MEMORIA RSC
Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2023

FECHA DE VERIFICACIÓN EXTERNA: 10 DE ABRIL DE 2024
WWW.CAJARURALDENAVARRA.COM

Caja Rural de Navarra informa en esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a los estándares internacionales GRI Standards y da respuesta a la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de acuerdo a la verificación externa realizada por AENOR.

Asimismo, reporta en el Anexo II la información referente a las empresas participadas que conforman el Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, acerca del Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2023, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 (utilizando el marco de referencia internacional GRI).

ÍNDICE GENERAL

1. CARTA DEL PRESIDENTE
2. ACERCA DE LA MEMORIA
3. QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
4. LOS CLIENTES
5. EL EQUIPO HUMANO
6. PROVEEDORES
7. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
8. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD
9. ESTADO DE SITUACIÓN RSC – HOJA DE RUTA
10. ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI
11. ANEXO II: EINF DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA
12. ANEXO III: VERIFICACIÓN AENOR

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimado/a lector/a:

La publicación de nuestra memoria anual es un momento significativo que nos brinda la oportunidad de reflexionar sobre el camino recorrido y compartir perspectivas sobre el futuro de nuestra entidad. Igualmente, nos permite informar de qué manera hemos trabajado y avanzado durante 2023 para impactar positivamente sobre nuestros clientes, a la vez que evaluamos nuestro compromiso con la sociedad y el medioambiente.

Como explica nuestra visión, y así lo entendemos en toda la organización, el objetivo es contribuir al desarrollo financiero y social de nuestros clientes, demostrando ser una entidad financiera sólida y solvente, que está siempre cerca, porque detrás de nuestra marca hay personas que generan confianza. Para ello, debemos mantener firme y renovado el propósito de seguir construyendo relaciones de confianza, acompañándolos en su crecimiento y en su bienestar económico y social.

En el plano económico, el 2023 se ha visto caracterizado por las medidas adoptadas por la autoridad monetaria europea en su lucha contra la inflación. Esto ha tenido un notable efecto en la evolución de los tipos de interés, lo que, unido a una adecuada gestión de la morosidad, ha propiciado que Caja Rural de Navarra haya cerrado el ejercicio 2023 con un resultado de 190,8 millones de euros, un 65,6% más que el ejercicio anterior.

Como viene siendo habitual, la entidad destina la mayor parte de estos beneficios a incrementar sus Reservas, así como su fondo social. De esta forma, refuerza su solidez y genera los recursos que son necesarios para seguir creciendo e impactando en el futuro.

La solvencia de Caja Rural de Navarra en términos de Capital Ordinario de nivel 1 (CET 1), que refleja el nivel de recursos propios de primera categoría, se sitúa en el 24,16%, superior en 3,81 puntos al año anterior, siendo, un año más, uno de los más elevados del sector financiero español. En definitiva, hemos cerrado un gran año en un entorno complejo y encaramos 2024 confiados en nuestras fortalezas, partiendo de una posición ventajosa.

Esperamos que, a lo largo de 2024, la economía siga creciendo, aunque las incertidumbres son elevadas, especialmente mientras persistan los conflictos bélicos en nuestro continente y cerca de él. Observamos con especial inquietud y pesadumbre los acontecimientos, además de por sus relevantes efectos económicos, por la gran tragedia humana que supone cualquier guerra, algo que creíamos superado en Europa.
Estos conflictos tendrán además importantes repercusiones en la geopolítica y en la economía mundial, condicionando la relación entre países y el comercio internacional, así como en las corrientes. Todos estos hechos tan desgraciados se producen en una época de profundos y rápidos cambios sociales, impulsados por los avances tecnológicos y la sostenibilidad. La inteligencia artificial, o grandes avances en el ámbito de la genética, las energías renovables y la robótica, están transformando la sociedad y van a provocar un gran impacto en muchos sectores de actividad.
En este sentido, la innovación y la digitalización pueden ofrecer ventajas extraordinarias y un futuro más próspero para el conjunto de la sociedad, sin olvidar que es responsabilidad de todos evitar dejar a nadie atrás en este proceso. Tenemos que poner especial cuidado en colectivos vulnerables y asegurar que los innegables beneficios que aporta la digitalización lleguen a todos.

Precisamente por esta razón, mantenemos el esfuerzo a favor de la inclusión financiera, ofreciendo nuestros servicios en un gran número de localidades de menos de 3.000 habitantes.

Ante este contexto desafiante, Caja Rural de Navarra debe continuar reforzando su posicionamiento en el mercado, con la máxima ilusión y responsabilidad, para continuar con la transformación de la entidad. Abogamos por un modelo de banca de proximidad, donde el asesoramiento personal, la transparencia, la calidad de servicio o el compromiso social, sean señas de identidad diferenciales, que nos permitan seguir afianzando las relaciones con nuestros grupos de interés y el entorno en general, procurando un futuro mejor de las personas.

Desde Caja Rural de Navarra, le invitamos a profundizar en el conocimiento de nuestro Grupo, a través de la lectura de esta memoria, para que pueda verificar que, además de ser una entidad sólida y rentable, somos también una empresa con alma que cree en las personas y que trabaja con el objetivo de crear riqueza social, que contribuya al desarrollo de una sociedad más inclusiva, justa y solidaria. Agradeciendo de antemano su confianza, reciba un cordial saludo.

1.ACERCA DE LA MEMORIA

1. ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la séptima Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2023, siguiendo los estándares de la organización GRI, con un enfoque conciso para la divulgación de la información más significativa y con el mismo alcance y cobertura respecto a las Memorias publicadas en Ejercicios previos.

En el Anexo II Caja Rural de Navarra publica el Estado de Información no financiera del Grupo consolidado, en cumplimiento a lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta la Comunicación de la Comisión Europea 2017/CE/215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

Mediante esta memoria se pretende dar una visión global de la evolución de Caja Rural de Navarra en el ejercicio 2023, su modelo de gestión, su posicionamiento en el sistema financiero español, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación.

El informe contiene la información económico-financiera más relevante y la relativa al gobierno corporativo, así como la relacionada con los aspectos sociales y medioambientales que han sido determinados como relevantes por los grupos
de interés.

Respecto al **alcance de la información**, se informa acerca de Caja Rural de Navarra, como entidad financiera, y en el Anexo II se informa sobre el conjunto de empresas en las que participa y con las que consolida las cuentas anuales.

Respecto al **proceso de difusión de la Memoria** se contemplan las siguientes vías:
Puesta a disposición de los agentes y personas que han colaborado en su elaboración.
Publicación en la página www.cajaruraldenavarra.com

Solicitud de información:
La información que no se encuentre publicada en esta memoria, se podrá encontrar en www.cajaruraldenavarra.com, o solicitarla en las direcciones de contacto facilitadas a continuación:

Por correo electrónico:
Apartado Atención al Cliente de la página web oficial: cajaruraldenavarra.com/atención-cliente
Email: info@crnavarra.com

Por carta:
Servicio de Atención al Cliente
CAJA RURAL DE NAVARRA
Plaza de los Fueros 1
31003 Pamplona

En el año 2017 Caja Rural de Navarra elaboró su primera memoria en materia de RSC, en el ejercicio 2018 publica la segunda memoria de RSC de Caja Rural de Navarra y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, con la verificación externa de AENOR, Entidad que verifica por sexto año consecutivo la presente Memoria del ejercicio 2023 de Caja Rural de Navarra y el EINF.

2.DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El **diálogo con los grupos de interés** se contempla como una herramienta necesaria para la determinación del contenido de la Memoria, así como un **proceso activo de participación de los distintos grupos** de interés de la Caja en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la misma.

Caja Rural de Navarra ha identificado a aquellas personas o grupos de personas que tienen impacto o se ven afectados por las actividades, los productos o los servicios de la organización, y que por lo tanto tienen un interés sobre Caja Rural de Navarra.

Establecer un compromiso con los grupos de interés de la Entidad es relevante, y supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de la entidad.

Los grupos de interés que han participado en dichos procesos son:

-Clientes particulares.
-Clientes empresas y autónomos.
-Clientes de Banca Privada.
-Clientes Institucionales.
-Empleados.
-Proveedores
-Entidades Sociales Colaboradoras.

La gestión que Caja Rural de Navarra realiza de sus grupos de interés se fundamenta en **la confianza y el diálogo abierto**, que nos permite establecer relaciones cercanas con cada uno de ellos, **conocer sus necesidades y expectativas y establecer compromisos de mejora**.

Los colectivos indicados han sido consultados por Caja Rural de Navarra para determinar **cuáles son los asuntos que consideran más importantes en materia de RSC** respecto a Caja Rural de Navarra, y así obtener un listado único y priorizado de asuntos materiales relevantes para los grupos de interés consultados.

Canales de comunicación con los Grupos de Interés:

En Caja Rural de Navarra se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el diálogo con los grupos de interés. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de estos procesos de diálogo condiciona las directrices e iniciativas a desarrollar en materia de RSC.

La frecuencia de elaboración del análisis de materialidad se ha determinado que sea con periodicidad de tres años, alineada a la planificación estratégica de Caja Rural de Navarra.

CLIENTES: clientes particulares, empresas, banca privada, instituciones

- Servicio de atención al cliente
- Redes Sociales
- Evaluación de la satisfacción de cliente
- Buzón de sugerencias
- Página cajaruraldenavarra.com
- Relaciones comerciales generales

- Encuesta sobre Materialidad para la elaboración de esta Memoria
- Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta Memoria

EMPLEADOS

- Portal del Empleado
- Intranet Caja Rural de Navarra
- Comité de Empresa
- Grupo de Comunicación Interna
- Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
- Reunión semanal comercial
- Reunión de zona
- Coordinación comercial a través del comité de gestión

PROVEEDORES

- Relaciones comerciales y contractuales
- Encuestas de calidad
- Encuesta sobre Materialidad a los proveedores con mayor facturación a Caja Rural de Navarra

3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

En el marco del proceso de elaboración de la Memoria de RSC según los estándares GRI (consultables en www.globalreporting.org/standars), Caja Rural de Navarra llevó a cabo el desarrollo del nuevo análisis de materialidad para la Memoria RSC del ejercicio 2021, realizado dos análisis: uno a nivel de Entidad Financiera (Caja Rural de Navarra) y otro a con la información de las Empresas Participadas de Caja Rural de Navarra.

Este trabajo lo llevó a cabo por la empresa AFI (Analistas Financieros Internacionales) y este año se mantiene la validez de este estudio en el reporte de la materialidad del Ejercicio 2023.

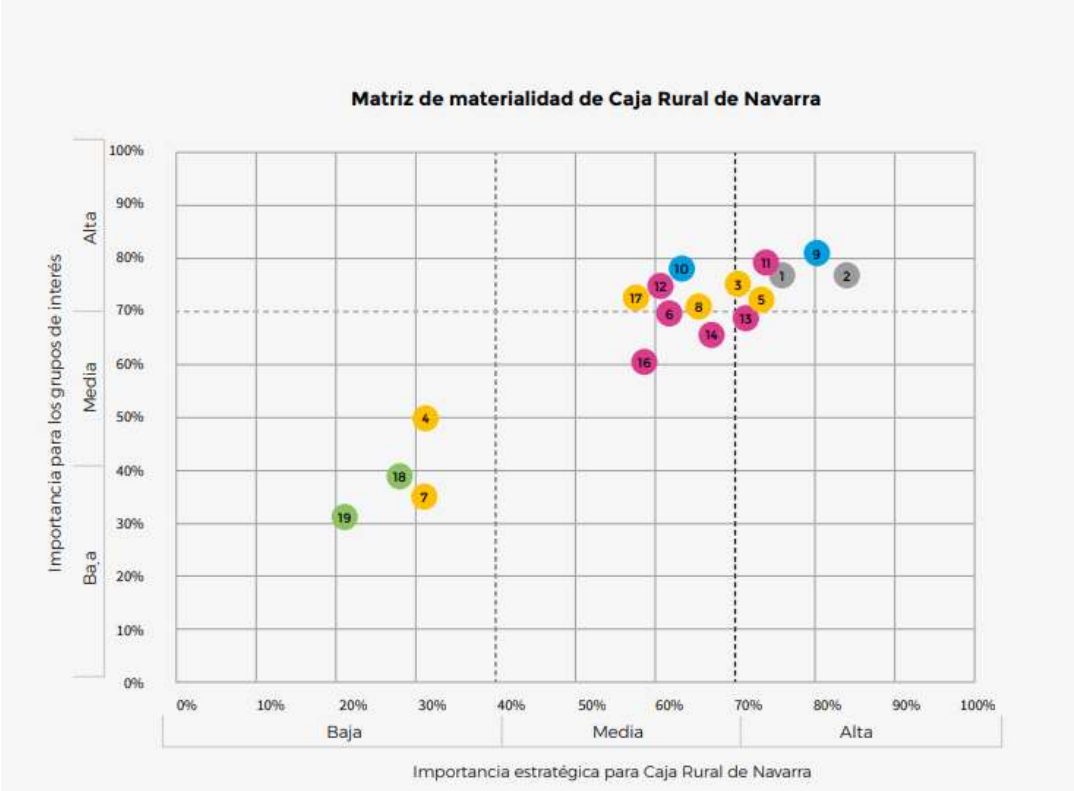
El objetivo es identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés, y por lo tanto es esencial para presentar información al respecto.

Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad se basan en los siguientes principios: **inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad**.

Con el objetivo de dar respuesta a estos principios y definir así el contenido de la memoria, Caja Rural de Navarra ha definido y desplegado diferentes metodologías para identificar los asuntos materiales.

El presente documento recoge las principales conclusiones obtenidas tras el análisis de materialidad de Caja Rural de Navarra, realizado en marzo de 2022, con la información referente a todo el Ejercicio 2021.

El análisis de materialidad se fundamenta en identificar y priorizar las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, empleados, proveedores, entidades sociales colaboradoras y autoridades (materialidad externa) así como para la estrategia de la Entidad según su potencial impacto en la misma (materialidad interna).
Como **resultado** de este nuevo análisis de materialidad de Caja Rural de Navarra, se han identificado un total de **19 temas materiales**:



PRIORIDAD		TEMA	ÁMBITO
Alta	2	Canales comerciales y de atención	Económico
	9	Oferta de productos y servicios	Gobernanza
	1	Relación con proveedores	Económico
	11	Reducción de la huella medioambiental	Social
	3	Protección del medio ambiente	Sostenibilidad
	5	Contribución al desarrollo y crecimiento económico	Sostenibilidad
Media-Alta	10	Condiciones laborales	Gobernanza
	12	Formación del personal	Social
	17	Transparencia y comunicación responsable	Sostenibilidad
	13	Comunicación interna	Social
Media	8	Compra responsable	Sostenibilidad
	6	Gestión del producto	Social
	14	Ética, integridad y buen gobierno	Social
	16	Estrategia	Social
Media - Baja	15	Sostenibilidad social y medio ambiental	Sostenibilidad
Baja	4	Gestión del producto	Sostenibilidad
	18	Ética, integridad y buen gobierno	Ambiental
	7	Estrategia	Sostenibilidad
	19	Sostenibilidad social y medio ambiental	Ambiental

Económico
Sostenibilidad
Ambiental
Social
Gobernanza

La materialidad, supone la identificación de los grupos de interés más relevantes para la Entidad, y cuáles son los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes o materiales para dichos grupos de interés (materialidad externa) y para la estrategia empresarial y la acción empresarial (materialidad interna). De este modo, se identifican los impactos de la Entidad en dichos grupos de interés, y permite reflexionar en cómo gestionarlos.

Resultados del análisis de materialidad

1. Identificación y clasificación de los grupos de interés

Como paso previo al análisis de los resultados de la consulta de la opinión de los grupos de interés de Caja Rural de Navarra, es necesario conocer el perfil de los grupos que han respondido y cuáles son sus principales características.

A continuación, se muestra de manera resumida la identificación y caracterización de los principales grupos de interés consultados para el análisis de materialidad.

A. **Clientes**

Un total de 6.155 clientes de Caja Rural de Navarra respondieron a la encuesta. La mayoría de estos clientes son personas físicas (98%), repartidas entre clientes particulares y clientes de banca privada. Por su parte, el 2% restante son clientes empresas y autónomos y clientes institucionales. Además, se han realizado **tres grupos focales**, de hasta un máximo de 8 participantes, para clientes particulares, clientes empresas y autónomos y clientes institucionales, con el objetivo de obtener mayor información y poder calibrar los resultados de las encuestas.

- **Clientes particulares**: el número de respuestas de clientes particulares asciende a 5.894 (95,8% del total de respuestas de clientes). En cuanto a la distribución por género, el 56,4% de las respuestas provienen de hombres, el 43,3% son mujeres y el 0,2% restante ha preferido no responder. Atendiendo al rango de edad, el grueso de las respuestas se sitúa en un rango de edad de entre 55 y 64 años (30,3%), seguido de 45 a 54 años (29,8%) y de 35 a 44 años (18,1%). Destacar que el 78% de los clientes trabajan con la Caja desde hace más de 5 años y, distinguiendo por geografías, el 56% de los clientes particulares residen en la provincia de Navarra, seguido de Vizcaya (15%), Guipúzcoa (13%) y Álava (8%). Además, para este grupo de interés se realizó un grupo focal, formado por 5 personas adultas.
- **Clientes empresas y autónomos**: el número de respuestas de clientes empresas y autónomos asciende a 88 (1,4% del total de respuestas de clientes). Atendiendo a su naturaleza jurídica, el 96,6% de las respuestas son empresas, mientras que el 3,4% restante son autónomos. De las primeras, el 81% trabaja con la Caja desde hace más de 5 años y el 69% tienen una facturación de entre 2 y 50 millones de euros, mientras que el 67% de los autónomos trabaja con la Caja desde hace más de 5 años. Por distribución geográfica, la mayoría desarrollan su actividad en varias provincias (41%), mientras que un 5% lo hace en el extranjero. Destacar que un 25% desarrolla su actividad únicamente en Navarra y un 10% lo hace únicamente en La Rioja. Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron de 6 personas adultas en representación de sus respectivos negocios.
- **Clientes de banca privada**: el número de respuestas de este grupo asciende a 118 (1,9% del total de respuestas de clientes). Atendiendo a la distribución por género, el 77% de los clientes de banca privada son hombres, todos mayores de 45 años de edad, mientras que el 23% restante son mujeres, y de estas, el 3% se encuentra en un rango de edad inferior a los 35 años. Destacar que el 96% de las respuestas son clientes de la Caja desde hace más de 5 años. En cuanto a la distribución geográfica, el 71% de los clientes de banca privada residen en Navarra, seguido de Guipúzcoa (9%) y Vizcaya (8%). Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron XX clientes de banca privada de la Caja.
- **Clientes institucionales:** el número de respuestas de clientes institucionales asciende a 55 (un 0,9% del total de las respuestas de clientes recibidas). Atendiendo a su naturaleza jurídica, el 36% de los clientes institucionales son centros privados o concertados, y de ellos el 90% no tiene ánimo de lucro, mientras que el 25% son centros públicos y el 38% otro tipo de institución como asociaciones o clubes deportivos. Destacar que el 69% de los clientes institucionales trabaja con la Caja desde hace más de 5 años. En cuanto a las provincias en las que operan, destacan Navarra, Vizcaya, La Rioja y Guipúzcoa. Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron 6 personas adultas.

B. **Empleados**

El número de respuestas de empleados de la Caja asciende a un total de 262. Estos se han dividido en tres grupos diferentes, empleados directivos, empleados no directivos y empleados de servicios auxiliares. Además, se ha realizado **un grupo focal para el grupo de empleados directivos y no directivos**, para poder calibrar los resultados obtenidos en las encuestas.

- **Empleados directivos**: el número de empleados directivos que ha respondido es de 4 (1,5% del total de respuestas de empleados). De estos, un 75% trabaja en servicios centrales y un 25% lo hace en sucursal, todos ellos en la provincia de Navarra. En cuanto a la distribución por género, destacar que el 100% de las respuestas de empleados directivos son hombres, y el 75% de ellos trabaja con la Caja desde hace más de 25 años. Atendiendo al grado de formación, el 75% tiene una titulación universitaria y de ellos, el 33% posee una titulación de postgrado. Por su parte, el 25% restante cuenta con una formación profesional de segundo grado. Además, se ha realizado un grupo focal para los empleados directivos, con una participación de 8 empleados directivos.
- **Empleados no directivos**: se han recibido un total de 244 respuestas de empleados no directivos (93,1% del total de respuestas de empleados). Se trata de una muestra muy paritaria, donde el 50% de los empleados son mujeres y el 50% son hombres. De ellos, el 78% trabaja en sucursales y el 22% lo hace en servicios centrales. El 84% de los empleados tiene un contrato indefinido, siendo el 47% de ellos hombres y el 38% mujeres. De estas últimas, destacar que el 16% se encuentra con un contrato en prácticas. Atendiendo al grado de formación, el 95% de los empleados tiene una titulación universitaria, y de ellos un 26% también tiene título de postgrado. Además, se ha realizado un grupo focal para los empleados no directivos, en el que han participado 8 empleados no directivos.
- **Empleados de servicios auxiliares:** se han recibido un total de 14 respuestas de empleados auxiliares no directivos (5,3% del total de respuestas de empleados). Destacar que el 100% de las respuestas provienen de empleados de servicios auxiliares que no ocupan puesto de dirección. Atendiendo a la distribución por género, destacar que el 79% de las respuestas son mujeres y el 21% restante hombres. De estos últimos, el 100% tienen un contrato indefinido, mientras que el 64% de las mujeres tienen contrato indefinido, el 27% en prácticas y el 9% restante tienen contrato de interinidad. En cuanto a la distribución por edades, destacar que el 29% de los empleados auxiliares tienen menos de 30 años, el 57% se encuentra en un rango de edad de entre 31 y 50 años y, únicamente el 14% es mayor de 51 años.

C. **Proveedores**

Se han recibido a un total de 6 respuestas de proveedores. De ellos, el 83% tiene una relación con la Caja superior a 5 años, mientras que el 17% restante lleva siendo proveedor de la Caja desde entre 1 y 5 años. De estos últimos, el 100% actúa a nivel internacional. En cuanto al tipo de servicio que suministra a la Caja, un 33% presta servicios de limpieza, un 17% presta servicios de consultoría financiera, mientras que el 50% restante suministra servicios de seguros, equipamiento publicitario y venta de mobiliario.

D. **Entidades Sociales Colaboradoras**

El número de Entidades Sociales Colaboradoras que han respondido a las encuestas asciende a 5. De ellas, destacar que el 100% son instituciones y centros privados o concertados. El 40% colabora con la Caja desde hace más de 5 años, y el 60% restante lo hace desde hace menos de 5 años, de las cuales el 67% inició su colaboración con la Caja este mismo año. De las Entidades Sociales Colaboradoras que han respondido a la encuesta, ninguna tiene ánimo de lucro. Atendiendo a la modalidad de colaboración, la amplia mayoría colabora con la Caja para recibir financiación (80%), mientras que las restantes lo hacen por otros motivos. Destacar que para el 40% de las Entidades Sociales, la colaboración con la Caja es la única o una de las más importantes. Adicionalmente, se ha llevado a cabo un **grupo focal** con ocho entidades sociales colaboradoras.

2. Priorización de los temas por grupo de interés

A continuación, se muestra, en primer lugar, la importancia que los grupos de interés dan a cada uno de los 8 bloques principales[1] y, por ende, su importancia agregada (visión externa) y para la Entidad (visión interna)

Tema material	Clientes Particulares	Clientes Empresas y Autónomos	Clientes Banca Privada	Clientes Institucionales	Clientes	Empleados Directivos	Empleados No Directivos	Empleados Auxiliares no directivos	Empleados No directivos (conjunto)	Proveedores	Inversores	Entidades Sociales Colaboradoras	Visión externa	Visión interna
La satisfacción del cliente de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●	●
La ética, transparencia e integridad de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La gestión de la Caja por sus administradores y empleados	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
El apoyo a la sociedad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
La protección del medio ambiente por la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
Las medidas adoptadas por la Caja durante la pandemia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
Las condiciones laborales						●	●	●	●				●	●
La gestión en relación con los proveedores de la Caja										●			●	●

● Prioridad alta (puntuación igual o superior al 70%)

● Prioriad media (puntuación igual o superior al 40% e inferior al 30% y el 70%)

● Prioriad baja (puntuación inferior al 40% e inferior al 30% y el 70%)

Adicionalmente, se muestra en la siguiente tabla la relevancia que tiene para cada grupo de interés los 19 temas específicos resultantes de la consulta, los cuales componen la matriz de materialidad.

Bloque	Nº	Tema material	Clientes Particulares	Clientes Empresas y Autónomos	Clientes Banca Privada	Clientes Institucionales	Clientes	Empleados Directivos	Empleados No Directivos	Empleados Auxiliares no directivos	Empleados No directivos (conjunto)	Proveedores	Inversores	Entidades Sociales Colaboradoras	Visión externa	Visión interna
Estrategia y gestión	1	Estrategia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	2	Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	3	Misión, visión y valores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	4	Estrategia en sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	5	Digitalización						●	●	●	●				●	●
Modelo de negocio	6	Oferta de productos y servicios	●	●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
	7	Finanzas sostenibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	8	Canales de comercialización y atención a clientes	●	●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
Ética, transparencia, integridad	9	Ética, integridad y buen gobierno	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	10	Transparencia y comunicación responsable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Satisfacción del cliente	11	Comercialización responsable y transparente	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●	●
	12	Servicio de atención al cliente	●	●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
Condiciones laborales	13	Desarrollo de personas	●	●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
	14	Igualdad, diversidad y conciliación	●	●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
Gestión de proveedores	15	Compras responsables						●				●			●	●
Apoyo a la sociedad	16	Acción social	●	●	●	●	●	●	●		●			●	●	●
	17	Contribución al desarrollo y crecimiento económico	●	●	●	●	●	●	●		●			●	●	●
Protección del medioambiente	18	Impulso de iniciativas para la protección del medioambiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
	19	Reducción de la huella ambiental	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

- Prioridad alta (puntuación igual o superior al 70%)
- Prioriad media (puntuación igual o superior al 40% e inferior al 30% y el 70%)
- Prioriad baja (puntuación inferior al 40% e inferior al 30% y el 70%)

3. Matriz de materialidad

Además de consultar a los grupos de interés, se ha realizado un benchmarking exhaustivo en relación con el desempeño en sostenibilidad de entidades comparables del sector, así como las prioridades económicas, ambientales, sociales y de gobernanza consideradas en sus respectivas matrices de materialidad. Teniendo en cuenta el estudio sectorial, así como los resultados de la priorización de temas materiales por cada grupo de interés, indicada anteriormente, se ha elaborado la matriz de materialidad de la Entidad. La matriz de materialidad (detallada en el primer apartado de este capítulo) contempla un total de 19 temas según su importancia o prioridad para los grupos de interés y para la Entidad.
De forma adicional, Caja Rural de Navarra ha realizado un análisis de materialidad interna, a través del cual los responsables de área de todos los Departamentos implicados han cuantificado el impacto potencial, así como la probabilidad de impacto de los principales riesgos ASG. El resultado de esta autoevaluación, queda plasmado en el **apartado 3.7 "Autoevaluación de materialidad"** de este documento.

2.4 ENFOQUE DE GESTIÓN

Tal y como indican las conclusiones del análisis de Materialidad realizado previo diálogo con nuestros grupos de interés, la relación con dichos grupos de interés en Caja Rural de Navarra sigue los siguientes criterios:

1. CLIENTES

Dado el enfoque de negocio netamente de banca minorista y de proximidad, es natural que los principales aspectos identificados en nuestra matriz de materialidad hagan referencia **a la relación con nuestros clientes** (**particulares, privada, empresas e instituciones**).

En particular, **la Entidad prioriza una gestión responsable y con visión de largo plazo con la clientela**, tanto desde el punto de vista del producto (transparencia y asesoramiento en los productos de inversión y de financiación) como de los procesos comerciales, dando prioridad a la cercanía y la calidad del servicio.

Más adelante, en el apartado específicamente dedicado a los Clientes, se detalla la actividad realizada por la Caja en este ámbito.

2. EQUIPO HUMANO

En lo que respecta al **equipo humano** de la Caja, también se han detectado en el análisis de materialidad una serie de puntos relevantes a los que la entidad dedica especial atención. En particular la **involucración en la estrategia de la entidad**, la **gestión de los planes de carrera**, la **formación** y una **política de selección y desarrollo profesional** que esté basada en el mérito y el esfuerzo son elementos claves para la Caja.

Todo ello se implementa desde un punto de vista de largo plazo, algo que creemos es un elemento fundamental para evitar conflictos de interés y para alinear los objetivos de los

diferentes grupos de interés con el trabajo del equipo humano, el cual en una empresa de servicios es crítico para la sostenibilidad de la entidad.

