

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL 2022



"La sostenibilidad es un propósito universal y, como tal, Caixa Ontinyent tiene definida como una de sus principales metas, la adopción de los valores, principios y prácticas tendentes a ella. El momento actual de madurez y solidez estratégica de la Entidad permite compartir con nuestros diferentes grupos de interés, nuestros hitos y retos en sostenibilidad."

ÍNDICE

Carta del presidente	6
1. Introducción	8
2. El modelo de empresa	10
3. El personal de la Entidad	32
4. La protección del medio ambiente, la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático	52
5. Las relaciones con la sociedad y con los grupos de interés	68
6. La Obra Social y la reversión de beneficios a la sociedad	88



Carta del presidente



"Caixa Ontinyent contribuye al desarrollo económico y social de sus comarcas, manteniendo su independencia, su esencia como Caja de ahorros y su vinculación territorial."

La sostenibilidad es un propósito universal y, como tal, Caixa Ontinyent tiene definida como una de sus principales metas, la adopción de los valores, principios y prácticas tendentes a ella. El momento actual de madurez y solidez estratégica de la Entidad permite compartir con nuestros diferentes grupos de interés, nuestros hitos y retos en sostenibilidad.

Durante los 138 años que constituyen su existencia, Caixa Ontinyent ha estado con su gente, en su tierra y frente a cualquier circunstancia. Hoy es la única Caja de ahorros valenciana que permanece y una de las dos que ha sobrevivido en España a una crisis financiera que ha transformado de forma significativa el sector bancario español. Esta supervivencia no ha sido casual sino fruto de una gestión prudente impulsada por nuestros órganos de gobierno, de la fidelidad a la idiosincrasia del modelo de Caja de ahorros, de la profesionalidad de nuestros directivos y de nuestro personal, y de la confianza de nuestros clientes.

Una entidad tan peculiar e importante en nuestras comarcas como Caixa Ontinyent no sólo se ha de enfrentar a las dificultades del actual entorno económico-social, sino que también debe un papel relevante en los nuevos retos de sostenibilidad ambiental y social.

Manteniendo como pilares básicos los tres objetivos fundacionales (asegurar la disponibilidad de los ahorros, financiar nuestra economía y revertir los beneficios a la sociedad), Caixa Ontinyent va adaptando sus estrategias a las exigencias del momento, actualizando constantemente su tecnología y sus servicios, priorizando la recuperación económica de nuestras comarcas, buscando nuevas oportunidades para los jóvenes y, evidentemente, implicándose en la sostenibilidad del sistema y en la lucha contra el cambio climático y la exclusión financiera y social.

No son objetivos fáciles, pero contamos con la cohesión de unos órganos de gobierno con capacidad de decisión, con un personal altamente profesional e implicado y, sobre todo, esperamos seguir mereciendo la confianza de nuestros clientes.

A diferencia de otras entidades, Caixa Ontinyent no tiene propietarios, su propiedad corresponde a toda la sociedad y, por tanto, es a ella a quien se debe. Mejorar su bienestar actual y preservarlo para el futuro es, pues, nuestro objetivo principal.

Gracias, porque entre todos mantenemos esta Caja y su esencia al servicio de nuestra sociedad y de sus personas.

José Pla Barber
Presidente de Caixa Ontinyent

1

Introducción



Caixa Ontinyent y Monte de Piedad (en adelante “Caixa Ontinyent”, “la Entidad” o “la Caja”) realiza su Memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social como muestra de su férreo compromiso con la sostenibilidad y con la responsabilidad, y como ejercicio de transparencia y comunicación para reflejar su desempeño individual a 31 de diciembre de 2022

Para la elaboración de esta Memoria se ha tomado como referencia lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, y los compromisos de esta Caja con sus grupos de interés conforme se recogen en su política de Responsabilidad Social.

La legislación introduce para determinadas empresas y grupos la obligación de incorporar, en el informe de gestión, un informe sobre el estado de información no financiera (EINF), cuyo objetivo es mejorar la transparencia y la publicación de información en el ámbito de la sostenibilidad, facilitando además la comprensión de la organización empresarial y de los negocios de la Entidad al respecto.

El EINF debe incluir la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de la Entidad, y el impacto de su actividad, como mínimo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. Asimismo, recoge información relativa al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación, la inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Cabe señalar que Caixa Ontinyent no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la elaboración del EINF, si bien se han tenido en cuenta voluntariamente los requerimientos de información no financiera de la Ley 11/2018.

La Memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social se publicará en la página web para facilitar su accesibilidad por parte de todos los grupos de interés.

En aquellos casos en los que se desee información adicional, se podrá encontrar en la página web de Caixa Ontinyent o puede solicitarse en las direcciones de contacto indicadas en la web www.caixaontinyent.es/corporativa/.

2

El modelo de empresa

- Descripción general de la Entidad
- Organización y estructura de la caja
- Principales líneas de negocio de la Entidad
- Presencia geográfica
- Objetivos y estrategias
- Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la Entidad

Descripción general de la Entidad

Caixa Ontinyent es una entidad de crédito de naturaleza fundacional y carácter social, cuya razón de existencia es contribuir al bienestar social mediante el aseguramiento de la disponibilidad de los depósitos de sus clientes y su inversión en actuaciones que dinamicen la economía de la zona, con productos y servicios que faciliten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos financieros y/o de crecimiento empresarial, y la reversión de beneficios a la sociedad en forma de obras sociales.

Para ello, capta fondos reembolsables y presta servicios bancarios y de inversión para familias, autónomos y pequeñas y medianas empresas, con especial énfasis en aquellas actividades que fomentan el desarrollo económico y social en el ámbito de actuación.

Sus actividades se realizan a través de sus 43 oficinas ubicadas en las provincias de Valencia y Alicante, así como a través de medios y canales digitales, siendo su principal línea de negocio la oferta de productos y servicios a particulares y pymes.

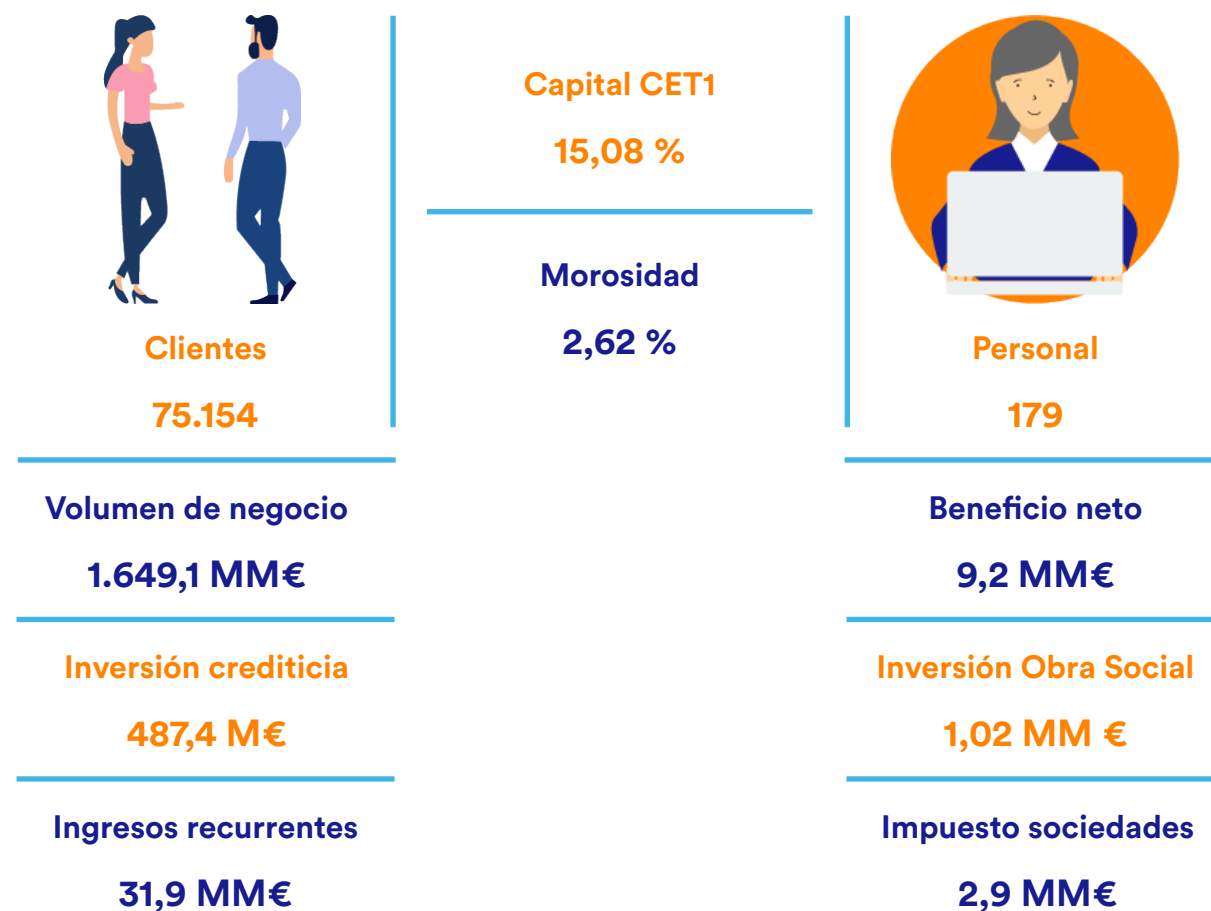
La Caja fue fundada por la Sociedad de Socorros Mutuos “La Previsora” en 1884, con el fin de contribuir al bienestar de su ámbito de actuación mediante tres acciones: fomentar y custodiar los ahorros de su clientela, facilitar el acceso al crédito, y revertir los beneficios a la sociedad destinándolos a obras de interés comunitario. Es la única Caja de ahorros valenciana que existe en la actualidad y una de las dos que en España han sobrevivido a la crisis financiera.

Se encuentra inscrita en los registros oficiales del Banco de España, en el Registro de Cajas Generales de Ahorros Popular, con el número 2045, en el Registro de Cajas de Ahorros de la Comunidad Valenciana, con el número 5, y en el Registro Mercantil de Valencia. Desde finales de 2016, la sede social de Caixa Ontinyent se encuentra en la plaza Sant Domingo, 24 de Ontinyent, siendo su identificación fiscal G46002796.

La Caja se rige por la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de Cajas de ahorros y fundaciones bancarias, y el Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Cajas de ahorros, y también está sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España.

Para ello, la Entidad dispone de un equipo cualificado, un completo catálogo de productos y servicios y una fuerte implantación y se encuentra disponible para los clientes a través de una amplia gama de canales: red de oficinas, cajeros (propios y de otras entidades con las que dispone de acuerdos suscritos al respecto en condiciones ventajosas) y banca a distancia (internet y móvil).

Principales datos financieros



Organización y estructura de la Caja

Por su naturaleza fundacional y carácter social, la vertiente social de la Entidad es parte intrínseca de su estrategia y de su cultura corporativa, por lo que desarrolla una tipología específica de actuación en su Obra Social, diversa, variada y basada en la reversión a cada localidad. Cabe señalar que la obra social es un elemento diferenciador de las cajas de ahorro.

El Grupo Caixa Ontinyent está compuesto, además de por la cabecera del Grupo, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent, por las siguientes entidades:

- **Sociedad dependiente:** Hotel Kazar, S.L. adquirida en 2018 cuya actividad es la de hostelería y alojamiento.
- **Sociedad multigrupo:** Espais per a Tu, S.L., constituida en 2015 cuyo objeto consiste en la promoción, construcción, venta y urbanización de inmuebles.
- **Sociedades asociadas:** Asistia Servicios Integrales, S.L., sociedad constituida en 2002, cuyo objeto social es la prestación de servicios integrales a edificios e instalaciones; y Protectel Gestión de Seguridad, S.A. constituida en 2002 y dedicada a Sistemas de seguridad y servicios contra incendios.

Órganos de Gobierno

Caixa Ontinyent está regida y gobernada por sus órganos de gobierno, que actúan con carácter colegiado. Sus componentes son nombrados para períodos de mandato de seis años, se renuevan por mitades cada tres años, y ejercen sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de Caixa Ontinyent y del cumplimiento de su función económico-social, con plena independencia de cualesquiera otros intereses que les pudieran afectar y sin estar ligados por mandato imperativo legal.

Dado que Caixa Ontinyent no tiene propietarios, su Asamblea General está compuesta por una representación plural de la sociedad (Impositores, Generalitat Valenciana, Corporaciones Municipales, Personal de la Entidad, y Colectivos representantes de intereses sociales), que se va renovando también por mitades cada tres años.

El gobierno de la Entidad corresponde al Consejo de Administración, con las siguientes Comisiones en su seno:

- **Comisión de Gestión**, con determinadas funciones expresamente delegadas por el propio Consejo.
- **Comisión Mixta de Auditoría**, con funciones en materia de auditoría y de control de los riesgos, con acceso directo a las funciones de control interno (Staff de Control y Staff de Auditoría Interna) y a los auditores externos.
- **Comisión de Retribuciones y Nombramientos**, con funciones relacionadas con la política de retribuciones a los miembros de los órganos y personal directivo y con el cumplimiento de los requisitos de idoneidad por parte de éstos.
- **Comisión de Inversiones**, que informa de las inversiones y desinversiones estratégicas y estables que se propongan.

Por su parte, la Comisión de Control, como órgano independiente del Consejo de Administración, vigila la gestión del Consejo e informa a la Asamblea General y a los organismos supervisores.

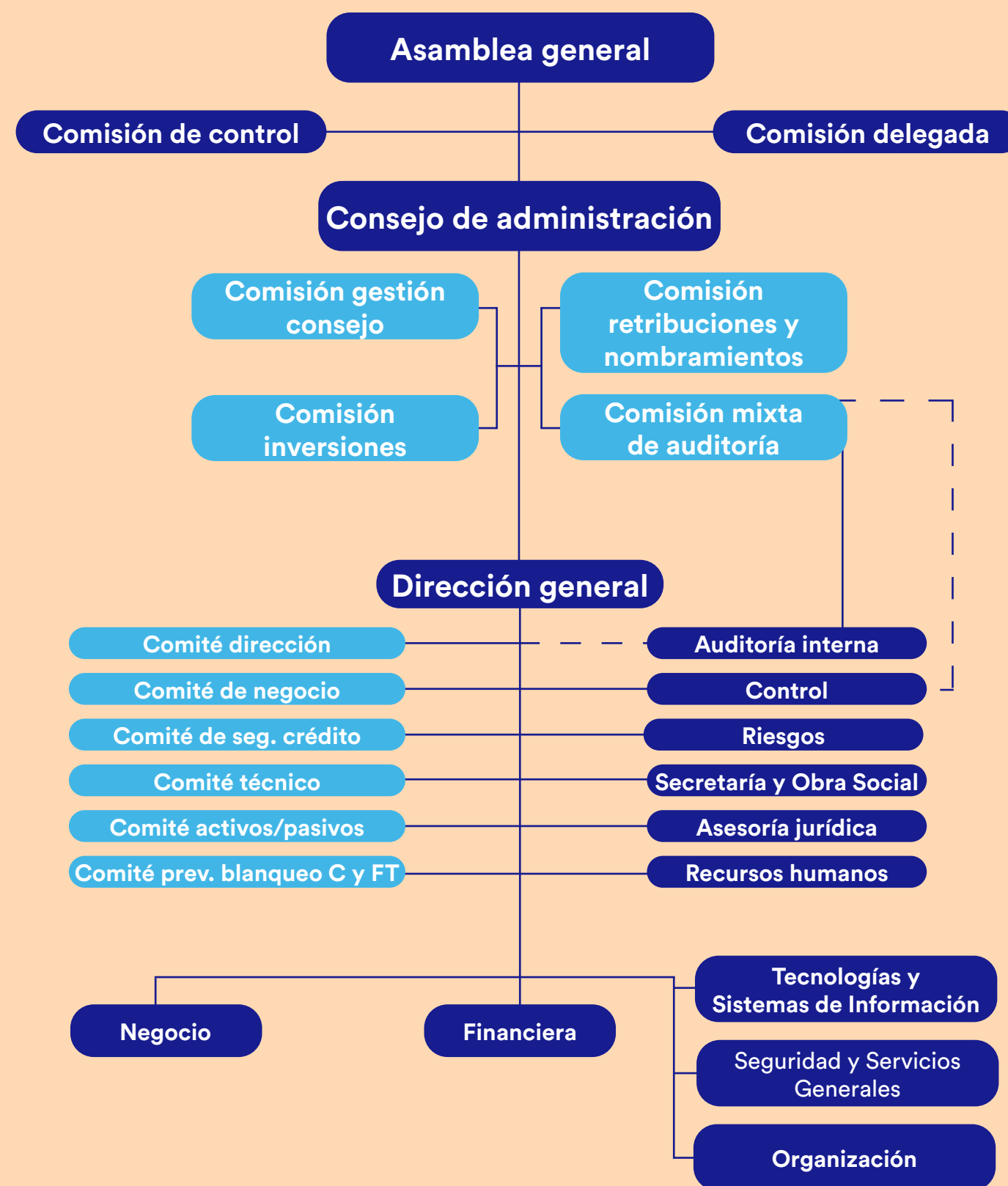
Dirección General

La Dirección General se configura como órgano de administración en su función de dirección y es nexo de unión entre los órganos de gobierno y el personal.

