acercar oportunidades laborales al territorio que permitan captar talento. Como por ejemplo, participación en varios eventos y ferias para dar a conocer el Programa de Prácticas y las múltiples oportunidades laborales que surgen en la entidad.

- 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, con un compromiso especial con la cultura y la música aragonesa, como por ejemplo, la segunda edición de los Premios Talento Emergente La torre de Babel, o la Semana Vive Latino.

- Deporte. Apoyo a iniciativas que promuevan y fomenten la mejora integral de la calidad de vida, mediante la creación y apoyo a programas que impulsen la actividad física, el bienestar emocional y la adopción de estilos de vida saludables. Estas iniciativas buscan no solo incentivar la práctica deportiva, sino también concienciar sobre la importancia de mantener hábitos saludables, contribuyendo así a prevenir enfermedades. Como por ejemplo, patrocinio del equipo de baloncesto Casademont femenino y masculino o la Quinta edición de los premios ?Mujer y deporte?.

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.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **30.1. Información adicional**

Caja Rural de Aragón dispone de un Plan de Comunicación de toda las acciones realizadas que incluye la comunicación interna y externa, comunicándose todas las acciones realizadas (Sociales, Desarrollo del Talento, Formación, Cultura, Deporte, ...) a través de los diferentes canales de los que dispone: Intranet, Redes Sociales (Instagram, Facebook, TikTok, X, Youtube y LinkedIn), Blog y Newsletters, así como en el envío de notas de prensa en determinadas acciones.

En determinadas acciones se cuenta con la colaboración de las personas trabajadoras de la Entidad.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

#### **31.1. Información adicional**

Como se ha mencionado anteriormente, Caja Rural de Aragón dispone de un Plan de Comunicación de toda las acciones realizadas que incluye la comunicación interna y externa, comunicándose todas las acciones realizadas (sociales, Desarrollo del Talento, Formación, Cultura, Deporte, ...).

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

#### **32.1. Información adicional**

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 periódico, se reúne el Comité de Sostenibilidad de la Caja en el que se plasman las acciones realizadas, así como se determinan los próximos pasos a realizar tanto a nivel ambiental como en lo relativo a ¿sostenibilidad?.

El mayor impacto de la Entidad en el medio ambiente 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.

De especial relevancia en 2023 es que la Entidad ha avanzado en la estimación de la huella de carbono, especialmente de la financiada. Para ello, se ha basado en una

metodología desarrollada por un consultor externo experto en la materia en el marco de un proyecto sectorial promovido por CECA, AEB y UNACC. Esta metodología, basada en PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) permite obtener el cómputo de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de las contrapartes y clientes de la Entidad y realizar estimaciones de las mismas con distintos grados de fiabilidad en función de la información disponible. En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que si bien la Caja ha realizado importantes esfuerzos para obtener datos de consumo, emisiones y eficiencia energética de los inmuebles afectos a garantía de sus operaciones hipotecarias (siendo ésta la cartera más relevante), el crédito a la clientela de personas jurídicas está compuesto casi en su totalidad por empresas que no están obligadas a publicar datos de sus emisiones de CO<sub>2</sub>, recurriéndose en este caso a estimaciones sectoriales y medias nacionales en función de los CNAEs o códigos de actividad y teniendo en cuenta el tamaño del cliente en términos de volumen de ingresos y/o activo, poniendo también el volumen de exposición de la Entidad a la contrapartida en cuestión con la estructura de financiación de la misma. En el mismo sentido, la Caja obtiene a través de un proveedor externo de reconocido prestigio la huella de carbono de sus inversiones en títulos de renta fija.

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 desarrollaron 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.

Destacar de igual manera, que en la actualidad el 70% de la plantilla 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. A lo largo de 2023, se ha trabajado en la identificación de nuevo software para el control de consumos energéticos.

Por último, en relación al consumo de energía, se continúa 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?

### **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **Economía circular**

**34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

### **34.1. Información adicional**

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. En este sentido, como se ha comentado, se está en fase de identificación de nuevo software al respecto.
- 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, reduciendo 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. En la actualidad, todos los puestos tienen habilitada la tableta de firmas. De esta, forma el papel que no es A4? ha sufrido una disminución relevante en cuanto al consumo por parte de la plantilla.

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 y cintas de impresora. En ambos casos se reciclan por las empresas comercializadoras de estos productos.
- Dispositivos. Como cajeros y recicladores, cuya destrucción se realiza con empresas que reciclan los residuos, emitiendo el correspondiente certificado de destrucción.

En 2023 se ha consolidado el 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.

## **Comunicación ambiental**

**35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

### **35.1. Información adicional.**

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 su plantilla; 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 comunicaciones 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.
- Proyecto cálculo Huella de Carbono.

Adicionalmente, la concienciación también se plasma en la realización de diferentes cursos y actividades formativas con contenido ambiental. A este respecto, se ha impartido una formación en ?sostenibilidad?, con cuestiones ambientales, a las Direcciones de Área, Direcciones de Oficina y personas con mayor vinculación ambiental en la Entidad. A lo largo de 2023 se ha extendido la formación en ?sostenibilidad? a las Direcciones de Oficina de Empresas.

De igual modo, se ha recibido formación en ?riesgos climáticos? para el personal involucrado. De esta forma se amplía la visión tradicional del riesgo de ?crédito? con riesgos ESG, situación actual, futura e implicaciones.

Por otro lado, en línea con la implicación de la Caja en la sostenibilidad ambiental y sensibilización de su plantilla, la Caja tiene firmado un compromiso con ?El Bosque de los Zaragozaños? iniciativa que genera nuevos espacios naturales diseñados bajo criterios de infraestructura verde, colaborando en la mejora de la calidad de vida y la salud de la ciudadanía. De esta forma, Caja Rural de Aragón colabora en la plantación de árboles y en consecuencia la lucha contra el cambio climático.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

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, personas, 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.

Para ello dispone de un 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.

Disponemos también de una Estrategia de Sostenibilidad con Ejes y líneas de trabajo, así como de una 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.

Por último, también disponemos de un Plan Director de Sostenibilidad que establece los ejes y líneas de actuación en este ámbito.

Todo ello es una muestra del compromiso de Caja Rural de Aragón con la sostenibilidad.

### **39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Seguimos trabajando en reducir el impacto medioambiental de la Entidad, mejorando la medición de los consumos y emisiones que nos permitan realizar acciones de reducción, así como en el desarrollo de productos y servicios con criterios ASG.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**