3. LA SOCIEDAD

Nuestra relación con **la sociedad** es un hecho diferencial de Caja Rural de Navarra, puesto que nuestra configuración como entidad cooperativa y regional necesariamente implica **una relación estrecha con los territorios donde operamos**, así como una visión más de largo plazo, dado que la propiedad y régimen estatutario de la entidad, conforme a su naturaleza cooperativa, **ayuda a limitar el riesgo de la toma de decisiones cortoplacistas** o donde los intereses de un determinado grupo primen de manera excesiva sobre el resto.

En este sentido, **es clave para la Caja que la sociedad** de los territorios donde desarrollamos nuestra actividad, **continúe viendo en la Caja una entidad cercana,** que apoya las iniciativas locales, que tiene un conocimiento mucho más directo de la realidad económica y social de los pueblos y ciudades de nuestras regiones, y que promueve colectivos claves para el desarrollo a largo plazo de la sociedad, tales como las Pymes, los emprendedores, el deporte base, las actividades educativas y culturales, con un enfoque inclusivo respecto a los diferentes grupos sociales y duradero en el tiempo.

4. MEDIO AMBIENTE

En cuanto al **medio ambiente**, dado que la Caja es una empresa de servicios financieros, el impacto material directo de estas cuestiones es más limitado en nuestro caso, a pesar de lo cual **la entidad desarrolla múltiples iniciativas**, no sólo en el ámbito de la reducción del impacto negativo de la actividad propia, sino también en el apoyo a iniciativas destinadas a la mejora del medio ambiente de nuestras regiones, a través de la **formación**, la **sensibilización social**, la **inversión directa** en **proyectos empresariales de tipo medioambiental** (desarrollo forestal, energías renovables, …) y también mediante el apoyo a proyectos de mejora del medio ambiente a través de **las líneas de financiación de la Caja** (Agricultura sostenible, Gestión forestal sostenible, Gestión de residuos, Energía renovable y Eficiencia energética).

5. PROVEEDORES

Respecto a nuestra relación con **proveedores**, Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus proveedores y empresas colaboradoras **una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia**, que permita el conocimiento de las
empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados, como se explica más adelante con más detalle.

En cualquier caso, en los procesos de selección se pondera la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por los principios éticos establecidos por la Entidad, que están basados por supuesto en la calidad y en el coste económico, pero también en el respeto a los derechos laborales, la transparencia y la ausencia de discrepancias de tipo social o medioambiental.

5. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Caja Rural de Navarra es una entidad cooperativa, especializada en banca minorista y regional, que da servicio a sus clientes a través de una red de 254 oficinas (no se han abierto oficinas en este año 2023) repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja, así como a través de sus canales virtuales.

La Caja elabora una planificación estratégica a tres años. El año 2023 ha sido el primero del Plan estratégico actual, que va de 2023 a 2025. Esta planificación a 3 años, siempre se acompaña de planes de actuación anuales.

Los ejes de dicha Planificación estratégica de la entidad están basados en un crecimiento equilibrado que permita a la entidad seguir ganando cuota de mercado en todos los territorios donde opera, manteniendo su modelo diferencial de entidad cooperativa de banca minorista regional, tratando de aportar siempre un valor añadido a los clientes soportado en un asesoramiento cercano y de calidad.

El objetivo es mantener los niveles de rentabilidad, eficiencia, solvencia y liquidez marcados en el plan estratégico, así como el desarrollo de una actividad comercial que satisfaga las necesidades de los clientes teniendo en cuenta la necesaria adaptación a cada segmento y tipología de demanda con un modelo mixto de oficinas, donde prestar el mencionado asesoramiento cercano y de calidad, y de canales alternativos, donde los clientes puedan operar. En este sentido, es relevante la atención que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvía, la banca digital de la entidad, que está disponible a través de diferentes tipos de dispositivos (ordenador, smartphone, tablet), de otras aplicaciones informáticas (Ruralvía pay...) y de la red de cajeros automáticos.

A su vez la Caja pertenece al Grupo Caja Rural, un grupo financiero basado en un modelo de banca federada, que permite salvaguardar la plena autonomía de las Cajas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

El Grupo Caja Rural cuenta con instrumentos necesarios para el desarrollo de la actividad a través de los servicios comunes centralizados que prestan las empresas creadas por el grupo para las principales áreas de negocio de las Cajas asociadas. Así, Banco Cooperativo Español, Seguros RGA y Rural Servicios Informáticos aportan al Grupo una posición competitiva ventajosa ante los nuevos retos que plantea un mercado cada día más innovador y exigente.

Los principales retos y estrategias de la Caja se resumen en obtener la necesaria rentabilidad para garantizar la sostenibilidad de la empresa en el futuro a través de una oferta financiera de calidad y con una estructura de costes que le proporcione la necesaria competitividad.

La estrategia es la de ser líder, o entidad de referencia, en su mercado natural. La Caja forma parte inseparable de la sociedad, y por su origen y fuerte arraigo a la misma, es un actor relevante y dinamizador de su desarrollo.

Es una entidad plenamente comprometida con su entorno, ya que su propio desarrollo y su futuro está totalmente relacionado y vinculado a la evolución del mismo, siempre desde una visión de largo plazo.

La caja viene desarrollando desde hace tiempo su propia estrategia en materia de sostenibilidad, si bien hay que señalar que el Consejo Rector de la Caja, derivado de su pertenencia al grupo Caja Rural a nivel nacional, aprobó en 2021 la adopción del Plan Director en materia de sostenibilidad del Banco Cooperativo Español -entidad perteneciente al Grupo Caja Rural- como un marco de referencia en la estrategia y las actuaciones que la Caja desarrolla en este ámbito.

La red de oficinas de Caja Rural de Navarra ha crecido hasta las 254 sucursales en Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja (incluyendo una oficina comercial en Madrid).

6. PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA

El año 2023 ha sido el primer año del Plan 2023-2025, este primer ejercicio se ha destacado por un mercado en el que ha habido bastante liquidez, derivada de las medidas implementadas por Banco Central Europeo durante los años de pandemia, lo cual ha marcado nuestras políticas de actuación, como detallamos a continuación.

• Inversión Crediticia:
Ejercicio complicado en este producto, por dos motivos principalmente. Por un lado, el alza de tipos de interés, que hace más complicado a la clientela atender el pago de las cuotas, siempre supone un freno al crecimiento de la inversión crediticia. Además, por este mismo motivo, ha habido muchas más amortizaciones anticipadas, tanto en empresas como en particulares.
Por otro lado, la buena situación de liquidez de las entidades ha hecho que haya ofertas muy competitivas por la poca demanda de crédito en el sistema.
Estos dos efectos han hecho que, no solo no hayamos conseguido los objetivos marcados, acumulando una desviación negativa de –705 millones de euros, sino que, además, el saldo de inversión crediticia ha descendido respecto al cierre del ejercicio anterior en –307 millones de euros (-3,40%).

• Acreedores:
En este capítulo, sin embargo, hemos hecho un muy buen año, superando los objetivos marcados, y logrando un crecimiento del 10,56%, que se traduce en un incremento de 1.141 millones de euros (512 más que el objetivo). La clave de este crecimiento ha sido la actividad comercial apoyada en productos competitivos que ofrecían una buena remuneración a los clientes, a la vez que una buena rentabilidad para la entidad. Además, ha servido para potenciar la actividad con los clientes, pudiendo además de captar nuevos clientes, ofrecer productos de venta cruzada.

- Nuevos Clientes:

Este también ha sido un buen capítulo en este primer año del Plan Estratégico, sobre todo en lo referente a personas físicas. Si bien es cierto que en la entidad hemos puesto esfuerzos en la captación de clientes, la política de acreedores ha ayudado en lograr que hayamos captado 42.585 nuevos clientes en 2023, muy por encima del objetivo de 33.700 marcado para cada uno de los tres años de este Plan Estratégico.
Respecto a la captación de nuevas personas jurídicas, no ha sido tampoco mal ejercicio, hemos cumplido el objetivo casi al 100%, habiendo captado 4.442 nuevos clientes, con un objetivo de 4.500.
Es el crecimiento de nuevos clientes uno de los objetivos más críticos para este nuevo Plan Estratégico, y de momento, no hemos comenzado mal.

- Morosidad:

A pesar de la subida de tipos, que siempre hace presagiar incrementos de la morosidad, hemos conseguido contener la misma, sin apenas crecimiento del saldo dudoso en el ejercicio. Acabamos el año con 192 millones de saldos dudosos, cuando el objetivo era acabar en más de 240 millones.
El ratio de morosidad, acaba muy cercano al 2%, apenas un 2,05%.

- Resultados:

Cerramos el 2023 con un resultado de 190 millones, muy apoyado en la mejora del margen financiero, mejor que el objetivo marcado para el ejercicio, y superior en más de 70 millones de euros que el del año pasado.

- Nivel de solvencia:

La ratio de solvencia definitivo al 31/12/2023 es el 24,16% se trata de la ratio de "capital de nivel 1 ordinario-CET1 fully-loaded" (el de capital de la máxima calidad). El objetivo del Plan era acabar este ejercicio en el 21,21%, lo que hace que lo superemos en casi 300 p.b.
Se puede concluir que la Caja está en un nivel muy alto de solvencia, podemos indicar que el objetivo indicado en el MAR (marco de apetito al riesgo) para este objetivo es superar el 14,74%, lo cual cumplimos con holgura, y además, todos los Recursos Propios computados son de máxima calidad, la Caja no tiene otros instrumentos que computen como Recursos Propios
Podemos decir que vamos bastante alineados con la mayoría de los objetivos económicos marcados en el Plan, mejorando nuestras cuotas de mercado y el crecimiento de nuestra red en dos oficinas, una en el mercado de Álava y otra en Navarra.

3. QUIÉNES SOMOS – ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

3.1 QUIÉNES SOMOS

- **Caja Rural de Navarra S. Coop. de Crédito** (también "Caja Rural", la "Caja", la "Sociedad" o la "Entidad") es una entidad de crédito que opera en España. Aunque sus orígenes se remontan hacia el año 1910 como central de las diferentes cooperativas de la provincia de Navarra, Caja Rural de Navarra fue fundada bajo su actual forma jurídica en 1946.
- Se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito e inscrita en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número 3008, rigiéndose por la normativa aplicable a las entidades de crédito, las sociedades cooperativas de crédito, y por su normativa interna, en particular, sus Estatutos Sociales.
- La Caja es cabecera de un grupo de sociedades con las que forma Grupo ("Grupo CRN") que se dedican a actividades diversas.
- Además, la Caja está adherida a un Mecanismo Institucional de Protección (en adelante, el MIP) de los establecidos de conformidad con el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 (en adelante, el CRR) y por el Real Decreto Ley 11/2017, de 24 de junio, constituido en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante, la AECR), junto con las restantes Cajas Rurales miembros de la AECR, el BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A. así como GRUCAJRURAL INVERSIONES S.L.
- Caja Rural de Navarra pertenece desde su origen a comienzos de la década de los 90 al denominado "Grupo Caja Rural" (En adelante el "Grupo" o "Grupo Caja Rural") que resulta de la asociación a nivel nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escalas. Esta denominación de "Grupo" queda al margen del concepto de Grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio. Este sistema de asociación se basa en un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

En la actualidad, la estructura corporativa del Grupo se puede representar con el siguiente esquema:

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES
MIP
GRUCAJRURAL INVERSIONES S.L.

BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A.
Rural Informática S.A.
Gescooperativo S.G.I.I.C, S.A.
Rural Inmobiliario S.L.
BCE Formación S.A.
Espiga Capital Gestión S.A.
Rural Renting S.A.

Rural Servicios Informáticos
Docalia

SEGUROS RGA
RGA Seguros Generales Rural S.A.
RGA Rural Vida S.A.
RGA Rural Pensiones S.A.
RGA Rural Grupo Asegurador
RGA Rural Mediación OBSV S.A.

Asociación Española de Cajas Rurales

Asociación constituida al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo reguladora del derecho de asociación y normas complementarias, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento, sin ánimo de lucro de los fines sociales para los que se constituyó, consistentes, en general, en incrementar la colaboración entre las entidades asociadas, reforzando su solvencia y estabilidad y mejorando el funcionamiento y resultados económicos de las mismas.

La Asociación fue creada en el año 1989, y en la actualidad participan de ella 30 Cajas Rurales independientes entre sí. Está regida por sus estatutos y, en lo no previsto en ellos, por la normativa aplicable. Son parte inseparable de sus estatutos el Reglamento y el Régimen disciplinario del MIP.

Los órganos de gobierno de la Asociación son la Asamblea General a la que acuden todas las cajas asociadas y la Junta Directiva que, según estatutos, se compone de un mínimo de 6 y un máximo de 12 miembros. Caja Rural de Navarra, por su dimensión, siempre ha formado parte de la Junta Directiva de la Asociación desde su creación.

EL MIP, constituido en 2018, es un mecanismo de apoyo y defensa mutua intercooperativo creado en el seno de la Asociación para beneficio de las Entidades Asociadas, y tiene la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a este término de le da en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.
El Mecanismo Institucional de Protección (MIP) carece de personalidad jurídica, y se entiende como el conjunto complejo de medios patrimoniales, derechos, obligaciones y compromisos que se recogen en los Estatutos de la Asociación y sus protocolos. El fin del MIP es contribuir a preservar la estabilidad financiera de sus miembros individualmente y en su conjunto, y contribuir a reducir de forma efectiva el perfil de riesgo de sus miembros. Y cuenta para ello con un fondo de solidaridad
El MIP está formado por las Cajas que participan en la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español S.A. y la Sociedad Holding (Grucajrural inversiones S.L.) como miembros de pleno derecho.
La Sociedad Holding es propiedad de las Cajas Rurales asociadas en proporción a lo que representan sus Activos Totales Medios (ATM) dentro del Grupo. Su denominación social es "Grucajrural Inversiones S.L.". Esta sociedad es a su vez la propietaria de las acciones de las siguientes sociedades pertenecientes al Grupo Caja Rural:

- RGA Seguros Generales Rural S.A. de Seguros y Reaseguros
- Banco Cooperativo Español

Caja Rural de Navarra, por su dimensión dentro del Grupo, forma parte del Consejo de Administración de esta sociedad, ocupando en la actualidad la presidencia de la misma.
Existe en el MIP un Comité Gestor, que es un Comité delegado de la Junta directiva de la Asociación, cuya finalidad es ser el órgano encargado de la gestión ordinaria del MIP y su órgano gestor fundamental. Caja Rural de Navarra, por su peso específico en el Grupo, pertenece a este Comité Gestor.

Banco Cooperativo Español S.A.

Es una sociedad participada del Grupo Caja Rural cuyo capital está compuesto en un 87,97% de forma directa e indirecta (a través de Grucajrural Inversiones S.L.) por las Cajas asociadas, y en un 12,02% por el DZ Bank, grupo bancario cooperativo alemán de características similares a nuestro Grupo en España, y que desde su origen ha aportado un importante Know How y su experiencia al Grupo Caja Rural, dotándole también de una dimensión internacional al mismo.

El Banco Cooperativo Español, constituido en 1990, tiene como objetivo principal el contribuir a que las Cajas del Grupo alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación. Para conseguir este propósito, la entidad se segmenta en diferentes áreas especializadas, responsables de atender de forma eficiente a accionistas y clientes. Estas áreas son: Particulares, Empresas, Banca Privada, Tesorería y Mercado de Capitales, Internacional, Recursos Humanos, Organización y Jurídico y Fiscal.

Caja Rural de Navarra, por su dimensión dentro de este Grupo, está presente en el Consejo de Administración del Banco, ocupando en la actualidad la presidencia del mismo.

Para la gestión y venta de Fondos de Inversión propios, el Grupo cuenta con su propia gestora de fondos, Gescooperativo S.G.I.I.C, SA, cuya gestión es controlada por el Banco Cooperativo.

Enlaces de interés:

https://www.ruralvia.com/bancocooperativo/inicio.html

www.gescooperativo.es/

Seguros RGA

Seguros RGA es una compañía fundada en 1986 con el objetivo de poner en manos de las Cajas Rurales una amplia oferta de soluciones aseguradoras y de previsión integral para sus clientes.

En su estructura accionarial las entidades del denominado Grupo Caja Rural cuentan con un 100% del capital de la compañía de forma directa e indirecta (a través de Grucajrural Inversiones S.L.). Las compañías que conforman Seguros RGA son las siguientes:

- **RGA SEGUROS GENERALES RURAL**, SA de Seguros y Reaseguros.
- **RGA RURAL VIDA**, S.A. de Seguros y Reaseguros.
- **RGA RURAL PENSIONES**, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.
- **RGA MEDIACIÓN**, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.
- **RGA GRUPO ASEGURADOR**, Agrupación de Interés Económico.

Caja Rural de Navarra está representada en los Consejos de Administración de las sociedades **RGA SEGUROS GENERALES RURAL, SA** y **RGA RURAL VIDA, SA**.

Enlaces de interés: www.segurosrga.es

Rural Servicios Informáticos S.L. (RSI)

Rural Servicios Informáticos, nació en **1986**, como la empresa del Grupo Caja Rural, responsable de la definición e implantación de la estrategia común en todo lo concerniente al tratamiento automatizado de la información del Grupo Caja Rural. Es una empresa de Tecnología de la Información bancaria que diseña, desarrolla y gestiona soluciones y servicios para las Entidades Financieras del Grupo Caja Rural, y en la actualidad también para otros clientes.

El capital social de RSI pertenece al 100% a las Entidades que conforman el Grupo Caja Rural. Caja Rural de Navarra, por su dimensión en el Grupo, forma parte del Consejo de administración de esta empresa desde su origen. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,25%

En el ámbito de esta empresa existe otra empresa participada cuya actividad está muy vinculada a RSI.

Docalia S.L.

Sociedad creada en 2003 como escisión del Área de Servicios Post-Producción de RSI. Docalia es en la actualidad una de las referencias a nivel nacional en el servicio integral de gestión y personalización de documentos, cheques y tarjetas financieras. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,24%.

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. Enlaces de interés:

http://www.ruralserviciosinformaticos.com
www.docalia.com
UNACC
Además, Caja Rural de Navarra está asociada a la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito). La UNACC, constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta su representatividad a nivel institucional.
Constituida sobre la base de la asociación libre, pueden formar parte de la misma todas las Sociedades Cooperativas de Crédito existentes en España. Su objetivo principal es representar y defender los intereses de sus asociados, fomentar el cooperativismo de crédito o actuar como interlocutores y representantes ante entidades y organismos públicos entre otros.
Sus órganos sociales son: La Asamblea General de la que forman parte las 42 cooperativas asociadas en la actualidad, y el Consejo Rector compuesto por 14 miembros, del cual forma parte Caja Rural de Navarra, ocupando en la actualidad la vicepresidencia del mismo.
La UNACC está presente en la esfera internacional, mediante su pertenencia a la EACB (European Association of Cooperative Banks) que reúne a las cooperativas de crédito europeas quienes juegan un importante papel en el sistema económico y financiero de Europa con una cuota de mercado del 20%.
La asociación representa ante las instituciones europeas y mundiales a sus 27 miembros que suman más de 2.700 cooperativas de crédito, 712.000 empleados, 89 millones de socios y 225 millones de clientes. Y su cuota de mercado en Europa es del 20%
Enlaces de interés:
www.unacc.com
www.eacb.coop

- Partiendo de la actividad de negocio constitutiva de su objeto social en cuanto entidad de crédito, el Consejo Rector de Caja Rural, sin perjuicio de su competencia general para definir y supervisar la implantación de un sistema de gobierno que garantice una gestión eficaz y prudente de la entidad, las Directrices EBA sobre gobierno interno [EBA/GL/2021/05)] le atribuyen, en particular, el establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

- Caja Rural de Navarra cuenta con más de 185.000 socios con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad, no existiendo socios mayoritarios ni de referencia en la Sociedad.

- La actividad propia de la Caja está enfocada principalmente a la Red Minorista y por su consideración de Cooperativa de crédito, tiene como principal función la de servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Cooperativas de Crédito.

- El negocio de la Caja se estructura principalmente en las siguientes áreas/líneas de negocio: Banca de Particulares/Banca personal , Banca de Empresas, Banca Privada e Instituciones.

- Banca Particulares/Banca Personal presta servicios financieros a particulares y entidades con el objetivo básico de satisfacer sus necesidades mediante una oferta completa de productos y servicios, con la posibilidad de contratar y operar desde los distintos canales habilitados para tal fin (oficinas, banca por Internet, telefónica, móviles, cajeros automáticos, etc.).
- Banca de Empresas en esta área la Caja presta servicios financieros a medianas y grandes empresas, directamente o participando en financiaciones sindicadas.
- Área de Banca Privada: desde esta área se da servicio y se atiende a los clientes de Banca Privada de la Caja y se potencia la captación de nuevos clientes para dicha área. En particular, se prestan servicios personalizados de asesoramiento en materia de inversiones y gestión individualizada de carteras.
- Área de Instituciones; desde esta área se da servicio pleno a clientes de carácter institucional, tanto pertenecientes al sector público como al sector privado.

- La Caja desarrolla las referidas actividades esencialmente en el mercado español, sin perjuicio de contar con mecanismos de colaboración con otras entidades para el desarrollo de los aspectos internacionales de su negocio, y cuenta con la gama de productos y servicios típicos de las actividades en que se estructura su negocio como entidad de crédito.

- Partiendo de la actividad de negocio constitutiva de su objeto social en cuanto entidad de crédito, el Consejo Rector de la Caja, sin perjuicio de su competencia general para definir y supervisar la implantación de un sistema de gobierno que garantice una gestión eficaz y prudente de la entidad2, las Directrices sobre gobierno interno (EBA/GL/2021/05) le atribuyen, en particular, el establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

COMPOSICIÓN DEL GRUPO CAJA RURAL

PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO CAJA RURAL:

9.708 Empleados
2.346 Oficinas
3.115 Cajeros
+ de 1,5 millones socios
+ de 6,5 millones clientes

3.2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1. DENOMINACIÓN

CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito.

2. PERSONALIDAD JURIDICA “FORMA”
Cooperativa de Crédito.

3. OBJETO SOCIAL
Realización de toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios comunes a las entidades financieras que integran el Sistema Financiero Español.

4. DOMICILIO SOCIAL
El domicilio social está establecido en Pamplona, (Navarra),
Plaza de los Fueros, nº 1.

5. INSCRIPCIONES
Está inscrita en el Registro de Cooperativas de la Dirección General de Cooperativas y Sociedades Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el número 2163/344. S.M.T., en el Banco de España con el nº 3008, y en el Registro Mercantil de Navarra al tomo 11, folio 175, hoja NA 183.

6. N.I.F.
F/31021611

7. ORGANOS SOCIALES
A. Asamblea General.
B. Consejo Rector.

8. AMBITO DE ACTUACIÓN
El ámbito de actuación es nacional, actualmente opera en las provincias de Navarra, La Rioja, Madrid, Guipúzcoa, Álava y Vizcaya.

3.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las Directrices EBA sobre gobierno interno [EBA/GL/2021/05] atribuyen al Consejo Rector de Caja Rural la responsabilidad última y general de la entidad y definir, supervisar y responder de la aplicación de un sistema de gobierno en la entidad que garantice una gestión eficaz y prudente de la misma.

En este sentido, y conforme al compromiso permanente de la Sociedad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de Caja Rural, ha definido un Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural de Navarra (el "Sistema") cuya implementación y desarrollo es asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:

1. Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo CRN, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
2. Establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y
3. Asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de Caja Rural de Navarra y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

Principios generales:

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Sociedad, este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

i. Promoción de un **funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités.** El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Sociedad y el Grupo CRN, y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Sociedad en el equipo de dirección.

ii. Adecuada **definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de Caja Rural de Navarra**, garantizando una **eficiente coordinación estratégica.**

iii. Establecimiento de un **sólido sistema de supervisión y control interno**, como objetivo del Sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Sociedad y la Dirección.

iv. Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en **procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados**.

v. Implantación de una cultura corporativa basada en **una actuación ética y sostenible** de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de la Sociedad**.**

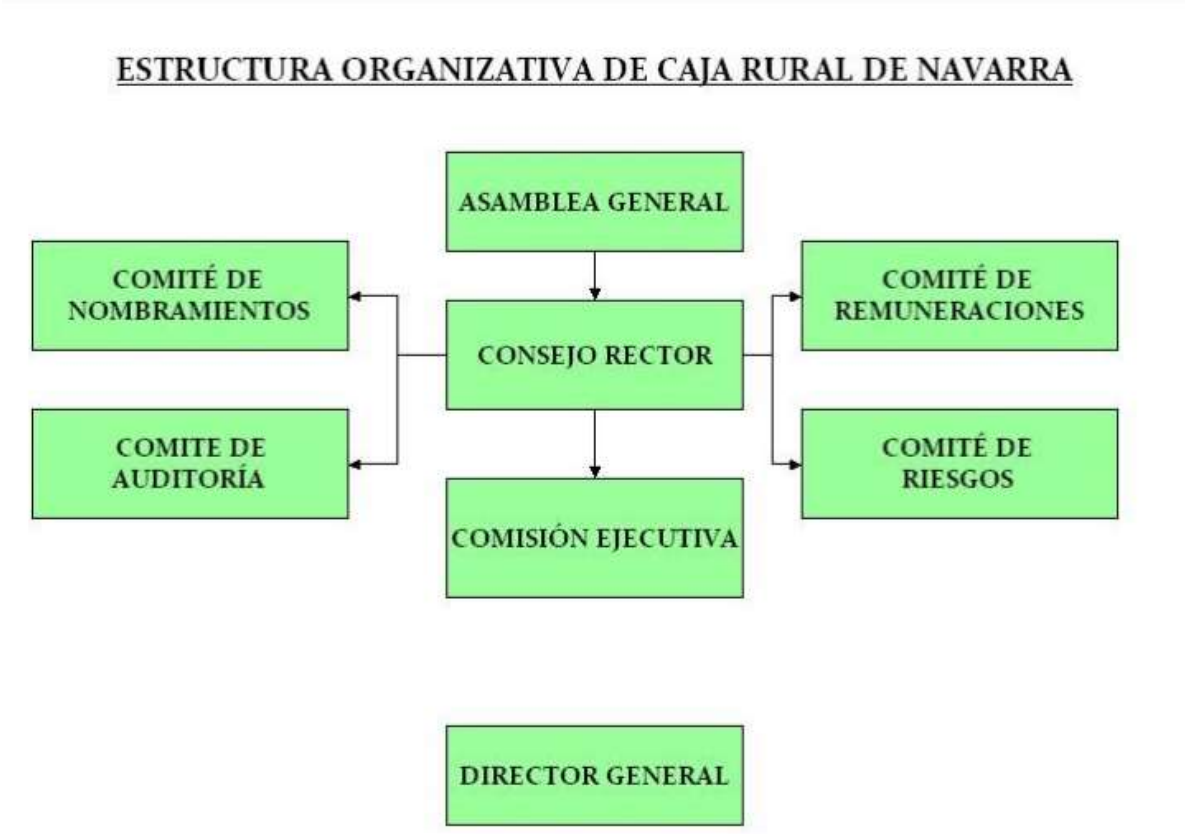
vi. **Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno**, de forma que la actuación de la Sociedad cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno y en particular, a los estándares internacionales y directrices que en cada momento aprueben las autoridades competentes y sean aplicables a la Sociedad y su grupo CRN

3.3.1 Órganos de Gobierno

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo, siendo función esencial del Consejo Rector el asegurar que dicha estructura de la Sociedad esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la Sociedad y al Grupo CRN, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

A su vez, el modelo de gobierno de la Sociedad y del Grupo CRN se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el apoyo del Comité de Dirección, siendo aquél la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de la Sociedad integrada por la alta dirección.

- La estructura corporativa de Caja Rural de Navarra la podemos representar con el siguiente esquema:



Socios

Caja Rural de Navarra es una cooperativa de crédito que, a 31/12/23, cuenta con 185.993 socios que aportan 243,01 millones de euros al capital social de la Caja. Respecto al año anterior, el número de socios se ha incrementado en 3.749 personas, y el saldo aportado al capital social ha aumentado en 32,9 millones de euros.

Asamblea General

La Asamblea General, constituida por los socios o representantes de los socios, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. La Asamblea General se celebra bajo el sistema de Juntas Preparatorias. Los socios tanto personas físicas como jurídicas, asisten a las Asambleas por medio de sus delegados, designados en las Juntas Preparatorias y no pueden reservarse el derecho de asistir personalmente a la Asamblea General.

Consejo Rector

El Consejo Rector de la Caja es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de la Caja, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrando esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión así como en la supervisión y control de la dirección ordinaria y permanente encomendada a la alta dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Entidad.