Organización interna

La Entidad dispone de una estructura de funciones y responsabilidades en la ejecución de las políticas, recogidas en el Manual de Organización, con separación clara en cuanto a la gestión de los riesgos, establecida en tres líneas: 1) para la ejecución de las políticas, a cargo de las unidades operativas; 2) de seguimiento y control a cargo del Staff de Control; 3) de revisión independiente, a cargo de Auditoría Interna.

La estructura organizativa de la Entidad se recoge en el siguiente organigrama (derecha):



La Caja está avanzando en la integración de la sostenibilidad en su funcionamiento y en su actividad, con el fin de consolidar el despliegue en la organización de un modelo de gobierno que garantizará la implementación de la estrategia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG).

Principales líneas de negocio de la Entidad

El tradicional liderazgo ejercido por la Caja en su ámbito geográfico de actuación se apoya en un modelo de servicios financieros caracterizado por la cercanía, un profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de la clientela como consecuencia de las relaciones existentes y de la calidad de los servicios prestados, vertebrados en torno a las siguientes líneas y sublíneas de negocio:

Línea	Sub-línea
Banca comercial	Hogares: Préstamos y anticipos
	Sociedades: Préstamos y anticipos
	Depósitos de hogares y sociedades
	Servicios de pago
	Intermediación: seguros, fondos de pensiones y fondos de inversión
Entidades de crédito	Valores representativos de deuda
Sector público	Valores representativos de deuda
	Préstamos y anticipos
	Depósitos
Valores representativos de deuda de otras sociedades financieras	
Valores representativos de deuda de sociedades no financieras	
Instrumentos de patrimonio	

El modelo de gestión especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución digital que permite a la Entidad ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier momento y lugar. En este sentido, la tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes con la Entidad, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades.

Presencia geográfica

El ámbito territorial de la actividad habitual y ordinaria de la Caja es la Comunidad Valenciana. La Entidad tiene su sede social en plaza Sant Domingo, 24 de Ontinyent, Valencia.

Cabe señalar que Caixa Ontinyent ha venido apostando por el mantenimiento de oficinas en ámbitos rurales, sin ningún cierre, evitando así la exclusión "bancaria" de la población. En consecuencia, la Entidad dispone actualmente de 43 oficinas comerciales repartidas por la Comunidad Valenciana, con particular presencia en las denominadas comarcas centrales (sur de Valencia y norte de Alicante) y la ciudad de Valencia.

Objetivos y estrategias

La Entidad ha definido sus objetivos y estrategias en base a un Plan estratégico financiero para el período 2022-2024, aprobado por su Consejo de Administración en sesión del 30-03-2022, que considera preferentemente las siguientes áreas:

- Gestión del riesgo de crédito por el impacto directo del Covid-19 en el deterioro de la calidad de los activos y la gestión de la morosidad y de los préstamos dudosos.
- Solidez del capital, asegurando la adecuación de las posiciones de capital mediante su planificación y la adecuación de la aportación a la Obra Social.
- Sostenibilidad del modelo de negocio mediante la adopción de medidas enfocadas a superar las deficiencias existentes y la transformación digital.
- Gestión y gobernanza de los riesgos prudenciales en general, y en particular de los riesgos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de cibernéticos, y de tecnologías de la información, incluyendo los derivados de la externalización de servicios a terceros.

Con independencia de ello, el Consejo de Administración ha manifestado su intención de adoptar un Plan Estratégico global, para el período 2023-2025, cuyo estudio ya se ha iniciado. Se pretende que este Plan siga un modelo bancario tradicional y coherente de acuerdo con la cultura, valores y principios fundacionales de la Caja, con un crecimiento equilibrado y responsable, ajustado a sus recursos y a las características del entorno actual.

Partiendo del presente entorno económico y teniendo en cuenta la situación actual de la Caja y los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, la Entidad ha marcado las siguientes líneas estratégicas generales de actuación:

1. Servicio en oficinas

Priorizar la calidad en la atención presencial en las oficinas, adecuando el modelo de red a las circunstancias actuales, como elemento de diferenciación respecto de la competencia:

- Reorientación de servicios en oficinas de Valencia B, Valencia C, Ibi y Oliva.
- Agrupación de oficinas por proximidad geográfica: Ontinyent, Alcoi y Gandía.
- Reforzamiento de presencia en zonas industriales a través de gestores comerciales de empresas.

2. Digitalización

Facilitar y potenciar el acceso de la sociedad a los servicios bancarios digitales:

- Potenciación de la oficina digital, con soporte personalizado.
- Incorporación de productos digitales de pago y financiación.
- Onboarding digital (posibilidad de apertura de cuentas no presencial).
- Mejoras en operativa de banca electrónica.
- Nivel adecuado de soporte tecnológico y de seguridad.
- Acciones de formación e información dirigida a colectivos vulnerables, especialmente personas mayores y con discapacidad.

3. Inversión crediticia

Impulsar la economía del territorio con la financiación apropiada:

- Atención a medidas legislativas sobre inversiones y sobre moratoria.
- Impulso de la inversión crediticia. Mejora de la ratio LtD.
- Incremento de vinculación de clientes compartidos.
- Ampliación de los productos de financiación.
- Lanzamiento de leasing inmobiliario.

4. Rentabilidad y capital

Gestionar activamente la rentabilidad, la eficiencia y la solvencia priorizando en la distribución de beneficios la maximización, fortalecimiento y robustez patrimonial con el objetivo de mejorar la solvencia futura de la Caja:

- Gestión activa y efectiva de la tesorería y de la liquidez.
- Gestión de la Cartera de valores propia que le permita maximizar la rentabilidad mediante la generación de resultados recurrente, el riesgo inherente, la liquidez y el capital mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles. Rentabilidad vs riesgos.
- Control de márgenes de la cuenta de resultados en un entorno de fuertes cambios en los tipos de interés.
- Optimización de costes en escenarios de alta inflación.
- Política de cobro de comisiones por prestación de servicios.
- Gestión de la morosidad y de la cartera de inmuebles.
- Priorización de la desintermediación financiera con los clientes.
- Vigilancia del nivel de solvencia.
- Priorización del fortalecimiento patrimonial en la distribución de beneficios.

5. Responsabilidad social

Acentuar las acciones de conciliación con los intereses de los grupos de interés, de la sociedad y del medio ambiente:

- Desarrollo del Plan de Igualdad.
- Desarrollo de la Política de sostenibilidad, medio ambiente y lucha contra el cambio climático.
- Obra social sostenible y compatible con la solvencia.
- Mantenimiento de las actividades esenciales de la Obra Social.
- Impulso de las actividades de la Fundació Caixa Ontinyent.

6. Plan Estratégico a medio plazo

Establecer los objetivos de la Entidad a medio plazo considerando el nuevo entorno social y económico que se vislumbra, adaptando las estrategias y el modelo organizativo adecuados:

- Estudio, adopción e implementación del Plan.

A este respecto, la Entidad considera clave la correcta integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el desarrollo de su actividad financiera. En consecuencia, teniendo en cuenta los requerimientos regulatorios y supervisores en materia de sostenibilidad, las tendencias del mercado, las líneas de acción de su Plan Estratégico, la Entidad ha realizado los siguientes avances en materia de sostenibilidad:

Estrategia

Por su naturaleza de Caja de ahorros, la vertiente social es un pilar fundamental en la estrategia de la Entidad. En particular, Caixa Ontinyent destina los excedentes que no se apliquen a reservas a la dotación de un fondo para la Obra Social.

- La Entidad dispone de unas Líneas Generales de Actuación aprobadas por su Asamblea General, que incluyen actuaciones como acentuar las acciones de conciliación con los intereses de los grupos de interés, de la sociedad y del medio ambiente.
- La Caja cuenta también con una política de Responsabilidad Social en la que establece los principios básicos de actuación en sostenibilidad, las medidas implantadas por la Entidad, la monitorización de los impactos de su actividad, y la generación y divulgación de los correspondientes informes. También contempla los compromisos asumidos con los grupos de interés, incluido el medioambiente, la sostenibilidad y el cambio climático.
- La Entidad se sometió a una evaluación de desempeño en sostenibilidad por parte de Sociedad de Tasación S.A. y ha desarrollado, en colaboración con Afi, una Hoja de ruta para impulsar la integración de la sostenibilidad y de los aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) en su organización y actividades, que está actualmente en proceso de implantación. Esta Hoja recoge 73 acciones referidas a gobierno corporativo, modelo de negocio y estrategia, gestión del riesgo y divulgación.

Gobierno y cultura

La igualdad y diversidad forman parte de la estrategia empresarial de la Entidad.

En diciembre de 2021 se aprobó el segundo Plan de Igualdad de Caixa Ontinyent, que contempla el compromiso con la igualdad de la Caja, los principios, el informe de diagnóstico de la plantilla en términos de igualdad y 13 medidas concretas para la integración de los valores y principios en favor de la igualdad de trato, la no discriminación y la integración.

- La Entidad dispone de un Protocolo para la prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo. En relación con la promoción profesional, existe proyección profesional sin distinción por género, aunque se fomenta la incorporación de la mujer en puestos de mayor responsabilidad.
- La Caja dispone de diversas medidas que permiten la conciliación familiar.
- En relación con la formación, Caixa Ontinyent realiza entrevistas personales y cuestionarios de forma periódica a los responsables para detectar las posibles necesidades de formación de la plantilla.

Medición y control de riesgos

Definición e implementación del marco integral de riesgos de sostenibilidad.

Productos y servicios

A nivel Entidad, se han establecido objetivos de financiación sostenible, y se han desarrollado productos dirigidos a fomentar la financiación “verde”.

- En particular, se han habilitado tanto líneas de financiación de vehículos (productos Cero emisiones o Eco) para particulares, como de instalaciones de autoconsumo (de particulares, de empresas y de comunidades de autoconsumo). Por ejemplo, se han introducido productos con condiciones especiales para favorecer la mejora de la eficiencia energética en reformas de vivienda. Además, en promociones de viviendas propias, se ha establecido que todas las financiaciones tendrán la calificación energética tipo A o tipo B.
- En aras de mejorar la transparencia en los flujos de financiación que ofrece la Entidad, se han habilitado procesos para recoger información en todo tipo de préstamos dentro del ámbito de autoconsumo, como pueden ser las inversiones en empresas de reciclaje, economía circular o tratamiento de residuos.
- También se recogen las calificaciones energéticas de todas las viviendas que la Entidad financia, con el fin de poder favorecer la financiación a aquellas viviendas con calificativos A o B.

Procesos de contratación

Adaptación de los procesos de contratación para incorporar los factores de sostenibilidad.

Divulgación y reporting

Divulgación de información referente a la integración y promoción de la sostenibilidad.

Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la Entidad

Tendencias y factores

La Entidad se encuentra expuesta a la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de que se produzcan hipotéticos hechos adversos (internos o externos) que afecten negativamente a la capacidad de la Entidad de lograr sus objetivos, y como consecuencia de ello, a sus resultados y solvencia.

Entre los principales factores y tendencias del sector que pueden afectar a la evolución de la Entidad destacan los siguientes:

Contexto inflacionista e incertidumbre



El contexto actual, tras el cierre del ejercicio 2022, se encuentra marcado principalmente por las tensiones geopolíticas, y más concretamente la guerra en Ucrania, la crisis energética y el cambio de rumbo de la política monetaria motivado por el riesgo de cronificación de la inflación. Como respuesta, los Bancos Centrales han llevado a cabo una serie de subidas en los tipos de interés que, en el caso del BCE, los ha situado en su nivel más elevado desde 2009.

Un alargamiento del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania y unas consecuencias negativas mayores de las deseadas podrían desembocar en un escenario de menores subidas de tipos de interés por parte del Banco Central Europeo, ralentización de la actividad económica con escasez de materias primas (se estima alrededor de un punto y medio del PIB en 2022), empeoramiento del mercado laboral y persistencia de precios altos (nuevo encarecimiento de los productos energéticos y traslación al mercado laboral y a los precios finales al consumo).

Asimismo, cabe considerar la incertidumbre actual de los mercados financieros por las crisis bancarias habidas recientemente en Estados Unidos y en Europa.

Digitalización del sector



El nuevo contexto tecnológico creciente en la última década plantea muchas ventajas para los clientes de servicios financieros, sobre todo relacionadas con la inmediatez y la comodidad. En este sentido, la Caja debe adaptarse a la demanda y anticiparse a las necesidades de sus consumidores, buscando una diferenciación del resto de empresas del sector y ofreciendo un servicio que evolucione en todos los aspectos para satisfacer al cliente. Cabe señalar que la digitalización también supone la aparición de nuevos riesgos que requieren su adecuada gestión y control, por ejemplo, la ciberseguridad y la protección de datos.

A este respecto, la Entidad ya está implantando diversas medidas para convertir este contexto en una oportunidad de crecimiento para el negocio y gestionar los potenciales riesgos.

Entorno de fuerte competencia



El sector bancario se caracteriza por su elevada competencia, no solo entre entidades de crédito, sino también con nuevos actores, como las grandes tecnológicas y Fintech que están sometidas a regulaciones más laxas. Esta situación se ve reforzada por los recientes procesos de integración entre entidades.

Entre las principales consecuencias de un entorno de fuerte competencia destacan la presión a la baja de los precios de productos y servicios ofertados, así como dificultades para fidelizar a los clientes. No obstante, a este respecto es importante señalar el fuerte arraigo de Caixa Ontinyent con su ámbito territorial de actuación habitual.

El cambio climático



Dentro de estos factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), la agenda política, supervisora, reguladora y de otros grupos de interés está incidiendo muy especialmente en el cambio climático, con un incremento de la presión creciente al sector financiero. Reflejo de ello son las expectativas del supervisor sobre gestión de riesgos climáticos y deterioro medioambiental, así como el incremento de normativa, estándares e informes sobre sostenibilidad. Cabe señalar que la gestión de la sostenibilidad también puede comportar nuevas oportunidades de negocio para las entidades. Por tanto, para abordar esta cuestión desde una amplia perspectiva, la Entidad ha diseñado sus actuaciones para abordar un Plan de Finanzas Sostenibles.

Por otra parte, con la finalidad de apoyar la inversión e impulsar reformas vinculadas a la sostenibilidad, transformación digital, economía verde o transformación de las Administraciones Públicas, y en definitiva contribuir al crecimiento económico, la Comisión Europea aprobó el fondo de recuperación europeo (Next Generation EU) de 750.000 millones de euros para el conjunto de los Estados Miembros. Dichos fondos se van a instrumentar a través de subvenciones y préstamos.

Creciente y constante cambio regulatorio



La plena implementación del Marco de Basilea III, la aparición de nuevos riesgos, nuevas formas de prestar servicios y nuevos productos, redundan en una mayor regulación del sector bancario, es decir, en un marco normativo más complejo y estricto que el anterior. Se trata de un contexto de exceso de regulación y volatilidad normativa, con un elevado impacto en términos de costes y recursos empleados en detrimento de proyectos y desarrollos de mayor valor añadido para la gestión. Estas circunstancias implican que la Caja deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir los nuevos y futuros requerimientos normativos y expectativas supervisoras.