Es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de Caja Rural, y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Sus facultades representativas se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que integran el objeto social. Es competente para establecer las directrices generales de actuación y para ejercitar las facultades que no estén reservadas por Ley, o por estos Estatutos, a otros órganos sociales. Su actuación se desarrollará con sujeción a la ley, a estos Estatutos, y a la política general fijada por la Asamblea General.

A estos fines, el Consejo Rector aprueba las políticas generales de la Caja, a través de las que se definen las directrices de actuación en los distintos ámbitos de la gestión, supervisando la aplicación de las mismas y estableciendo los mecanismos de comunicación e intercambio de información necesarios al respecto. A su vez, le corresponde la definición del marco de gobierno interno de la Caja y del Grupo CRN así como su revisión permanente para asegurar una adecuada delimitación y coordinación entre los diversos niveles de responsabilidad dentro de la gestión.

Los miembros del Consejo Rector de Caja Rural se eligen de entre los socios de la cooperativa en base al procedimiento fijado en los artículos 44 y 45 de los Estatutos de la Caja. Documento disponible en la web a través de la siguiente url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-coorporativo/ESTATUTOS-Caja%20Rural%20de%20Navarra-2022.pdf

El Consejo se compone de un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros: Presidente, vicepresidente y Secretario y hasta doce vocales. Hasta 14 miembros son elegidos, de entre los socios, por la Asamblea General, en votación secreta y por el mayor número de votos. El miembro restante es un trabajador de la entidad elegido por los trabajadores fijos de la Caja.

Las once vocalías, excluida la del representante de los trabajadores, están adscritas a los diferentes territorios geográficos en los que opera la Caja de forma que todas ellas cuentan con socios de su área geográfica en el Consejo Rector.

El Presidente, el Vicepresidente y el Secretario pueden pertenecer indistintamente a cualquiera de las áreas geográficas en las que la Caja opera.

Todos los consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, que posean conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones, capaces de actuar con honestidad, integridad e independencia de ideas y que puedan dedicar tiempo suficiente al desempeño de sus funciones en la entidad.

Al seleccionar a los miembros del Consejo Rector, se tendrán en consideración las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2021/06). La Caja realiza una reevaluación periódica de la idoneidad de los miembros del Consejo Rector a título individual, y también del Consejo Rector en su conjunto, de acuerdo a las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad.

Se tratará de incorporar un amplio conjunto de cualidades y competencias para lograr una diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólida dentro del Consejo Rector. La Caja procurará lograr una representación adecuada de todos los géneros en el Consejo Rector y velará por que se respete el principio de igualdad de oportunidades al seleccionar a los miembros del Consejo Rector.

La Caja cuenta con un número suficiente de consejeros independientes, que desempeñan un papel clave en el aumento de la eficacia de los controles y contrapesos en la Sociedad, mejorando la supervisión de la toma de decisiones de gestión, velando por que los intereses de todas las partes se tengan debidamente en cuenta y por qué los conflictos de interés se gestionen de forma adecuada.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector de la Caja, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus Comités se establecen en los textos corporativos de la Entidad, esencialmente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En particular, el Reglamento define los principios de actuación del Consejo Rector junto con las reglas básicas de su funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros y el de sus Comités. Dicho Reglamento desarrolla a su vez los deberes de diligencia y lealtad de los Consejeros, y ligados a ellos los de no competencia, información y abstención en los casos de conflicto de interés y prohibición de hacer uso de los activos sociales o aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio surgidas en el ámbito de la Caja y su Grupo CRN.

Asimismo, la Caja cuenta con una Política de Remuneraciones de Consejeros, en la cual se identifican, entre otros aspectos, los procedimientos para la determinación de las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector, la periodicidad de su revisión, las características generales de la misma, su compatibilidad con la gestión adecuada y eficaz del riesgo, con la estrategia, objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Caja, los principios generales de la Política de Remuneraciones, así como los diferentes esquemas de remuneración aplicados.

El Consejo Rector dispone de un Reglamento interno de funcionamiento que contiene las medidas y principios de su actuación, así como las reglas básicas de su organización y

funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar la mayor eficacia, transparencia y unidad de criterio en la gestión de Caja Rural de Navarra (en adelante "la Entidad" o "Caja Rural"). Este Reglamento está disponible en la url:

https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo

Comisiones Delegadas del Consejo Rector

Al margen de la potestad del Consejo Rector para realizar delegaciones de facultades a título individual y, en la medida permitida por los Estatutos de la Caja, de la facultad que le asiste para constituir Comisiones Ejecutivas y Mixtas, el Consejo Rector cuenta, para el mejor ejercicio de sus competencias, con Comités especializados de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

En particular, la Caja cuenta con un Comité de Auditoría, un Comité de Riesgos, un Comité de Nombramientos y un Comité de Retribuciones, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

Estos Comités tienen por objeto asistir al Consejo Rector en el ejercicio de sus funciones de supervisión en áreas específicas, asesorando, preparando y, en su caso, proponiendo las decisiones que aquél ha de tomar, contribuyendo así al desarrollo e implantación de un marco de gobierno interno sólido, completo y eficaz.

Los Comités a través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión, poniéndose además a disposición de todos los miembros del Consejo Rector las actas de sus reuniones.

Las funciones específicas de estos órganos son:

Comité/Organismo	Funciones
Consejo Rector	Representación de la Entidad, Alta Gestión y supervisión de Dirección. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y periódicamente los impactos, riesgos y oportunidades económicas y sociales.
Comisión Ejecutiva	Órgano estatutario delegado del Consejo Rector para dotar a éste de una mayor agilidad en la toma decisiones en cualquiera de las labores propias del Consejo excepto en las que estatutariamente son indelegables.
Comité de Auditoría	Órgano estatutario delegado del Consejo Rector que supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, y supervisa el cumplimiento de los códigos de conducta y el Cumplimiento Normativo de la Caja.

Comité de Nombramientos	Órgano delegado del Consejo Rector. Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Define objetivos de mejora para el sexo menos representado en el Consejo Rector.
Comité de Remuneraciones	Órgano delegado del Consejo Rector. Propone al Consejo Rector la política general retributiva, realizando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado"
Comité de Riesgos	Órgano delegado del Consejo Rector. Asesora al Consejo en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Caja.

Estas comisiones se componen de: 3 consejeros los Comités de Nombramientos y de Riesgos, 4 consejeros los Comités de Remuneraciones y de Auditoría y de 5 consejeros la Comisión Ejecutiva. En la actualidad 10 de los 14 consejeros forman parte de alguna de estas comisiones delegadas.

Los reglamentos de estos Comités se encuentran disponibles en la web en la siguiente url: https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo

Con dependencia de los órganos rectores correspondientes, la Caja cuenta con 3 funciones de control: La unidad de gestión de riesgos, con dependencia del Comité de Riesgos; La unidad de Auditoría Interna con dependencia del Comité de Auditoría; Y la función de cumplimiento normativo con dependencia del Consejo Rector.

Así mismo, la Caja tiene constituido un OCI que fue creado por el propio Consejo Rector bajo su dependencia y en el que tienen representación distintas áreas de negocio. Este órgano es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. También tiene designado a un consejero como especialista en esta materia y con mayor dedicación a ella.

La Caja cuenta con un Comité de Sostenibilidad como órgano consultivo dependiente del Consejo Rector. La estructura ejecutiva u operativa de la Entidad es la siguiente;

Dirección General

La Caja está obligada a contar con una Dirección General, así, bajo la supervisión directa del Consejo Rector, en el primer nivel de la organización de la línea ejecutiva, a la que corresponde la dirección ordinaria y permanente de la Caja, se sitúa el Director General con el apoyo del Comité de Dirección de la Entidad, y de los distintos responsables de las áreas/departamentos

de la Caja, promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las distintas áreas/departamentos de la Caja bajo la responsabilidad del Director General.

El Comité de Dirección de la Caja es un Comité de ámbito interno y sin funciones delegadas o ejecutivas, teniendo el carácter de órgano consultivo y de asesoramiento al Director General.

El Consejo Rector de la Caja es el responsable del nombramiento del Director General, único cargo que en la Entidad ostenta la condición de alta dirección, en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el "Reglamento Interno sobre la evaluación de la Idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave" de la Caja, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional , así como los conocimientos y experiencia exigibles para dicho cargo.

Asimismo, en el ámbito de la Evaluación de Idoneidad de la Caja, el Comité de Nombramientos de la Entidad identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave de la Caja, que estarán también sujetos a estos mismos requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia.

Esta estructura de gobierno se basa en el necesario marco de relaciones entre el Consejo Rector y el ejercicio de sus competencias por parte de las personas que integran el referido ámbito de dirección ordinaria y permanente de la Caja y su Grupo CRN.

Las atribuciones de la Dirección General se extenderán a los asuntos pertenecientes al giro o tráfico empresarial ordinario de la Cooperativa de Crédito, pudiendo desarrollar al efecto cuantas facultades y funciones le hubieran sido encomendadas, las que en todo caso deberán enunciarse en la correspondiente escritura pública de apoderamiento que necesariamente deberá otorgarse, pudiendo realizar al efecto cuantos actos interesan a esta Cooperativa en el marco de las directrices que se le hubieren señalado y dentro de los poderes conferidos.

El Director General tendrá los deberes que dimanen del contrato y de las directrices generales de actuación establecidas por el Consejo Rector. Dentro de los tres meses inmediatamente siguientes al cierre del ejercicio social, deberá presentar al Consejo Rector, para su informe y posterior consideración por la Asamblea, la memoria explicativa de la gestión de la empresa, y las cuentas anuales.

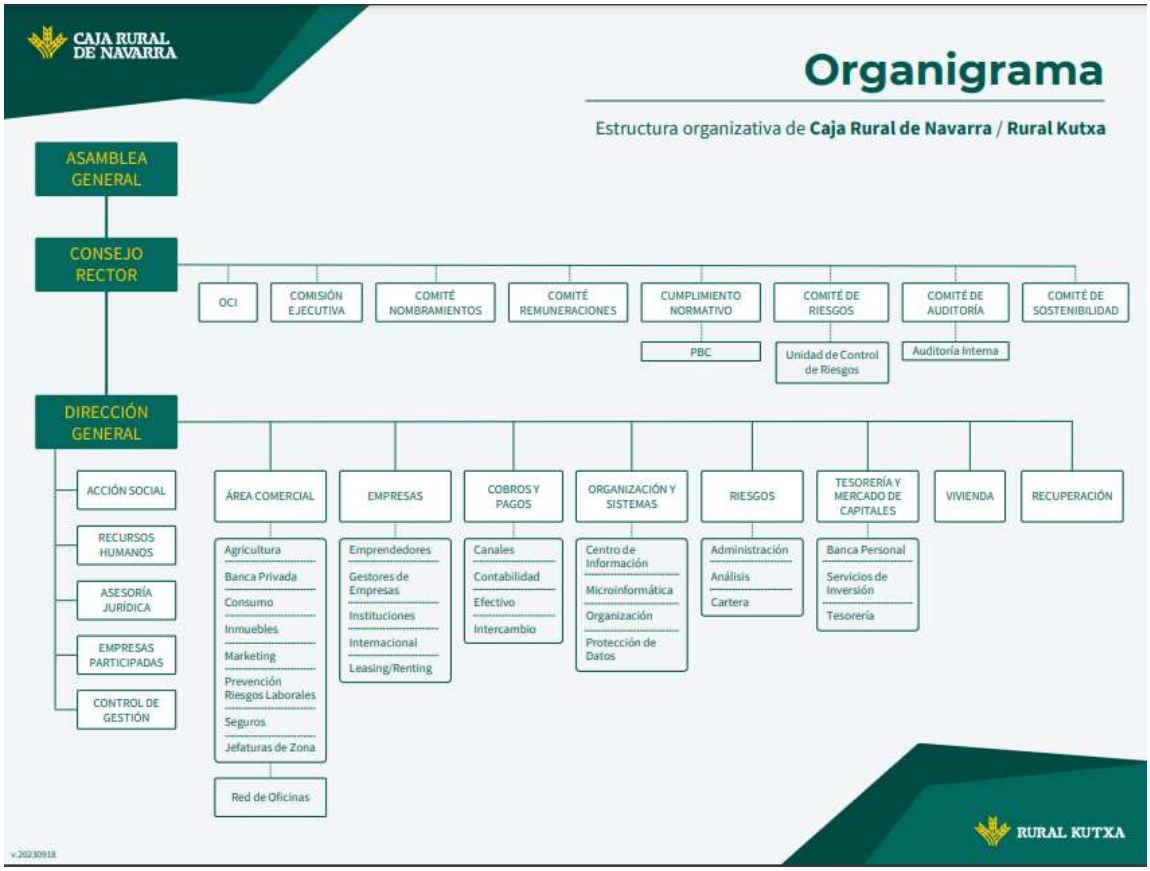
También deberá comunicar al Presidente de la Caja, sin demora alguna, todo asunto que, a su juicio, requiera la convocatoria del Consejo Rector o de la Asamblea General o que, por su importancia, deba ser conocido por aquél.

Áreas/Departamentos Internos: Estructura Operativa

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Sociedad contribuyendo a un adecuado gobierno interno de la misma y de su Grupo CRN. Estas Áreas/Departamentos Internos tienen facultades de decisión, informe, consulta, coordinación o propuesta en sus respectivos ámbitos de actuación y en relación con las áreas internas o de negocio correspondientes.

En particular, Caja Rural tiene constituidas Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación, ya sea en materia de gobierno corporativo (como el Departamento de Asesoría Jurídica y Fiscal o Cumplimiento Normativo), en relación con el control y la gestión de riesgos (Departamento de Intervención General y Riesgos y Departamento de Auditoría Interna), o con el negocio (Departamento de Banca Corporativa, Departamento Comercial, Departamento de Empresas y Departamento de Banca de Privada), entre otros ámbitos.

La Caja dispone además de distintas unidades internas acordes con dichos ámbitos funcionales, como son Recursos Humanos, Organización y Tecnología, Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Intervención General, Gestión de Riesgos, Control de Gestión, Empresas Participadas, Tesorería y Mercados, y Vivienda y Activos Inmobiliarios.
El siguiente cuadro resumen la estructura de la entidad:



En 2022 se constituyó formalmente la función de sostenibilidad que ya venía operando en la Caja, mediante la creación del Comité de Sostenibilidad, como órgano consultivo dependiente del Consejo Rector en materia de sostenibilidad. El Comité de Sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, tiene como mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Caja, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad (en lo sustancial del Eje de Actuación relativo a Estrategia y Gobierno) ambos aprobados por el Consejo Rector. Mientras el primero debe basarse primordialmente en compromisos que la Entidad asume o va a asumir como contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París el segundo se sustenta en el cumplimiento de los requerimientos normativos y regulatorios.

3.3.2 Marco de Control Interno

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado.

1.- Principios y órganos responsables

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa clara y que incluye un adecuado reparto de funciones con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes y que permite una gestión sana y prudente de la Caja y de su Grupo CRN.

En particular, el marco de control interno de la Sociedad se adapta a las características específicas del negocio de Caja Rural de Navarra, su complejidad y los riesgos asociados, teniendo en cuenta también en el contexto de la Caja y de su Grupo CRN.

En este sentido, el marco de control interno de Caja Rural se sustenta, entre otros, sobre los siguientes principios:

- Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de los Comités Internos del Consejo.
- Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.
- Una segregación de funciones adecuada, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.
- Un marco integral de gestión de riesgos que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.
- Asimismo, procedimientos que garantizan el seguimiento y control de la externalización de determinadas funciones o servicios de acuerdo a las directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02.

El Consejo Rector de Caja Rural es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos, correspondiendo al Comité de Auditoría el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos así como discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar su plena independencia. A tales fines, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo Rector y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.

Asimismo, el Comité de Riegos asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito.

2.- Las tres líneas de defensa internas de la Entidad

El marco de control interno de la *Entidad* se basa en una estructura descentralizada, concretamente en el modelo de *las tres líneas de defensa* recomendado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, como muestra la imagen que se adjunta más adelante. Las funciones y responsabilidades de cada una de las líneas de defensa se exponen a continuación:

1ª Línea de defensa -> Negocio

- Responsable de la gestión operativa del riesgo en las áreas de negocio.
- Elemento de refuerzo adicional basado en la separación entre las áreas de gestión del riesgo y las áreas de negocio.
- Funciones asociadas:
  - Responsable de la identificación, medición o evaluación, control, mitigación y comunicación de los principales riesgos que afectan al a la Entidad con el ejercicio de su actividad.
  - Responsable de la gestión diaria de sus riesgos, en especial de los derivados de su operativa diaria.
  - Desarrollo de un primer nivel de control de la gestión de riesgos.

2ª Línea de defensa -> Gestión del riesgo, Cumplimiento.

- Responsable del control y supervisión del riesgo que se le tienen encomendados.
- Funciones asociadas:
  - Responsable de establecer el Marco de Control Interno de la Entidad y velar por su cumplimiento.
  - Medición y seguimiento del riesgo para garantizar un adecuado control y para realizar el reporte interno / externo.
  - Revisión del cumplimiento de las políticas y su integración en la gestión.
  - Validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.
  - Asesoramiento a la 1ª Línea de Defensa

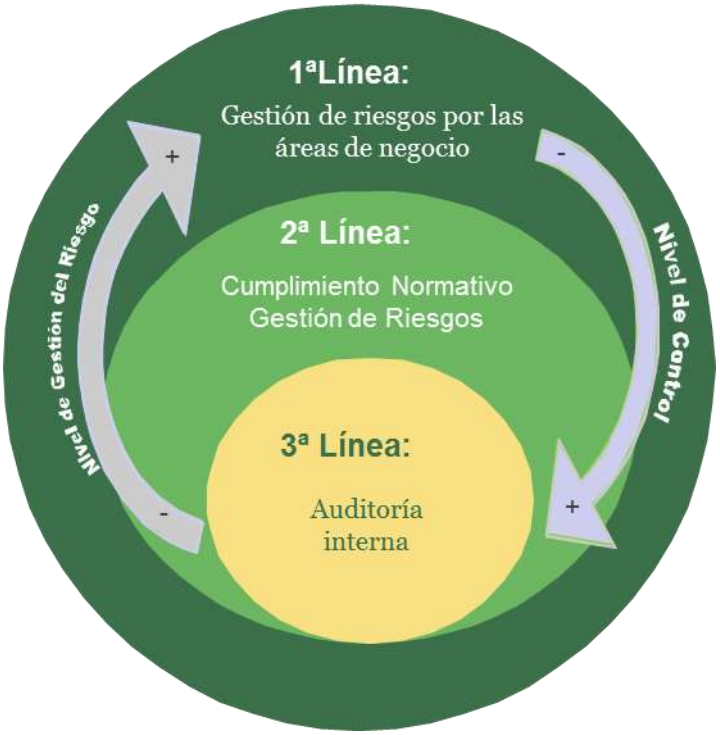
3ª Línea de defensa -> Auditoría Interna

- Responsable de la supervisión independientemente sobre la aplicación de los controles y de los Sistemas de Control Interno.
- La Función de Auditoría Interna evaluará y verificará:
  - Si la calidad del Marco de Control Interno es eficaz y eficiente.
  - El cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a todas las actividades.
  - La validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.

4ª Línea de defensa -> Auditores Externos y Supervisores

- Los auditores externos, determinarán el cumplimiento de la Entidad con relación a los requisitos normativos establecidos
- Regulador: Banco de España, CNMV, DGS

De una manera gráfica, el flujo de las tres líneas de defensa es el siguiente:



3.- Las funciones de control interno

Las funciones de control interno de Caja Rural (funciones de gestión de riesgos, de cumplimiento normativo y de auditoría interna) actúan de forma separada e independiente, y con dependencia de los Comités Internos o del propio Consejo Rector de la Caja como garantía de la autonomía e independencia de estas en el ejercicio de sus competencias, verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se apliquen correctamente en sus respectivas áreas de competencia.

A tales efectos, el Consejo Rector velará, con el apoyo del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, para que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia y presentar recomendaciones o propuestas.

Sin perjuicio de la obligación de reporte que resida en cada área de negocio o en el resto de áreas, las funciones de control interno han de informar, en todo caso, con carácter inmediato y según los casos, al Consejo Rector, a sus Comités, y al Director General de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía que identifiquen y que revista una especial relevancia.

La Función de Gestión de Riesgos

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de la Caja y constituye un área de enfoque prioritario. Con la combinación de políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos probados, nos aseguramos de obtener resultados sólidos recurrentes y mantener una posición de solvencia robusta.

A su vez, cabe destacar la participación de la Caja en un Mecanismo Institucional de Protección, el cual se vertebra como un instrumento de apoyo y defensa mutua intercooperativo en el seno

de la Asociación Española de Cajas Rurales para beneficio de las entidades asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección.

La Función de Gestión de Riesgos de la Caja es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo directamente del Consejo Rector a través del Comité de Riesgos de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Caja Rural de Navarra para mantener el perfil de riesgo moderado y prudente establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia. Para cada una de estas métricas se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que la Caja y su Grupo CRN está dispuesta a asumir. Además, para las métricas más relevantes se establecen objetivos a largo plazo. Estos objetivos y niveles se revisan y aprueban al menos una vez al año por el Consejo Rector a propuesta del Comité de Riesgos.

Todas las métricas tienen definido un objetivo, tolerancia y límite. En cada métrica, el objetivo es el valor que cumple con el apetito fijado; la tolerancia marca el umbral (alerta) desde el que se toman medidas de gestión, control y seguimiento reforzadas para volver a la situación objetivo y, por último, el límite es el nivel que la Caja y su Grupo CRN no quieren traspasar, dando lugar, a la adopción de medidas contundentes para recuperar niveles acordes a las directrices establecidas por el Consejo.

En esta función se elaboran periódicamente informes para el Consejo Rector sobre los riesgos asumidos, el nivel de capitalización de Caja Rural de Navarra, la mediación y el control de los riesgos, así como el ambiente de control interno existente y su adecuación para garantizar una gestión ordenada y prudente de los negocios y los de la Sociedad, con especial atención a los indicadores y métricas aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación.

La Función de Cumplimiento Normativo

Caja Rural de Navarra está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz. Esta Función de Cumplimiento Normativo tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.

La Función de Cumplimiento Normativo de la Caja es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, en dependencia directa del Consejo Rector como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad cuenta con una Metodología de Cumplimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de Auditoría de la Caja. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas realizando una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la

Entidad, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo Rector.

A su vez, esta Función de Cumplimiento Normativo sirve de apoyo al Consejo Rector en relación con las medidas que se vayan a adoptar para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, regulación y estándares aplicables.

La gestión directa de determinadas actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo se lleva a cabo por unidades especializadas, bajo la coordinación y seguimiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo, en materias tales como la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo a través del Órgano de Control Interno (OCI), la Protección de datos de carácter personal a través del Delegado de Protección de Datos (DPD), la protección a la clientela en la comercialización de productos bancarios y de inversión a través del Comité de Productos y la responsabilidad penal a través del Corporate Compliance.

La Función de Auditoría Interna

Caja Rural de Navarra cuenta con una función de auditoría interna independiente y eficaz, con el rango y los recursos adecuados para el correcto desarrollo de sus competencias.

Esta función la desarrolla en la Caja el Departamento de Auditoría Interna que depende directamente del Consejo Rector a través del Comité de Auditoría. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicho Comité. Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de mediación para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la Entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna.

El Departamento de Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos de la Caja y su Grupo CRN, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

4.- Control de la delegación o externalización de funciones o servicios

La Externalización se define como cualquier tipo de acuerdo entre una entidad de crédito, y un proveedor de servicios por el cual dicho proveedor realiza un proceso, un servicio o una actividad que, de otro modo, serían realizados por la propia entidad de crédito.

En el entorno actual, las entidades están considerando la externalización de servicios o funciones a un tercero como instrumento para el acceso a niveles de especialización no disponibles internamente, una mayor escalabilidad de los modelos productivos y/o la racionalización de los costes unitarios de producción, manteniendo los niveles de calidad del servicio.

La Externalización supone por sí misma la exposición a una serie de tipos de riesgo subyacentes tales como el riesgo operacional, los riesgos legales y los riesgos de cumplimiento; riesgos reputacionales, riesgos de concentración y riesgo país. Los fallos de los proveedores en la prestación de los servicios externalizados o su interrupción, las deficiencias en la seguridad de sus sistemas, la deslealtad de sus empleados o el incumplimiento de las regulaciones que sean

de aplicación, pueden tener graves consecuencias para la Caja ya sea en forma de pérdidas económicas, sanciones o de impactos negativos en su reputación.

La Caja ha establecido mecanismos de control y auditoría en los correspondientes contratos suscritos con aquellos terceros en los que se externalicen funciones o actividades propias de la entidad, para dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de externalización de funciones y concretamente para ajustarse a las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02.

A estos efectos, la Caja dispone de una Política de externalización de funciones aprobada por la Caja, con el objeto de que disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos. El responsable de esta Política es el Comité de Gasto y Externalización de la Caja.

Igualmente existe un procedimiento interno de "Operativa de externalización", que tiene por objeto recoger las previsiones sobre esta materia establecidas en la normativa aplicable. El objetivo de este procedimiento es materializar las directrices definidas en la Política de Externalización de Funciones de la Caja ante la externalización de servicios y funciones y en particular, de aquellos esenciales o importantes, a través de los mecanismos adecuados. Con ello, se da cumplimiento al proceso de gobierno interno de externalizaciones y la identificación y gestión de los riesgos asociados. El procedimiento garantiza la categorización previa de los servicios, y el seguimiento y control de los mismos.

5.- Comité de Productos

La Caja dispone de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de Gobernanza y vigilancia de productos, a fin de garantizar que los productos y servicios bancarios se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado objetivo al que van destinados, y se comercializan a través de canales adecuados

Concretamente, Caja Rural de Navarra cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Productos y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos. En dicho Manual, se regulan y controlan, entre otras cuestiones, la forma de proceder en el caso de ventas vinculadas y combinadas de productos a clientes minoristas, de cara a cumplir con la normativa aplicable.

Así mismo, sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.

El Comité de Productos se rige, en cuanto a su organización y funcionamiento por una Política debidamente aprobada por el Consejo Rector de la Caja.

6.-Planes de Continuidad de negocio

Caja Rural de Navarra ha establecido un Plan de Continuidad que se define como un proceso continuo de planificación, desarrollo, verificación e implementación de procedimientos y métodos de recuperación ante situaciones de emergencia.

Este proceso tiene por objeto garantizar una eficiente y efectiva reanudación de las funciones vitales en caso de que se produzca una importante interrupción en los recursos informáticos y/o en las telecomunicaciones en el edificio principal de la Caja, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.

7.- Departamento de Atención al Cliente

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente, para atender las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes en relación con los intereses y derechos que legalmente tienen reconocidos, la Caja dispone del Departamento de Atención del Cliente, aprobando el Reglamento de Funcionamiento Interno del Servicio de Atención al Cliente y nombrando a su responsable.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Dentro de las funciones del Servicio no sólo está la de resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, sino que además ha de presentar ante la Dirección de la Caja los informes, recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre éste y sus clientes. En definitiva, será el encargado de promover el ejercicio de la actividad financiera con total respeto a la normativa sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela.

3.3.3 Cultura Corporativa

1.- Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural de Navarra

El Consejo Rector de Caja Rural define los principios y valores corporativos de la Caja, que se recogen en las normas y procedimientos internos de conducta de la Sociedad.

En particular, la Caja dispone de su propio Reglamento Interno de Conducta, cuyo objeto es regular las actuaciones de la Caja, sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado, de manera que se fomente la transparencia en los mercados de valores y salvaguardando en todo momento los intereses de los usuarios de dichos mercados.

Además, Caja Rural cuenta con un Código de Conducta de Directivos y Empleados. Este Código de Conducta tiene como principal objetivo transmitir confianza a los socios, clientes, empleados y a la sociedad en general, mediante una actuación ética de la Sociedad que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.

Dichos textos básicos en el ámbito de las normas de conducta, se desarrollan y complementan a través de otras disposiciones y procedimientos internos en materias como los Principios de actuación establecidos por la Entidad para la Prevención de Riesgos Penales, dentro del marco de su política de tolerancia cero en relación a las conductas ilegales, prohibidas o contrarias a las buenas prácticas bancarias, y la prevención del blanqueo de capitales y financiación del

terrorismo, todo ello en el marco del compromiso de Caja Rural con la promoción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento y de fomento de un comportamiento responsable de la Sociedad.

2.- Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Consejo Rector de la Caja aprobó en fecha 23 de septiembre de 2016 el establecimiento de un primer Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aplicable tanto a la Caja como a sus entidades bajo control, en el que se contemplaban todos los requerimientos que el artículo 31 bis del Código Penal impone a los modelos establecidos por las personas jurídicas para la prevención de los delitos y para la reducción del riesgo de su comisión.

Este Modelo se transformó en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, adaptado a la Norma UNE 19601: Sistemas de Compliance penal, por acuerdo del Consejo Rector en fecha 25 de octubre de 2019. El órgano de cumplimiento penal es el encargado de la gestión y seguimiento del mismo, así como también del Canal Ético de la Entidad.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), se basa en una Política de Cumplimiento Penal cuyos principios están a disposición del público y demás partes interesadas en la "web" de la Caja y que también resulta de aplicación a sus entidades bajo control: Informes y Gestiones Generales S.A., Promoción Estable del Norte S.A. , por ser sociedades que desarrollan actividades complementarias a las de Caja Rural de Navarra, así como a las sociedades Explotación Agrícola Las Limas, S.L. y Espiga I&D Alimentaria, S.L., por depender de la Obra Social.

En el convencimiento de contar con un SGCP robusto y eficaz el mismo se encuentra certificado por AENOR desde el 18 de mayo de 2021, el Certificado que acredita que la Caja cuenta con un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la UNE 19601:2017, el cual se renueva año a año.

3.- Política en materia de conflictos de intereses

El Consejo Rector de Caja Rural de Navarra tiene la obligación de definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Sociedad que contemple, entre otros aspectos, la prevención de los conflictos de interés.

En este sentido, Caja Rural ha establecido una serie de medidas tendentes a identificar los tipos de conflictos de interés que potencialmente pueden presentarse en el ámbito de sus relaciones, contando con procedimientos para gestionar los potenciales conflictos de manera que se garantice que las actividades se desarrollan con independencia y sin menoscabo para los intereses de los clientes o de la propia Entidad.

A estos efectos, la Caja cuenta con una Política de Gestión de Conflictos de interés aprobada por el Consejo Rector de la Caja. Dentro está política se prevé el mantenimiento de un registro de conflictos de interés en el que se incluyen los distintos tipos que supongan un daño importante a los intereses de uno o más clientes y que hayan surgido o puedan surgir con relación a los servicios o actividades comerciales reguladas. Este registro además identifica y

documenta los conflictos de interés relacionados con la estructura o las prácticas comerciales que puedan manifestarse debido a los diferentes servicios y operaciones que realiza la Caja.

La estructura organizativa y funcional de la entidad cuenta con una adecuada segregación de funciones que permite la realización de actividades que potencialmente podrían entrar en conflicto, por personas o áreas diferenciadas, evitando injerencias indebidas.

Esta segregación se complementa con el establecimiento de barreras a la información entre los correspondientes departamentos o áreas funcionales afectadas por los posibles conflictos identificados.

Los principales ámbitos en los que se ha considerado la potencial confluencia de conflictos de interés son los que se relacionan a continuación:

Relaciones de los miembros del Consejo Rector con la Entidad; a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los Consejeros han de acatar para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices buen gobierno propias de la entidad.

Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Entidad; la actuación de ambos ha de ajustarse, de forma específica, a las Políticas y procedimientos que rigen las distintas Áreas/Departamentos y, en todo caso, cumpliendo las premisas que a este respecto se establecen en el Código de Conducta de Directivos y Empleados indicado en el apartado A anterior. Así mismo, se recogen en dicho documento los principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés, tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables.

En la actividad de financiación a Partes Vinculadas; Caja Rural cuenta con Políticas en materia del Riesgo de Crédito, en las que se incluyen las definiciones y necesidades de información y control de este tipo de operaciones de financiación, que en cualquier caso habrán de llevarse a cabo en condiciones de mercado.

La Caja dispone de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros de su Consejo Rector y sus partes vinculadas o a sus directores generales o asimilados. Toda la documentación relativa a dichos préstamos se encuentra a disposición de Banco de España y se remite al supervisor cuando así lo exige la norma. Dichas políticas regulan los procesos de autorización previa a Banco de España o comunicación inmediata, según sea el caso.

Remuneraciones: Se ha recogido en la Política de Remuneraciones de la Caja, principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés, tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables.

En dicha Política se regula, entre otras cuestiones, los parámetros a tener en cuenta para las remuneraciones de las personas involucradas en la comercialización de productos y servicios bancarios. La política de la entidad está orientada a incentivar una conducta responsable, y promueve una gestión del riesgo sólida y efectiva, sin incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la entidad. Asimismo, también persigue ofrecer un trato justo de los clientes, y a evitar los conflictos de intereses.

Adicionalmente, la Caja dispone de una Política de Remuneración específica para Consejeros.

Externalización de servicios: La Caja dispone de una política de externalización de servicios en línea con lo requerido por las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02, incluyendo controles para detectar y gestionar cualquier posible conflicto de interés en la contratación de servicios externos.

4.- Canales confidenciales de denuncia y comunicación

Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos que puedan plantearse, la Caja tiene constituido un Canal Ético, a través del cual, de una manera confidencial y segura, los empleados y terceros, pueden informar de la comisión de presuntas irregularidades, para que sean investigadas y estudiadas por los órganos competentes en cada caso, con el objetivo de evitar la comisión de acciones o conductas no apropiadas y no autorizadas, todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la Entidad.

Asimismo, a través del Canal Ético, se pueden plantear sugerencias y consultas relacionadas con posibles infracciones de la normativa.

La Caja cuenta con un Reglamento del Canal Ético, aprobado por el Consejo Rector de la Caja, que tiene por objeto establecer el procedimiento de aplicación al mismo como canal de comunicación para la recepción de denuncias.

En fecha 26 de mayo de 2023 el Consejo Rector de la Entidad acordó la implantación del nuevo Canal, al amparo de lo que prevé la Ley 2/2023 de 20 de febrero.

5.- Estrategia de Sostenibilidad

La Caja dispone de una política y de una estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Consejo Rector en fecha 29/10/2021.

Los Principios Generales del Plan de Sostenibilidad de Caja Rural de Navarra se basan en alinear su negocio y sus servicios financieros con los objetivos sociales y ambientales, con una vocación de permanencia y de mejora continua, y con una gestión a largo plazo respetuosa con los grupos de interés.

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

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

2.- Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro modelo de negocio y la gestión de la entidad; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.

3.- Gestionar responsable y eficientemente la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.

4.- Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, internas y externas, que hagan foco en el medioambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.

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

6.- Promocionar y desarrollar personal y profesionalmente a todos los empleados.

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

3.4 CULTURA CORPORATIVA

Las personas y los órganos de gobierno de Caja Rural de Navarra comparten una **Misión**, una **Visión** y unos **Valores Corporativos** que dan cohesión al comportamiento de la Organización.

El Código de Conducta de Responsabilidad Social Corporativa es una guía de principios y deberes que prevalecerán en todas las actuaciones de los empleados y la propia entidad, formando parte de la cultura de empresa.

A lo largo de dos años Caja Rural de Navarra ha llevado a cabo un estudio de marca exhaustivo, con un estudio cualitativo y cuantitativo, en el que han participado clientes, no clientes y empleados de la organización. La Entidad ha desarrollado un nuevo Brandcenter en el que se definen las dos marcas de forma integral (Caja Rural de Navrra y Rural Kutxa); se recogen las líneas estratégicas; el propósito corporativo, la misión, la visión y los valores; la personalidad de la marca, su arquetipo y todos los pilares de marca que la conforman.

Los cuatro pilares en los que se ha basado la transformación de la marca son:

1.Cercanos

Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa sigue apostando por su modelo de **cercanía** y en el factor humano. Apostamos por la **confianza y la transparencia** de ser una entidad local al ofrecer un asesoramiento personalizado, porque ***somos personas que trabajan para personas.***

2.Actualizarse sin perder la esencia

Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa mantiene su **cercanía** y asesoramiento, **compromiso social** en nuestro entorno y la **seguridad** de ser una banca solvente y estable.

3. Accesibles

El asesoramiento personal y el compromiso social son pilares fundamentales de la entidad y facilita también **canales digitales,** a través de la simplificación y digitalización de procesos, para ser capaz de crecer y apoyar el desarrollo en todas las comunidades donde está presente.

4. Promover el crecimiento y evolución de futuro

La vida evoluciona, cambia y Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa ofrece **nuevas formas y nuevos enfoques para facilitar la vida a sus clientes.** Todo bajo la premisa de **continuidad en el tiempo y responsabilidad social.**

Los elementos que configuran la Cultura Corporativa son:

Nuestro Propósito:

El propósito de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa es su razón permanente de existir y el faro que guía la estrategia de la entidad.

"Construir relaciones de confianza y transparencia con nuestros clientes para acompañarlos en su crecimiento y en su bienestar económico y social"

El **lema** que nos acompaña:
El lema de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa, la frase asociada a la filosofía y los valores que resumen la esencia de nuestra entidad. Es algo intrínseco que forma parte de nuestra esencia.

Nuestra Misión, Visión y Valores

La misión, visión y valores de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa determinan nuestro modelo de negocio, su filosofía de trabajo y su forma de relacionarse con el entorno.
Son los ejes principales de su cultura. Sus principios influyen en su estrategia de negocio y su modelo de gestión, además de determinar su filosofía de trabajo y su forma de relacionarse tanto interna como externamente con todos los grupos de interés.

Misión:

Mejorar el futuro de las personas, con el mejor servicio de asesoramiento personal y digital al cliente, siendo referente en banca socialmente responsable.
Visión:
Contribuir al desarrollo financiero y social de nuestros clientes, demostrando ser una entidad financiera sólida y solvente, que siempre está a tu lado, porque detrás de nuestra marca hay personas que generan confianza.

Valores:

1.Fiables y estables
Somos una entidad financiera solvente y calificada del sistema financiero español, que proporciona estabilidad y credibilidad a clientes y socios

2.Comprometidos socialmente

Nos preocupamos por la responsabilidad social y la contribución al medio ambiente para el desarrollo de nuestra región, ya que sabemos que el entorno y la cultura es un valioso bien a preservar.

3.Cercanía

Nuestro valor fundamental es la cercanía y familiaridad, contemplado tanto en el conocimiento de las personas y el trato personalizado, como en el arraigo territorial en el entorno.

3.5 EMPRESAS PARTICIPADAS

1. LA POLÍTICA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Tradicionalmente Caja Rural de Navarra ha mantenido una cartera de empresas participadas tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales.

Una de las señas de identidad de Caja Rural de Navarra es la vertebración de su actividad financiera en su entorno regional, con la proximidad a socios cooperativistas y clientes como núcleo de sus operaciones.

Cotidianamente, Caja Rural de Navarra recibe solicitudes de participación en empresas de diversos sectores y, a través de su actividad y la de las empresas participadas, también analiza oportunidades de innovación y/o crecimiento.

Como entidad financiera capilarmente integrada en su entorno, Caja Rural de Navarra toma sus decisiones de inversión o desinversión sobre los siguientes parámetros fundamentales: (i) evitar la distorsión de la competencia sectorial y de las actividades recurrentes de sus socios cooperativistas y clientes; (ii) apoyo a la economía regional de forma omnidireccional, pero con una especial relevancia al sector agrícola y agroindustrial por sus orígenes e historia; (iii) viabilidad y rentabilidad del negocio analizado y, finalmente, (iv) sinergias con las operaciones de la Caja Rural de Navarra y/o sus empresas participadas.

La actividad financiera de Caja Rural de Navarra se desarrolla en País Vasco, La Rioja y Navarra, pero la actividad industrial o de servicios de sus empresas participadas son globales, y algunas de estas empresas exportan porcentajes muy significativos de su producción.

Esquematizamos las actividades de las sociedades participadas por Caja Rural de Navarra en empresas del ámbito financiero, empresas de soporte al negocio financiero y grupo empresarial no financiero, de acuerdo al siguiente gráfico:

De acuerdo a la circular del Banco de España, para constituir una participación cualificada se ha de participar en, al menos, el 10% del capital o de sus derechos de votos. Se entenderá una influencia notable en la gestión cuando la Entidad pueda designar al menos un 20% de los consejeros. Caja Rural de Navarra mantiene participaciones en diferentes porcentajes, pero tanto en las empresas de servicios complementarios como en aquellas no financieras, las participaciones son habitualmente de control, y las excepciones tienen su origen en actuaciones de apoyo a un sector muy incipiente, y también en las empresas compartidas por el Grupo Cooperativo de Cajas Rurales para dotarse de servicios comunes (Una única empresa, Rural de Servicios Informáticos, se ocupa del centro de proceso de datos de todas las Cajas Rurales, y también proporciona este servicios a terceros; o, también como ejemplo, la empresa aseguradora común, RGA).

Las sociedades que ofrecen servicios complementarios a nivel nacional aportan al Grupo de las Cajas Rurales la capacidad de actuar de forma eficiente pese a la dimensión regional de cada una de estas Cajas y, además, ofrecen sus servicios a otras empresas financieras de pequeña dimensión o ubicadas en otros países. Además, también participa en empresas que aportan servicios complementarios a Caja Rural de Navarra o a sus clientes, en el ámbito territorial regional de Caja Rural de Navarra, entendiendo que se trata de actividades no financieras pero colaterales a éstas.

Entre empresas que conforman el Grupo Caja Rural de Navarra, diferenciaremos las que la Entidad mantiene el 100% de participación y con las que consolida las cuentas anuales por integración global (las denominadas filiales en la siguiente tabla), de aquellas sin control, y con sistemas de consolidación que no son el de integración global, tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales. Se detallan a continuación las empresas que forman el Grupo al cierre del ejercicio 2023, agrupadas por áreas de actividad:

AREA	SOCIEDAD	Dependencia[1]

ÁREA ALIMENTACIÓN

Subsector producción y transformación de cereales

HARIVENASA, S.L.	filial
EXPLOTACIÓN AGRÍCOLA LAS LIMAS, S.L.	filial
ESPIGA I&D ALIMENTARIA, S.L.	filial
MHM GRUPO, S.L.	asociada
HARINERA DEL MAR, S.L.U. (participada de MHM Grupo)	asociada
HARINERA LA META, S.A.U. (participada de MHM Grupo)	asociada
CERELIA AGRO, S.L (participada de Harinera del Mar)	asociada
HRVS Eood (participada de Cerelia Agro)	asociada

Subsector viticultura y bodegas

RIOJA VEGA, S.A.	asociada
PRINCIPE DE VIANA, S.L.	asociada
BOUQUET BRANDS, S.A.	filial
EXCLUSIVAS BAHÍA DE CÁDIZ, S.L. (participada de Bouquet Brands)	filial
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	filial
TONNELLERIE DE L'ADOUR, S.L.	filial
MERRANDERIE DE L'ADOUR, S.L. (Participada de Tonnellerie de L'Adour)	filial

Subsector lácteo

IPARLAT , S.A.	asociada

Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos

SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	asociada

AREA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE

Producción de energía renovable

COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	asociada
RENOVABLES DE LA RIBERA, S.L.	asociada
UTE MINICENTRALES CANAL BARDENAS	participada
RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	asociada
IBERJALON, S.A.	asociada
RURAL DE ENERGIA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	asociada

Populicultura

BOSQALIA, S.L.	asociada

INMOBILIARIO

Alquiler de viviendas de protección oficial

ERROTABIDEA, S.L.	asociada

PROMOCION ECONOMICA REGIONAL

Sociedades de capital riesgo semilla

START UP	participada

Sociedades de garantía recíproca

SONAGAR	participada
ELKARGUI	participada
IBERAVAL	participada

AREA ASISTENCIAL

Cuidado de nuestros mayores

SOLERA ASISTENCIAL, S.L.	filial
SOLERA NAVARRA, S.L. (participada de Solera Asistencial)	filial
TORRE MONREAL, S.L. (participada de Solera Asistencial)	filial
SERESGERNA, S.A. (participada de Solera Asistencial)	filial

AREA INGENIERIA

Ingeniería civil y ensayos

OMEGAGEO, S.L.	asociada
LABORATORIOS ENTECSA, S.A. (participada de Omegageo)	asociada
ENTECSA BILBAO, S.L. (participada de Omegageo)	asociada
IGEO2, S.L. (participada de Omegageo)	asociada

AREA APOYO A LA ACTIVIDAD DE CAJA RURAL

Inmobiliaria

PROMOCIÓN ESTABLE DEL NORTE	filial

Servicios complementarios

INFORMES Y GESTIONES GENERALES	filial
INFORMES TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES	filial
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL	participada
SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	participada
GRUCAJRURAL INVERSIONES	participada
ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN	participada
ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN II	participada
ESPIGA EQUITY FUND	participada
RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS	participada
DOCALIA	participada

(1) La dependencia se clasifica conforme a su definición convencional: (i) participadas, con porcentaje de participación directo e indirecto de hasta el 20%; (ii) asociadas, con partición directa e indirecta de entre el 20% y el 50%; (iii) filiales, con participación directa e indirecta de más del 50%.

Las sociedades que se analizan y describen en este documento de Información no financiera de Caja Rural de Navarra son la propia Caja Rural de Navarra y sus sociedades filiales.

En el Anexo II se detalla el Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2023, que hace referencia al Grupo Consolidado (integración global), en cumplimiento a la Ley 11/2018.

Por último, en 2020 el Consejo Rector de Caja Rural de Navarra aprobó el documento denominado "Política y procedimientos para la inversión en empresas participadas" en el que se definen aspectos relacionados con las siguientes actuaciones dentro de este grupo de empresas:

- Alcance y principios generales
- Límites de inversión en participadas
- Órganos de aprobación
- Planificación y seguimiento
- Gestión y control
- Política de dividendos
- Procedimiento de desinversión

Trimestralmente el Consejo Rector es informado de las principales variables financieras y de gestión de las empresas participadas, y puntualmente reciben información ante acontecimientos significativos de cualquier índole, correspondiendo a la Dirección General, en el ámbito de sus atribuciones, un control de gestión más detallado.

3.6 PRINCIPALES MAGNITUDES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

(importes en miles de euros)	2019	2020	2021	2022	2023
VOLUMEN DE NEGOCIO					
Activos totales	12.945.945	15.632.289	16.073.014	15.996.801	16.204.701
Fondos propios	1.176.846	1.261.282	1.349.392	1.506.057	1.729.656
Depósitos de la clientela	8.741.063	10.211.373	10.281.452	10.957.191	12.146.372
Crédito a la clientela	8.127.188	9.266.436	9.375.082	9.495.886	9.227.119
SERVICIOS					
Oficinas	253	254	254	255	254
Cajeros automáticos	316	322	316	320	327
PERSONAS					
Número de empleados	963	948	947	956	1.007
RESULTADOS					
Margen de Intereses	145.467	148.976	142.709	163.333	266.035
Margen Bruto	222.115	214.270	229.915	255.422	353.636
Gastos de Administración	87.389	89.447	93.010	97.102	108.699
Resultados después de impuestos	85.153	81.392	88.262	115.163	190.766
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA					
1. Valor económico generado directo	**247.063**	**241.767**	**258.364**	**289.547**	**388.663**
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	242.969	239.368	253.964	284.594	384.957
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	4.094	2.399	4.400	4.952	3.706
2. Valor económico distribuido	**119.081**	**126.991**	**127.733**	**140.986**	**167.853**
Pago a empresas proveedoras (Costes operativo	47.409	52.288	52.206	56.396	55.781
- Otros gastos generales de administración	35.831	36.047	37.776	39.827	45.260
- Otras cargas de explotación	11.578	16.241	14.430	16.569	10.521
Gastos de personal	51.558	53.400	55.234	57.275	63.439
Impuesto sobre Beneficios	9.163	10.768	8.987	12.876	24.273
Intereses al capital	1.676	1.678	1.688	1.837	3.560
Inversiones/Donaciones a la comunidad	9.275	8.857	9.619	12.603	20.800
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.275	8.857	9.619	12.603	20.800
3. Valor económico retenido (1-2)	**127.981**	**114.777**	**130.631**	**148.560**	**220.810**

La información económica de las principales magnitudes ha sido extraída de las cuentas anuales auditadas, que se publican en la página web: www.cajaruraldenavarra.com (Información Institucional)

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

Estos datos incluyen las cifras de las empresas que conforman el Grupo Caja Rural de Navarra.

(importes en miles de euros)	2019	2020	2021	2022	2023
VOLUMEN DE NEGOCIO					
Activos totales	13.133.114	15.849.799	16.333.118	16.097.105	16.315.303
Fondos propios	1.223.266	1.313.888	1.409.555	1.557.086	1.791.433
Depósitos de la clientela	8.729.469	10.198.137	10.261.080	10.939.238	12.132.882
Crédito a la clientela	8.176.553	9.313.939	9.446.163	9.513.683	9.243.273
RESULTADOS					
Margen de Intereses	143.634	147.007	140.924	160.065	264.255
Margen Bruto	293.966	288.760	306.710	344.114	409.346
Gastos de Administración	151.605	152.364	157.598	175.041	137.396
Resultados después de impuestos	98.449	86.935	91.386	110.469	210.365
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA					
1. Valor económico generado directo	**556.801**	**560.597**	**633.825**	**783.584**	**503.993**
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	552.707	558.197	629.425	778.632	500.287
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	4.094	2.399	4.400	4.952	3.706
2. Valor económico distribuido	**422.594**	**435.666**	**492.501**	**625.114**	**257.802**
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	324.151	333.759	388.548	508.890	126.369
- Otros gastos generales de administración	74.685	73.179	75.452	86.976	56.228
- Otras cargas de explotación	249.466	260.580	313.096	421.914	70.141
Gastos de personal	76.920	79.185	82.146	88.065	81.168
Impuesto sobre Beneficios	10.571	12.187	10.501	13.719	25.905
Intereses al capital	1.676	1.678	1.688	1.837	3.560
Inversiones/Donaciones a la comunidad	9.275	8.857	9.619	12.603	20.800
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.275	8.857	9.619	12.603	20.800
3. Valor económico retenido (1-2)	**134.207**	**124.930**	**141.323**	**158.471**	**246.191**
Subvenciones públicas recibidas	1.067	161	252	1.009	336

4.LOS CLIENTES

4.1 LOS CLIENTES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

El protagonista de la actividad empresarial de la Caja es el cliente, en general y, en particular, el socio, en su doble condición de propietario y cliente de la Entidad. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en la actividad que desarrolla la Entidad es su orientación al cliente.

El cliente tiene necesidades financieras que se intentan satisfacer con los productos y servicios que la Caja le ofrece, pero también tiene unas expectativas sobre el servicio que quiere percibir de la Caja. En la respuesta que reciban de la Caja a ambas cuestiones (necesidades y expectativas), estará nuestra diferenciación con la competencia.

Los principios fundamentales de actuación de la Caja en su relación con los clientes son:
Mantener una clara política de comunicación e información.

No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes.

Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las decisiones de inversión de los clientes, teniendo en cuenta las preferencias de sostenibilidad del cliente en productos de ahorro-inversión y en mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.

Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la entidad, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores.
Asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone de los clientes como consecuencia de las relaciones de negocio.

Una de las prioridades de Caja Rural de Navarra es la mejora constante de nuestros canales digitales, todo ello sin renunciar a nuestros principios de cercanía y proximidad. Es muy importante la inversión realizada por la Caja en desarrollos tecnológicos que faciliten a los clientes que así lo desean la realización de cualquier operativa por los canales digitales.

Durante el año 2023 hemos seguido trabajando en mejorar el servicio a los usuarios a través de la generación y mejora de las herramientas digitales que se ofrecen en nuestra web pública (cajaruraldenavarra.com y ruralkutxa.com) con las que hacer más fácil el día a día de nuestros clientes. Entre los nuevos desarrollos realizados destacamos:

Nuevas herramientas digitales:

Una sección que permite a los clientes domiciliar sus recibos y/o trasladar las cuentas que tengan en otra entidad de manera online, sin necesidad de acudir a las oficinas. Las secciones habilitadas para ello son: https://www.cajaruraldenavarra.com/es/domiciliacion-recibos y https://www.cajaruraldenavarra.com/es/traslado-de-cuentas

Una sección de banca personal:
https://www.cajaruraldenavarra.com/es/particulares/banca-personal en la web, dentro del área de particulares, para dar visibilidad a un nuevo segmento que se está desarrollando comercialmente en la entidad. Además de incluir la información relativa a este segmento, se ha puesto a disposición de los usuarios de manera periódica Informes de Mercado con los que mantenerse informado.

Una sección en la que se detalla nuestro Plan Disfruta Seguro, una iniciativa para agrupar los seguros y poder beneficiarse de descuentos:
https://www.cajaruraldenavarra.com/es/particulares/plan-disfruta-seguro. Además, en esta sección se ha incluido una calculadora para que los propios usuarios puedan simular qué descuento obtendrían al agrupar sus diferentes seguros.

Un apartado específico denominado "Broker Online" https://www.cajaruraldenavarra.com/es/particulares/broker-online en el que incluimos un amplio contenido formativo que permita ayudar a la hora de invertir en el Mercado de Valores: Informes de seguimiento, vídeos diarios sobre lo ocurrido en la Bolsa, vídeos formativos o guías explicativas con todo lo que se puede realizar con nuestro servicio "Broker Online" disponible en nuestra banca digital Ruralvía.

Mejoras en Herramientas digitales existentes;

Hemos realizado diversos evolutivos en herramientas que ya teníamos disponibles, entre los que destacamos:

- Recomendador de préstamos, leasing y renting dentro de la sección de empresas de nuestra web.
- Simulador de préstamo personal y préstamo hipotecario dentro de la sección de particulares de nuestra web.
- El blog de empresas, en el que incluimos artículos de actualidad económica, así como informes semanales con las principales noticias relacionadas con el mercado de divisas.
- Web específica para que el proveedor del confirming puede acceder, consultar y anticipar los pagos recibidos de su proveedor.

Transparencia en la comunicación

Caja Rural de Navarra es socia de Autocontrol desde enero de 2011, asociación cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal. En 2023, Caja Rural de Navarra ha registrado 31 acciones de comunicación, que contenían 81 soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 53 han contado con un copyadvice positivo por parte de Autocontrol. El resto han seguido el proceso de control interno marcado por la Entidad.

Imagen de la Entidad

Tras la implementación a finales de 2021 del nuevo manual de identidad corporativa, que remarcaba la estrategia y propósito de comunicación de Caja Rural de Navarra, basada en los valores corporativos que distinguen a la entidad en el mercado, a lo largo de 2023 se han adaptado a este manual todas las actuaciones de comunicación por parte de la entidad.

Soportes de Comunicación en oficinas

Para mejorar la transparencia y claridad en la comercialización de productos y servicios de la red de oficinas, en 2023 se actualizaron mensualmente los soportes de comunicación a disposición de los clientes en las oficinas.

Comité de productos

Durante el 2023 ha continuado la actividad comercial del Comité de Productos constituido en el ejercicio 2016, con el objetivo de que toda la operativa de la actividad comercial de productos y servicios que comercializa la entidad pase un proceso de validación por este Comité.

Además, se ha continuado con la adecuación a la Caja, de los documentos indicados y diseñados por el Dpto. de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español, así como la actualización y aprobación de documentos normativos como la "Política de Comunicación Comercial de Productos y Servicios Bancarios", o el manual del propio Comité de Productos.

Este Comité se ha reunido una vez al trimestre conforme al calendario inicialmente previsto, además, se han celebrado 29 sesiones del Comité Permanente para la aprobación de actuaciones puntuales que posteriormente se han ratificado en un Comité de Productos. En total, se han aprobado y/o revisado entre ambas instancias 89 fichas internas de producto y 18 documentos. Como novedad este año, se han elaborado las fichas ASG de los productos, disponiendo a la fecha 26 productos con dicha ficha.

Encuestas de calidad y Mystery Shopping

En 2018 se puso en marcha en la Caja el proyecto "Medición de la atención a clientes en oficinas". Este es un proyecto que se está llevando a cabo a nivel de todas las Cajas del Grupo Caja Rural, con un doble objetivo:

• Dar cumplimiento a la normativa en vigor de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.

• Mejorar la experiencia del cliente.

Este proyecto está basado en dos metodologías:

• Mystery Shopping: Los aspectos que se valorarán y su peso específico sobre la valoración global son: Aspectos físicos de la oficina, Rapidez, Trato, Explicación de productos, Actuación comercial. A continuación, detallamos los resultados obtenidos en 2023:

MYSTERY SHOPPING HIPOTECAS				
Nombre sección	dic.20	dic.21	dic.22	dic.23
Actuación comercial	62,93	67,7	60,69	58,69
Aspectos físicos	98,46	97,52	94,56	95,27
Explicación de productos	57,8	63,22	55,71	56,34
Rapidez	94,63	93,34	90,48	93,16
Trato	95,43	96,51	89,16	92,13
Total	**72,84%**	**76,17%**	**69,56%**	**69,91%**

• Cuestionario de Satisfacción/Recomendación: Los aspectos que se valoran y su peso específico sobre la valoración global son: Valor emocional = 20% atención + 20% explicaciones + 20% Documentación + 40% NPS recomendador.