Principales riesgos y su gestión y control

Caixa Ontinyent, en el ejercicio normal de su actividad (principalmente captación de depósitos e inversión en su cartera de préstamos a la clientela), genera una exposición a una serie de riesgos que deben ser identificados y cuantificados con el objetivo de gestionarlos de la forma más adecuada. Este proceso de identificación de riesgos tiene como uno de sus principales objetivos, valorar el perfil de riesgos de la Entidad y su adecuación a la estrategia establecida.

Para ello, Caixa Ontinyent realiza un ejercicio recurrente de análisis de cada uno de los distintos riesgos a los que se expone determinando los que son efectivamente relevantes porque pueden afectar a su nivel de solvencia. En la práctica, la formalización de este proceso de análisis de los riesgos resulta muy útil para determinar la relevancia o no de los mismos, consensuar dicha consideración y efectuar la valoración del riesgo inherente en cada uno de ellos. A partir de ahí se adoptan las estrategias de gestión más adecuadas, dotando al efecto los recursos necesarios.

Los riesgos identificados como materiales para la Entidad y a los que hace frente en el ejercicio de su actividad son los siguientes:

De crédito



Este riesgo es el más relevante para el Grupo, que basa su actividad en la concesión de préstamos y créditos. La gestión del riesgo de crédito está dirigida a alcanzar una adecuada rentabilidad sobre el capital, dentro del objetivo de preservar un perfil de riesgo bajo. La concesión de crédito está sujeta a unas robustas políticas de crédito y a unas adecuadas herramientas de toma de decisiones. Para el seguimiento del riesgo de crédito se emplean como indicadores de primer nivel: la Ratio de Mora, la Ratio de Cobertura y la Tasa de morosidad ampliada y, como indicador de segundo nivel, la ratio NPL.

De concentración (del riesgo de crédito)



La Entidad concentra su actividad en un área geográfica muy concreta, y sus clientes por lo tanto pertenecen a unos sectores determinados, sin que exista una alta concentración en ninguno de ellos, trimestralmente con el perfil de riesgos se controlan estos índices.

De apalancamiento



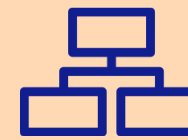
El riesgo de apalancamiento es bajo, y para su seguimiento se emplea el indicador de Ratio de Apalancamiento, que mide la relación entre los recursos propios de máxima calidad y los activos y otras partidas fuera de balance.

De liquidez



La gestión del riesgo de liquidez está orientada a mantener una sólida estructura de balance que permita la sostenibilidad del modelo de negocio, un adecuado volumen de recursos estables, con fuentes de financiación diversificadas y un colchón de activos líquidos adecuado. Para el seguimiento del riesgo de liquidez se emplean como indicadores de primer nivel la ratio de Cobertura de Liquidez (LCR), la Ratio de Financiación Estable Neta (NSFR) y los Activos libres de carga disponibles admisibles por el BCE, y, como indicadores de segundo nivel las ratios RPL Mínimo bajo ejercicios de estrés y *Loan to Deposits* (LTD).

De tipo de interés estructural



La gestión del riesgo de tipo de interés está dirigida a mantener la estabilidad del margen de intereses ante variaciones de tipos de interés, y a controlar los potenciales impactos por variación del precio de mercado en las distintas carteras, acotando las necesidades de capital por riesgo de interés estructural.

Operacional



La gestión del riesgo operacional está dirigida a minimizar las pérdidas provocadas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos y fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Además, existen controles para evitar posibles pérdidas contratando seguros ante eventos externos y externalizando servicios de soporte operativo con proveedores de referencia.

Reputacional



La gestión del riesgo reputacional está dirigida a garantizar que la actividad de la Entidad se lleva a cabo bajo los principios de legalidad, integridad y transparencia; y a asegurar su no participación en actividades que pudieran dañar su reputación. La gestión y control del riesgo de reputación se realiza a través de la política de comunicación, tanto comercial como corporativa, la política de responsabilidad social corporativa, y la actividad desarrollada por el Servicio de Atención al Cliente, que junto con las políticas, reglamentos, procedimientos y manuales relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, la protección de datos de la clientela, el reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores, y la vigilancia y seguimiento que realiza el Staff de Control permiten un mayor cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

De negocio



Si bien el modelo de negocio de la Caja está orientado al modelo tradicional, en los últimos años ha variado significativamente a la adquisición de títulos de renta fija y variable.

Para medir el nivel de riesgo y contrastarlo con los niveles de tolerancia y capacidad, se establecen una serie de indicadores que permiten asegurar que los niveles alcanzados son asumibles por la Entidad. Dependiendo de la tipología del indicador, de su capacidad de ser medido y de su relevancia y posible impacto en Caixa Ontinyent, se ha definido la siguiente clasificación:

Primarios

- Representan la base del apetito de riesgo y medirán aspectos de Solvencia, Liquidez, Rentabilidad y Calidad de activos.

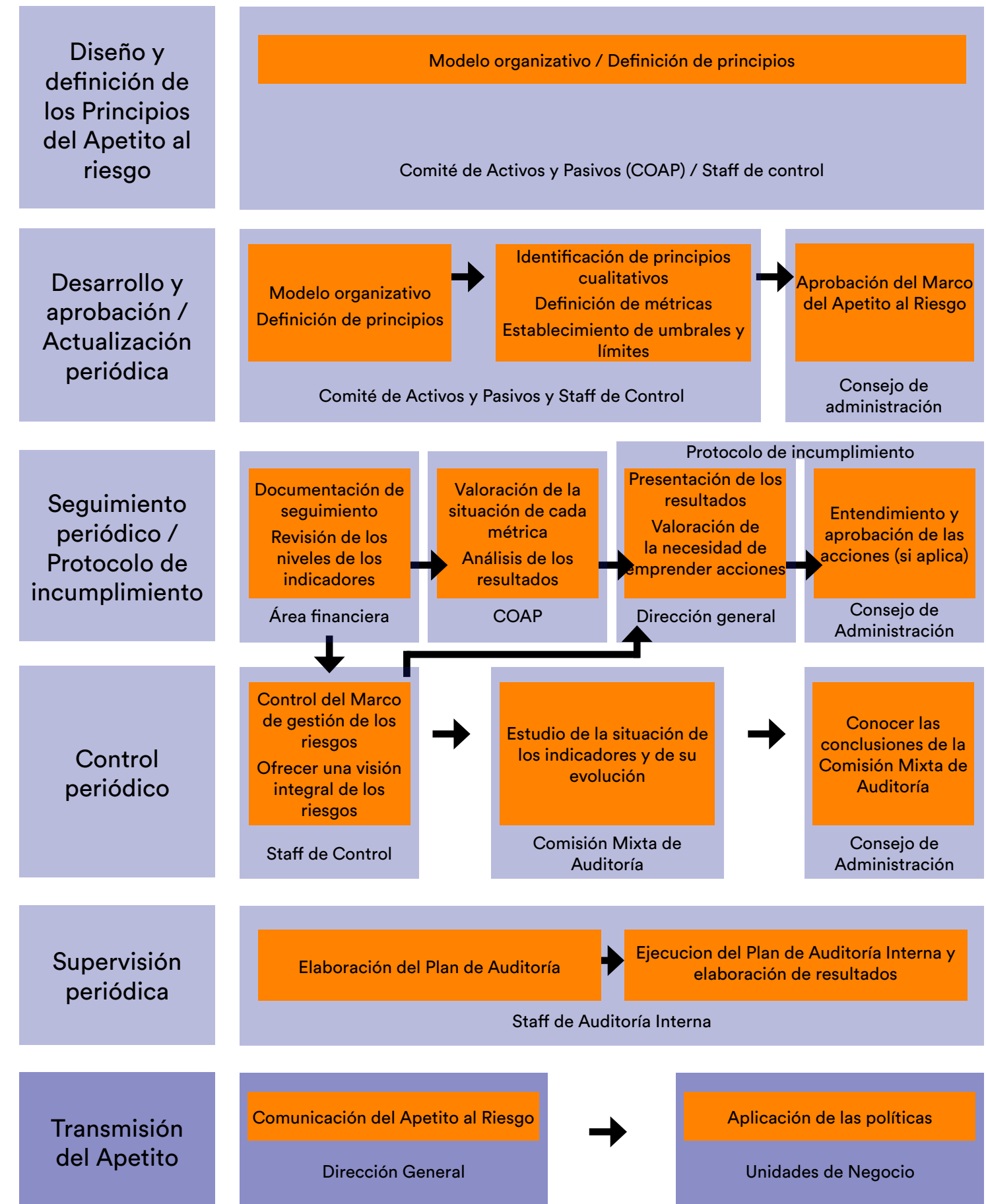
Secundarios

- Están alineados con los principios de apetito de riesgo y ejercen de apoyo a las métricas primarias.

La revisión periódica de cumplimiento del Marco de Apetito al Riesgo (MAR) se realiza a través de la información mensual de seguimiento que elabora el Área Financiera y estudia el Comité de Activos y Pasivos (COAP), en el que se valora la situación de cada métrica, se analizan los resultados y, en su caso, se proponen acciones. Por su parte, el Staff de Control realiza mensualmente el seguimiento de los niveles del MAR con el fin de comprobar si se encuentran entre los umbrales definidos, y revisa mensualmente los indicadores de recuperación, controla el marco de gestión de los riesgos y ofrece una visión integral de todos los riesgos a nivel de la Entidad, garantizando con ello el cumplimiento del MAR.

A este respecto, la Entidad tiene establecidos los siguientes procesos de gestión del MAR, acorde con la normativa aplicable:

Fases del gobierno del Marco de Apetito al Riesgo



Los riesgos relevantes deben ser gestionados y controlados de manera que se garantice en todo momento que se cuenta con unos sistemas de gobierno, gestión y control adecuados al nivel de riesgo asumido. La gestión de los riesgos en la Entidad se estructura en tres líneas de defensa que desarrollan tres funciones distintas:

- **Gestión de riesgos en su generación**, con seguimiento y recuperación, a cargo de las unidades operativas.
- **Control de los riesgos**, con reporte a la Dirección General y a los órganos de gobierno competentes, a cargo del Staff de Control.
- **Supervisión de la actividad de riesgos**, con reporte a la Dirección General y a los órganos de gobierno, a cargo del Staff de Auditoría Interna.

Las tres líneas de defensa cuentan con un nivel de separación e independencia suficiente para no comprometer la efectividad del esquema general, sin perjuicio de su actuación coordinada a fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

Cada unidad organizativa cuenta con un mapa detallado de funciones y responsables, y establecen los flujos de las principales actividades con el objetivo de asegurar una adecuada comunicación y control de los riesgos.

El Consejo de Administración aprueba las políticas y estrategias, formula el apetito por el riesgo y realiza un seguimiento periódico de la situación. La Comisión de Gestión, la Comisión Mixta de Auditoría y la Comisión de Inversiones realizan un seguimiento más concreto y el estudio continuado de la situación, en función de sus competencias.

La gestión global e integrada en todos los niveles de la organización es uno de los pilares de gestión y una de las grandes fortalezas de la Entidad. La integración permite alinear de manera eficiente los objetivos de negocio, de capital y de liquidez con el perfil de riesgo. La apuesta de la Entidad por la integración permite garantizar una visión omnicomprendensiva de los objetivos de negocio y de los riesgos asumidos, entendiendo las relaciones entre los mismos y facilitando su valoración conjunta, sin perjuicio de las diferencias de naturaleza, grado de evolución y posibilidades reales de gestión.

3

El personal de la Entidad

- **Compromisos con el personal**
- **Convenios, acuerdos y políticas**
- **Igualdad. Fomento de la igualdad y la diversidad**
- **Organización del trabajo, absentismo y medidas de conciliación**
- **Salud y seguridad**
- **Acceso a la información de la Entidad**
- **Acceso a la información personal**
- **Empleo**
- **Formación**
- **Canal de alertas**

Compromisos con el Personal

Conforme a la Política de Responsabilidad Social, la actuación de Caixa Ontinyent en sus relaciones con el personal se basa en:

- El cumplimiento de la normativa laboral aplicable, incluyendo convenios y acuerdos propios.
- El respeto a la diversidad en todas sus manifestaciones y la promoción de la igualdad de oportunidades, a través de un Plan de Igualdad que elimine cualquier sesgo de discriminación por razón de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, y que garantice también la igualdad retributiva.
- La estabilidad en la ocupación y la promoción de prácticas de conciliación de la vida laboral y familiar y de corresponsabilidad.
- La seguridad y la protección del personal, procurando el bienestar y la salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de actividades preventivas.
- El impulso de una cultura de compromiso social y valores compartidos.
- El goteo constante de información sobre situación, evolución y principales proyectos de la Entidad.
- El acceso y conocimiento del sistema normativo interno así como de las principales políticas de la Entidad y del Manual de organización con las responsabilidades, funciones y competencias de cada puesto.
- La disposición de políticas específicas de gestión del personal y de sus remuneraciones y sistemas de incentivos.

- La promoción de un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente que combine profesionalidad y compromiso en los equipos.
- El acceso de cada persona trabajadora a sus datos personales en poder de la Entidad, con la posibilidad del ejercicio de sus derechos legales.
- La disposición de un código o códigos de conducta que reflejen el compromiso de la entidad con el buen gobierno corporativo y con las buenas prácticas bancarias, con medidas específicas para prevenir conductas penalmente reprobables, especialmente, la corrupción y el soborno.
- La disposición de códigos o protocolos para la prevención de situaciones de abuso, acoso o de vulneración de los derechos humanos.
- La disposición de un canal de alertas o de denuncias sobre incumplimientos, que garantice la protección de los derechos, y en su caso el anonimato, del denunciante y del denunciado.
- El respeto a la libertad de afiliación y el fomento de un diálogo abierto y transparente con la representación legal del personal como base fundamental de las relaciones laborales.
- La promoción del desarrollo continuado de las capacidades y habilidades del personal, gestionando el talento, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras, y posibilitando el acceso al conocimiento.
- La atención a los principios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su Declaración EMN, que proporciona orientación directa a las empresas en lo que respecta a la política social y a las prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo.

Convenios, acuerdos y políticas

En materia laboral, Caixa Ontinyent complementa la legislación con una serie de acuerdos y medidas tendentes a generar un clima laboral propicio. Así, además del Convenio colectivo 2019-2023 para las cajas y entidades financieras de ahorro, se aplican:

Acuerdos y Protocolos

- Acuerdo anual sobre Jornada Laboral, suscrito con los Comités de Empresa el 11-11-2021.
- Acuerdo en materia de registro de jornada, suscrito con los Comités de Empresa el 14-11-2019.
- Acuerdo colectivo de empresa sobre horarios singulares, suscrito con los Comités de Empresa el 17-09-2018.
- Acuerdo de jubilaciones parciales, suscrito con los Comités de Empresa el 03-11-2017.
- II Plan de Igualdad aprobado por la Comisión Negociadora el 02-12-2021.
- Protocolo de procedimiento para tratar los casos de acoso psicológico laboral, suscrito con los Comités de Empresa en 2012.
- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de enero de 2022.
- Plan básico de emergencias, de 2014.

Políticas y Reglamentos

- Política de Gestión de conflictos de interés, aprobada por el Consejo de Administración el 02-12-2021.
- Política de evaluación de conocimientos y competencias del personal, aprobada por el Consejo de Administración el 28-01-2021.
- Políticas de remuneraciones al personal y al personal directivo, aprobadas por el Consejo de Administración el 29-09-2022.
- Guía ética de conducta del personal, de 03-11-2017.
- Reglamento de pasivo, comisiones y gastos repercutibles para el personal, de 01-01-2018.
- Reglamento de préstamos y créditos para el personal, de 19-10-2017.

Igualdad. Fomento de la igualdad y la diversidad

Caixa Ontinyent tiene un compromiso real en materia de Igualdad en todos sus ámbitos, por lo que incorpora expresamente el Principio de Igualdad como un valor básico en su modelo de gestión de personas.

En diciembre de 2021, la Comisión Negociadora de la Entidad aprobó su II Plan de Igualdad, que contempla el compromiso con la igualdad de la Caja, los principios, el informe de diagnóstico de la plantilla en términos de igualdad y 13 medidas concretas para la integración de los valores y principios en favor de la igualdad de trato, la no discriminación y la integración. Se ha creado también una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad para evaluar el grado de cumplimiento del mismo.