Nombre de la sección	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN					
	dic.-18	dic.-19	dic.-20	dic.-21	dic.-22	dic.-23
Atención recibida	9,1	9,1	9,2	9,2	9,4	9,4
Explicación de productos	8,9	8,9	9,1	9,0	9,2	9,2
Documentación facilitada	8,8	8,8	8,9	8,9	9,0	9,1
NPS recomendador	60%	61%	66%	63%	69%	72%
Valor emocional	**78,0%**	**77,9%**	**80,7%**	**79,7%**	**82,6%**	**84,0%**

Los datos de 2024 denotan que la evolución es muy positiva, pero todavía tenemos margen de mejora.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Para los casos en los que los clientes tienen dificultades para el pago del préstamo de su vivienda, la Caja aplica el Real Decreto- ley 6/2012, de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos a aquellos deudores que se encuentran situados en el umbral de exclusión y el Real Decreto –ley 19/2022, de 22 de noviembre para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, cuando acreditan que cumplen con los requisitos para acogerse a los mismos.

El 22 de noviembre de 2022 se publicó el Real Decreto-ley 19/2022 por el que se establece un nuevo Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, y se modifican algunas cuestiones del Real Decreto-ley 6/2012.

Caja Rural de Navarra se encuentra adherida a los citados Reales Decretos desde el mes de marzo de 2012, en el caso del Real Decreto-ley 6/2012, y desde diciembre de 2022, en el caso del Real Decreto-ley 19/2022, habiéndose firmado desde entonces y hasta el 31.12.2023, acogidas al real Decreto-ley 6/2012, un total de 88 operaciones con garantía de vivienda habitual, por un importe total acumulado de 9.472.165,55 euros. Así mismo, durante el año 2023, se firmaron 35 operaciones acogidas al Real Decreto-ley 19/2022 , por un importe de 3.348.892,10 €.

Los clientes, tienen a su disposición toda la información relativa a los dos códigos en la red de oficinas, en el tablón de anuncios de la entidad que se encuentra en la página web www.cajaruraldenavarra.com, y desde la Caja, se han realizado las comunicaciones individuales y específicas previstas en el Real Decreto-ley 19/2022 a los clientes titulares de préstamos hipotecarios sobre la existencia de cada uno de los códigos y la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en los mismos.

CONTRATACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN EN LOS DISTINTOS SERVICIOS DE INVERSIÓN COMERCIALIZADOS EN CAJA RURAL DE NAVARRA

En 2023, Caja Rural de Navarra ha mantenido la contratación de Fondos de Inversión en los mismos servicios de inversión en los que se comercializaban a lo largo de 2022, y ha seguido priorizando la mejora de la calidad de servicio, transparencia y protección al inversor, buscando una mejora continua en todas las acciones que suponen un servicio adicional o añadido para los clientes de Caja Rural de Navarra.

Los servicios en los que se ofrecen fondos de inversión en la entidad son los siguientes:

- Asesoramiento* no independiente. En este servicio ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento* sobre fondos de inversión propios, gestionados por Gescooperativo, recomendando los fondos de inversión que mejor se ajusten a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera, objetivos de inversión y **preferencias de sostenibilidad del cliente**, previa realización del Test de Idoneidad y Propuesta de Inversión correspondiente. Además, para los partícipes de fondos de inversión en asesoramiento * y en nuestro interés de prestarles el mejor servicio, anualmente les ofrecemos la posibilidad de evaluar la idoneidad de sus inversiones en los fondos asesorados, con el objetivo de velar porque su inversión se adecuada a su perfil de riesgo, y a sus preferencias de sostenibilidad, en base a la información facilitada a través del test de idoneidad. Por este motivo, una vez al año, a todos los partícipes con fondos asesorados, se les envía una comunicación con la propuesta de la entidad sobre la asignación óptima de activos adecuada a su perfil, preferencias de sostenibilidad y acorde a la situación actual de los mercados.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal presencial (oficina).

Por otra parte, a lo largo del 2023 se ha seguido comercializando fondos de inversión de terceras gestoras, a través del servicio de asesoramiento* no independiente. Al igual que en el asesoramiento* no independiente de fondos propios, nos comprometemos a recomendar a nuestros clientes, los fondos de inversión que mejor se ajusten a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera, objetivos de inversión y preferencias de sostenibilidad del cliente, previa realización del Test de Idoneidad y Propuesta de Inversión correspondiente Además, anualmente, los gestores que tutelan a estos clientes, realizarán a los mismos una propuesta de reasignación de activos.

Este servicio únicamente se ofrece a los clientes del segmento de Banca Privada y por el canal presencial (a través de los gestores de Banca Privada).

*De acuerdo con las definiciones de la Directiva 2014/65/UE dicho asesoramiento se presta bajo la modalidad "no independiente".

- Gestión Discrecional de Carteras. Mediante este servicio, Caja Rural de Navarra ofrece a sus clientes la posibilidad de delegar la gestión de su patrimonio financiero en la entidad, previa evaluación del perfil inversor del cliente y las preferencias de sostenibilidad por los profesionales de la Caja. Una vez contratados los fondos de inversión a través de este servicio, el cliente mantiene un contacto permanente con Caja Rural a efectos de realizar un adecuado seguimiento de las inversiones realizadas, así como cualquier modificación de las instrucciones y límites indicados en el contrato de gestión suscrito al efecto.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal presencial.

A lo largo del año 2023, para cumplir con las exigencias normativas en materia de sostenibilidad por un lado y para cubrir las necesidades de inversión sostenible de nuestros clientes por otro lado, se ha trabajado en el desarrollo del módulo de sostenibilidad en los Test de Idoneidad. Se han cerrado los requerimientos funcionales para su desarrollo por el área de tecnología, pero no se ha logrado implementarlo en real, por la complejidad del mismo. A finales de abril de 2024 están previstas las implementaciones en nuestros sistemas operativos, de las mejoras en el módulo de sostenibilidad en los Test de Idoneidad a realizar a los clientes en los Servicios de Asesoramiento y GDC. Con dichas mejoras, todos los clientes de la entidad que reciban actualmente asesoramiento, van a tener la posibilidad de adaptar sus preferencias de sostenibilidad a sus inversiones de manera continuada.

- RTO. Por medio de este servicio, Caja Rural de Navarra ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a una amplia oferta de fondos de inversión, que incluye distintas opciones entre las presentadas por terceras gestoras de reconocido prestigio, no vinculadas a Caja Rural de Navarra. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas que, de forma sencilla, facilitan información objetiva y permiten elegir aquellos fondos que mejor se ajusten a sus necesidades. De igual forma, los clientes pueden realizar comparaciones entre diversas alternativas para evaluar las diferencias entre todas ellas y tomar sus propias decisiones.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal digital (Rural Vía).

Transparencia y protección al inversor en la contratación de fondos de inversión

En 2023, Caja Rural de Navarra ha continuado trabajando para que la comercialización de fondos de inversión en los distintos servicios de inversión, se realice con la mayor transparencia posible y la mayor protección al inversor, dotando los recursos necesarios para mejorar toda la información precontractual, contractual y post contractual que reciben nuestros clientes, y que dicha información la reciban los clientes en los plazos normativamente estipulados.

Mejoras en la contratación e información de fondos de inversión por canales digitales

Al igual que en el punto anterior, Caja Rural de Navarra, a lo largo del año 2023, ha seguido avanzando para facilitar que nuestros clientes puedan realizar la mayor parte de las operativas

relacionadas con fondos de inversión por canales digitales, y reciban todas las comunicaciones por estos mismos canales, siempre que la normativa lo permita.

Inversión Socialmente Responsable

Durante el año 2023, Caja Rural de Navarra ha continuado la estrategia de inversión socialmente responsable de los últimos años, y lo ha hecho desde tres perspectivas, las cuales son distintas, pero están relacionadas entre sí:

- Comercialmente
  - Toda la gama de Planes de Pensiones y Planes de Previsión Social Voluntaria (EPSV's), se gestiona con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR).
  - En 2023, dentro de la gama de fondos de inversión de impacto que comercializamos (Art.9 Reglamento (UE) 2019/2088), se ha mantenido 1 fondo (**RURAL IMPACTO GLOBAL, FI**). Se trata de un fondo de inversión directa de renta variable internacional y cuya política de inversión intenta seguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Para medir la consecución de los objetivos sostenibles definidos, el fondo cuenta con el asesoramiento de un tercero, **AFI Inversiones Globales, SGIIC,** que realiza una medición de la contribución de la cartera en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, conforme a la metodología ASG desarrollada para el fondo. Este fondo acabó el año 2023 con un patrimonio de 4 millones de euros a nivel de grupo Caja Rural. El patrimonio es 6 millones inferior a finales de 2022. Esto es debido a la diferencia de rentabilidad de este fondo, con otros fondos de renta variable y distinta política de inversión a lo largo del 2023.
  - A finales de 2023, la gama de fondos sostenibles que ofrece la entidad es la siguiente; 5 fondos que promueven características medioambientales y sociales, y un fondo de impacto medioambiental y social:
    - Rural Rendimiento Sostenible, FI.
    - Rural Sostenible Conservador, FI.
    - Rural Sostenible Moderado, FI. Fondo Sostenible y Solidario.
    - Rural Sostenible Decidido, FI
    - Rural Futuro ISR, FI. Fondos Sostenible y Solidario. El total de donaciones que se realizaron en 2023, tanto de este fondo como del Fondo Sostenible Moderado fue de 147.582,24 euros:
      - Cruz Roja: 40.000 euros
      - Asociación Española contra el Cáncer: 40.000 euros
      - Seve the Children: 15.000 euros
      - Unicef: 15.000 euros
      - Cáritas: 37.582,24 euros.
    - Rural Impacto Global, FI.
  - Esta gama de fondos supone el 14,10% del patrimonio de fondos totales en la entidad. Se ha reducido el porcentaje con respecto al 2022 (21,58%), como consecuencia de la peor evolución en cuanto a rentabilidad de los fondos con criterios de inversión sostenible, de los fondos de inversión sin criterios sostenibles. La subida de tipos, principalmente, ha impactado en la valoración de las empresas que componen los activos de los fondos sostenibles, y algunos clientes no están manteniendo la visión a largo plazo, característica de este tipo de inversión.
  - La red comercial como de los clientes, siguen teniendo a su disposición un vídeo y folletos explicativos de los fondos con inversión socialmente responsables que comercializa la entidad, como ya ocurría en 2022.

- No se logró a lo largo de 2023 adherirnos a los principios para la inversión responsable (PRI), tanto por parte de Gescooperativo, como por parte de RGA, debido a que se le ha dado prioridad a desarrollar los requerimientos normativos del módulo de sostenibilidad del Test de Idoneidad.
- Por último, destacar que todas las carteras modelo del servicio de Gestión Discrecional de Carteras, se siguen gestionando con criterios de inversión socialmente responsables.

- Normativamente
  - Se han seguido implementando los distintos requerimientos normativos en cuanto a inversión socialmente responsable, **siguiendo el principio de mejor cumplimiento**, teniendo en cuenta la poca concreción normativa que todavía existe en esta materia. En este apartado cabe destacar lo siguiente:
    - Se ha seguido adaptando la gobernanza de los distintos productos de inversión, actualizando el mercado objetivo y las fichas de producto a los nuevos requerimientos en cuanto a inversión socialmente responsable.
    - Principalmente, y lo que más impacto ha tenido a lo largo del año 2023, **ha sido el desarrollo del módulo de sostenibilidad dentro de los Test de Idoneidad (Mifid), para adaptarlo a los nuevos requerimientos normativos.**

- Formación empleados

  - Para alinear a la plantilla de Caja Rural de Navarra con los nuevos requerimientos en cuanto a inversión socialmente responsable, a lo largo del año 2023 toda la plantilla con certificado Mifid II realizó un curso relativo a la nueva normativa (Green Mifid). Además, se ha continuado poniendo a disposición de la red comercial materiales de divulgación sobre esta materia, tales como:
    - Folletos comerciales y un vídeo comercial en los que se explican las características principales de nuestra gama de fondos socialmente responsables.
    - Hemos mantenido en nuestra intranet de Caja, **un módulo relativo a Finanzas Sostenibles**, en el que se hace una breve presentación referente a la sostenibilidad y su aplicación en la conversación con los clientes, para que así, los empleados entiendan mejor la aplicación práctica de estos cambios normativos en la relación comercial con nuestros clientes. Dicho documento es dinámico y se actualiza con las novedades.

De cara al año 2024, los principales objetivos y líneas de trabajo en materia de sostenibilidad, serán los siguientes:

- Con la entrada en vigor de los nuevos requisitos de sostenibilidad a incluir en los Test de Idoneidad que tienen que realizar las entidades a los clientes antes de prestar los servicios de asesoramiento o GDC, y en función, de la demanda de los clientes en cuanto a inversiones sostenibles, se valorará la necesidad de ampliar la gama de fondos sostenibles art.9 SFDR.
- Se volverá a hacer el mismo ejercicio que se ha hecho en 2023 y se hará un análisis para buscar equilibrio entre la gama de fondos que promueven características sostenibles (art.8 SFDR), con la demanda de dichos fondos por nuestros clientes y los requerimientos normativos en materia de sostenibilidad.
- Implementar de manera definitiva en nuestros sistemas operativos, el nuevo módulo de sostenibilidad en los Test de Idoneidad a realizar a los clientes en los Servicios de

Asesoramiento y GDC. Además, dar cumplimiento a la necesidad de que todos los clientes de la entidad que reciban actualmente asesoramiento, tengan la posibilidad de adaptar sus preferencias de sostenibilidad a sus inversiones.

- Continuar con las acciones de difusión a nivel interno y externo que se hacen de nuestra gama de Fondos Sostenibles, en línea con lo realizado los últimos años.
- Se valorará a lo largo del año 2024, la posibilidad de aumentar dentro de la gama de fondos sostenibles, algún otro fondo que done parte de su comisión de gestión a entidades sin ánimo de lucro.
- Continuar con la adaptación a la nueva normativa y requerimientos en materia de sostenibilidad, en productos de ahorro inversión.

4.2. PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a 31/12/2023 con un total de 652.499 clientes, de los cuales 57.321 (un 8,78%) pertenecen al segmento "Empresas, Instituciones" y 595.178 (un 91,224 al de "Particulares".
A continuación, se presenta la tabla con la distribución de clientes según esta segmentación por tipo de clientes:

SEGMENTO	Nº Clientes
Personas Físicas	595.178
Personas Jurídicas	57.321
EMPRESAS	45.903
INSTITUCIONES	11.086
OTROS	332
TOTAL (Físicas + Jurídicas)	652.499

La distribución de los clientes asignados entre las provincias en las que Caja Rural de Navarra está presente, y su volumen de negocio asociado, es el siguiente:

Zona Geográfica	Inversión Crediticia	Depósitos	Clientes
Navarra	44,41%	58,16%	51,68%
CAV	43,72%	32,05%	38,8%
Rioja	10,03%	9,41%	10,106
Madrid	1,84%	0,39%	0,0%
TOTAL	100,00%	100,00%	100%

4.3 DIÁLOGO CON CLIENTES

ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Caja Rural de Navarra mantiene los siguientes mecanismos de comunicación con los Grupos de Interés:

- cajaruraldenavarra.com/atención-cliente
- blog.cajaruraldenavarra.com
- Facebook, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Facebook, perfil Joven IN – Caja Rural de Navarra

- Twitter, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Instagram, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Instagram, perfil Joven IN – Caja Rural de Navarra
- YouTube, youtube.com/CajaRuralNavarra y canal Rural Kutxa
- LinkedIn Caja Rural de Navarra y LinkedIN Rural Kutxa
- Correo electrónico: info@crnavarra

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de la resolución de todas aquellas quejas y reclamaciones que presenten los clientes de CAJA RURAL DE NAVARRA.
El Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de CAJA RURAL DE NAVARRA se ha creado al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.
Existen diversos canales que los clientes pueden emplear para hacer llegar sus escritos a este Servicio: Correo postal, burofax, correo electrónico, formularios oficiales de las Comunidades Autónomas en las que trabaja Caja Rural de Navarra, folletos oficiales de entidad y el formulario que se ha habilitado en la página web.
Durante el año 2023, este Servicio ha recibido un total de 6.300 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa respecto del año 2022:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Forma de terminación	2023	2022
No admitidas a trámite	1500	421
Desestimadas	4193	1484
Estimadas	607	643
Reclamaciones atendidas	**6300**	**2548**

El ejercicio 2023 ha finalizado con un aumento relevante de las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en comparación con el año 2022 y también con los previos. Ello se ha debido a que el número de reclamaciones sobre la cláusula *"gastos de formalización de préstamos hipotecarios"* se han visto incrementadas, principalmente en el último tramo del año. Si durante el año 2022 este tipo de reclamaciones supusieron un total de 42,47% sobre 2.548 expedientes, este año han alcanzado el 66,16% sobre 6.300 expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente prepara, anualmente, en cumplimiento del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, un Informe que se reporta al Consejo Rector, con un resumen de la totalidad de las quejas y reclamaciones recibidas, los criterios adoptados por la entidad tras la recepción de las mismas, los criterios generales empleados para la resolución de las quejas y reclamaciones y las recomendaciones y sugerencias realizadas durante el ejercicio. Este informe se encuentra a disposición del Supervisor.

Asimismo, deben ponerse en conocimiento del Consejo Rector todas aquellas preocupaciones críticas que se detecten durante el año. A lo largo del ejercicio 2023 se ha puesto en conocimiento del Consejo el fuerte incremento de reclamaciones sobre gastos de formalización de préstamos hipotecarios que se produjo a finales del ejercicio en el Servicio de Atención al Cliente.

Por otro lado, semestralmente, se celebra el Comité de Calidad, que es el medio que se emplea para exponer la evolución de las quejas y reclamaciones recibidas, detectar posibles riesgos, determinar los criterios a aplicar y realizar las recomendaciones oportunas. A este Comité asisten personas que forman parte de diferentes Departamentos.

A continuación, se procede al análisis de una serie de cuestiones concretas:

1.- Uso fraudulento de medios de pago, phising y seguridad en los productos

Se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente 64 reclamaciones por fraude bien en tarjetas, a través de transferencias o envíos de dinero (bizum) o una combinación de todas ellas. De éstas, 19 se han resuelto de forma total o parcialmente favorable para el cliente. Ha habido 11 que no han sido admitidas a trámite porque en los escritos faltaban datos esenciales que fueron solicitados a los reclamantes o porque eran expedientes que ya habían sido previamente resueltos o porque estaban siendo tramitadas por órganos judiciales. Por último, aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes, un total de 34, ha sido por tratarse de operaciones que o bien habían sido previamente autorizadas por los afectados, no pudiendo ser consideradas como uso fraudulento del medio de pago en cuestión, o bien los clientes no habían cumplido con su obligación de custodia de los medios de seguridad del medio de pago empleado, por lo que, conforme a la normativa en vigor, las reclamaciones no podían ser atendidas.
Ninguna de las reclamaciones anteriormente mencionadas se recibió a través del Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España.
No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en firme en esta materia durante el ejercicio 2023.

2.- Información de productos y servicios
En cuanto a expedientes relativos a información y documentación de productos y servicios, durante el año 2023 se han recibido 99 escritos relacionados con este apartado. De todos ellos, 74 son consultas, 17 quejas y 8 reclamaciones.
No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en firme en esta materia durante el ejercicio 2023.

3.- Publicidad de productos y servicios
El Servicio de Atención al Cliente no ha recibido consultas, quejas o reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios durante el año 2023.
No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en firme en esta materia durante el ejercicio 2023.

4.- Protección de datos
Durante 2023 se han atendido 5 solicitudes de baja sobre la recepción de comunicaciones comerciales y 16 clientes han realizado la solicitud de supresión y cancelación de sus datos personales. Por otro lado, se han recibido tres consultas y una reclamación relacionadas con la protección de datos. Además, se ha elevado un expediente ante la Agencia Española de Protección de Datos.
No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en firme en esta materia durante el ejercicio 2023.

4.4 CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente, en un modelo de negocio pensado en el servicio cercano y el asesoramiento. Para su actividad comercial, Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2023 de un total de 254 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma:
139 en Navarra; 90 en el País Vasco, 24 en La Rioja y 1 en Madrid.
El acceso a los servicios financieros es identificado como un factor fundamental de cohesión social. En España, la disminución de la red de oficinas que se ha venido produciendo en los últimos años puede aumentar los niveles de exclusión financiera territorial.
Frente a esto, en Caja Rural de Navarra cabe destacar que el número de oficinas ubicadas en localidades con menos de 3.000 habitantes es de 72. En estas localidades, la presencia de Caja Rural de Navarra resulta fundamental para poder contar con un servicio financiero pleno, lo que sin duda contribuye a mantener una actividad económica que evite a medio plazo una despoblación de esas zonas. Es un compromiso social que la Caja mantiene con el mundo rural, que fue quien dio origen a la Entidad hace ya muchas décadas.

Barreras arquitectónicas:

En Caja Rural de Navarra estamos sensibilizados desde hace mucho tiempo en la necesidad de contar con una red de oficinas accesibles, no solo para cumplir con la normativa de accesibilidad, sino en beneficio de nuestros empleados y clientes.

En la mayor parte de las oficinas no existen en la actualidad barreras arquitectónicas, si bien hay algunas oficinas en las que, debido a las características del propio edificio donde se asienta el local, se presentan algunos problemas menores de accesibilidad. Al realizar cualquier intervención de reforma de las oficinas, se aprovecha a su vez para realizar actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de las mismas.

2. MEDIOS DE PAGO (Tarjetas, TPV y cajeros)

Al finalizar el ejercicio 2023, la Caja dispone de 327 cajeros automáticos, de los cuales 311 están instalados en oficinas y 15 son desplazados.
Tiene instalados 29.592 Terminales Punto de Venta (TPV / datáfonos) en 24.277 establecimientos comerciales.
Hemos comenzado a instalar TPV con tecnología Android, lo que nos va a permitir empezar a dotar a estos dispositivos de aplicaciones de valor añadido para nuestros establecimientos, así como implementar a futuro, el envío del ticket de compra por mensaje o correo electrónico al cliente, sin necesidad de la utilización de papel.

3. DIGITAL

Caja Rural de Navarra comercializa su servicio de banca digital bajo la marca denominada Ruralvía. El contrato Ruralvía permite al cliente acceder a una amplia gama de productos y

servicios financieros, así como a la práctica totalidad de las operativas bancarias desde internet a través de un ordenador, desde una tableta o desde un smartphone (App Ruralvía).
Para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros a través de Ruralvía, Rural Servicios Informáticos (RSI) desarrolla los protocolos de seguridad que se establecen en las disposiciones legales.

En 2023, se creó una nueva app de Ruralvía, con un diseño moderno y nuevas funcionalidades:

- Acceso al nuevo bróker online
- Bizum integrado
- Aplazamiento de pagos
- Clasificación de gastos por categoría

4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS

INFORME DE IMPACTO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA 2023
INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Caja Rural de Navarra como entidad cooperativa, minorista y regional ha estado ligada desde sus orígenes al sector agropecuario apoyándolo en su desarrollo responsable. Con el paso del tiempo, la actividad de la Caja ha evolucionado de la mano de la industrialización de las regiones donde opera, manteniéndose siempre fiel a su cultura de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad, tal y como se recoge en la información que la Caja publica[1].

La organización se rige bajo los estándares Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG o ESG en sus siglas en inglés) que determinan el enfoque, objetivos y políticas de la Caja respecto al desempeño en los distintos aspectos de la sostenibilidad. Esto se refleja en la asignación por parte de Sustainalytics (empresa líder de calificación en materia ASG) a Caja Rural de Navarra a principios de 2024 de un nivel de riesgo ESG insignificante, entre las mejores entidades del sector financiero.

Dentro de dicho enfoque ASG, Caja Rural de Navarra implementó un marco de sostenibilidad para su cartera crediticia (el "Marco") con objeto de potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con el compromiso con nuestro entorno.

El Marco es **revisado y actualizado** (si fuera necesario) periódicamente puesto que las categorías en él incluidas son dinámicas, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y de responsabilidad medioambiental de cada momento. La última revisión del Marco fue en el año 2021[2] para adecuarlo a las últimas tendencias en sostenibilidad y alinear, por ejemplo, el Marco con la normativa de la UE sobre la Taxonomía de actividades sostenibles[3], así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas[4].

Caja Rural de Navarra está presente en los mercados mayoristas de forma recurrente a través de emisiones de instrumentos de financiación sostenibles (bonos o préstamos) que se encuadran dentro del Marco:

- Préstamos del Banco Europeo de Inversiones por un importe total de 90 millones de euros, suscritos en los años 2018 y 2019, para la concesión de financiación a Pymes y con la finalidad de luchar contra el cambio climático mediante mejoras en eficiencia energética.
- Cédula hipotecaria sostenible (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2025 por importe de 600 millones de euros
- Cédula hipotecaria verde (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2027 por importe de 500 millones de euros

[1] https://www.cajaruraldenavarra.com/en/information-investors
[2] https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/2017-Sustainability-Bond-Framework-Caja-Rural-de-Navarra.pdf
[3] https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/tools-and-standards/eu-taxonomy-sustainable-activities_en
[4] https://sdgs.un.org/goals

- Cédula hipotecaria verde (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2029 por importe de 500 millones de euros

El Marco es **supervisado** en sus diferentes versiones a lo largo de los años por Sustainalytics[5] , quien emite el informe "Second-Party Opinion"[6] (último informe a diciembre de 2021) que recoge los compromisos de la Caja de destinar al menos el importe emitido de dichas emisiones sostenibles/verdes a la financiación o refinanciación (futura o ya existente) de proyectos incluidos dentro de las diferentes líneas de sostenibilidad identificadas por la Entidad, así como la de realizar un informe periódico de impacto de sostenibilidad de dichos proyectos. Los compromisos de transparencia de Caja Rural de Navarra, que se alinean con los criterios internacionales de sostenibilidad más habituales para la definición de este tipo de actividades, se traducen en la publicación periódica del detalle de las líneas de sostenibilidad (*"Allocation report"*) y su impacto en el entorno de la Entidad (*"Impact report"*), así como en la implicación de la Caja con el medio ambiente y sociedad al comprometerse a mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el Marco.

La Memoria RSC de Caja Rural de Navarra, que contiene dicha información referida al "Allocation report" e "Impact report", es verificada por un tercero (AENOR[7]).

Sustainalytics, en su informe "Second-Party-Opinion", ratifica que el Marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los "Green Bond Principles" (Principios de los Bonos Verdes)[8] y los "Social Bond Principles"[9] (Principios de bonos sociales) de ICMA, bajo cuyas directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes la Caja financia proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales. Asimismo, las categorías incluidas en el Marco se alinean también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[10] de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales, implicando a toda la humanidad. En enfoque local que es la esencia de Caja Rural de Navarra sigue así también las líneas fundamentales marcadas por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la prosperidad social protegiendo el planeta.

The Green Bond Principles

Los Principios de los Bonos Verdes (GBP en sus siglas en inglés) son una guía de procedimiento voluntario que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueve la integridad en el desarrollo del mercado de bonos verdes, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un bono verde.

El mercado de bonos verdes tiene como objetivo permitir y desarrollar el papel clave que los mercados de deuda pueden desempeñar en la financiación de proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental.

Los GBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado; proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un bono verde creíble, ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto ambiental de sus inversiones en bonos verdes, y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.

Los GBP tienen cuatro componentes principales:

1. Uso de los Fondos
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos
3. Gestión de los Fondos
4. Informes

[5] https://www.sustainalytics.com/
[6] https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/info-inversores/Sostenibilidad/Sustainalytics/crn-sustainability-bond-framework-second-party-opinion-2021.pdf
[7] https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=220390
[8] https://www.icmagroup.org/sustainable-finance/the-principles-guidelines-and-handbooks/green-bond-principles-gbp/
[9] https://www.icmagroup.org/sustainable-finance/the-principles-guidelines-and-handbooks/social-bond-principles-sbp/
[10] https://sdgs.un.org/goals

Los Principios de los Bonos Sociales (SBP en sus siglas en inglés) son una guía de procedimiento voluntaria que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueven la integridad en el desarrollo del mercado de bonos sociales, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un bono social.
Los bonos sociales son cualquier tipo de bono en el que los fondos se utilizarán exclusivamente para financiar o refinanciar, en parte o en su totalidad, proyectos sociales elegibles. Se entiende que ciertos proyectos sociales pueden también tener beneficios medioambientales.
Los SBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado; proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un bono social creíble, ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto positivo de sus inversiones en bonos sociales, y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.
Los SBP tienen cuatro componentes principales:
1. Uso de los Fondos
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos
3. Gestión de los Fondos
4. Informes

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (ODS o SDG en sus siglas en inglés) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo (17 en total) tiene metas específicas que deben alcanzarse para 2030. Caja Rural de Navarra ha realizado un "mapeo" de cada una de las líneas de sostenibilidad incluidas en el Marco para ponerlas en relación con los ODS de Naciones Unidas.

Bajo la misma óptica de transparencia, y respecto al caso concreto de las emisiones de Cédulas Hipotecarias, Caja Rural de Navarra publica de manera trimestral el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label[11], que asegura transparencia a los inversores al mismo tiempo que les permite comparar fácilmente los resultados con los de otras entidades también adscritas a esta certificación.
Las emisiones vivas de cédulas son identificadas por el EMF-ECBC (European Mortgage Federation – European Covered Bond Council) con el símbolo de una hoja verde por ser sostenibles/verdes y con una estrella amarilla sobre fondo azul por cumplir con las características previstas en la Directiva Europea de Covered Bonds (European Covered Bond Premium).

Adicionalmente, el Equipo de ASG de DZ Bank (grupo bancario cooperativo alemán) ha analizado los distintos aspectos de sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, otorgándole el sello de Sostenibilidad de

[11] https://www.coveredbondlabel.com/issuer/118-caja-rural-de-navarra-sociedad-coop-de-credito

DZ Bank con una calificación por encima de la media en las cuatro dimensiones analizadas (Económica, Medioambiental, Social, y Gobernanza).

No se puede cargar la imagen

Caja Rural de Navarra, además de las certificaciones y estándares mencionados, participa en diversas iniciativas y grupos de trabajo internacionales que desarrollan la denominada "financiación verde", con el fin de promover viviendas energéticamente eficientes que ayude a lograr los objetivos marcados en el Acuerdo de París de las Naciones Unidas tanto medio ambientales como sociales (estimulación de la inversión y creación de puestos de trabajo):

- **EeMAP-EEMI**[12] ("Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética")
- **Energy efficient mortgage label**[13] ("Etiqueta de hipoteca de eficiencia energética)

El Marco de Caja Rural de Navarra incluye 9 líneas distintas cuyo importe y número de acreditados ha evolucionado en los últimos años de la siguiente manera:

Importe cartera sostenible				
2023	2022	2021	2020	2019
5.022.827.594,09	4.538.225.085	4.422.381.157	4.159.965.114	3.144.616.831
Número de acreditados				
2023	2022	2021	2020	2019
54.681	49.692	53.184	52.064	43.608

Como se observa en la tabla, a 31 de diciembre de 2023 la cartera sostenible asciende a más de 5.000 millones de euros y queda asignada como se detalla a continuación:

ASIGNACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS SOSTENIBLES DE CAJA RURAL DE NAVARRA*

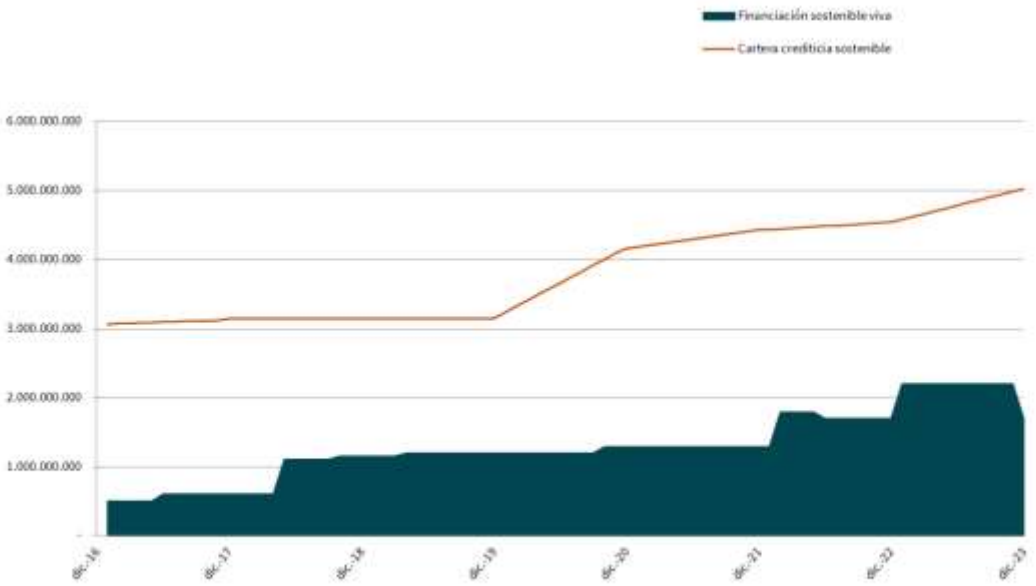
Categoría de la cartera sostenible	**ACTIVO**	**PASIVO**	**Asignación de la financiación sostenible**
Agricultura sostenible	107.595.648 €	500.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 3,00 26/04/27
Energías renovables	46.640.702 €	500.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,750 16/02/29
Eficiencia Energética	1.445.092.626 €	600.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,875 08/05/25
Gestión forestal sostenible	1.156.841 €	40.000.000 €	Préstamo BEI para pymes (2018)
Gestión de residuos	10.256.226 €	10.000.000 €	Préstamo BEI para pymes y cambio climático (2018)
Vivienda Social	372.127.577 €	40.000.000 €	Préstamo BEI para pymes (2019)
Inclusión social	54.202.110 €		
Educación	27.478.203 €		
Inclusión económica	2.958.277.660 €		
		3.332.827.594 €	Cartera sostenible sin asignar
Total Cartera Sostenible	**5.022.827.594 €**	**5.022.827.594 €**	**Importe máximo de Financiación Sostenible**

[12] https://energyefficientmortgages.eu/

[13] https://www.energy-efficient-mortgage-label.org/#

* Los datos incluidos corresponden a financiación sostenible concedida por Caja Rural de Navarra, y viva a 31 de diciembre de 2023

Caja Rural de Navarra está comprometida con el crecimiento de sus líneas más sostenibles, por lo que trata de mejorar la "*adicionalidad"* de su marco de sostenibilidad, entendida de modo que el importe vivo en financiaciones sostenibles de Caja Rural de Navarra desde la puesta en marcha del Marco ha sido superior a las emisiones sostenibles realizadas, tal y como se puede comprobar en el siguiente gráfico:



El volumen de préstamos dentro del Marco ha crecido en un 64% desde el establecimiento del mismo en 2016, beneficiándose de la financiación de Caja Rural de Navarra un total de 62.852 personas tanto físicas como jurídicas durante el año 2023.

El año 2023 ha supuesto de nuevo un incremento de la cartera de préstamos sostenibles, por la gran actividad de la Caja en el apoyo a las empresas de nuestro territorio, permitiendo así la conservación de puestos de trabajo y de un tejido empresarial fundamental para el desarrollo social y económico.

También la financiación de energías renovables, la inclusión social, los proyectos educacionales y la inclusión económica para reducir desigualdades, han sido elementos importantes en el crecimiento de la cartera sostenible.

A continuación, se presenta un desglose de la financiación sostenible por cada una de los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas promovidos por Caja Rural de Navarra y recogidos en el Marco:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
	27.478.203 €	26.509.565 €	25.041.131 €	26.747.946 €	24.028.003 €		
	1.491.733.328 €	1.606.250.824 €	930.394.552 €	623.854.030 €	504.305.152 €	482.853.904 €	281.168.595 €

	2.958.277.660 €	2.345.593.478 €	2.748.036.910 €	2.725.578.705 €	1.777.932.762 €		
	54.202.110 €	51.678.727 €	50.905.439 €	56.650.785 €	50.888.474 €		
	372.127.577 €	372.471.553 €	519.940.487 €	595.814.908 €	628.560.131 €	2.533.004.109 €	2.685.353.502 €
	117.851.875 €	134.287.351 €	146.381.150 €	130.044.118 €	157.603.620 €	132.415.063 €	87.934.406 €
	1.156.841 €	1.433.587 €	1.681.489 €	1.274.623 €	1.298.688 €		
	5.022.827.594 €	**4.538.225.086 €**	**4.422.381.157 €**	**4.159.965.114 €**	**3.144.616.831 €**	**3.148.273.076 €**	**3.054.456.504 €**

DETALLE DE LAS LINEAS DE SOSTENIBILIDAD[14]

1. **AGRICULTURA SOSTENIBLE**

12.2 ***"Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales"***

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero, a través de la mejora de la eficiencia de las explotaciones agrarias, la reutilización de los residuos, el mantenimiento del entorno rural, etc.

[14] La presente información se ha elaborado con datos internos y siguiendo criterios generalmente aceptados, dentro del Marco de sostenibilidad de la cartera crediticia para la emisión de bonos sostenibles de Caja Rural de Navarra, así como la normativa europea y las recomendaciones al respecto. A pesar de ello, no siempre es posible acceder a la información de detalle de cada exposición crediticia, por lo que la cartera sostenible (entendiendo como tal aquellos préstamos que cumplen los requisitos del mencionado Marco) puede ser significativamente superior, al no estar incluidos en los presentes datos aquellas financiaciones sobre las cuales no existe información suficiente.

Es importante destacar que Caja Rural de Navarra mantiene un compromiso especial con el mundo agrario, tanto por su origen como por la importancia que el medio rural tiene para el desarrollo sostenible y el futuro de las áreas y la sociedad donde la entidad opera.
La Entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría en función del cumplimiento de las finalidades arriba mencionadas. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza a 31 de diciembre de 2023 el importe acumulado de 107,6 millones de euros, repartidos en 1.647 préstamos y 1.218 acreditados.
A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	107,6	117,3	126,1	108,4	134,7	103,3	69,9
Número de préstamos	1.647	1.742	2.001	1.653	1.688	1.220	808
Número de acreditados	1.218	1.285	1.435	1.265	1.284	963	671

Dentro del compromiso de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural, un 25,72% de la financiación concedida a personas físicas ha sido destinado a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad). Asimismo, un 24,57% de los préstamos tiene como titulares a Cooperativas, Sociedades Agrarias de Transformación y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de apoyo a las iniciativas colectivas y de cooperación.
Los clientes de Caja Rural de Navarra en el sector agroalimentario están también comprometidos con la sostenibilidad y alguno de ellos están reconocidos por los certificados ecológicos europeos de producción ecológica.

Se detalla a continuación la finalidad de la financiación concedida desglosada en porcentaje del importe total de la categoría:

Finalidad de los préstamos	
Compra plantas	0,9%
Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrarias	34,35%
Construcción de naves e invernaderos	13,09%
Financiación de apoyo en circunstancias climáticas desfavorables	0,58%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	4,21%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	15,77%
Otros	9,12%
Otros prácticas para aumentar eficiencia en uso de recursos	2,66%
Otros reducción de emisiones	0,14%
Primera instalación de nuevos agricultores y ganaderos	11,97%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción emisiones de CO2)-sindicatos de riego	7,25%

2. **ENERGÍA RENOVABLE**

7.2 ***"Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales"***

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza a 31 de diciembre de 2023, el importe global de 46,6 millones de euros, repartidos en 52 operaciones crediticias y 44 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**	**2018**	**2017**
Importe línea (millones de euros)	46,6	22,3	20,7	30,4	40,5	39,7	29,4
Número de préstamos	52	45	57	68	87	80	71
Número de acreditados	44	38	44	49	53	57	52

La Caja ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

- *Empresas generadoras de energía a partir de fuentes renovables: siendo los sectores solar-fotovoltaico y eólico los más relevantes en este apartado.*
  Saldo vivo: 26,4 millones de euros
  Número de préstamos 35
- *Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las Energías Renovables*:
  Saldo vivo: 20,3 millones de euros
  Número de préstamos: 17

3. **EFICIENCIA ENERGÉTICA**

7.2 ***"Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales"***

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de producto y tecnologías que reducen el consumo energético o la fabricación de componentes para esta finalidad.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que, durante el ejercicio 2023, la presente línea ha alcanzado el importe global de 1.445, millones de euros, repartidos en 11.518 préstamos y 11.2255 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	1.445,1	1.583,9	909,7	593,4	463,7	443,0	251,6
Número de préstamos	11.518	12.191	6.194	4.575	3.968	3.711	2.132
Número de acreditados	11.255	11.579	6.018	3.892	3.086	3.024	1.537

La Entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

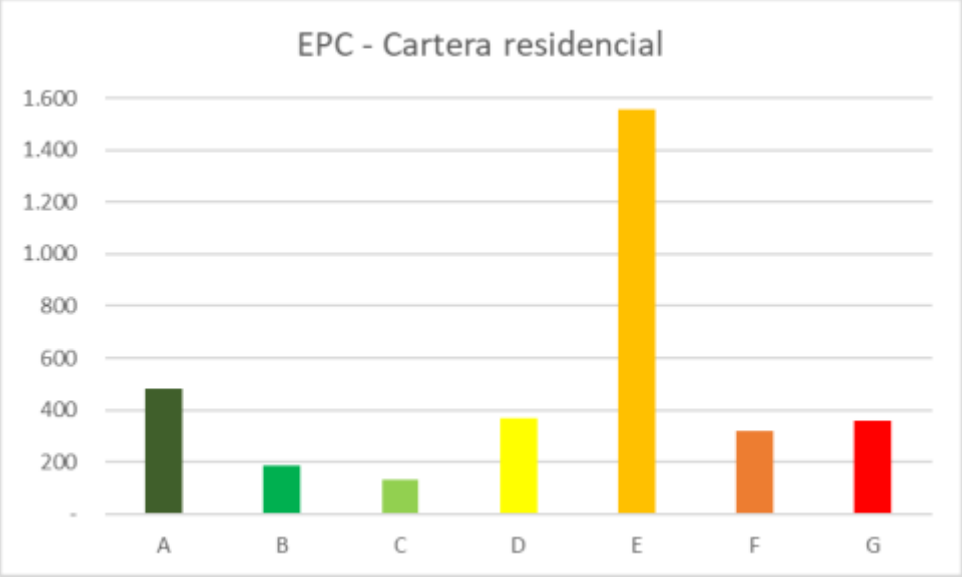
- *Renovación de flotas con vehículo eléctrico:*
  Saldo vivo: 0,1 millones de euros
  Número de operaciones: 1
- *Actualización de instalaciones fabriles para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO2):*
  Saldo vivo: 68,1 millones de euros
  Número de operaciones: 66

- *Modernización de proceso productivo para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía:*
  Saldo vivo: 49,0 millones de euros
  Número de operaciones: 184
- *Renovación de equipos para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos:*
  Saldo vivo: 5,5 millones de euros
  Número de operaciones: 88
- *Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global:*
  Saldo vivo: 0,4 millones de euros
  Número de operaciones: 4
- *Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética:*
  Saldo vivo: 0,2 millones de euros
  Número de operaciones: 2
- *Eficiencia energética en viviendas:*
  Saldo vivo: 1.321,7 millones de euros
  Número de operaciones: 11.173

A 31 de diciembre de 2023 se habían concedido total de 11.173 préstamos vivos que financiaron la adquisición o rehabilitación de inmuebles.
Dichos inmuebles son aquellos con una calificación energética de acuerdo con la Taxonomía de la Unión Europea (Actividades 7.1, 7.2 y 7.7):

- 15% más eficiente para adquisición y propiedad
- 30% de mejora de eficiencia energética para renovación

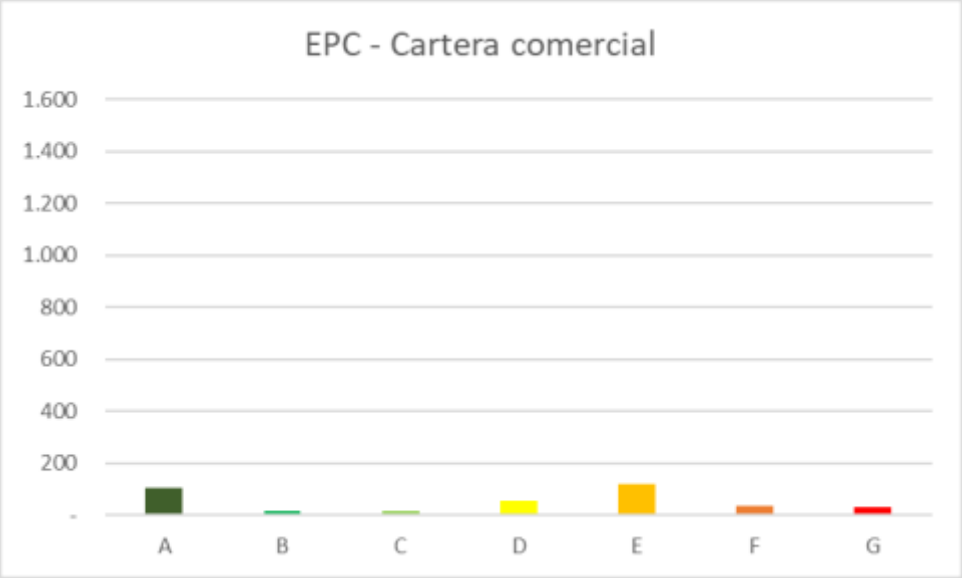
Aplicando estos criterios, la Caja ha incorporado en sus sistemas los datos de eficiencia energética de todas sus nuevas hipotecas desde 2019. Adicionalmente, entre 2021 y 2022 la Caja llevó a cabo un análisis global de la cartera hipotecaria con un tercero (Sociedad de Tasación) gracias al cual obtuvimos datos adicionales alcanzando en 2022 a tener un 70% de la cartera hipotecaria etiquetada con sus correspondientes datos de eficiencia energética. Durante 2023 continuamos trabajando con Sociedad de Tasación para los datos de eficiencia energética.
A continuación, mostramos la distribución de las letras de eficiencia energética de la cartera hipotecaria a 31 de diciembre de 2023:



Notas a pie de cuadro:

- En millones de euros

- Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 16% de los acuerdos hipotecarios.



Notas a pie de cuadro:

- En millones de euros
- Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 67% de los acuerdos hipotecarios.

En 2023, Caja Rural de Navarra encomendó a la firma METROECONÓMICA[15] la elaboración de un informe experto sobre el impacto de las emisiones de los inmuebles que respaldan las hipotecas de la cartera de la entidad, siendo éstas las conclusiones principales:

"El total de viviendas con Certificados de Eficiencia Energética de la cartera hipotecaria de Caja Rural de Navarra emite anualmente 176.440.532 kgCO2e, un 45% de las cuales se asocian a aquellas con certificado energético E.

Por otro lado, el 97% de emisiones totales (171.145.085 kgCO2e) se concentran en las CC.AA. de Navarra, País Vasco y La Rioja. La categoría de vivienda también influye a la hora de determinar las emisiones, contribuyendo las unifamiliares en un 48,4% del total, mientras que el 51,6% restante corresponde a las viviendas de tipo "bloque".

En cuanto al consumo energético, estas viviendas consumen un total de 786.703.882 kwh al año.

Aquellas con letra de certificación E son las que suponen el mayor porcentaje del consumo total, un 47%, seguidas por las que se encuentran bajo la calificación G (21%) y F (19%). Al igual que en el caso de las emisiones, el consumo energético de la cartera de CRN se concentra en las CC.AA. de Navarra, País Vasco y La Rioja (763.515.312 kwh/año). La diferencia entre tipologías de bienes inmuebles es también significativa si hablamos de consumo de energía. Los inmuebles unifamiliares son los menos eficientes pues representan el 36,5% de la superficie total de la cartera hipotecaria, pero suponen el 46% del consumo total de energía, más de lo que le correspondería en proporción.

A lo largo del informe se ha descrito a las categorías A, B, C y D como las más eficientes y, por tanto, a las que se asocian las hipotecas verdes. Dentro de la cartera de CRN, las viviendas con esta categorización representan un total de 25.952.281 kgCO2e, y 108.651.290 kwh/año, lo que equivale al 14% y 13%, respectivamente, de los valores totales.

Si se comparan los impactos de la cartera residencial total de Caja Rural de Navarra con el asociado al parque inmobiliario español, se obtiene un nivel de ahorro energético y de emisiones anual de 8,7 kwh/m2 y 3,4 kgCO2e/m2, respectivamente. Sin embargo, este ahorro es mucho mayor si se realiza la comparativa exclusivamente para las hipotecas verdes concedidas por la entidad, concretamente un

[15] https://www.metroeconomica.com/

ahorro energético de 127,4 kwh/m2/año y un ahorro de emisiones de 28,6 kgCO2/m2/año. Estas cifras dan lugar a un ahorro total de 149.791.287 kwh/año y 33.681.663 kgCO2/año.
Los resultados muestran el potencial de las hipotecas verdes en cuanto a la mejora en eficiencia energética y cómo aumentar su participación en la cartera total de Caja Rural de Navarra puede suponer elevados niveles de ahorros."

Los datos mencionados anteriormente sobre las emisiones de la cartera hipotecaria de Caja Rural de Navarra están referidos al total de emisiones de los inmuebles que respaldan dicha cartera. Es decir, no se encuentran ponderados por el saldo vivo de los préstamos hipotecarios respecto al valor de los mencionados inmuebles.

4. **GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE**

15.2 ***"Para 2030, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial"***

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la forestación, reforestación y el desarrollo de plantaciones. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza, en 2023, el importe global de 1,2 millones de euros, incluyendo 5 operaciones crediticias con 3 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**	**2018**	**2017**
Importe línea (millones de euros)	1,2	1,4	1,7	1,2	1,2	3,2	2,1
Número de préstamos	5	6	5	4	4	8	6
Número de acreditados	3	3	2	3	3	5	4

El 100 % de los préstamos incluidos en esta categoría están respaldados por certificados de gestión forestal sostenible como el PEFC (*Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal)*[16] cuyo objetivo es asegurar que los bosques del mundo sean gestionados de forma responsable, y que su multitud de funciones estén protegidas para generaciones presentes y futuras o la certificación FSC (*Forest Stewardship Council)* que garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos.

5. **GESTIÓN DE RESIDUOS**

12.2 ***"Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales"***

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que, a 31 de diciembre de 2023, la presente línea alcanza el importe global de 10,3 millones de euros, repartidos en 36 préstamos y 28 acreditados siendo su evolución histórica la siguiente:

	2023	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**	**2018**	**2017**
Importe línea (millones de euros)	**10,3**	17,0	20,3	21,6	22,8	25,8	15,8
Número de préstamos	**36**	56	65	67	70	74	46
Número de acreditados	**28**	34	39	33	42	51	32

[16] https://www.pefc.org/

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

- *Reciclaje de desechos industriales (metales, neumáticos…):*
  Saldo vivo: 7,3 millones de euros
  Número de préstamos: 20
- *Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:*
  Saldo vivo: 1,2 millones de euros
  Número de préstamos: 5
- *Depuración de residuos:*
  Saldo vivo: 1,7 millones de euros
  Número de préstamos: 11

6. **VIVIENDA SOCIAL (Vivienda de protección pública)**

11.1 ***"Para 2030, garantizar el acceso universal a una vivienda adecuada, segura y asequible, así como a los servicios básicos y mejorar los barrios marginales."***

La vivienda de protección pública, también conocida como Vivienda de Protección Oficial (VPO) o Vivienda de Precio Tasado (VPT), es un tipo de vivienda de precio limitado, destinada a ser vivienda habitual y que para su adjudicación (en convocatoria pública) se debe cumplir con algunos requisitos como el nivel de ingresos, el número de miembros de la unidad familiar, etc. El objetivo de la VPO/VPT es favorecer que los ciudadanos con rentas más bajas (entre otros criterios) puedan adquirir o arrendar viviendas dignas y adecuadas, a unos precios asequibles dentro de sus posibilidades.

En nuestro caso, para la concesión del préstamo destinado a la adquisición de estas viviendas, debemos contar previamente con la autorización de la correspondiente Administración Pública, que nos garantiza que el prestatario cumple con la totalidad de los requisitos exigidos.

En líneas generales, los préstamos incluidos en este apartado corresponden a:

- **Personas físicas** a las que se concede un préstamo hipotecario para la adquisición de una de estas viviendas.
- **Personas jurídicas/empresas promotoras** a las que se concede un préstamo hipotecario para la construcción de un edificio de vivienda protegida, que posteriormente será vendido o arrendado con una renta social a las personas que cumplan con los requisitos exigidos.

Informe de los indicadores claves:

A. En primer lugar, respecto a los *datos fundamentales* del presente apartado:

• Alcanza el importe acumulado de 372, millones de euros.

• Comprende 4.893 préstamos, de los cuales 45 son concedidos a personas jurídicas, y el resto son personas físicas.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	372,1	372,5	519,9	595,8	628	644	723
Número de préstamos	4.893	4.769	6.410	7.047	7.165	7.127	8.178
Número de acreditados	4.752	4.615	6.224	6.827	6.930	6.882	7.742

B. En cuanto a la *situación actual de estos préstamos*, tan sólo un 0,2% del importe de estos préstamos, están en situación de impagado de más de 90 días, muy similar al ratio del resto de préstamos hipotecarios para vivienda concedidos por nuestra Entidad. Esto indica que, a pesar de ser clientes normalmente de rentas más bajas, su grado de cumplimiento es similar al resto de préstamos hipotecarios de vivienda de la Entidad, lo cual apunta a que se trata de operaciones de compra de vivienda que representan un esfuerzo financiero asumible para las familias concesionarias.

C. En cuanto a la *distribución de estos préstamos*:
• Un 99,08% ha sido concedido a personas físicas (dentro de las cuales, un 39,93% tienen al menos 2 titulares, y un 60,078tienen un solo titular).
• Un 0,92% ha sido concedido a personas jurídicas.
D. En cuanto a la distribución de los importes concedidos por *edades de los titulares* (en el momento de la concesión del préstamo), la misma es la siguiente:

EDAD	
Menos de 25 años	0,1%
De 25 a 30	2,7%
De 30 a 35	10,1%
De 35 a 40	19,7%
De 40 a 45	25,5%
De 45 a 50	20,8%
Más de 50	21,2%
ND	0,0%

Más de un 12,9% de la cifra de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a menores de 35 años, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso a los jóvenes a la que va a ser su primera vivienda. Así mismo, algo más de un 21,2% de los préstamos han sido concedidos personas con más de 50 años que por distintas circunstancias vitales necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida.
E. Por otro lado, los datos obtenidos permiten enfatizar, tal y como puede comprobarse en la siguiente tabla, el hecho de que cerca del 53,8% de las operaciones concedidas, lo han sido en *poblaciones* de menos de 25.000 *habitantes*, siendo algo más del 17,9% concedidas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes, lo que contribuye a la supervivencia de pequeñas localidades y reduce el riesgo de la despoblación rural.

HABITANTES POR POBLACION	
< 5.000	17,9%
de 5.000 a 10.000	7,0%
de 10.000 a 25.000	28,9%
de 25.000 a 50.000	6,5%
de 50.000 a 100.000	2,7%
de 100.000 a 150.000	1,5%
de 150.000 a 200.000	6,9%
>200.000	27,5%
ND	1,1%

F. Por último, a continuación, mostramos una tabla de los *ingresos medios por persona* de la unidad familiar titular del préstamo:

INGRESOS MEDIOS POR PERSONA	
<12.000 euros	2,7%
de 12.000 a 25.000 euros	24,8%
de 25.000 a 50.000 euros	13,8%
> 50.000 euros	1,3%
ND	57,4%

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS REQUISITOS OFICIALES
A título informativo, incluimos el acceso a las páginas web del Gobierno de Navarra, Gobierno de La Rioja y del Gobierno Vasco donde se detallan los criterios y requisitos para acceder a viviendas sociales.

7. INCLUSIÓN SOCIAL

10.2 ***"De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición"***

Caja Rural de Navarra trabaja de una forma especial con aquellas entidades que realizan esfuerzos por la integración social y el desarrollo social y económico de los territorios en los que está presente la entidad. La implicación de Caja Rural con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos sociales, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan las actividades que se impulsan. En concreto, podemos clasificar el fomento al desarrollo socioeconómico en distintas categorías:

- Discapacidad: formación, rehabilitación y empleo. Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con discapacidad. Estas organizaciones disponen de centros de formación y rehabilitación además de centros especiales de empleo para la inserción laboral de las personas. Caja Rural de Navarra financia con 8,0 millones de euros esta línea, lo que permite realizar su labor a 55 organizaciones, que gestionan Centros Especiales de Empleo, residencias y centros de día. Entre todos dan servicio de formación y rehabilitación a más de 7.000 personas y dan empleo a más 6.000 personas. De esta forma se apoya a gran parte de las personas con discapacidad en Navarra, País Vasco y La Rioja.