La discriminación por cualquier motivo, ya sea por razón de sexo, raza, religión, ideología o de cualquier otra índole aquí no recogida, no será tolerada dentro de la Caja, por este motivo, la finalidad del Plan de Igualdad será garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre todo el personal.

Se establecen los siguientes principios (derecha):

Dicho Plan es aplicable a toda la Plantilla y tendrá una vigencia de cuatro años, desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2025.

El Plan de igualdad contempla la habilitación en la intranet de un canal de comunicación a la Comisión Negociadora, con la finalidad de promover todas las vías de comunicación posibles, para facilitar que su personal pueda realizar de buena fe, consultas o comunicaciones de aportación, contribución o denuncia por incumplimiento de lo establecido en el Plan de Igualdad, siempre con la máxima garantía de confidencialidad.

Colaboración

Todas las partes implicadas asumen una responsabilidad con los resultados, mostrando proactividad y generando un clima de confianza en el que la participación y el diálogo son las principales herramientas de trabajo.

Transparencia

La información es compartida durante todas las fases: previa a la implantación del Plan, desarrollo, seguimiento y su posterior evaluación. La definición de objetivos compartidos y la puesta en común de las medidas han caracterizado el proceso de negociación y elaboración del Plan.

Proceso de mejora permanente

El Plan de Igualdad es un proceso dinámico y abierto a cambios en base a nuevas necesidades que puedan detectarse fruto de su seguimiento.

Vocación de generar resultados

La Empresa y la representación de las personas trabajadoras asumen un compromiso de implantación, seguimiento y evaluación del Plan a través de los recursos humanos y materiales implicados. El objetivo final (la igualdad real) se consigue a través del cumplimiento de los objetivos y la generación de resultados.

Transversalidad

La perspectiva de género impregna toda la actividad de la empresa, incluyendo a la totalidad de las áreas que la integran. El Plan de Igualdad permite tomar conciencia del impacto que el género produce en las oportunidades, roles e interacciones y actuar en consecuencia.

Colectivo-Integral

Engloba a todas las personas que trabajan en Caixa Ontinyent en su conjunto, mujeres y hombres, persiguiendo incidir positivamente no sólo en la situación de las mujeres sino en toda la plantilla.

Análisis de la brecha salarial

La brecha salarial entre ambos géneros se ve influida principalmente por la fecha de ingreso de las personas trabajadoras en la Caja (la antigüedad media de los hombres es superior a la de las mujeres).

La fecha de ingreso en la Entidad influye directamente en la cuantía salarial percibida por el concepto de antigüedad y los complementos personales, cuya suma representa el 17% del total de la retribución total de las personas trabajadoras.

Por otro lado, existen pluses personales (como por ejemplo IRPT consolidado, SS consolidado, doceavo pagas extra consolidadas, mejora cónyuge, plus dedicación, plus compensación jornada) que se comenzaron a abonar hace años a las personas trabajadoras de la Caixa, y que en la actualidad, están consolidados, sin ser objeto de los pertinentes incrementos salariales. Dichos conceptos, percibidos por las personas trabajadoras con mayor antigüedad, dejarán de retribuirse, y por tanto, desaparecerán a medida que se produzca el relevo generacional, el cual se espera se produzca en los próximos 5 años o, incluso, antes.

Por todo ello, y del análisis llevado a cabo por la Entidad, el promedio de las retribuciones de los hombres en Caixa Ontinyent es superior en un 27,16% a las de las mujeres.

A pesar de que la desigualdad retributiva va a ir disminuyendo por el transcurso natural del tiempo, de manera simultánea, y para acelerar al máximo este proceso, se están llevando a cabo acciones positivas que permitan reducir la brecha salarial. Así, a raíz del Plan de Igualdad aprobado en diciembre de 2019, existe un compromiso de fomentar la equiparación de género en aquellos niveles jerárquicos en los que existan desigualdades. De esta forma, en igualdad de condiciones y méritos, se contrata al sexo que se encuentre infrarrepresentado, hasta equiparar el peso en plantilla en ambos sexos.

Adicionalmente, cabe destacar que, para la aprobación del Plan de Igualdad en diciembre de 2019 se llevaron a cabo igualmente cálculos del conjunto de la masa salarial, resultando en ese momento una brecha salarial de 28,77% por los mismos motivos (antigüedad de los hombres en comparación con las mujeres y complementos personales).

Es destacable que, en menos de dos años, se ha corregido la brecha salarial un 1,61%, reducción que, como se indicaba anteriormente, continúa corrigiéndose año tras año gracias al relevo generacional y al impacto de las acciones positivas.

Fomento del empleo y prevención de la discriminación

La igualdad de oportunidades tiene como misión hacer efectivo el derecho de todas las personas a ser reconocidas como iguales en derechos y obligaciones en el contexto social en el que viven, se desarrollan y participan.

Realizar el proceso de selección y reclutamiento desde la óptica de igualdad de oportunidades, además de cumplir con la ley vigente, contribuye a garantizar que la empresa cuente con perfiles competentes, potencie su capital humano y transmita una imagen pública como organización socialmente responsable.

Para favorecer la igualdad de trato, la no discriminación y la integración de las personas en la Entidad, se detallan una serie de medidas en el Plan de Igualdad. En primer lugar, se busca velar por que las mejoras retributivas que se establezcan, en su caso, en las nuevas contrataciones, respeten el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de género o derivada del disfrute de cualquier medida de conciliación. Para ello, se realizará un seguimiento de estos casos y se promoverán propuestas adicionales para garantizar que se respeta el principio de igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de sexo.

En el proceso de selección de las nuevas incorporaciones, se asegurará un procedimiento con criterios objetivos y no discriminatorios. La medida consistirá en asegurar que las preguntas de la entrevista se relacionan directamente con los requisitos del puesto de trabajo y no con la situación personal o familiar, actual o futura, de la persona entrevistada. Además, se promueve la utilización de Currículum Vitae “ciegos”, es decir, anónimos, en el que no se especifique el nombre del aspirante ni su género o fecha y lugar de nacimiento, ni fotografía o ningún medio de contacto que contenga referencias personales.

Prevención del acoso

La organización dispone de un Protocolo para la prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo que fue aprobado el 8 de febrero de 2007. La plantilla puede acceder al contenido de este a través de la intranet. La Comisión Negociadora considera prioritario revisar el vigente protocolo y dar difusión al nuevo, de manera que sea accesible para la plantilla. Adicionalmente, se busca difundir el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo para darle mayor visibilidad y comprensión entre la plantilla.

No se ha presentado ninguna denuncia ni solicitado actuación alguna.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Cabe destacar que el horario de trabajo de la organización favorece la conciliación de la vida familiar y laboral, siendo:

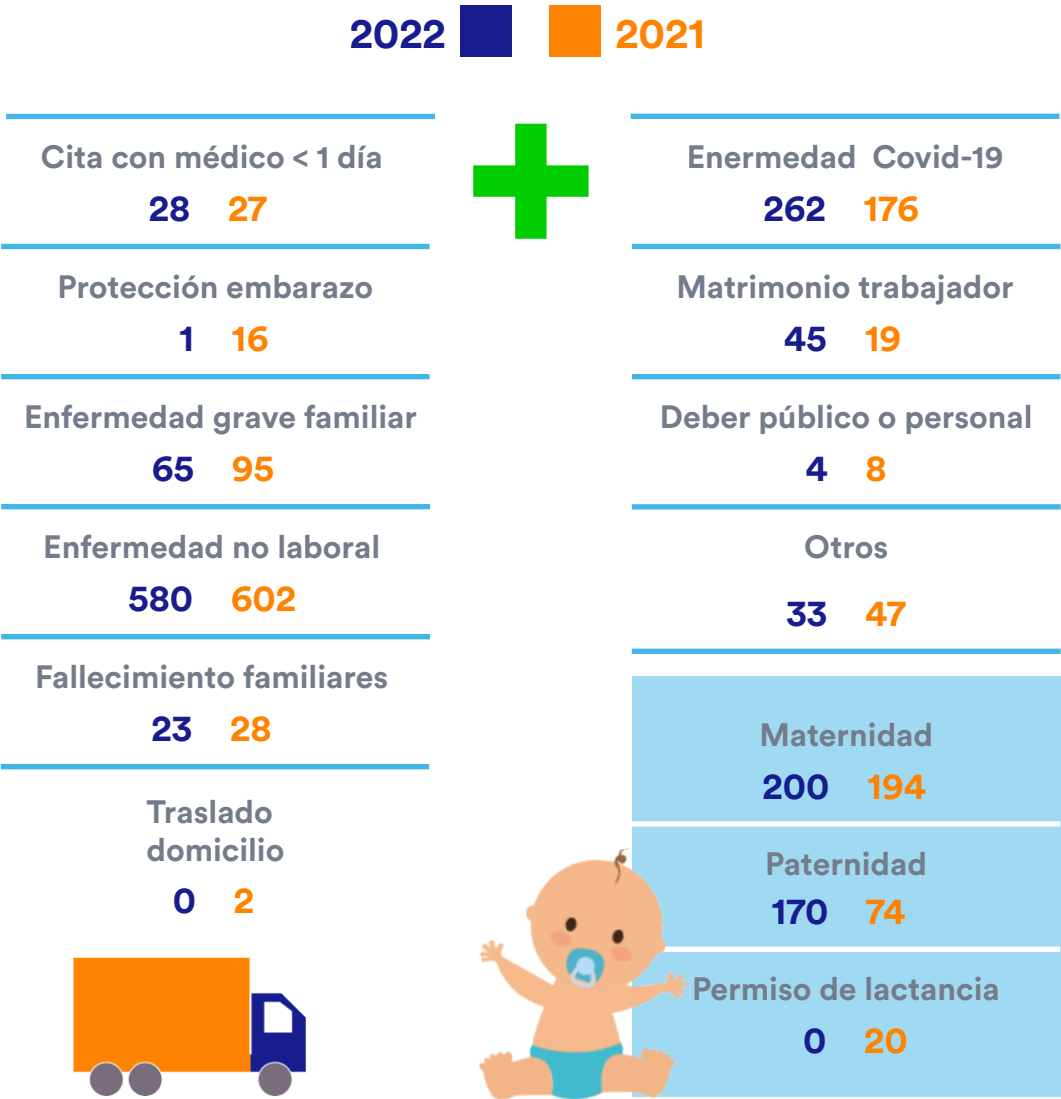
- De lunes, martes, miércoles y viernes de 8 a 15 horas y el jueves de octubre a abril de 8 a 14:30 y de 16 a 19 horas. Los jueves de mayo a septiembre de 8 a 15 horas.
- El horario de la oficina digital es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.
- Vacaciones: De acuerdo con el Convenio Colectivo, Caixa Ontinyent contempla un periodo vacacional de 25 días laborables más 2 días de libre disposición.

Absentismo

Durante el ejercicio 2022, la Caja ha registrado un total de 9.877 horas de absentismo, con una tasa del 3,44%, frente a las 9.122 horas y 3,13% del año anterior.

Absentismo	2022	2021
Horas de absentismo	9.877,00	9.122,00
Horas pactadas efectivas	287.424,51	291.277,14
Tasa de absentismo (%)	3,44	3,13

Las principales causas de absentismo por tipo de procesos son: enfermedad no laboral, Covid-19 y maternidad:



Medidas de conciliación

Caixa Ontinyent pone a disposición de la plantilla una serie de medidas que facilitan la conciliación familiar. Los canales de información y comunicación utilizados para informar a la plantilla sobre los derechos de conciliación es la propia intranet de la organización. Entre las medidas actuales tendentes a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, destacan las siguientes:

- Otorgar permisos retribuidos puntuales a todas las personas trabajadoras con necesidades familiares y/o personales.
- Adaptar y flexibilizar horarios de trabajo de las personas trabajadoras en función de sus necesidades familiares y/o personales.

Personal que utiliza medidas de conciliación	Mujeres		Hombres	
	2022	2021	2022	2021
Exámenes prenatales	1	3	0	0
Permisos lactancia	1	2	0	1
Jornada reducida	1	1	0	0
Jornada reducida por guarda legal	8	6	0	0

Salud y seguridad en el trabajo

Caixa Ontinyent tiene constituido en funcionamiento regular un Comité de Seguridad y Salud, compuesto por representantes de la Entidad y del Comité de Empresa y por técnicos de prevención, cuya función es entender y pronunciarse en los temas relacionados con la Seguridad, Higiene Laboral y defensa de la salud de las personas trabajadoras. Sus deliberaciones y acuerdos constan en acta de cuyo contenido es informado todo el personal.

Tanto en 2022 como en 2021, no se ha producido ningún accidente de trabajo. Por otra parte, cabe señalar que, por el tipo de trabajo y sector, no existen enfermedades profesionales relacionadas, ni se ha producido ninguna víctima mortal relacionada con el desempeño del trabajo.

Acceso a la información de la Entidad

Caixa Ontinyent dispone de diversos medios, además de la información pública de las webs de clientes, corporativa y de obra social, para que su personal tenga acceso directo a la situación, evolución y actividades de la Entidad, siendo destacable:

- La Intranet, con el sistema normativo, organización, políticas y códigos de conducta, portal inmobiliario, seguridad y herramientas de acceso o de gestión interna.
- La comunicación periódica, por correo electrónico, de la actividad y acuerdos adoptados por el Consejo de Administración y por la Asamblea General.
- La comunicación, por correo electrónico, de las notas de prensa emitidas por la Caja, noticias, actividades, reportajes o entrevistas relacionadas con esta Caja.

Durante 2022, se han emitido 54 comunicaciones informativas dirigidas a todo el personal.

Acceso a la información personal

Caixa Ontinyent dispone de directrices específicas para el tratamiento, acceso y ejercicio de los derechos relativos a los datos del personal necesarios para gestionar y mantener la relación interna existente. Las directrices regulan las responsabilidades en el tratamiento, finalidad, temporalidad, legitimación y derechos individuales, en esencia para conocer y acceder a los datos, solicitar su rectificación o supresión en los casos previstos, y limitación y portabilidad en determinados casos.

Las directrices reconocen el derecho a la intimidad en el uso de dispositivos digitales y frente a video vigilancia, así como a la desconexión digital.

Empleo

Distribución de personal

La Caja cuenta con una plantilla media compuesta en total por 179 personas, con una proporción equilibrada por género, tal y como se muestra en la siguiente tabla. Todo el personal de la Caja está adscrito a centros de trabajo ubicados en la Comunidad Valenciana.

Distribución media por género	2022	2021
Mujeres	83,34	86,35
Hombres	95,24	94,83
Total	178,58	181,18

Distribución media de la plantilla	Mujeres		Hombres	
	2022	2021	2022	2021
Menores de 30 años	5,69	8,48	4,92	2,67
Entre 30 y 50 años	48,65	56,87	26,19	34,00
Más de 50 años	29,00	21,00	64,13	58,16
Total	83,34	86,35	95,24	94,83

En relación con las modalidades de contrato del equipo humano de Caixa Ontinyent, por lo general, todas las contrataciones son a tiempo completo e indefinido.

Contratos indefinidos	Mujeres		Hombres	
	2022	2021	2022	2021
Menores de 30 años	4,00	4,39	2,00	2,00
Entre 30 y 50 años	47,97	57,87	26,19	34,00
Más de 50 años	29,00	21,00	64,13	58,16
Total	80,97	83,26	92,32	94,16

Como refleja la siguiente tabla, la antigüedad media de la plantilla es de 26,32 años. En general se aprecia una diferencia en la antigüedad media por género, siendo 9 años superior en el caso de los hombres con respecto a las mujeres.

Antigüedad media (años)	2022	2021
Mujeres	21,38	20,43
Hombres	30,42	30,29
Total	26,32	25,77

Cabe destacar que se produjeron un total de 26 incorporaciones a la plantilla en el año 2022.

Nuevas contrataciones	Mujeres		Hombres	
	2022	2021	2022	2021
Menores de 30 años	12	14	10	2
Entre 30 y 50 años	3	0	1	0
Total	15	14	11	2

En cuanto a los despidos, se produjo uno en el 2022 y ninguno en el 2021.