- Deporte: El vínculo de Caja Rural de Navarra con el deporte y el desarrollo e inclusión de las personas a través del deporte es importante. Por eso financiamos infraestructuras y material deportivo a los distintos clubes y federaciones deportivas que se centran en regular y facilitar la práctica deportiva controlada y dirigida cumpliendo con las normas de igualdad, salud y prevención. Sus actuaciones se focalizan fundamentalmente en el deporte base, que es donde más impacto social tiene nuestra financiación. Dentro de esta línea se han prestado un total de 20,8 millones de euros con los que financiamos a 49 entidades que atienden a más de 100.000 personas de todas las edades.

- Cultura: Caja Rural de Navarra se centra también en la financiación de inversiones destinadas a la promoción de la integración social a través de la cultura por un importe de 8,9 millones de euros. En concreto a 114 entidades culturales que desarrollan actividades relacionadas con la música, el idioma, la gastronomía, las costumbres, el folclore, la literatura, el teatro y el cine, entre otras muchas. Entre todas logran una cohesión social sin importar las condiciones de las personas que participan.

- Sociosanitaria: Teniendo en cuenta que nos encontramos en una población cada vez más envejecida, Caja Rural de Navarra apoya la construcción de infraestructuras y el equipamiento necesario que permitan la atención sanitaria e inclusión sociosanitaria de personas mayores y jóvenes con algún grado de dependencia. Así, apoyamos 4 residencias que actualmente atienden a más de 160 personas mayores. El total de financiación destinada a este segmento es de 1,8 millones de euros.

- Socioeconómica: El tejido social y económico en el que Caja Rural de Navarra tiene presencia está fuertemente desarrollado a través de asociaciones y colegios profesionales y centros de investigación. Caja Rural de Navarra apoya firmemente el mismo mediante la financiación de las infraestructuras que son necesarias para el desarrollo de su actividad. Con estas asociaciones, los pequeños empresarios y profesionales autónomos consiguen estar permanentemente informados fiscal, laboral, jurídica y financieramente. Además, están representados ante la administración y otras organizaciones privadas. De esta forma apoyamos a un total de 28 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 2,8 millones de euros.

- Inclusión: Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con las personas de cualquier edad, procedencia y clase social. Es por eso que apoya decididamente a las organizaciones que trabajan por la ayuda y por la inserción en la sociedad de estos colectivos en riesgo de exclusión social: inmigrantes, comunidad gitana, menores, drogodependientes y personas desempleadas de avanzada edad. Con la financiación de 11,8 millones de euros, apoyamos a 37 entidades sociales y favorecemos la inclusión de más de 3.000 personas.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 54,2 millones de euros, repartidos en 288 acreditados

8. EDUCACIÓN

4.4 ***"De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento"***

Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con la formación básica, media y superior. Dentro de la entidad existe un contacto directo con los agentes públicos y privados que ofrecen formación. La implicación de la Caja con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos educativos, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan dichas actividades educativas:

- Financiación de inversiones: nuevos edificios, nuevo equipamiento y otras infraestructuras (deportivas, culturales, etc.…). Así, Caja Rural de Navarra actualmente está financiando las inversiones que realizan 70 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 27,5 millones de euros.
- Becas de movilidad: para alumnos universitarios y de Formación Profesional. Vienen a ser ayudas económicas para favorecer que los alumnos estudien un periodo de tiempo en centros o empresas extranjeras y ninguno de ellos deje de hacerlo porque tiene problemas económicos. Estas ayudas han llegado a un total de 737 alumnos (551 UPNA, 71 Erasmus Plus FP Navarra, 70 Erasmus Plus FP País Vasco y 45 Becas Global by Caja Rural).

9. INCLUSIÓN ECONOMICA

8.3 ***"Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros"***

Caja Rural de Navarra es especialmente activa en la concesión de préstamos a pequeñas y medianas empresas, prestatarios en áreas remotas y emprendedores.

Hay que destacar que el arraigo local de la Caja y su presencia cercana en núcleos de población grandes y pequeños ha permitido a las empresas, y especialmente a las pequeñas y medianas, una gestión ágil de las distintas líneas de financiación.

La Pandemia Covid-19 y la invasión rusa de Ucrania han tenido en los últimos años un fuerte impacto en el tejido económico, también en las regiones donde opera Caja Rural de Navarra. Una de las principales medidas de política económica emprendidas por los gobiernos regionales y también por el Gobierno de España ha sido la colaboración con las entidades de crédito para hacer llegar a las empresas, y muy particularmente a las Pymes, líneas de financiación que evitaran un endurecimiento de su acceso al crédito, con la consiguiente destrucción de puestos de trabajo y de tejido empresarial.

En conjunto, esta categoría engloba 44.217 préstamos con un importe total de 2.958 millones de euros repartidos en 37.023 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Importe línea (millones de euros)	2.958,3	2.345,6	2.748,0	2.725,5	1.777,9	1.810,7
Número de préstamos	44.217	41.676	45.403	46.370	37.329	38.274
Número de acreditados	37.023	35.715	39.109	39.682	31.895	32.771

En esta categoría hemos incluido los préstamos que cumplen las siguientes características:

- **Pequeños préstamos y áreas remotas** que favorecen la inclusión económica, tanto por lo que implican en cuanto a su pequeña cuantía como a que se posibilite el acceso a la financiación en áreas remotas (donde la entidad tiene una especial presencia). Los requisitos para su inclusión son los siguientes:
    - Su importe sea inferior a EUR 25.000.
    - Préstamos concedidos a través de las oficinas de Caja Rural ubicadas en poblaciones menores de 3.000 habitantes y con un nivel de ingresos inferior a la media de su respectiva zona.
- **Líneas Covid-19 y Ucrania**, al amparo de distintas iniciativas gubernamentales para apoyar el mantenimiento de la actividad económica y el empleo frente a la pandemia Covid-19 y la invasión rusa de Ucrania.
- Préstamos concedidos a **Pymes**, tal y como son definidas las mismas por parte de la Unión Europea[17]
- Préstamos concedido a **emprendedores** (esta información se detalla en el apartado "8 – Nuestra relación con la Sociedad").

- **Pequeños préstamos y áreas remotas**

Del análisis de los datos disponibles, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe de 669 millones de euros y comprende 29.982 préstamos y 26.980 acreditados.
La evolución histórica de los datos de esta subcategoría de se detalla a continuación:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Importe línea (millones de euros)	669.6	587,3	433,6	406,5	376,5	598,2
Número de préstamos	29.982	30.309	31.721	32.718	30.302	33.556
Número de acreditados	26.980	26.988	28.555	29.191	27.054	29.480

Se trata de una línea muy diversificada llegando a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población. Concretamente un 23% de la financiación del epígrafe de Inclusión económica llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

- **Financiación Covid-19 y Ucrania**

A través de distintas líneas de financiación, y en colaboración con el Gobierno Central y los gobiernos regionales, Caja Rural de Navarra ha financiado un elevado importe, apoyando así la actividad de numerosas empresas de todos los tamaños, así como trabajadores autónomos, permitiendo el mantenimiento del empleo durante las crisis derivadas de la pandemia Covid-19 y la invasión rusa de Ucrania.

En concreto, se ha otorgado financiación por 751 millones de euros, que han apoyado la actividad de 4.920 empresas a través de 6.659 operaciones.

[17] Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea

La concesión de dicha financiación ha tenido un gran impacto positivo, mitigando los efectos de ambas crisis y permitiendo el mantenimiento del empleo de la población de nuestras regiones, especialmente en pequeñas y medianas empresas.

- **Financiación a PYMES**

En esta sección incluimos las Pymes no descritas en anteriores apartados.
Del análisis de los datos disponibles, obtenemos a 31 de diciembre de 2023 un importe acumulado de 1.498 millones de euros, a través de 6.778 préstamos y 4.205 acreditados.
La evolución histórica de los datos fundamentales de esta subcategoría se detalla a continuación:

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Importe línea (millones de euros)	1.498,5	1.011,7	1.393,0	1.448,4	1.344,4	1.159,7
Número de préstamos	6.778	4.697	6.399	6.572	5.775	4.539
Número de acreditados	4.205	3.466	4.406	4.466	3.914	3.221

Desglosamos estos datos para identificar un número significativo de impactos sociales positivos:
1. En cuanto a la situación actual de estos préstamos, indicar que un 0,4% de su importe están en situación de impagado de más de 90 días, un dato fantástico si tenemos en cuenta la media del sector financiero.
2. En segundo lugar, presentamos el *número de operaciones* concedidas a micro, pequeñas y medianas empresas. Su clasificación viene definida en el Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea y está condicionada al número de trabajadores y al nivel de facturación anual o activo total:

	Número de trabajadores	Nivel ventas	Total activo
Micro	Menos de 10	Menos 2 millones euros	Menos 2 millones euros
Pequeña	De 10 a 49	Menos 10 millones euros	Menos 10 millones euros
Mediana	De 50 a 249	Menos 50 millones euros	Menos 43 millones euros
Grande	Más de 250	Más de 50 millones	Más de 43 millones

Destacamos que un 91% del importe de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro (75,4%), y pequeña empresa (16,2%), lo que demuestra la capilaridad de la financiación concedida, y el esfuerzo realizado por nuestra Entidad en el mantenimiento del tejido empresarial local.

TAMAÑO EMPRESAS	
MICRO	75,4%
PEQUEÑA	16,2%
MEDIANA	8,4%

3. Caja Rural de Navarra siempre ha estado apoyando a la pequeña y mediana empresa, creando el tejido empresarial necesario para que las regiones en las que está presente se desarrollen y su actividad productiva sea competitiva. Así demuestra el dato de que más del 37% de las *empresas lleva confiando en la entidad* más de 10 años. Además, la entidad sigue apostando por el apoyo a las nuevas empresas con más de un 3% de empresas que han iniciado su relación con la entidad en el último año.

INICIO RELACION CON CRN	
<1 año	3,0%
1-5 años	33,1%
5-10 años	26,5%
10-20 años	24,0%
+20 años	13,4%

4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Casi el 19% del importe concedido a empresas están situadas en *poblaciones* con menos de 10.000 habitantes que permite no sólo desarrollar la economía del entorno, sino que además favorece el arraigo social en zonas rurales.

HABITANTES POR POBLACION	
< 5.000	9,6%
de 5.000 a 10.000	9,1%
de 10.000 a 25.000	21,5%
de 25.000 a 50.000	7,6%
de 50.000 a 100.000	4,8%
de 100.000 a 150.000	1,7%
de 150.000 a 200.000	11,3%
>200.000	34,5%

5. Por otro lado, y en cuanto a la *tipología por estructura jurídica*, y de acuerdo con el importe financiado, se observa que la mayor parte de las mismas son Sociedades Limitadas (en línea con lo comentado en el punto anterior), existiendo más de un % de Cooperativas (gran parte de ellas del sector primario), lo que es coherente a su vez con nuestros orígenes como Entidad y filosofía empresarial.

TIPOLOGIA EMPRESAS	
ANONIMAS	13,8%
LIMITADAS	73,0%
COOPERATIVAS	9,6%
OTROS	3,6%

6. Con el fin de analizar en más profundidad la realidad de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación, adjuntamos dos tablas con los *niveles de ventas*, y con el *número de trabajadores* de las mismas:

NIVEL DE VENTAS	
<1 MM	67,9%
ENTRE 1 MM Y 10 MM	18,3%
ENTRE 10 MM Y 20 MM	6,2%
ENTRE 20 MM Y 30 MM	2,7%
ENTRE 30 MM Y 45 MM	2,0%
>=45 MM	2,7%

NUMERO DE TRABAJADORES	
<10	73,8%
ENTRE 10 Y 50	16,9%
ENTRE 50 Y 100	4,9%
ENTRE 100 Y 150	1,9%
ENTRE 150 Y 200	1,5%
>200	1,1%

Como conclusión de ambas tablas, es destacable el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que el 86,3% del importe financiado corresponde a empresas con menos de 10 millones de euros de ventas, y un 90,6% tienen menos de 50 trabajadores, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que éste genera.

7. Destaca también que, a pesar del tamaño de estas empresas, nos encontramos en una de las zonas más industrializadas de España, lo que se refleja asimismo en una *importante apertura al exterior* de las mismas.

APERTURA AL EXTERIOR	
IMPORTAN	3,1%
EXPORTAN	3,9%
AMBAS	8,8%
NINGUNA	84,2%

8. Por último, y para poder comprobar la *diversificación* de la financiación concedida, a continuación, mostramos una tabla con los diferentes sectores a los que pertenecen, por importes concedidos, las empresas a las que hemos financiado.

SECTORES DE ACTIVIDAD	
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,3%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1,5%
Industria manufacturera	12,2%
Construcción	6,3%
Comercio al por mayor y menor	5,3%
Transporte y almacenamiento	4,5%
Hostelería	2,7%
Actividades inmobiliarias	7,5%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	6,0%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	1,1%
Otros / ND	52,5%

5. EL EQUIPO HUMANO

5.1 EL EQUIPO HUMANO

En Caja Rural de Navarra las personas que componen el equipo son el principal activo de la entidad constituyendo la base a través de la cual se construye nuestra empresa. La cultura corporativa y los valores que reflejamos en nuestra actuación diaria, responden a esta orientación hacia las personas, su cuidado y atención y, en suma, la cercanía a las personas, "siempre cerca". Somos personas que convivimos en entornos urbanos y rurales con otras personas, tratando de facilitar nuestro granito de arena para que nuestro entorno evolucione con nosotros/as.

Nuestra entidad apuesta por la diversidad de las personas, teniendo muy presente la diversidad generacional en una empresa igualitaria. Cada una de las personas que integramos la plantilla contamos con características que nos hacen diferentes. Esta heterogeneidad de las personas debe ser entendida y respetada por todos, ya que aportan mucho valor al colectivo, complementándonos en nuestro trabajo diario y potenciando aquellas competencias que precisamente nos hacen diferentes.

La diversidad de las personas redunda por tanto en fortalecer al colectivo. Contar con una plantilla diversa nos permite además entender y ser un reflejo de la sociedad moderna. Todas las personas aprendemos, colaboramos, evolucionamos y nos desarrollamos en conjunto.

5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA Y MODALIDADES DE CONTRATOS

*** Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado**

2021	
Total empleados	947

1. Por sexo

Sexo	**Empleados**	**% sobre total**
Hombres	483	51,00%
Mujeres	464	49,00%

2. Por edad

Rango edad	**Sexo**	**Empleados 2021**	**% sobre total**
Menores de 30 años	Hombre	100	10,56%
	Mujer	148	15,63%
	Total	**248**	**26,19%**
De 30 a 50 años	Hombre	294	31,05%
	Mujer	289	30,52%
	Total	**583**	**61,56%**
Mayores de 50 años	Hombre	89	9,40%

	Mujer	27	2,85%
	Total	**116**	**12,25%**

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I	Hombre	1	0,11%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 1	Hombre	9	0,95%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**9**	
Grupo II Nivel 2	Hombre	8	0,84%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**8**	
Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,11%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 4	Hombre	10	1,06%
	Mujer	2	0,21%
	Total	**12**	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,58%
	Mujer	3	0,32%
	Total	**18**	
Grupo II Nivel 6	Hombre	166	17,53%
	Mujer	64	6,76%

	Total	**230**	
Grupo II Nivel 7	Hombre	117	12,35%
	Mujer	159	16,79%
	Total	**276**	
Grupo II Nivel 8	Hombre	27	2,85%
	Mujer	44	4,65%
	Total	**71**	
Grupo II Nivel 9	Hombre	32	3,38%
	Mujer	52	5,49%
	Total	**84**	
Grupo II Nivel 10	Hombre	94	9,93%
	Mujer	140	14,78%
	Total	**234**	
Grupo III Ayudantes	Hombre	3	0,32%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**3**	

*La **clasificación profesional** comprende tres grupos: el **Grupo I** es el directivo, cuyo cometido consiste en la preparación y colaboración con el Consejo Rector en la toma de las decisiones relativas a la definición y proposición de la estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operativo Anual, la fijación de objetivos cuenta de resultados y expansión de la entidad así como el seguimiento de los presupuestos.

El **Grupo II** es el administrativo y de gestión. Este grupo comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio en sus diferentes vertientes. En el **Grupo III** de Oficios Varios están comprendidos los empleados a quienes encomiendan tareas no especificamente bancarias pero si de apoyo soporte tales como conductores personal cualificado o personal de mantenimiento.

Los niveles retributivos se establecen en el **Grupo II**. Hay 10 niveles retributivos que corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además de estas 10 niveles retributivos hay dos niveles de entrada, entrada primer año y entrada segundo año. Existe una promoción profesional dentro de los niveles dentro de los del **Grupo II** que establece que con cierto tiempo vas pasando del nivel 10 al nivel 9 del nivel 9 al 8 y del Nivel 8 al 7 y en el caso de directores del 7 al 6 por el transcurso de tiempo y también por la realización de tareas comerciales.

2022

Total empleados	956

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	482	50,42%
Mujeres	474	49,58%

2. Por edad

Rango edad	Sexo	Empleados 2022	% sobre total
Menores de 30 años	Hombre	108	11,30%
	Mujer	153	16,00%
	Total	**261**	**27,30%**
De 30 a 50 años	Hombre	284	29,71%
	Mujer	292	30,54%
	Total	**576**	**60,25%**
Mayores de 50 años	Hombre	90	9,41%
	Mujer	29	3,03%
	Total	**119**	**12,45%**

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 1	Hombre	7	0,73%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**7**	
Grupo II Nivel 2	Hombre	8	0,84%
	Mujer	0	0,00%

	Total	**8**	
Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 4	Hombre	8	0,84%
	Mujer	2	0,21%
	Total	**10**	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,57%
	Mujer	2	0,21%
	Total	**17**	
Grupo II Nivel 6	Hombre	169	17,68%
	Mujer	72	7,53%
	Total	**241**	
Grupo II Nivel 7	Hombre	110	11,51%
	Mujer	168	17,57%
	Total	**278**	
Grupo II Nivel 8	Hombre	20	2,09%
	Mujer	23	2,41%
	Total	**43**	
Grupo II Nivel 9	Hombre	45	4,71%
	Mujer	68	7,11%
	Total	**113**	
Grupo II Nivel 10	Hombre	94	9,83%
	Mujer	137	14,33%
	Total	**231**	
Grupo II Nivel Acceso a la Profesión I	Hombre	2	0,21%
	Mujer	1	0,10%

	Total	**3**	
Grupo III	Hombre	2	0,21%
	Mujer	1	0,10%
	Total	**3**	

"La **clasificación profesional** comprende tres grupos: el **Grupo I** es el directivo, cuyo cometido consiste en la preparación y colaboración con el Consejo Rector en la toma de las decisiones relativas a la definición y proposición de la estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operativo Anual, la fijación de objetivos cuenta de resultados y expansión de la entidad así como el seguimiento de los presupuestos.

El **Grupo II** es el administrativo y de gestión. Este grupo comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio en sus diferentes vertientes. En el **Grupo III** de Oficios Varios están comprendidos los empleados a quienes encomiendan tareas no especificamente bancarias pero si de apoyo soporte tales como conductores personal cualificado o personal de mantenimiento.

Los niveles retributivos se establecen en el **Grupo II**. Hay 10 niveles retributivos que corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además de estas 10 niveles retributivos hay dos niveles de entrada, entrada primer año y entrada segundo año. Existe una promoción profesional dentro de los niveles dentro de los del **Grupo II** que establece que con cierto tiempo vas pasando del nivel 10 al nivel 9 del nivel 9 al 8 y del Nivel 8 al 7 y en el caso de directores del 7 al 6 por el transcurso de tiempo y también por la realización de tareas comerciales.

2023	
Total empleados	1007

1. Por sexo

Sexo	**Empleados**	**% sobre total**
Hombres	492	48,86%
Mujeres	515	51,14%

2. Por edad

Rango edad	**Sexo**	**Empleados 2022**	**% sobre total**
Menores de 30 años	Hombre	117	11,62%
	Mujer	181	17,97%
	Total	**298**	**29,59%**
De 30 a 50 años	Hombre	281	27,90%
	Mujer	297	29,49%
	Total	**578**	**57,40%**
Mayores de 50 años	Hombre	94	9,33%

	Mujer	37	3,67%
	Total	**131**	**13,01%**

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 1	Hombre	6	0,60%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**6**	
Grupo II Nivel 2	Hombre	6	0,60%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**6**	
Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	**1**	
Grupo II Nivel 4	Hombre	8	0,79%
	Mujer	2	0,20%
	Total	**10**	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,49%
	Mujer	2	0,20%
	Total	**17**	
Grupo II Nivel 6	Hombre	171	16,98%
	Mujer	77	7,65%

	Total	**248**	
Grupo II Nivel 7	Hombre	108	10,72%
	Mujer	171	16,98%
	Total	**279**	
Grupo II Nivel 8	Hombre	21	2,09%
	Mujer	24	2,38%
	Total	**45**	
Grupo II Nivel 9	Hombre	43	4,27%
	Mujer	80	7,94%
	Total	**123**	
Grupo II Nivel 10	Hombre	70	6,95%
	Mujer	91	9,04%
	Total	**161**	
Grupo II Nivel Acceso a la Profesión	Hombre	40	3,97%
	Mujer	67	6,65%
	Total	**107**	
Grupo III	Hombre	2	0,20%
	Mujer	1	0,10%
	Total	**3**	

"La **clasificación profesional** comprende tres grupos: el **Grupo I** es el directivo, cuyo cometido consiste en la preparación y colaboración con el Consejo Rector en la toma de las decisiones relativas a la definición y proposición de la estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operativo Anual, la fijación de objetivos cuenta de resultados y expansión de la entidad así como el seguimiento de los presupuestos.

El **Grupo II** es el administrativo y de gestión. Este grupo comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio en sus diferentes vertientes. En el **Grupo III** de Oficios Varios están comprendidos los empleados a quienes encomiendan tareas no específicamente bancarias pero si de apoyo soporte tales como conductores personal cualificado o personal de mantenimiento.

Los niveles retributivos se establecen en el **Grupo II**. Hay 10 niveles retributivos que corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además de estas 10 niveles retributivos hay dos niveles de entrada, entrada primer año y entrada segundo año. Existe una promoción profesional dentro de los niveles dentro de los del **Grupo II** que establece que con cierto tiempo vas pasando del nivel 10 al nivel 9 del nivel 9 al 8 y del Nivel 8 al 7 y en el caso de directores del 7 al 6 por el transcurso de tiempo y también por la realización de tareas comerciales.

Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

2021

Total empleados 947

1. Modalidades de contrato

Descripción	Empleados	% sobre total
Indefinido T/C	772	81,52%
Indefinido T/P	2	0,21%
Obra o Servicio T/C	0	0,00%
Circunstancias producción T/C	40	4,22%
Circunstancias producción T/P	0	0,00%
Interinidad T/C	11	1,16%
Prácticas T/C	121	12,78%
Prácticas T/P	1	0,11%
Total	**947**	100,00%

* T/C: Tiempo completo
* T/P: Tiempo parcial

2022

Total empleados	956

1. Modalidades de contrato

	Descripción	Empleados	% sobre total
	Indefinido T/C	803	84,00%
	Indefinido T/P	1	0,10%
	Obra o Servicio T/C	0	0,00%
	Circunstancias producción T/C	0	0,00%
	Circunstancias producción T/P	0	0,00%
	Interinidad T/C	14	1,46%
	Prácticas T/C	137	14,33%
	Prácticas T/P	1	0,10%
	Total	**956**	100,00%

* T/C: Tiempo completo
* T/P: Tiempo parcial

2023	
Total empleados	1007

1. Modalidades de contrato

	Descripción	Empleados	% sobre total
	Indefinido T/C	898	89,18%
	Indefinido T/P	0	0,00%
	Obra o Servicio T/C	0	0,00%
	Circunstancias producción T/C	0	0,00%
	Circunstancias producción T/P	0	0,00%
	Interinidad T/C	15	1,49%
	Prácticas T/C	94	9,33%
	Prácticas T/P	0	0,00%
	Total	**1007**	100,00%

* T/C: Tiempo completo
* T/P: Tiempo parcial

5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y DE CONTRATOS TEMPORALES

Total empleados 2023	1007

	2023	**2022**	**2021**
Total de contratos indefinidos	898	804	774

	Descripción	**2023**	**2022**	**2021**
	Indefinido T/C	898	803	772
	Indefinido T/P	0	1	2

1. Por sexo

Sexo	**Empleados 2023**	**% sobre total 2023**
Hombres	443	49,33%
Mujeres	455	50,67%

2. Por edad

Rango edad	**Empleados 2023**	**% sobre total 2023**
Menores de 30 años	190	21,16%
De 30 a 50 años	577	64,25%
Mayores de 50 años	131	14,59%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	**Empleados 2023**	**% sobre total 2023**

Grupo I	1	0,11%
Grupo II Nivel 1	6	0,67%
Grupo II Nivel 2	6	0,67%
Grupo II Nivel 3	1	0,11%
Grupo II Nivel 4	10	1,11%
Grupo II Nivel 5	17	1,89%
Grupo II Nivel 6	248	27,62%
Grupo II Nivel 7	279	31,07%
Grupo II Nivel 8	45	5,01%
Grupo II Nivel 9	123	13,70%
Grupo II Nivel 10	110	12,25%
Grupo II Acceso a la profesión	49	5,46%
Grupo III Ayudantes	3	0,33%

4, Por Provincia

PROVINCIA	**Empleados 2023**	**% sobre total 2023**
ALAVA	51	5,68%
GUIPUZCOA	131	14,59%
LA RIOJA	74	8,24%
MADRID	2	0,22%
NAVARRA	517	57,57%
VIZCAYA	123	13,70%
Total general	898	100,00%

* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

	2023	**2022**	**2021**
Total de contratos temporales	109	152	173

	Descripción	**Empleados 2023**	**Empleados 2022**	**Empleados 2021**
	Obra o Servicio T/C	0	0	0
	Circunstancias producción T/C	0	0	40
	Interinidad T/C	15	14	11

	Prácticas T/C	94	137	121
	Circunstancias producción T/P	0	0	0
	Prácticas T/P	0	1	1

1. Por sexo

Sexo	Empleados 2023	% sobre total
Hombres	49	44,95%
Mujeres	60	55,05%

2. Por edad

Rango edad	Empleados 2023	% sobre total
Menores de 30 años	108	99,08%
De 30 a 50 años	1	0,92%
Mayores de 50 años	0	0,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados 2023	% sobre total
Grupo II Nivel 10	51	46,79%
Grupo II Nivel Acceso a la Profesión	58	53,21%

PROVINCIA	Empleados 2023	% sobre total 2023
ALAVA	7	6,42%
GUIPUZCOA	15	13,76%
LA RIOJA	10	9,17%
MADRID	1	0,92%
NAVARRA	70	64,22%
VIZCAYA	6	5,50%
Total general	109	100,00%

5.2.4. NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

2021	
Total despidos	4

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	3	75,00%
Mujeres	1	25,00%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	1	25,00%
De 30 a 50 años	1	25,00%
Mayores de 50 años	2	50,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 6	1	25,00%
Grupo II Nivel 7	1	25,00%
Grupo II Nivel 8	1	25,00%

Grupo II Nivel 10	1	25,00%

2022	
Total despidos	10

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	6	60,00%
Mujeres	4	40,00%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	0	0,00%
De 30 a 50 años	5	50,00%
Mayores de 50 años	5	50,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 4	1	10,00%
Grupo II Nivel 5	1	10,00%
Grupo II Nivel 6	2	20,00%
Grupo II Nivel 7	3	30,00%
Grupo II Nivel 8	1	10,00%
Grupo II Nivel 10	1	10,00%
Grupo III Nivel 2	1	10,00%

2023	
Total despidos	8

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	5	62,50%
Mujeres	3	37,50%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	1	12,50%
De 30 a 50 años	3	37,50%
Mayores de 50 años	4	50,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 1	1	12,50%
Grupo II Nivel 2	2	25,00%
Grupo II Nivel 6	1	12,50%
Grupo II Nivel 7	1	12,50%
Grupo II Nivel 8	1	12,50%
Grupo II Nivel 9	1	12,50%
Grupo II Nivel 10	1	12,50%

5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO, POR PROVINCIA

2021	
PROVINCIA	**EMPLEADOS**
NAVARRA	553
VIZCAYA	119
GUIPÚZCOA	135
LA RIOJA	82
ÁLAVA	55
MADRID	3
TOTAL	947

Provincia	Sexo	Empleados
ÁLAVA	Hombre	33
	Mujer	22
	Total	**55**

GUIPÚZCOA	Hombre	69
	Mujer	66
	Total	**135**
LA RIOJA	Hombre	37
	Mujer	45
	Total	**82**
MADRID	Hombre	3
	Total	**3**
NAVARRA	Hombre	289
	Mujer	264
	Total	**553**
VIZCAYA	Hombre	52
	Mujer	67
	Total	**119**
Total general		947

Provincia	**Rango Edad**	**Empleados**
ÁLAVA	Menores de 30 años	15
	De 30 a 50 años	39
	Mayores de 50 años	1
	Total	**55**
GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	42
	De 30 a 50 años	88
	Mayores de 50 años	5
	Total	**135**