Despidos	Mujeres		Hombres	
	2022	2021	2022	2021
Mayores de 50 años	0	0	1	0
Total	0	0	1	0

Remuneración

La Política de Remuneraciones de la Entidad, actualizada por el Consejo de Administración en septiembre de 2022, tiene por finalidad, en línea con la normativa vigente, alinear los objetivos propios del personal con los intereses a largo plazo de la Entidad y sus socios, evitando la asunción de riesgos incompatible con su perfil y propensión al riesgo, y fortalecer el principio de actuación en el mejor interés del cliente. Para tal fin, establece los siguientes principios y directrices generales que rigen las remuneraciones de la Entidad:

- Promoción y compatibilización con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos, sin ofrecer incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la entidad.
- Compatibilidad con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la entidad e inclusión de medidas para evitar los conflictos de intereses.
- Remuneración del personal que ejerza funciones de control en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, con independencia de los resultados de las áreas de negocio que controle.
- Distinción de forma clara entre los criterios para el establecimiento de una remuneración fija y de una remuneración variable.

Los componentes de la remuneración serán:

- La retribución fija, que remunerará la experiencia profesional, la responsabilidad, las funciones asignadas al puesto y el nivel de complejidad del trabajo desarrollado, e incluirá lo específicamente determinado al respecto en el Convenio Colectivo y el contrato de trabajo.
- La retribución variable, que recompensará el rendimiento adaptado al riesgo y superior al requerido para cumplir las funciones del puesto de trabajo. Si un elemento retributivo no cumple con los requisitos de la remuneración fija, se le considerará variable.
- Se asegurará un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración.

Esta Política se aplica a todo el personal de la Entidad que no esté afectado por otras políticas de remuneraciones más específicas, como las establecidas para miembros de los órganos de gobierno y las establecidas para los directivos y personal cuyas actividades profesionales incidan de manera importante en el perfil de riesgos de la Entidad.

En el marco de estos principios, la Caja dispone de una Comisión de Retribuciones y Nombramientos cuyas funciones principales son: asesorar y prestar apoyo al Consejo de Administración en materia de remuneraciones, y proponer cuantos cambios considere necesarios para la mejora del sistema de remuneraciones de la Entidad.

Además, la Entidad dispone de un sistema de incentivos para las oficinas, y para el personal de servicios centrales.

Beneficios corporativos

La Entidad pone a disposición del personal desde su incorporación en la plantilla una serie de ventajas:

- Condiciones de financiación favorables, como créditos con tipo de interés más bajo para viviendas, y anticipos reintegrables sin intereses (por un importe máximo de seis mensualidades) para atender a necesidades justificadas.
- Un seguro de vida.
- Formación continua y seguimiento para detectar posibles necesidades de formación adicional.
- Plan de pensiones del personal de Caixa Ontinyent Ahorro-pensión Dos. Este Plan de Pensiones es de duración indefinida y su modalidad es por el sistema de empleo. Se trata de un plan mixto en el que se establecen dos subplanes, en función de la fecha de incorporación de las personas empleadas a la Entidad, tomando como referencia el Convenio Colectivo establecido en 1986.

Personal con discapacidad

La Caja, comprometida con la diversidad e inclusión, dispone de personal en plantilla con discapacidad. El porcentaje de personal con discapacidad en la Entidad es superior a la cuota del 2% que establece la Ley 13/1982 de Integración Social de Minusválidos.

Personal con discapacidad	2022	2021
Mujeres	3	3
Hombres	2	2
Total	5	5

Formación

Los principales datos de formación son los siguientes:

Formación de la plantilla	2022	2021
Plantilla formada (%)	97,44	90,46
Mujeres (%)	48,28	51,53
Hombres (%)	45,40	48,47
Horas totales de formación	9.282,50	9.893,75
Tiempo medio por persona formada (h)	53,35	60,70
Inversión media por persona (€)	177,06	136,75

Canal de alertas

En el marco de su política de Gobierno Interno, aprobada por el Consejo de Administración el 05-03-2021, Caixa Ontinyent dispone de un canal de alertas específico, independiente y autónomo, para que el personal pueda informar sobre incumplimientos potenciales o reales de requisitos regulatorios o internos, de las medidas de prevención del blanqueo de capital y financiación del terrorismo, o de los sistemas de gobierno interno.

El Canal garantiza:

- La protección de los datos tanto de la persona que denuncia la infracción como de la responsable de la misma.
- La protección de la persona que denuncia respecto de cualquier efecto negativo derivado, como represalias, discriminación u otros tipos de trato injusto.
- La protección de la persona responsable de la infracción respecto de cualquier efecto negativo en el caso de que la investigación no encuentre pruebas que justifiquen medidas contra ella.
- El aseguramiento de que ninguna persona bajo control de la Entidad victimice a una persona que haya denunciado una infracción, con medidas apropiadas contra los responsables de dicha victimización.
- La protección de la persona responsable de la infracción, en el caso de que se adopten medidas contra ella, respecto de los efectos negativos no deseados que vayan más allá del objetivo de la medida adoptada.

Durante 2022 no se ha comunicado ninguna situación de alerta.

4

La protección del medio ambiente, la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático

- **Compromisos con el medio ambiente, con la sostenibilidad y con la lucha contra el cambio climático**
- **Gestión de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental**
- **Finanzas sostenibles**
- **Gestión ambiental y lucha contra el cambio climático**
- **Protección de la biodiversidad**
- **Concienciación**

Caixa Ontinyent lleva a cabo un conjunto de acciones que tienen como objetivo minimizar el impacto medioambiental y fomentar la transición a una economía más sostenible.

La política de Responsabilidad Social de Caixa Ontinyent, aprobada por el Consejo de Administración en 2022, dispone una serie de compromisos claros de la Entidad con relación al medioambiente, a la sostenibilidad y al cambio climático, desarrollados básicamente en las políticas de sostenibilidad y gestión ambiental (2020) y de compras y externalización (2022).

La gestión ambiental en el seno de la Entidad gira en torno a las compras responsables, el consumo eficiente, la eficiencia energética, el tratamiento y reciclaje de los residuos y la reducción de las emisiones contaminantes.

Compromisos con el medio ambiente, con la sostenibilidad y con la lucha contra el cambio climático

La política de Responsabilidad Social de la Caja recoge los compromisos específicos de la Entidad con el medio ambiente, con la sostenibilidad y con la lucha contra el cambio climático:

- Integrar los riesgos medioambientales y sociales en el análisis de riesgo de financiación en proyectos de inversión.
- Esforzarse por cumplir los más altos estándares medioambientales con un enfoque preventivo, el uso eficiente de los recursos sostenibles, la gestión de residuos, la prevención de la contaminación y el consumo responsable y sostenible.
- Impulsar una actitud responsable entre su personal, los clientes, los proveedores y la sociedad de su área de actividad.

- Facilitar la financiación de proyectos que contribuyan a conseguir una mayor sostenibilidad medioambiental a largo plazo y mejoren la eficiencia energética.
- Generar y desarrollar productos y servicios vinculados con un modelo de desarrollo sostenible o que contribuyan a la lucha contra el cambio climático.
- Implicarse en acciones para la protección de la biodiversidad, lucha contra el cambio climático e impulso de la economía circular.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Gestión de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental

Conforme a su política de Sostenibilidad y Gestión Ambiental, la Caja tiene la intención de integrar los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad en la gestión de riesgos. En un primer ejercicio de identificación de la exposición de la Caja a los riesgos derivados de la sostenibilidad, desde una perspectiva de materialidad financiera, es decir, el impacto que pueden tener los riesgos climáticos en la Entidad, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- En materia de identificación y evaluación de riesgos físicos: en colaboración con Sociedad de Tasación, se ha obtenido información acerca de la ubicación geográfica de la cartera de inmuebles que actúan como garantía de la cartera hipotecaria y su cartera de adjudicados. Dicho ejercicio concluye que la práctica totalidad de los inmuebles analizados se encuentran ubicados en la Comunidad Valenciana y en Alicante, zonas con un bajo riesgo de inundación (costera y fluvial). No obstante, si se encuentran expuestos, en su gran mayoría, a riesgo de desertificación medio o muy alto y a riesgo sísmico y de incendio alto.

Exposición de la cartera a riesgos físicos

Riesgo de desertificación	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Láminas agua	Urbano	Zonas húmedas
% inmuebles	3,34	47,32	20,66	21,74	0,04	6,82	0,08

Riesgo sísmico	Muy alto	Alto	Medio	Bajo
% inmuebles	98,45	0,10	0,08	1,37

Riesgo de incendio	De 1 a 5	De 6 a 10	De 11 a 25	De 25 a 50	De 51 a 100	De 101 a 500
% inmuebles	23,34	5,64	15,31	52,19	3,48	0,04

Riesgo de inundación fluvial	No inundable	Baja-Excepcional	Media-Ocasional	Frecuente	Alta
% inmuebles	94,64	2,59	1,08	1,24	0,45

Riesgo de inundación marítima	No inundable	Baja-Excepcional	Media-Ocasional
% inmuebles	99,72	0,04	0,24

Para la identificación y evaluación de los riesgos de transición, se han realizado dos ejercicios diferentes:

- En colaboración con Sociedad de Tasación, se ha obtenido la Certificación de Eficiencia Energética para la cartera de inmuebles que actúan como garantía de la cartera hipotecaria.

En relación con la distribución de la cartera hipotecaria por certificados de eficiencia energética, cabe señalar que los resultados obedecen a la lógica estructura histórica de los inmuebles hipotecados en garantía por la Entidad (operaciones más antiguas hipotecan inmuebles antiguos con peor calificación energética acorde a exigencias de construcción que por entonces eran menos exigentes, sin embargo, las operaciones nuevas tienen colaterales de construcción más reciente y por ello mejor calificación energética).

Cartera hipotecaria - calificación energética	A	B	C	D	E	F	G
% inmuebles	0,20	0,40	1,80	9,00	64,70	5,70	18,30

- Al no disponer de información relativa a las emisiones de CO2 de sus contrapartes corporativas, en una primera autoevaluación de la exposición al riesgo climático y medioambiental, la Caja ha considerado los sectores de actividad potencialmente más afectados a una transición energética, a cambios tecnológicos y a cambios en las preferencias de los consumidores, todo en base al artículo publicado por Banco de España en la revista de Estabilidad Financiera nº37. Según dicho artículo, las exposiciones de riesgo de crédito a las ramas de actividad potencialmente más afectadas a los riesgos de transición, a diciembre de 2018, representan en España el 25% del total de la financiación concedida a las empresas no financieras y empresarios individuales.

Actividades más contaminantes (emisiones CO2) En millones de €	2022	2021
Total activo	1.361	1.362
Emisiones	95	100
Porcentaje	6,96	7,34

Las inversiones en actividades más contaminantes por emisiones de CO2 (+0,11 kg de CO2 por 1 euro de valor añadido), definidas en la “Revista de estabilidad financiera nº 37 del Banco de España”, suponen menos de un 7% del total activo. De los 16 sectores incluidos en este estudio, los más relevantes de nuestra cartera son: “energía eléctrica”, “textil, cuero y calzado” y “agricultura”.

El vencimiento medio de la cartera contaminante desde 31/12/2022 es menor a 5 años (junio 2027).

Riesgos de transición (en millones de €)	2022	2021
Total activo	1.361	1.362
Sectores sujetos a cambios tecnológicos	83	95
Cambios en preferencias de consumidores	50	53
% sobre el total activo	9,77	10,87

Los riesgos de transición, definidos en la “Revista de estabilidad financiera nº 37 del Banco de España”, son aquellos que pueden derivarse del proceso de adaptación hacia una economía con menos emisiones (más verde). Aparecerían como consecuencia de la puesta en marcha de políticas orientadas a frenar el cambio climático. Los sectores definidos en este riesgo de transición no son necesariamente los más contaminantes.

Puede haber sectores afectados por cambios en nuevas tecnologías y cambios en las preferencias de los consumidores.

Sectores sujetos a cambios tecnológicos (millones €)	2022	2021
Agricultura	7	7
Industrias extractivas	7	6
Coquerías y refino	4	5
Industria química	5	6
Plástico y caucho	13	17
Metalurgia	5	6
Fabricación de vehículos	10	10
Energía eléctrica	23	26
Transporte terrestre	5	5
Transporte marítimo	0	0
Transporte aéreo	3	6

El cambio tecnológico es potencialmente el factor que podría favorecer, de forma más permanente, una transición hacia una economía más sostenible desde una perspectiva medioambiental. Esta transición puede desencadenar un incremento en la demanda de productos y servicios orientados a un modelo económico bajo en carbono, por lo que se prevé una oportunidad de negocio.

Sectores sujetos a cambios en las preferencias de los consumidores (millones €)	2022	2021
Alimentación, bebidas y tabaco	8	7
Textil, cuero y calzado	16	15
Papel	2	2
Plástico y caucho	13	17
Fabricación de vehículos de motor	10	10

Las preferencias de los consumidores pueden cambiar si la sociedad es más consciente del riesgo que suponen las emisiones. Ello puede favorecer la demanda de productos menos contaminantes y una economía más respetuosa con el medioambiente, más orientada a producir de forma más ecológica (más verde).

Inversión en bonos con criterios ASG

Es relevante destacar que la Entidad está desarrollando indicadores para la gestión de su cartera y de los riesgos climáticos.

Para el porcentaje de inversiones financieras con criterios ASG, la Entidad está considerando dos nuevos indicadores relacionados con bonos verdes y bonos sostenibles en la cartera de renta fija propia de la Entidad.

Exposición a bonos con criterios ASG	Bonos sociales		Bonos verdes		Bonos sostenibles	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Importe total (MM€)	5,50	0,00	32,40	23,20	8,30	0,30
Número de bonos	5,00	0,00	41,00	29,00	4,00	1,00
Mayor posición (MM€)	2,00	0,00	3,00	3,00	3,50	0,30

Los ingresos netos de los “bonos verdes y sostenibles” se aplican a proyectos o actividades verdes que promueven la mitigación o adaptación al cambio climático u otros propósitos de sostenibilidad ambiental.

La cifra representa el “importe nominal” de los valores representativos de deuda (renta fija). A 31/12/2022 manteníamos un 5,97% de inversión en bonos verdes y sostenibles.

Finanzas sostenibles

Caixa Ontinyent considera en su estrategia el fomento de las finanzas sostenibles.

Fomento de las finanzas sostenibles

El Plan de Marketing de 2022 establece como línea la potenciación de productos de sostenibilidad. Entre las líneas principales de actuación en este ámbito se contemplan: la participación en las comunidades energéticas locales; la atención especial a las inversiones de empresas en instalaciones de autoconsumo; la potenciación de los productos para facilitar la compra de vehículos; y por último, la adaptación de productos ya existentes para introducir bonificaciones.

A este respecto, la Entidad ya desarrolla y ofrece productos y servicios financieros con un valor sostenible añadido, además de contribuir a la transición del entorno en el que opera a una economía baja en emisiones, como puede ser la financiación de vehículos y viviendas.

- En particular, se han habilitado tanto líneas de financiación de vehículos (productos Cero emisiones o Eco) para particulares, como de instalaciones de autoconsumo (de particulares, de empresas y de comunidades de autoconsumo). Por ejemplo, se han introducido productos con condiciones especiales para favorecer la mejora de la eficiencia energética en reformas de vivienda. Además, en promociones de viviendas propias, se ha establecido que todas las financiaciones tendrán la calificación energética tipo A o Tipo B.
- En aras de mejorar la transparencia en los flujos de financiación que ofrece la Entidad, se han habilitado procesos para recoger información en todo tipo de préstamos dentro del ámbito de autoconsumo, como pueden ser las inversiones en empresas de reciclaje, economía circular o tratamiento de residuos.
- También se recogen las calificaciones energéticas de todas las viviendas que la Entidad financia, con el fin de poder favorecer la financiación a aquellas viviendas con calificativos A o B.

Productos alineados con la sostenibilidad (miles de €)	2022	2021
Reformas mejora eficiencia energética	215	50
Vehículos eficientes (cero emisiones o ECO)	474	105
Energía solar	3.068	236
Inmuebles sostenibles (CEE A o B)	227	0
Edificios sostenibles (materiales sostenibles sin CEE)	420	0
Reducción emisiones	135	0
Tratamiento de residuos	1.091	0
Otro criterio de sostenibilidad	392	0

En los últimos años se observa un incremento en la comercialización de productos relacionados con la sostenibilidad. Durante 2022, se ha reactivado notablemente la concesión de financiaciones de “energía solar” y se han incorporado nuevas finalidades sostenibles.

Desde 2020 se han formalizado 100 operaciones cuyo saldo concedido ha sido de 6.703.147 €. El saldo vivo a 31/12/2022 es de 6.085.522 €.

Gestión ambiental y lucha contra el cambio climático

Principales iniciativas desarrolladas

Los aspectos ASG se encuentran integrados en la misión, visión y valores de la Caja. En consecuencia, Caixa Ontinyent dispone de una política de Sostenibilidad y Gestión Ambiental, que tiene por objeto disponer del marco de gestión adecuado para que se vayan implementando de manera progresiva, en las actividades cotidianas de la Caja, los compromisos de ésta con el medioambiente, con la sostenibilidad y con la lucha contra el cambio climático, en el marco de la legislación y de la propia política de Responsabilidad Social. Para ello, Caixa Ontinyent, diferencia entre la gestión ambiental en el seno de la propia empresa, la promoción de las finanzas sostenibles y la gestión de los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental. Además, la Caja se ha sometido a una evaluación de desempeño en sostenibilidad por parte de Sociedad de Tasación.

A este respecto, la Caja es firmante de los siguientes compromisos:

- Compromiso Colectivo de la Banca española con la Acción Climática, compromiso asumido también por la AEB, CECA y varias entidades en diciembre de 2019. En virtud de este acuerdo, los bancos firmantes se comprometen a desarrollar las metodologías necesarias para valorar el impacto de la actividad desarrollada por sus clientes desde un punto de vista de preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, para así asegurar que sus balances están alineados con el Acuerdo de París y con el acuerdo español sobre el clima.

El acuerdo recoge que, en un plazo máximo de tres años, las entidades habrán establecido y publicado los objetivos específicos del sector, basados en escenarios para la alineación de las carteras con los objetivos del Acuerdo de París.

- Asimismo, Caixa Ontinyent también se encuentra suscrita al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Por otro lado, dado que la Entidad forma parte de CECA, también se encuentra involucrada en las siguientes iniciativas:

- Plan de comunicación, desarrollado por la AEB y CECA, encaminado a recuperar la confianza de los clientes, apoyado básicamente en: **a)** la importancia de los servicios bancarios en la economía actual; **b)** la mayor regulación, profesionalidad y transparencia en la actuación de las entidades; **c)** el compromiso de las entidades financieras con la responsabilidad social, con la sostenibilidad y con la lucha contra el cambio climático.
- Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, firmado por la AEB y CECA, el cual incluye las siguientes medidas: formación a la plantilla, recolocación y asignación de trabajo eficiente, fomento de la educación financiera y digital, fomento de la inclusión financiera, medidas relativas a la retribución, fomento de la sostenibilidad y de la digitalización.

4.4.2 Contaminación

Las emisiones contaminantes producidas por Caixa Ontinyent derivan especialmente de la utilización de energía eléctrica, de los equipos informáticos y de otros equipos para impresión y copiado. Debido a la naturaleza de su actividad (servicios financieros) no ocasiona una contaminación lumínica o acústica relevante.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

En la aplicación de su política de Compras y de Externalización de servicios y funciones, Caixa Ontinyent intenta que los productos o servicios adquiridos cumplan un mínimo de requerimientos ambientales, tanto en su fase de producción como en su etiquetado, envasado y transporte.

Se priorizan aquellos proveedores con sellos o certificaciones que aseguren la procedencia natural o ecológica del producto, así como las compras de proximidad para la reducción del transporte, y se hace lo posible por encontrar fuentes alternativas de abastecimiento más sostenibles, y por favorecer la investigación y conocimiento de nuevos productos sostenibles disponibles en el mercado.

Por las características de la actividad de la Entidad, la cantidad de residuos generados no es realmente significativa, y los que se generan no son considerados en ningún caso peligrosos o contaminantes. No obstante, es intención de Caixa Ontinyent contribuir a una economía circular, considerada ésta como una estrategia tendente a reducir tanto la entrada de materiales vírgenes como la producción de desechos.

Por tanto, cabe reducir, reutilizar y/o reciclar los residuos producidos, siempre con el debido borrado o protección de datos que puedan contener:

- Se procura buscar una utilidad a los residuos generados, en aras a su reutilización en la propia Entidad.
- En aquellos casos en que los residuos no sean susceptibles de ser reutilizados en la propia Entidad, se busca su reciclaje a través de terceros, empresas o entidades que sí puedan darles una utilidad, o de empresas especializadas en reciclaje para producir nuevos productos a partir de dichos residuos.

Uso sostenible de los recursos

En coherencia con la política de Compras y de Externalización de servicios y funciones, la búsqueda de la eficiencia es un imperativo y, en este sentido, el consumo de bienes se ajusta a los principios de necesidad, idoneidad y austeridad, orientado a conseguir un consumo consciente que permita emplear eficientemente los recursos disponibles a elegir, un control de gastos y costos que permita ahorrar recursos financieros y el manejo de stocks mínimos que aseguren el cumplimiento de los servicios contratados.

La Entidad está comprometida a:

- Facilitar información al personal acerca de la utilización de los productos, para fomentar un uso razonable y reducir el consumo energético asociado.
- Reducir especialmente el consumo de agua y papel.

Consumo de agua (m³)	2022	2021
Consumo de agua (m³)	1.689,68	1.765,16

Consumo de papel y generación de residuos

El papel supone el consumo más importante del conjunto de las materias primas en la prestación de los servicios financieros, tanto en coste como en su impacto ambiental, y muestra una reducción progresiva en los últimos años, acompañado de un mejor tratamiento para su reciclaje.

Consumo de papel y generación de residuos	2022	2021
Consumo de papel (folios/m²)	114,95	122,61
Generación de residuos de papel (kg/m²)	1,69	0,77
Consumo de cartuchos (unidades/m²)	0,01	0,01

Consumo de energía y medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

El consumo de energía de la Caja se ha ido reduciendo de forma importante en los últimos años, con la puesta en marcha de medidas de eficiencia. Para ello, Caixa Ontinyent dispone actualmente de sistemas de regulación y control que propician que el consumo de energía eléctrica se reduzca al estrictamente necesario, mediante un sistema centralizado que abarca a todas las oficinas y dependencias.

Consumo de energía eléctrica	2022	2021
Consumo eléctrico(Kw/h)	634.961	863.451

Medición de la huella de carbono y medidas de compensación

Actualmente, y para su incorporación en 2024, Caixa Ontinyent está elaborando una estrategia propia de medición de la huella de carbono de la cartera de inversión y de fijación de los objetivos de descarbonización.

En relación con la huella de carbono de la Entidad, Caixa Ontinyent tiene un acuerdo con Iberdrola Clientes SAU desde 2017 por el cual toda la energía que le suministra es 100% Garantía de Origen (GDO), es decir, se ha generado a partir de fuentes de energía renovables.

Protección de la biodiversidad

La actividad acometida por la Caja no tiene impacto directo sobre la biodiversidad ni áreas protegidas, motivo por el cual no se presentan datos al respecto.

Concienciación

Además de la gestión ambiental por su propia actividad y en la financiación de proyectos ajenos, Caixa Ontinyent promueve la concienciación entre diferentes públicos mediante mensajes, campañas o actuaciones concretas inmersas tanto en su vertiente financiera como desde su Obra Social.

Como acciones concretas en 2022, se han realizado 16 campañas de comunicación a través de redes sociales, en muchos casos aprovechando fechas conmemorativas, fomentando el respeto por la naturaleza, apelando a actuaciones en defensa del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, o informando sobre productos financieros destinados a ello.

Entre las publicaciones de la Obra Social, cabe reseñar la publicación y distribución de 12.000 ejemplares del habitual calendario anual, impreso en papel de bajo contenido en cloro.

5

Las relaciones con la sociedad y los grupos de interés

- Comunicación corporativa
- Clientes
- Proveedores
- Administración pública, estatal, autonómica y local
- Entidades supervisoras de las entidades de crédito
- Medios de información
- Lucha contra la corrupción y el soborno

Comunicación corporativa

La comunicación corporativa de Caixa Ontinyent se instrumenta en el marco de una política específica, aprobada por su Consejo de Administración el 29-12-2020, que tiene como objetivos básicos facilitar la información requerida por la normativa de transparencia y configurar una imagen de marca acorde con los principios institucionales (transparencia, claridad, integración y empatía) y con los propios valores (caja de ahorros, experiencia, solvencia, dinamismo, compromiso, proximidad y territorialidad).

Durante el ejercicio 2022, se han desarrollado acciones comunicativas en el marco de las líneas generales aprobadas por la Asamblea General, con un protagonismo especial de los productos y servicios específicamente adaptados a las circunstancias del momento, así como a la concienciación sobre la responsabilidad social que en este momento se exige a las entidades. Por ello, se ha potenciado el valor de la marca:

- Como Caja de ahorros vinculada a su territorio, con una evolución constante en la que se conjuga la atención tradicional a través de oficinas con la deriva digital de los servicios.
- Como entidad financiera de vanguardia en la canalización de recursos que permiten el crecimiento económico de su ámbito de actuación.
- Como reversión de sus beneficios a una Obra Social amplia y diversa, de interés comunitario, que aporta calidad de vida a las localidades, de especial trascendencia en las más pequeñas.

También se ha constatado el notable incremento de la exposición en internet. En este sentido, y además de la presencia en redes sociales, se mantiene constantemente actualizada la web corporativa en cuanto a la Entidad, su gobierno, su organización interna, su obra social, así como la información para inversores y la información y las noticias para medios.

Además de las relaciones con los medios de información y las comunicaciones a través de ellos, que se desarrollan en un apartado posterior de esta Memoria, en 2022 debe destacarse el protagonismo de las redes sociales:

							
		2022	2021			2022	2021
Publicaciones		100	148			100	95
Seguidores		4.595	4.544			1.505	1.484
Alcance		80.398	181.549			19.000	114.733

							
		2022	2021			2022	2021
Publicaciones		100	117			3	14
Seguidores		1.265	1.134			158	125
Alcance		42.045	64.865			224.157	175.207

Cientes

Son personas físicas o jurídicas con quienes la Entidad mantiene operaciones financieras tanto de activo como de pasivo o a quienes presta determinados servicios dentro de su objeto social.

Compromisos con los clientes

Como eje principal de la actividad, la actuación de Caixa Ontinyent se basa en:

- La consideración de que son el centro de la actividad y de que el objetivo es establecer relaciones comerciales duraderas fundadas en la mutua confianza y en la aportación de valor.
- La disposición de políticas y prácticas de comunicación comercial claras y transparentes, en el marco de la legislación aplicable, con asunción de códigos encaminados a asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y a la libre y leal competencia. En este sentido, Caixa Ontinyent mantendrá su adhesión a la “Asociación para la Autorregulación de la comunicación comercial” (Autocontrol).
- La disposición de productos y servicios, y de canales diversos que faciliten su uso.
- La seguridad de la información, de las operaciones y de las transacciones, así como de la protección y confidencialidad de los datos.
- La promoción de la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros.
- El apoyo al tejido empresarial del ámbito de actuación, especialmente a los autónomos y a las pymes.

- La incorporación de criterios que, en las operaciones de financiación, garanticen que no se destinarán a operaciones que puedan vulnerar los derechos humanos o afectar negativamente el medio ambiente.
- La disposición de medidas para prevenir, detectar, y en su caso actuar, en posibles situaciones de blanqueo de capitales.
- El impulso de programas gratuitos de educación financiera que permita acceder a una mejora o ampliación de los conocimientos económicos y financieros.
- La disposición de un Servicio de Atención al Cliente, encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes.
- La adhesión a mecanismos de resolución arbitral o por mediación de conflictos surgidos con los clientes.
- El seguimiento periódico de la satisfacción del cliente.

Atención a los clientes

Las oficinas de Caixa Ontinyent mantienen un enfoque orientado cada vez más hacia una atención personalizada y profesional, con especial énfasis en las personas mayores, como complemento a aquellas operaciones que pueden realizarse las 24 horas del día a través de cajeros automáticos y banca electrónica.

Además, Caixa Ontinyent mantiene a disposición de sus clientes una red de cajeros automáticos y de dispositivos de pago que la diferencian y refuerzan su vocación de servicio y cercanía.

	2022	2021
Cajeros automáticos	63	62
Tarjetas de crédito y débito	32.259	33.280
Dispositivos de pago	602	645
Poblaciones	63	64

Sistemas de reclamación, quejas y resolución de las mismas

Las reclamaciones y quejas recibidas en el Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio 2022 fueron 207, no habiendo admitido a trámite 11, de ellas 4 por falta de datos y 7 por no ajustarse a lo establecido en la Orden Ministerial o por no llegar a formalizarse.

Caixa Ontinyent dispone de un Departamento específico, el Servicio de Atención al Cliente, encuadrado dentro del Staff de Control y con un Titular al cargo del mismo, para la resolución de dudas y gestión de los consumidores. También dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent.

Además, la Entidad está en proceso de elaboración de procedimientos operativos a raíz de la nueva normativa de conducta emitida por el Banco de España, así como la Guía de funcionamiento de los SAC publicada también por el supervisor.

Resolución de las quejas y reclamaciones ordinarias	2022	2021
No admitidas a trámite	11	21
Admitidas a trámite	196	248
Desestimadas	72	109
Favorables al cliente	123	148
Favorables al reconocimiento derechos económicos cliente	75	72
Plazo medio de resolución (días hábiles)	10	14

Resolución de las quejas y reclamaciones ordinarias	2022	2021
Nº de quejas y reclamaciones ante BdE	3	6
Nº de reclamaciones archivadas por BdE	1	1
Pronunciamientos favorables a la Entidad	0	0
Pronunciamientos favorables al Reclamante	0	5
Pendientes de contestación por BdE	2	0

Tipología de quejas y reclamaciones / Materia	2022	2021
Reclamaciones por operaciones de activo	48	96
Reclamaciones por operaciones pasivas	81	117
Reclamación por otros productos bancarios	18	14
Reclamación por servicios de cobro y pago	16	10
Reclamación por servicios de inversión	0	1
Por seguros y fondos de pensiones	0	0
Varios	32	29
Nº total de reclamaciones	195	267

Los criterios de decisión utilizados por el Servicio de Atención al Cliente para la resolución de las quejas y reclamaciones recibidas se extraen, fundamentalmente, de las Memorias de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como del sentido de las resoluciones dictadas en segunda instancia en supuestos similares por el Banco de España, y en su caso por la Comisión Nacional de Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, también en las instrucciones expuestas en el Blog del Portal del Cliente Bancario (portal web gestionado por el Banco de España).

En los supuestos en que no existe esta referencia, la resolución se emite con el asesoramiento de los Servicios Jurídicos de la Entidad y de la Unidad de Cumplimiento Normativo, en función de las circunstancias concretas que motivan la queja o reclamación.

Financiación de la actividad económica y acceso a vivienda

Total financiación (en millones €)	2022	2021
Préstamos y créditos	128	115
Comercio interior y exterior	179	160
Total financiado	307	275
Gestión operaciones comercio exterior	107	95

Financiación (en millones €)	Empresas		Vivienda	
	2022	2021	2022	2021
Total financiado	222	173	49	39

Política de comunicación comercial

Caixa Ontinyent aplica una política de comunicación comercial, aprobada por su Consejo de Administración el 28-01-2021, con un doble objetivo: procurar que la publicidad sea clara, suficiente, objetiva y no engañosa, y evitar conflictos con los clientes en las fases posteriores a la contratación.

La comunicación comercial abarca la actividad publicitaria dirigida tanto a clientes o potenciales clientes como a inversores o potenciales inversores, y está basada en los principios de licitud, claridad, igualdad, suficiencia, objetividad y transparencia.

Esta actividad publicitaria está sometida a control externo independiente, ejercido por la Consellería de Hacienda y Modelo Económico de la Generalitat Valenciana en el ámbito de los productos y servicios bancarios, y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en relación con los servicios de inversión.

En base la normativa y a la propia política, Caixa Ontinyent somete a aprobación de la Consellería, con carácter previo a su difusión, las campañas publicitarias que la legislación somete expresamente a supervisión. El resto de campañas se somete a informe de consulta previa por parte de “Autocontrol”, organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, al que está adherido la Caja.

Política de seguridad

Los principios sobre los que se asienta esta política en cuanto a la información y datos de los clientes son: CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD, DISPONIBILIDAD y LEGALIDAD.

Caixa Ontinyent aplica una política de Seguridad Global, actualizada por su Consejo de Administración el 28-09-2022, que establece los principios a aplicar en la protección de las personas, de los recursos de la información y de las transacciones. Con ello, se garantiza a los usuarios el acceso a la información, se evitan pérdidas y accesos no autorizados y, en definitiva, y se facilita la capacidad de operar de forma continuada en caso de perturbaciones graves del negocio.

En lo que respecta a la ciberseguridad, cabe mencionar que se ha seguido trabajando en diferentes proyectos en línea con lo estipulado en el Plan Director de Seguridad sobre este asunto, como es la consecución de la ISO 27001, revisión del código fuente de nuestras aplicaciones, hacking ético, análisis de riesgos, formación y concienciación del personal y clientes. A nivel de Plan de Continuidad de Negocio, Caixa Ontinyent ha seguido adaptándose a las exigencias por parte de diversos organismos y del regulador, además de empezar proyectos colaborativos con otros socios de Cecabank (Proyecto DORA) dedicado a realizar las acciones oportunas para encuadrarse en las exigencias del Banco Central Europeo y Banco de España.

Educación financiera

Caixa Ontinyent desarrolla un programa de educación financiera dirigido a sus clientes y a la sociedad en general, a través de la Fundació Caixa Ontinyent, conforme se detalla en esta Memoria.

Proveedores

Compromisos con los proveedores

La adquisición de productos o de servicios fomenta la actividad empresarial y profesional y, con ello, la competencia y la innovación, en una doble relación por la que cada parte espera de la otra que se ajuste a un comportamiento acorde con los propios valores. Por ello, la actuación de Caixa Ontinyent en sus relaciones con los proveedores se basa en:

- La disposición de una política de compras y de externalización de servicios y funciones que garantice la transparencia, fomente la competencia y la igualdad de oportunidades, evite prácticas de competencia desleal y visualice los criterios éticos y de comercio justo en la selección.
- La exigencia de respeto a la legislación laboral, derechos humanos y compromiso con el medio ambiente, en el marco de los principios promovidos por las Naciones Unidas.
- La preferencia por los proveedores locales, siempre que ello sea posible.

Subcontratación y proveedores

El 30-06-2022, el Consejo de Administración de Caixa Ontinyent aprobó la actualización de la política de Compras y de Externalización de servicios y funciones de la Entidad. La evolución de las relaciones comerciales, los productos, servicios y canales de suministro, junto con la incorporación de nuevos valores éticos, sociales y medioambientales, hicieron necesaria la integración de nuevos principios en dicha política.

La política promueve, entre otras cuestiones, el cumplimiento de estándares o criterios básicos relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral de los trabajadores de los proveedores, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético.

Por ello, en las relaciones con los proveedores, el personal de la Caja actuará en todo momento con respeto a las normas internas, a la ética profesional y al valor de las personas; y promoverá comportamientos inspirados en la coherencia, transparencia, corrección y confianza recíproca. Entre los criterios internos a tener en cuenta en la relación con los proveedores, se encuentran la ética y responsabilidad, honestidad, respeto a las personas y a los valores sociales y medioambientales.

Administración pública, estatal, autonómica y local

La actuación de Caixa Ontinyent con la administración pública, estatal, autonómica y local se atiene a los principios básicos previstos en la política de Responsabilidad Social de la Entidad:

- Máxima disposición de colaboración, si se le requiere, para la fundamentación de la normativa reguladora de las actividades inherentes a la Entidad.
- Participación en la oferta de servicios a los ciudadanos.
- Cumplimiento de la normativa fiscal.
- Información clara, completa y veraz sobre los procesos electorales.
- Divulgación de información sobre las actividades de la Entidad, tanto financiera como no financiera y de la obra social.

Caixa Ontinyent financia actuaciones del sector público y colabora en diversas actuaciones.

Financiación a Administraciones Públicas (en millones €)	2022	2021
Total financiado	28	41

Además de financiación ordinaria, Caixa Ontinyent ha mantenido su colaboración con:

- Generalitat Valenciana en la disposición de servicios como el CARNET JOVE.
- Sociedad de Garantía Recíproca, para facilitar acceso a financiación.
- Campaña de apoyo al del comercio local, junto con los ayuntamientos de L'Olleria, Xátiva, Castelló de Rugat y Alcudia de Crespins
- Convenios de colaboración con Organismos públicos para la cesión y posterior gestión de centros implantados por la obra social: Generalitat Valenciana y Ayuntamientos como Ontinyent, Agullent, Aiello de Malferit, Fontanars dels Alforins, Atzeneta d'Albaida, Montaverner, Alfarrasí, Xàtiva, l'Olleria Vallada, Bocarent, Albaida y Benigànim,

Entidades supervisoras de las entidades de crédito

Tanto para el desarrollo de su actividad financiera como para el de la actividad de su obra social, Caixa Ontinyent está sometida a la supervisión de determinados entes y organismos (Banco de España, CNMV, Gobierno autonómico, etc.). La actuación de Caixa Ontinyent con estas entidades se basa en:

- Máxima disposición de colaboración para facilitar la actuación supervisora de las entidades competentes.
- Determinación clara de responsabilidades en la organización, en cuanto a relaciones con los supervisores.
- Disposición puntual de la información y/o documentación requerida para la actividad supervisora.

Medios de información

Los medios de información han experimentado una evolución sin precedentes en los últimos tiempos como consecuencia de la disposición de nuevas tecnologías de la comunicación que permiten conocer, verificar y divulgar cualquier noticia en cualquier momento y con un alcance viral limitado únicamente por el interés que pueda suscitar.

Las noticias o informaciones facilitadas por dichos medios afectan, inevitablemente, a la percepción que la sociedad pueda tener de una Entidad; y por ello es importante que dispongan de información real, veraz, clara y transparente sobre la situación, actividades y proyectos de esta Caja.

Por ello, Caixa Ontinyent:

- Contempla a los medios de información como público específico en su política de comunicación corporativa.
- Dispone de una unidad responsable de las relaciones con los medios, que les facilitará noticias sobre las actividades de la Caja y atenderá sus requerimientos de información específica.
- Aplica una política de comunicación corporativa, aprobada por su Consejo de Administración el 29-12-2020, que contempla como principios la transparencia, la claridad, la integración y la empatía.

Puede destacarse la siguiente actividad específicamente desarrollada respecto de los medios de información:

Acciones con los medios

	2022	2021
Notas de prensa	21	29
Entrevistas	16	20
Atención solicitudes información	16	30
Campañas	3	5
Ruedas de prensa	1	1

Lucha contra la corrupción y el soborno

La reforma del Código Penal efectuada por la Ley Orgánica 5/2010 incorporó la posibilidad de que las personas jurídicas pudieran ser penalmente responsables. Esto implica que la Caja podría ser condenada al pago de una multa o, en casos extremadamente graves, a la suspensión de la actividad o a la disolución de la Entidad si se demostrase la comisión de determinados delitos por sus administradores, directivos o resto de personal.

De acuerdo con este marco regulatorio, que una persona empleada de la Caja llevase a cabo una conducta delictiva en el desempeño de su actividad profesional podría, además de generarle a él una responsabilidad personal y la apertura de un procedimiento disciplinario interno, causar a la Entidad un grave daño financiero y reputacional. Para prevenir la comisión de tales conductas la Entidad dispone de una política de prevención de la responsabilidad penal, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, así como diversos códigos, políticas, procedimientos, manuales, etc.

El personal de la Entidad debe cumplir la “Guía de conducta ética” acordada en 2017 con su representación legal. Por su parte, los miembros de los órganos de gobierno están sometidos al Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores. Y todos, ellos han de cumplir, además, la política de Gestión de Conflictos de Interés al realizar actividades que estén relacionadas con la prestación de servicios de inversión o auxiliares, o la realización de actividades de inversión. Con el fin de llevar un control exhaustivo de las situaciones susceptibles de crear algún conflicto de interés que suponga un riesgo importante de perjuicio de los intereses de uno o más clientes, esta política se revisa anualmente y/o cuando puedan darse modificaciones en la misma.

Medidas adoptadas para la lucha contra la corrupción y el soborno

La Caja tiene implementadas distintas políticas (política de gobierno interno, política de conflicto de interés, política de prevención de la responsabilidad penal, política de compras y externalizaciones y la política de responsabilidad corporativa, así como el reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores) donde se regulan los diferentes principios rectores referidos la prevención de estos delitos; asimismo existen procedimientos internos que prevén la actuación de la Entidad en este ámbito (procedimientos de gestión de conflictos de interés, del reglamento interno de conducta en el mercado de valores, y de externalizaciones y compras).

Asimismo, los Reglamentos de funcionamiento de los diferentes órganos de gobierno regulan los deberes y actuación de sus miembros en este sentido.

En el ámbito del Control de Riesgos hay implantados controles mitigadores del riesgo relativos a posibles conflictos de interés.

La Entidad dispone además de un canal de Alertas interno específico, independiente y autónomo, para que el personal pueda informar sobre incumplimientos potenciales o reales de requisitos regulatorios o internos, como los aquí enumerados (está a punto de implementarse en la Entidad un Canal interno de información sobre infracciones normativas que quedará alojado en la web externa de la Caja, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/193 del Parlamento Europeo y del Consejo)

Medidas adoptadas para la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Caixa Ontinyent une sus esfuerzos al resto del sistema financiero europeo y a las entidades e instituciones financieras españolas, en la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El Consejo de Administración ha declarado como política global de la Caja aplicar normas éticas y profesionales estrictas que impidan que sus servicios sean utilizados con una intención ilícita. A este respecto, la Entidad ha elaborado sus políticas y medidas de control interno siguiendo las obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en su Reglamento de desarrollo y modificaciones posteriores.

Esta política incluye procedimientos adecuados en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación, con objeto de prevenir e impedir operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

También incluye una política expresa de admisión de clientes, con una descripción de aquellos tipos de clientes que podrían presentar un riesgo superior al riesgo promedio. La política de admisión de clientes es gradual, adoptándose precauciones reforzadas respecto de aquellos clientes que presenten un riesgo superior al promedio, basado en el análisis previo de riesgo.

A tal fin se han configurado las funciones de los órganos de gobierno y del Director General; se ha constituido un Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (Comité PBC/FT) con funciones específicas; se ha nombrado un Representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC); se ha constituido la unidad de Cumplimiento Normativo (CN); y se han atribuido funciones específicas al personal y a algunas unidades centrales.

También se han establecido unos procedimientos de actuación recogidos en el “Manual de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”.

Caixa Ontinyent no aceptará relaciones de negocio, ni efectuará operaciones, con clientes que no hayan sido previamente identificados en los términos establecidos en la normativa española.

También ha establecido protocolos de actuación para colaborar con los clientes en la declaración de determinados medios de pago, así como un catálogo para la detección y comunicación interna de los hechos y operaciones que deban ser sometidos a un examen especial por presentar indicios o certeza de estar relacionados con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

La plantilla cuenta con procedimientos específicos de conservación de los documentos por un periodo de diez años.

Caixa Ontinyent comunicará al SEPBLAC, a través de su Representante, las operativas sospechosas, las que deban ser incluidas en la declaración mensual de operaciones y las informaciones que solicite en ejercicio de sus funciones en estas materias.

El personal de Caixa Ontinyent se abstendrá de realizar cualquier operación que presente indicios de estar relacionada con actividades delictivas en los términos establecidos en la normativa sobre prevención, y mantendrán la confidencialidad respecto de la información que conozcan en esta materia.

La formación de la plantilla, así como de los miembros de los órganos de gobierno, es entendida como una parte inseparable del sistema de prevención, para que el personal pueda aplicar los procedimientos establecidos.

Los órganos y procedimientos se ajustarán a la normativa española sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a los estándares internacionales, y responderán a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, tanto en la transmisión interna como en el análisis y comunicación.

También hay habilitado un Canal de Denuncias donde informar sobre incumplimientos potenciales o reales de requisitos regulatorios o internos, de las medidas de prevención del blanqueo de capital y financiación del terrorismo.

El modelo de control de riesgos incluye un procedimiento relativo a PBC y FT donde se recogen los riesgos y controles mitigantes de los mismos.

En la siguiente tabla se recoge la evolución del número de alertas, denuncias, expedientes generados y comunicaciones sistemáticas al SEPBLAC por la Entidad.

	2022	2021
Alertas	11.012	5.965
Denuncias	0	0
Expedientes generados	32	25
Comunicaciones al SEPBLAC	0	2

El incremento de casos se debe a un aumento generalizado en el sector, así como la ampliación del alcance de operaciones analizadas.

El Manual de PBC y FT está constantemente actualizado, con su última versión de noviembre de 2021. Por su parte, el Comité de PBC y FT se reúne bimestralmente, y de forma extraordinaria cuando procede, reportando al Consejo de Administración su actividad, el Informe de Autoevaluación de Riesgos del año y el Examen de Experto Externo.

Conforme a la planificación de la actuación de Auditoría Interna, se incluirá en el proceso la verificación anual del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa establecida en la Entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. En todo caso, la Entidad es auditada anualmente por un experto externo sobre las medidas de control interno existentes y la eficacia de éstas.

6

La obra social y la reversión de beneficios a la sociedad

- Compromiso con el desarrollo sostenible y con el mantenimiento de la calidad de vida en zonas rurales
- Obra Social Caixa Ontinyent
- Fundació Caixa Ontinyent
- Contribución a ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
- Información fiscal

Compromiso con el desarrollo sostenible y con el mantenimiento de la calidad de vida en zonas rurales

Caixa Ontinyent es la única entidad financiera con sede en las comarcas centrales valencianas, zona en la que centra prioritariamente su actividad y compuesta por numerosas localidades de reducida población cuyo mantenimiento depende de la calidad de vida que ofrezcan.

En este sentido, Caixa Ontinyent impulsa la actividad económica a través del acceso a financiación accesible, posibilitando las iniciativas empresariales, profesionales o laborales; y facilita el acceso a vivienda mediante programas específicos de financiación:

• A través de su Obra Social:

- Dota, o complementa las iniciativas públicas, infraestructuras, servicios y actividades culturales y asistenciales, mediante su programa de implantación de centros y desarrollo de actividades.
- Facilita el acceso a la formación universitaria en estas mismas comarcas a través de su participación en los Campus e iniciativas conjuntas con las universidades.
- Potencia la investigación y divulgación de temas autóctonos a través de su programa de publicaciones.
- Contribuye a una sociedad civil más activa mediante la colaboración, continuada o puntual, con colectivos sociales.

• A través de la Fundació Caixa Ontinyent:

- Contribuye a elevar el grado de cultura financiera, en lucha contra la exclusión, a través de su Programa de Educación Financiera.
- Facilita el acceso a microcréditos con garantía prendaria, a través del Monte de Piedad gestionado por ella.
- Contribuye a la convivencia e interacción entre las personas mediante el desarrollo de actividades a través de su Centro Cultural.

Obra Social Caixa Ontinyent

Caixa Ontinyent es la única entidad financiera de la Comunidad Valenciana que revierte sus beneficios a la sociedad en forma de obras sociales, equivalente a la parte que otras entidades destinarían a retribuir a sus propietarios.

La misión de la Obra Social es, por una parte, mejorar la calidad de vida de las personas, y por otra, contribuir a la vertebración de su zona de actuación y evitar la despoblación.

A través de su Obra Social, desarrolla diversos programas: implantación de centros, edición de publicaciones, colaboración con colectivos, gestión de diversas fundaciones de carácter educativo, y además dispone de su propia Fundación, a través de la cual gestiona un programa de Educación Financiera, el Centro Cultural Caixa Ontinyent y un Monte de Piedad.

En los últimos 11 años, Caixa Ontinyent ha destinado 10,5 millones de euros a obras sociales, una actividad singular que, año tras año y desde su fundación en 1884, ha ido aportando recursos y realizando actividades en todo su ámbito de actuación.

Su Obra social dispone de 24 centros en funcionamiento en 11 localidades, que permiten 274 puestos de trabajo directo. En 2022, la Entidad ha desarrollado 244 actividades, ha colaborado con 173 colectivos y ha beneficiado a 188.746 personas.

Toda la información relativa a la Obra Social está disponible en la web www.caixaontinyent/obra-social/.

Obra social realizada / Programas	2022	2021
Publicaciones	42.536	11.481
Colaboración con colectivos	240.993	206.706
Fundaciones	42.291	141.759
Centros de gestión propia	114.709	190.052
Centros implantados	168.610	177.782
Fundació Caixa Ontinyent	411.621	163.918
Total	1.020.760	891.698

Obra social / Resumen	2022	2021
Centros en funcionamiento	25	25
Actividades	244	103
Colectivos	173	83
Puestos de trabajo	274	278
Beneficiarios	188.746	152.200

Centros implantados

El programa de implantación y mantenimiento de Centros tiene por objeto aportar recursos e infraestructuras que posibiliten servicios a la sociedad.

Actualmente, Caixa Ontinyent tiene 24 centros en funcionamiento, 22 de ellos cedidos en uso para que sean gestionados por organismos o colectivos colaboradores, uno ellos de gestión propia y directa por parte de la Caja y otro cedido en uso a la Fundación Caixa Ontinyent. Estos centros tienen 23.861 beneficiarios directos y mantienen 268 puestos de trabajo estable.

Docentes

- Escuela Infantil de Albaida, inaugurada en 1993, gestionada por el Ayuntamiento de Albaida, con 135 usuarios y 6 puestos de trabajo.
- Escuela Infantil de Aiello de Malferit, inaugurada en 1986, gestionada por el Ayuntamiento de Aiello, con 329 usuarios y 8 puestos de trabajo.
- Escuela Infantil de Agullent, inaugurada en 1998, gestionada por el Ayuntamiento de Agullent, con 132 usuarios y 4 puestos de trabajo.
- Escuela Infantil de Montaverner, inaugurada en 1992, gestionada por el Ayuntamiento de Montaverner, con 180 usuarios y 4 puestos de trabajo.
- Colegio de Educación Especial Ontinyent, inaugurado en 1986, gestionado por Generalitat Valenciana, con 180 usuarios y 25 puestos de trabajo.

Asistenciales

- Centro de Rehabilitación e Integración de Enfermos Mentales de Ontinyent, inaugurado en 1998, gestionado por Asociación para la Defensa e Integración de Enfermos Mentales, con 489 usuarios y 14 puestos de trabajo.
- Centro de Día para personas con diversidad funcional, inaugurado en 2003, gestionado por Ayuntamiento de Ontinyent, con 83 usuarios y 9 puestos de trabajo.
- Centro de Salud Mental, inaugurado en 2020, gestionado por Asociación para la Defensa e Integración de Enfermos Mentales, con 100 usuarios y 4 puestos de trabajo.
- Residencia para personas con diversidad funcional, de Ontinyent, inaugurada en 2019, gestionada por la Generalitat Valenciana, con 120 usuarios y 57 puestos de trabajo.
- Residencia para personas con diversidad funcional, de Xàtiva, inaugurada en 2009, gestionada por Generalitat Valenciana, con 120 usuarios y 38 puestos de trabajo.
- Centro de Sordos de Xàtiva, inaugurada en 1996, gestionado por Ayuntamiento de Xàtiva, con 200 usuarios.
- Centro de Alzheimer de Ontinyent, inaugurado en 2006, gestionado por Asociación de Familiares de Alzheimer, con 1.100 usuarios y 36 puestos de trabajo.
- Centro social de ADIEM, puesto en funcionamiento en 2022.

Recreo mayores

- Centro Especializado de Atención a Mayores, inaugurado en 2020, gestionado por Generalitat Valenciana, con 12.000 usuarios y 31 puestos de trabajo.
- Club de Jubilados de Fontanars dels Alforins, inaugurado en 1990, gestionado por Ayuntamiento de Fontanars, con 130 usuarios.
- Centro de Mayores de Vallada, inaugurado en 2009, gestionado por Ayuntamiento de Vallada, con 500 usuarios y 2 puestos de trabajo.
- Centro de Alzheimer de Ontinyent, inaugurado en 2006, gestionado por Asociación de Familiares de Alzheimer, con 1.100 usuarios y 36 puestos de trabajo.

Culturales

- Centro Social de Amas de Casa de Ontinyent, inaugurado en 1982, gestionado por Asociación de Amas de Casa de Ontinyent, con 200 usuarios.
- Centro Social de Amas de Casa de Albaida, inaugurado en 2004, gestionado por Asociación de Amas de Casa de Albaida, con 270 usuarios.
- Centro Musical de Alfarrasí, inaugurado en 2007, gestionado por Ayuntamiento de Alfarrasí, con 1.217 usuarios.
- Centro Cultural de Atzeneta de Albaida, inaugurado en 2004, gestionado por Ayuntamiento de Atzeneta de Albaida, con 1.162 usuarios y 1 puesto de trabajo.
- Centro Musical de Bocairent, inaugurado en 1997, gestionado por Unión Musical de Bocairent, con 625 usuarios y 25 puestos de trabajo.
- Pabellón de Deportes de Aiello de Malferit, inaugurado en 2000, gestionado por el Ayuntamiento de Aiello de Malferit, con 4.589 usuarios y 3 puestos de trabajo.
- Centro cultural Caixa Ontinyent gestionado por Fundación Caixa Ontinyent.

Centros en funcionamiento	Número		Ptos. trabajo		Usuarios	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Docentes	5	5	47	47	956	956
Recreo mayores	4	3	33	33	12.630	12.064
Asistenciales	7	8	158	162	2.212	4.511
Culturales	7	7	29	29	8.063	8.045
* Total	23	23	267	271	23.861	25.576

* La información sobre Centro Cultural Caixa Ontinyent se ofrece en el apartado de Fundació Caixa Ontinyent

Publicaciones

El programa de publicaciones, implantado en 1995, tiene como objeto potenciar la investigación y divulgación de temas autóctonos.

Publicaciones (Datos acumulados desde 1995)	2022	2021
Libros	116	114
Discos	49	48
Participantes/ Interprétes	4.860	4.661
Ejemplares editados	280.083	276.533

La mayor parte de las publicaciones están disponibles en las oficinas de la Entidad, dado que la Entidad reedita en función de la demanda.

En 2022, se han editado 2 libros: “Los dulces de Reme”, sobre gastronomía autóctona, y “Perspectives”, archivo histórico de fotografías inéditas de Ontinyent; el disco “De la terra al fruit”, de música festera de moros y cristianos; y se han reeditado diversos títulos publicados con anterioridad. La edición total ha sido de 6.628 ejemplares.

Colaboración con colectivos

La colaboración con colectivos tiene por objeto apoyar iniciativas que contribuyan a mantener viva la sociedad civil para complementar, cuando no cubrir, la iniciativa pública en toda la gama de servicios a la sociedad.

Además de los colectivos que desarrollan actividades en los Centros implantados, Caixa Ontinyent ha colaborado en 2022 con otros relacionados con el mundo festero, la integración, el medio ambiente, los servicios a mayores, las actividades universitarias y las acciones de responsabilidad social corporativa, con un impacto de 100.210 beneficiarios.

Colaboración con colectivos	2022	2021
Asistenciales	17	15
Culturales	16	10
Docentes	5	6
Deportivos	5	2
Medioambientales	2	1
Responsabilidad social	4	3
Total	49	37

Cabe resaltar este año:

- El “Aula de Empresa Caixa Ontinyent” en el Campus de Alcoy, destinada a la investigación y aplicación de impresión en 3D, en el contexto de un programa docente más amplio de la Universidad Politécnica de Valencia.
- La disposición de vehículos de transporte social, que ya están en funcionamiento en Gandia, Xàtiva, Muro, Ibi, Moixent, Benigànim, l’Olleria y Albaida.
- La participación en proyectos sectoriales para potenciar las finanzas sostenibles y la responsabilidad social tanto en el seno de la Entidad como en la sociedad en general.

Gestión de Fundaciones

A través de la gestión de Fundaciones, en la que participa como patrono y asume la administración y el gobierno corporativo a través de la Secretaria de sus Patronatos, Caixa Ontinyent consolida su implicación permanente y continuada en sus actividades:

- **Fundació Universitària Vall d’Albaida**, cuyo objeto social está relacionado con las actividades universitarias y complementarias. La actuación de esta Fundación, constituida en el año 2000, ha sido decisiva para la implantación del Campus de Ontinyent, que en 2022 ya imparte 4 titulaciones de grado, un Master de Psicología Sanitaria y el programa Unisocietat, con un total de 997 alumnos.
- **Fundació Museu del Tèxtil de la Comunitat Valenciana**, cuyo objeto social está relacionado con la divulgación de la cultura y tradición textil. Esta Fundació, constituida en 1998, está inmersa en la implantación del Museu del Tèxtil de la Comunitat Valenciana, del que dispone de una primera fase con una sala de exposiciones habilitada, y en marcha el proyecto de una segunda fase que completará el Museo.

Fundació Caixa Ontinyent

Fundació Caixa Ontinyent es una entidad creada para canalizar una parte de su Obra Social destinada a propiciar la integración social y financiera de las personas y familias, especialmente aquellas que se puedan encontrar en peligro de exclusión.

Por eso, dispone de tres programas básicos: el **Centro Cultural Caixa Ontinyent**, para ofrecer un espacio donde realizar diferentes actividades a cualquier colectivo; el **Monte de Piedad**, para facilitar el acceso ágil y asequible a microcréditos; y **Educación Financiera**, para aportar conocimientos que permiten gestionar y planificar las finanzas personales y familiares.

Centro Cultural Caixa Ontinyent

El Centro Cultural es un centro propio que tiene como objetivo acoger actividades como exposiciones, conferencias, charlas, proyecciones, conciertos, cursos de formación, jornadas, convenciones, reuniones y talleres, organizadas tanto por Caixa Ontinyent como por otros colectivos.

Dispone de sala de exposiciones, salón de actos, salas de reuniones, zona administrativa, dotados con la más moderna tecnología, así como cafetería y jardín.

Este edificio es el emblema del 125 aniversario de la entidad y, desde su puesta en funcionamiento en 2010, por la cantidad, dinamismo y versatilidad de actividades que acoge, se ha convertido en un referente cultural y social en Ontinyent y comarca.

Centro cultural Caixa Ontinyent	2022	2021
Personal	1	1
Actividades	157	24
Colectivos	90	24
Asistentes/ Participantes	17.878	1.810

El Centro dispone también de:

- **Orquesta Sinfónica Caixa Ontinyent**, gestionada por la asociación Ad Libitum, compuesta por 50 músicos, que ha ofrecido 4 conciertos con 2.092 asistentes.
- **Coral Caixa Ontinyent**, con 50 miembros, que ha ofrecido 1 actuación en 2022, con 150 asistentes, complementado con actividades formativas y de ensayo para sus miembros.

Monte de Piedad

El Monte de Piedad nació junto con la constitución de la Caja en 1884, si bien se abandonó como actividad en 1964. En 2020 se recuperó esta actividad como forma alternativa de concesión de microcréditos, con garantía prendaria de joya u objeto de naturaleza similar, facilitando financiación muy accesible para situaciones de necesidad puntuales.

El préstamo tiene un plazo de un año, renovable, pero el cliente puede recuperar la joya en cualquier momento devolviendo el capital recibido y abonando los gastos de tasación y los intereses meritados hasta el momento de la recuperación

Monte de Piedad	Número		Importe	
	2022	2021	2022	2021
Concesiones	10	10	38.473	10.286
Renovaciones	11	4	10.890	5.514
Cancelaciones	2	2	2.743	2.974
En cartera	26	18	55.358	19.628

Educación financiera

El programa de educación financiera de la Fundación Caixa Ontinyent pretende proporcionar conocimientos financieros a todas las personas, con el objetivo de aprender a gestionar y planificar las finanzas en cada etapa de la vida, tomar decisiones financieras que afectan a nuestros recursos y ser consumidores racionales e inteligentes.

La Educación Financiera aporta una visión de la gestión económica de nuestras finanzas, ya que todas las personas, a lo largo de su vida, se enfrentan a situaciones en las que tienen que tomar decisiones relacionadas con el empleo, el consumo, la financiación, las inversiones, el emprendimiento, la jubilación, etc.

En 2022, y en un escenario marcado por la recuperación de la actividad tras las restricciones de la pandemia, el programa ha reconfigurado su web y redes sociales, ha potenciado su presencia digital y ha recuperado la actividad presencial, con un total de 38.027 beneficiarios.

Educación financiera	Número		Participantes	
	2022	2021	2022	2021
Cursos	7	5	242	134
Conferencias	30	23	807	473
Concurso 4º ESO C.V	1	1	432	313
Encuestas hábitos	0	1	0	1.529
Visitas web	-	15.354	-	14.065

Educación financiera
Redes Sociales



	2022	2021
Publicaciones	92	60
Seguidores	1.033	1.066
Alcance	152.133	200.613



	2022	2021
Publicaciones	88	65
Seguidores	194	176
Alcance	11.678	20.793



	2022	2021
Publicaciones	84	58
Seguidores	491	370
Alcance	113.421	87.904



	2022	2021
Publicaciones	35	10
Seguidores	25	22
Alcance	2.551	4.779

Contribución a ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Como medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de las personas, Naciones Unidas ha dispuesto, en su Agenda 2030, 17 objetivos de Desarrollo Sostenible desglosados en 169 metas, que precisan la colaboración de la sociedad civil y los sectores públicos y privados, y cuyo éxito significaría un mundo más igualitario y habitable.

La actividad de la Obra Social de Caixa Ontinyent tiene en cuenta esos Objetivos, a los que viene contribuyendo cualitativa y cuantitativamente:

Nº de ODS	Descripción	Inversión (€)		Actividades		Beneficiarios	
		2022	2021	2022	2021	2022	2021
	3. Salud y bienestar Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	244.694	183.397	16	12	55.241	52.674
	4. Educación y calidad Garantizar una educación inclusiva, de calidad y equitativa y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	302.943	235.750	149	24	21.666	14.281
	8. Trabajo decente / Crecimiento económico Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y productivo y el trabajo decente para todos	76.867	57.003	3	3	31.960	29.000
	9. Industria / Innovación / Infraestructuras Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	9.774	123.481	1	1	0	0
	11. Ciudades / Comunidades sostenibles Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	189.405	154.545	31	18	40.752	30.791
	12. Producción y Consumo Responsable Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	187.390	127.487	41	42	38.027	20.954
	13. Acción por el Clima Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	9.686	10.035	3	3	1.100	4.500

Información fiscal

La estrategia fiscal de la Entidad se basa en el cumplimiento y optimización de las obligaciones tributarias así como en la transparencia fiscal.

La Entidad no ha recibido durante los últimos dos ejercicios ninguna subvención o ayuda pública significativa dirigida al sector financiero, que tenga por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria.

Por otra parte, las Cuentas Anuales de la Caja comprenden el balance de cada ejercicio cerrado a 31 de diciembre, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, son auditados cada año por un experto independiente. Dicha información es pública y se encuentra accesible en la web www.caixaontinyent.es/corporativa/.

Resultado fiscal

	2022	2021
Resultado antes de impuestos (miles de €)	12.083	12.051
Impuestos (miles de €)	2.870	2.056
Beneficio neto (miles de €)	9.213	9.995

A solid orange square is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the dark blue background.

"Durante los 138 años que constituyen su existencia, Caixa Ontinyent ha estado con su gente, en su tierra y frente a cualquier circunstancia. Hoy es la única Caja de ahorros valenciana que permanece y una de las dos que ha sobrevivido en España a una crisis financiera que ha transformado de forma significativa el sector bancario español. Esta supervivencia no ha sido casual sino fruto de una gestión prudente impulsada por nuestros órganos de gobierno, de la fidelidad a la idiosincrasia del modelo de Caja de ahorros, de la profesionalidad de nuestros directivos y de nuestro personal, y de la confianza de nuestros clientes."