LA RIOJA	Menores de 30 años	22
	De 30 a 50 años	59
	Mayores de 50 años	1
	Total	**82**
MADRID	Menores de 30 años	1
	De 30 a 50 años	2
	Total	**3**
NAVARRA	Menores de 30 años	133
	De 30 a 50 años	313
	Mayores de 50 años	107
	Total	**553**
VIZCAYA	Menores de 30 años	35
	De 30 a 50 años	82
	Mayores de 50 años	2
	Total	**119**
Total general		**947**

2022

PROVINCIA	**EMPLEADOS**
NAVARRA	556
VIZCAYA	126
GUIPÚZCOA	134
LA RIOJA	85
ÁLAVA	53
MADRID	2
TOTAL	956

Provincia	**Sexo**	**Empleados**

ÁLAVA	Hombre	33
	Mujer	20
	Total	**53**
GUIPÚZCOA	Hombre	68
	Mujer	66
	Total	**134**
LA RIOJA	Hombre	41
	Mujer	44
	Total	**85**
MADRID	Hombre	2
	Total	**2**
NAVARRA	Hombre	286
	Mujer	270
	Total	**556**
VIZCAYA	Hombre	52
	Mujer	74
	Total	**126**
Total general		956

Provincia	**Rango Edad**	**Empleados**
ÁLAVA	Menores de 30 años	11
	De 30 a 50 años	41
	Mayores de 50 años	1
	Total	**53**
GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	41

	De 30 a 50 años	84
	Mayores de 50 años	9
	Total	**134**
LA RIOJA	Menores de 30 años	25
	De 30 a 50 años	56
	Mayores de 50 años	4
	Total	**85**
MADRID	De 30 a 50 años	2
	Total	**2**
NAVARRA	Menores de 30 años	145
	De 30 a 50 años	308
	Mayores de 50 años	103
	Total	**556**
VIZCAYA	Menores de 30 años	39
	De 30 a 50 años	85
	Mayores de 50 años	2
	Total	**126**
Total general		**956**

2023

PROVINCIA	**EMPLEADOS**
NAVARRA	587
VIZCAYA	129
GUIPÚZCOA	146
LA RIOJA	84
ÁLAVA	58
MADRID	3
TOTAL	1007

Provincia	Sexo	Empleados
ÁLAVA	Hombre	37
	Mujer	21
	Total	**58**
GUIPÚZCOA	Hombre	77
	Mujer	69
	Total	**146**
LA RIOJA	Hombre	39
	Mujer	45
	Total	**84**
MADRID	Hombre	2
	Mujer	1
	Total	**3**
NAVARRA	Hombre	288
	Mujer	299
	Total	**587**
VIZCAYA	Hombre	49
	Mujer	80
	Total	**129**
Total general		1007

Provincia	Rango Edad	Empleados
ÁLAVA	Menores de 30 años	18
	De 30 a 50 años	39
	Mayores de 50 años	1
	Total	**58**

GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	47
	De 30 a 50 años	87
	Mayores de 50 años	12
	Total	**146**
LA RIOJA	Menores de 30 años	26
	De 30 a 50 años	51
	Mayores de 50 años	7
	Total	**84**
MADRID	Menores de 30 años	**1**
	De 30 a 50 años	2
	Total	**3**
NAVARRA	Menores de 30 años	161
	De 30 a 50 años	319
	Mayores de 50 años	107
	Total	**587**
VIZCAYA	Menores de 30 años	45
	De 30 a 50 años	80
	Mayores de 50 años	4
	Total	**129**
Total general		**1007**

* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

5.2.6 INFORME INTEGRADO 2022

EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2023	13,31
EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2022	13,65
EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2021	13,66

DIVERSIDAD	Empleados 2023	% sobre total 2023	% sobre total 2022	% sobre total 2021
Hombres	492	48,86%	50,42%	51,00%
Mujeres	515	51,14%	49,58%	49,00%

Personas con titulación universitaria	Empleados 2023	% sobre total 2023	% sobre total 2022	% sobre total 2021
Sin titulación	47	4,67%	5,13%	5,91%
Con titulación	960	95,33%	94,87%	94,09%
Total	1007			

	2023	2022	2021
Personas con discapacidad	6	5	5

5.3. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

La política retributiva tiene como objetivo fundamental alinear la actuación de los equipos con los objetivos a largo plazo de la Entidad.

En su diseño y planificación participa la Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT), a través de Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, la dirección de la Entidad y cuenta con la aprobación del Comité de Remuneraciones y en definitiva del Consejo Rector.

Los objetivos incluyen la necesaria generación de rentabilidad económica, pero también aspectos claves para una entidad cooperativa y con fuerte arraigo local, como son el crecimiento en base de clientes, la vinculación y fidelización de los mismos y una percepción del mercado positiva hacia la entidad en términos de servicio prestado y aportación de valor.

Como criterios básicos, y dada la finalidad de que el esquema retributivo sea una herramienta útil para la consecución de los objetivos a largo plazo de la entidad, se siguen los siguientes:

A. La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
B. La retribución variable, que tiene carácter discrecional y no obligatorio ni pactado, tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. No tendrá incentivos directos a la venta de productos concretos, ni rápeles ni retrocesiones.
C. Fijar la remuneración variable en una proporción limitada respecto a la remuneración fija que en ningún caso supere el 100 % de la retribución fija, tal y como señala la normativa vigente.
D. Valorar siempre aspectos cualitativos más ligados al desempeño a largo plazo (mantenimiento de base de clientes, satisfacción de los mismos, crecimientos equilibrados).
E. Una parte de la retribución variable se podrá diferir por un periodo de entre 3 y 5 años, relacionado con el cumplimiento del Plan Estratégico elaborado en ese periodo.
F. Se analizará la satisfacción del cliente para tenerla en cuenta en la Política de remuneración.
G. La retribución variable está sometida a la recuperación de la satisfecha pudiendo exigirse una devolución parcial o total (cláusula “clawback”) de la abonada en el supuesto de actuación fraudulenta, despido disciplinario procedente o intervención culpable que cause grave daño a la entidad.

H. Antes de decidir el pago, se informará de que se cumple el nivel mínimo de solvencia necesario para no poner en peligro el nivel de solvencia de la Entidad, asimismo se comprobará la corrección de indicadores detallados en el Marco de Apetito al Riesgo.

La estructura básica la compone el Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito, que se pacta entre la patronal Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, ASEMECC y los sindicatos, que constituye la norma aplicable para todos los empleados.

Una vez cumplida la normativa pactada, se establece de forma individual la retribución de cada empleado/a y su carrera profesional. Los criterios de homogeneidad se estructuran a través de las funciones tipo de las que se responsabilizan.

En consonancia con el Plan de Igualdad de Caja Rural de Navarra y la normativa aplicable, se analiza la brecha salarial, obteniendo las conclusiones para reducir las diferencias salariales de género.

Los datos obtenidos con la asignación individual se agrupan para comprobar su correspondencia con el presupuesto de gastos de la Entidad, para garantizar que no hay desviaciones en la previsión del año.

1. SISTEMA RETRIBUTIVO

La estructura del sistema retributivo en Caja Rural de Navarra, busca una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diferentes puestos y responsabilidades, una equidad de género, ajustándose a la realidad del mercado y asegurando una progresión y promoción profesional de su plantilla.
DISTRIBUCIÓN DE LOS COMPONENTES RETRIBUTIVOS

	2023	**2022**	**2021**
Salario de Convenio	62,99	67,39	69,99
Salario Voluntario	22,2	21,61	20,71
Incentivos	14,81	11,01	9,30

* El 2023 lleva incentivo del Plan estratégico

Caja Rural de Navarra ha aprobado su Política de Remuneraciones asociada a la gestión del Riesgo, que viene a dar cumplimiento a las obligaciones establecidas.
Esta Política incorpora una serie de principios entre los que destacan los siguientes:
• La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
• La retribución variable, que tiene carácter discrecional, tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad.
Toda la información salarial hace referencia al **Índice Laboral Medio** de Caja Rural de Navarra.

Retribución media por clasificación profesional

Categoría	Ref a Sal. Medio 2023	Ref a Sal. Medio 2022	Ref a Sal. Medio 2021
Grupo II Nivel 1	3,09	3,06	2,91
Grupo II Nivel 2	2,44	2,25	2,28
Grupo II Nivel 4	1,97	1,97	1,98

2021		
Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.917,18 €	1.700	13,48 €

Grupo II Nivel 5	1,87	1,85	1,85
Grupo II Nivel 6	1,36	1,34	1,35
Grupo II Nivel 7	1,01	0,99	0,99
Grupo II Nivel 8	0,94	0,93	0,89
Grupo II Nivel 9	0,81	0,77	0,74
Grupo II Nivel 10	0,63	0,57	0,55
Grupo II Acceso a la Profesión	0,52	0,49	
Grupo III Ayudantes	0,77	0,75	0,83

** Por confidencialidad se absorben en el cuadro los grupos en los que solo hay una persona trasladándolos al grupo más próximo en el que haya más de una persona.

** Información en base al índice laboral medio

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2020		
22.917,18 €	13.510,00 €	1,70

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2021

2022

Salario mínimo de entrada en €/Hora		
19.735,83 €	1.700	11,61 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2022		
19.735,83 €	14.000,00 €	1,41

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2022

Categoría	Ref a Sal. Mediano 2023	Ref a Sal. Mediano 2022	Ref a Sal. Mediano 2021
Grupo II Nivel 1	3,35	3,34	3,16
Grupo II Nivel 2	2,64	2,45	2,47
Grupo II Nivel 4	2,13	2,16	2,15
Grupo II Nivel 5	2,03	2,02	2,00
Grupo II Nivel 6	1,47	1,46	1,46
Grupo II Nivel 7	1,09	1,08	1,07
Grupo II Nivel 8	1,01	1,02	0,96
Grupo II Nivel 9	0,87	0,84	0,80

2023

Salario mínimo de entrada en €/Hora		
20.623,94 €	1.700	12,13 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2023		
20.623,94 €	15.120,00 €	1,36

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2023

Grupo II Nivel 10	0,68	0,62	0,60
Grupo II Acceso a la Profesión	0,56	0,54	
Grupo III Ayudantes	0,84	0,82	0,90

** Por confidencialidad se absorben en el cuadro los grupos en los que solo hay una persona trasladándolos al grupo más próximo en el que haya más de una persona.

** Información en base al salario mediano

2. REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN DESAGREGADOS POR SEXO Y EDAD.

Por sexo:	MEDIA SALARIOS 2021	MEDIA SALARIOS 2022	MEDIA SALARIOS 2023
HOMBRES	1,16	1,15	1,15
MUJERES	0,83	0,85	0,86

Por edad:	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2022	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2023	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021	MEDIA SALARIOS MUJERES 2022	MEDIA SALARIOS MUJERES 2023
Menores de 30 años	0,58	0,60	0,61	0,57	0,59	0,61
De 30 a 50 años	1,21	1,20	1,21	0,94	0,95	0,97
Mayores de 50 años	1,64	1,66	1,64	1,11	1,11	1,22

---

3. BRECHA SALARIAL POR FUNCIÓN MEDIA SALARIOS HOMBRES vs. MUJERES

Por función:	MEDIA SALARIOS	MEDIA SALARIOS	MEDIA SALARIOS	MEDIA SALARIOS	MEDIA SALARIOS	MEDIA SALARIOS

	HOMBRES 2021	HOMBRES 2022	HOMBRES 2023	MUJERES 2021	MUJERES 2022	MUJERES 2023
Responsable Área/Zona	2,57	2,60	2,55	2,05	2,15	2,22
Director Oficina/SSCC	1,38	1,39	1,42	1,13	1,15	1,18
Administrativo-Comercial/SSCC	0,92	0,91	0,91	0,75	0,77	0,78

* SSCC: Servicios Centrales
* Información en base al Índice Laboral Medio

BRECHA SALARIAL MEDIANA

Por sexo:	MEDIA SALARIOS 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS 2022/Mediana	MEDIA SALARIOS 2023/Mediana
HOMBRES	1,26	1,26	1,25
MUJERES	0,90	0,92	0,93

Por edad:	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2022/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2023/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2022/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2023/Mediana
Menores de 30 años	0,63	0,66	0,66	0,61	0,65	0,66
De 30 a 50 años	1,31	1,31	1,31	1,02	1,04	1,05
Mayores de 50 años	1,78	1,81	1,78	1,21	1,21	1,32

Por función:	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2022/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2023/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2022/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2023/Mediana
Responsable Área/Zona	2,78	2,84	2,77	2,22	2,35	2,41
Director Oficina/SSCC	1,50	1,51	1,54	1,22	1,26	1,28
Administrativo-Comercial/SSCC	1,00	0,99	0,99	0,81	0,84	0,84

* SSCC:
Servicios
Centrales
* Información en base al
Salario Mediano

4. DISPERSIÓN SALARIAL 2023

	2023	2022	2021
Ratio compen persona mejor pagada frente a la mediana de los salarios	**6,89**	**6,67**	**6,31**
MEDIANA DE % DE LOS INCREMENTOS DE SALARIOS	4,50	1,76	1,25
Ratio del incremento % persona mejor pagada frente a la mediana de los %	**1,01**	**0,15**	**0,95**

5. LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

CONSEJO

IGNACIO TERES LOS ARCOS

JOSE JOAQUIN RODRIGUEZ EGUILAZ

FERMIN ESANDI SANTESTEBAN

CARLOS SANCHEZ DIESTRO

ALBERTO ARRONDO LAHERA

MARCELINO ETAYO ANDUEZA

PEDRO JOSE GOÑI JUAMPEREZ

JESUS MARIA DEL CASTILLO TORRES

AINHIZE MURATORI IRURZUN

ALATZ SALVATIERRA ECHEVERRIA

ANA MARIA EIZAGUIRRE LARRAÑAGA

GABRIEL URRUTIA AICEGA

PEDRO JESUS IRISARRI VALENCIA

IGNACIO ZABALETA JURIO

BEATRIZ DÍAZ DE CERIO MARTÍNEZ

Remuneración bruta total del Consejo ha sido de 75.000 €
Retribución anual media por persona: 5.000 €

CONSEJO DIRECCIÓN

ARRIETA DEL VALLE IGNACIO (A.D.)
MAEZTU ZAPATERIA IGNACIO (A.D.)
AYECHU REDIN JUAN MARIA (A.D.)
GARCIA DE EULATE MARTIN MORO MIGUEL (A.D.)
RODRIGUEZ LASPIUR FRANCISCO J. (A.D.)
TURRILLAS RECARI ALBERTO (A.D.)
SOLA ARRESE FELIX (A.D.)
SAGASETA GARCIA CARLOS ALBERTO (A.D.)

SOTRO BELZARENA RODOLFO (F.D.)
BERAZALUCE MINONDO FRANCISCO J. (F.D.)
BACAICOA ELIZARI ASIER (F.D.)
TABOADA PLATAS SERGIO (F.D.)
MORIONES ARAMENDIA MARIA (F.D.)
MENA SOLA IGNACIO (F.D.)
URDANGARIN TOLOSA MIKEL (F.D.)
SORBET LAMPEREZ IÑAKI (F.D.)
VERTIZ SUBIZAR JAVIER (O.F.)
IBAÑEZ CORCUERA ANE (O.F.)
SANZ NICUESA ALBERTO JOSE (O.F.)

(*) A.D. – Alta Dirección
F.D. – Funciones Dirección
O.F. – Otras funciones

Remuneración bruta total 2.491.023 €
Retribución anual media por persona: 131.106,47 €

5.4 BENEFICIOS CORPORATIVOS

BENEFICIOS EN PRODUCTOS FINANCIEROS

*Préstamos bonificados:

- Vivienda Habitual Empleados (garantía personal o hipotecaria)
- Convenio Vivienda (garantía personal o hipotecaria)
- Nómina de empleados (garantía personal)
- Otras finalidades (garantía personal o hipotecaria)
- Compra 2ª vivienda (garantía personal o hipotecaria)
- Avales
- Créditos

*Cuenta corriente/ahorro bonificada y remunerada

*Tarjetas y Vía-T bonificadas

*Condiciones especiales en operaciones internacionales

*Transferencias desde Ruralvía y Cajeros gratuitas

*Valores: condiciones especiales para empleados/as, cónyuges e hijos menores

*Seguro de Autos, Hogar y Vida con tarifa especial para empleados/as

*Gestión de Carteras de acciones con descuento para empleados/as

*Descuento empleados en el paquete principal Guuk

*Autoconsumo energético: 15% de descuento en la instalación de placas solares

*Material de ciclismo: descuentos en ropa de ciclismo y accesorios del equipo.

5.5 MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- Políticas de desconexión digital
- Flexibilidad horaria
- Permisos y licencias retribuidas y no retribuidas
- Permiso de lactancia
- Reducción de jornada por cuidado de hijos y familiares
- Acompañamiento médico
- Excedencia voluntaria y para cuidado de hijos menores de 3 años
- En el caso de trabajo de tardes, posibilidad de elección de las mismas
- Permiso parental

OTROS BENEFICIOS

- Ayuda para estudios de hijos
- Ayuda para estudios de trabajadores
- Ayuda familiar por hijos
- Ayuda de comida por trabajo de tardes
- Anticipo de nómina
- Pensión complementaria de orfandad en favor de los hijos de empleados fallecidos en activo
- Seguro de vida y de accidentes a favor del empleado/a
- Derecho a recibir el 100% del salario real durante un periodo de 18 meses de incapacidad temporal
- Formación en Ayuda al Bienestar Emocional
- Retribución flexible cheque guardería y seguro médico

5.6 DESCONEXIÓN DIGITAL

El derecho a la desconexión digital es un derecho laboral que busca adaptar a la plantilla a la nueva realidad de la era digital con el objetivo de garantizar el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, fuera del tiempo de trabajo legal, así como la intimidad personal y familiar de los trabajadores, permitiendo hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia.

Con esta medida también se contribuye a la prevención de riesgos laborales, para frenar la sobrecarga mental que puede conllevar la falta de la desconexión del trabajo. La hiperconectividad y estar siempre pendiente y preocupado por el trabajo, puede conducir al estrés y la ansiedad. Una mejor administración del tiempo conduce a mayor motivación de los trabajadores y mejores resultados en cuanto a productividad y rendimiento.

Por ello, y conforme a lo regulado en el artículo 20 bis del ET, la entidad y la representación legal de los trabajadores firmaron un acuerdo en el que las partes reconocen que las personas trabajadoras tienen derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso y permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar.

En el artículo 69.1 del Convenio Colectivo para las sociedades de Cooperativas de Crédito se recoge lo acordado respecto al derecho de la desconexión digital y laboral.

5.7 EVOLUCIONANDO DESDE EL DESARROLLO INDIVIDUAL

El desarrollo profesional se sustenta en la combinación de hábitos personales, (compromiso, esfuerzo, responsabilidad…) con la evolución de las competencias que la actividad profesional precisa. Ambas áreas, cuando están bien encaminadas, derivan en satisfacción y mejoras en la productividad.

Este año, con el objetivo de potenciar el desarrollo individual, se han puesto en marcha unos talleres, enmarcados en un itinerario, que a continuación detallamos.

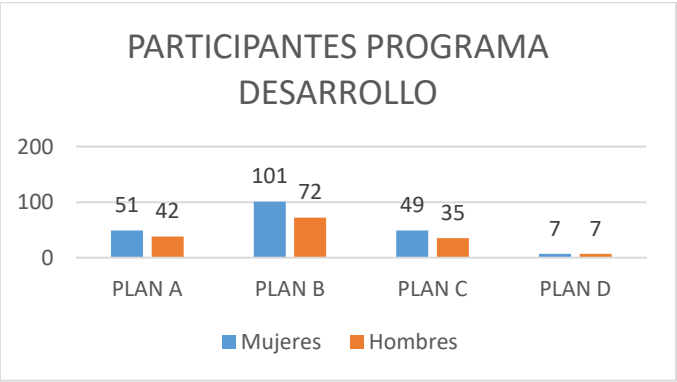
PLAN DE DESARROLLO A "ATERRIZAJE": Este plan es el primero de los peldaños que se encontrará una nueva incorporación de la entidad. En este nivel, buscamos que la incorporación adquiera las certificaciones oficiales de Mifid 2, LCCI y Seguros que le permitirán poder asesorar a los clientes de una manera integral.

PLAN DE DESARROLLO B "BIENVENIDA": Segundo peldaño del Plan de Desarrollo. Aquí buscamos que la persona incorporada, una vez superado el Plan A y cuenta con las certificaciones, practique el asesoramiento y se inicie en la labor comercial.

PLAN DE DESARROLLO C "CONSOLIDACIÓN": Este será el tercer peldaño que toda nueva incorporación debe superar en la Red Comercial. En esta fase del desarrollo de la persona, nuestro objetivo es que "consolide" los conocimientos y actividad en ámbitos como "Visitas Comerciales y Planificación Comercial", "Asesoramiento FI", "Análisis de Riesgos", "Morosidad" y "Administración de Riesgos".

PLAN DE DESARROLLO D "DESARROLLO": Este nivel está reservado a un grupo reducido de personas de la entidad que están en fase de dar el salto a puestos de responsabilidad. Se trata de personas con cierta experiencia y que han demostrado un buen desarrollo en la entidad. Además de la formación directiva, vivirán una experiencia "Rural-erasmus" como parte de su desarrollo, reforzando sus capacidades estratégicas a través de un intercambio con oficinas de otras zonas y con departamentos de SSCC.

El número de participantes en total, ha sido de 364 personas.



NOTA: En el año 2023 se han considerado en el Plan A únicamente los alumnos/as del Programa Experience.

El seguimiento del desarrollo, lo evaluamos a través del Plan de Mejora. El proceso que permite evaluar el desempeño, y poder realizar el diagnóstico anterior, es el Plan de Mejora.
Las competencias evaluadas, están ligadas a los valores de la Caja. Y ponemos especial énfasis también en la competencia de Liderazgo, ya que consideramos que la función directiva es clave en el desarrollo profesional de las personas de la Caja.
Este año 2023, 915 personas han participado en el proceso de evaluación.
Todo el proceso de evaluación, toma como base un formulario que viajará a través de diferentes fases, en las que intervendrá el evaluado, el responsable, Jefes de Zona y Área, así como Recursos Humanos como coordinadores del proceso
Las fases de las que consta el Plan de Mejora son la siguientes:

El punto principal, es la Entrevista 1:1, en la que el responsable se reúne con cada miembro del equipo, con el objetivo de compartir la evaluación y aportar feedback. En este encuentro a dos, se comparten los objetivos de mejora.

5.8 ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

Caja Rural de Navarra como Sociedad Cooperativa de Crédito se rige por su Consejo Rector, y en ese órgano se integra una persona en representación de las personas trabajadoras. De esa forma, participa en las decisiones de gobierno corporativo, contando con acceso a la información de gestión y estrategia de la Entidad.

Asimismo, se integra en el Comité de Remuneraciones, en el que se analiza la Política de Remuneraciones de la Caja que se traslada al Consejo Rector para su aprobación.

En el mismo sentido, la organización de las personas tiene en cuenta la participación de toda la plantilla en la actividad diaria. En primer lugar, se fomenta el trabajo en equipo, de tal manera, que la propia oficina es el núcleo fundamental de operatividad de la empresa, hasta tal punto, que los objetivos que se plantea la empresa, son objetivos de equipo. Los parámetros que tienen que conseguir de avance económico, a nivel de clientes, y en general de funcionamiento de la sucursal son para todos en conjunto.

El esquema de comunicación de la empresa también se basa en la reunión de los equipos y la toma de decisiones coordinada de los responsables con participación de todos sus componentes. Todos los comités y reuniones confluyen en la reunión de oficina, qué es el equipo básico y que requiere de la colaboración de todo el grupo.
Esto también es de aplicación para las áreas o departamentos que integran los Servicios Centrales de la entidad.

La relación con la representación de las personas trabajadoras, es permanente como órgano de consulta y participación en las decisiones. Se desarrolla a través de estructuras permanentes como el Comité de Seguridad y Salud o la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad. Además de la comunicación permanente integrada en la actividad habitual de la Caja.

En cuanto a la negociación colectiva el convenio que rige la actividad es el de sociedades cooperativas de crédito, que se negocia, en la parte empresarial por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito UNACC, en la que está integrada la Caja y por ASEMECC y por la parte social, por los sindicatos de Comisiones Obreras (CC.OO.), Unión General de Trabajadores (UGT) y Federación Fuerza Independencia y Empleo (FINE). Se trata de la norma básica regulatoria de la actividad en las cooperativas de crédito y por tanto aplicable directamente al 100% de los empleados de Caja Rural de Navarra.

No obstante, la negociación anterior y la aplicación del convenio colectivo de sector, también existen ámbitos que se regulan por acuerdos internos de la representación legal de los trabajadores y la dirección, en materias concretas que mejoran lo establecido en el convenio colectivo o regulan aspectos que no están contemplados de manera general.

Los acuerdos que tenemos vigentes contemplan, en primer lugar, la distribución de los horarios de trabajo teniendo en cuenta la conciliación laboral y la distribución por parte de la plantilla de algunas de las horas de trabajo, de tal

manera que el desempeño se realice en el momento más favorable tanto para la actividad, como para el propio empleado y coordinándose con el equipo de trabajo, recogiendo también la ampliación de los días de vacaciones.

En segundo lugar, unas ventajas sociales que benefician la suscripción de préstamos para distintas utilidades, incorporación de productos mediante la retribución flexible, seguros de protección en circunstancias diversas y apoyo a las familias con hijos...todas ellas recogidas en un dossier que se distribuye internamente para el conocimiento de toda la plantilla.

5.9 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

El desarrollo de las personas que componen la plantilla de Caja Rural de Navarra nos permite dar oportunidades y evolucionar a las personas, constituyendo nuestro objetivo fundamental en el campo de la formación. La entidad apuesta por el desarrollo profesional, cobrando vital importancia la inversión económica, pero también en el tiempo que toda la plantilla dedica a formar y a formarse con el fin de realizar carrera profesional para poder asumir mayor responsabilidad y desempeñar distintas funciones.

Fomentamos un ambiente de aprendizaje continuo, teniendo muy presente la diversidad generacional de la plantilla, con una colaboración en la que todas las personas aprenden, en unos casos el asesoramiento y el enfoque de negocio y en otros, la digitalización de la actividad y la innovación en la relación con el cliente. Todas las personas aportamos y nos formamos, trasladando nuestros valores de cercanía, compromiso y responsabilidad.

Nos implicamos especialmente en la formación de las personas que se incorporan a la entidad a través de programa de prácticas con Universidades que suscribimos cada año, o través del “Programa Experience” dedicándoles tiempo e invirtiendo recursos para facilitarles desarrollo y educación financiera que a futuro les será de gran utilidad.

Cada año desarrollamos un plan de formación al que incorporamos una serie de acciones que ponemos en marcha con el objetivo de evolucionar como entidad desde un punto de vista de crecimiento personal y profesional, alineando las necesidades de la plantilla y nuestra adaptación a situaciones de mercado o a cambios normativas con acciones formativas adecuadas para cada colectivo.

Las principales acciones formativas se han focalizado en el ámbito del desarrollo profesional de las personas, de habilidades comerciales, certificaciones profesionales de asesoramiento, así como acciones preventivas sobre Ciberseguridad, y formación normativa en Seguros, Prevención de Blanqueo de Capitales, Compliance o Protección de datos entre otros. Por otro lado, contamos con un Aula Virtual propia con un amplio Catálogo de formación e-learning abierto y disponible para toda la plantilla.

El pasado año 2023 se impartieron un total de 97.640,50 horas de formación repartidas de la siguiente forma:

Por sexo (en horas):

HOMBRES	45712,5
MUJERES	51928

Por Edad (en horas):

Tramo de edad	**Horas**
Entre 30 y 50 años	47.478,5

Mayor 50 años	12.405
Menor 30 años	37.757
Total general	**97.640,5**

En 2023 se alcanzaron algo más de las 90 horas de formación media por persona y consiguiendo una actualización permanente de la plantilla.

Tipo de Curso	**Horas**
Normativa	79.334
Resto	18.306,5
Total general	**97.640,5**

Finalmente queremos destacar que el 88,81 % de las horas de formación del año 2023 fueron on-line, favoreciendo la conciliación de la plantilla y siendo más sostenibles al reducir el número de desplazamientos

Etiquetas de fila	**Horas**
On-line	86.713
Presencial	10.927,5
Total general	**97.640,5**

5.10 INDICE DE ABSENTISMO EN CAJA RURAL DE NAVARRA

CLASE ABSENTISMO	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
ENFERMEDAD COMUN	32.190,00	26.077,50	33.382,50	38.902,50
Enfermedad Covid-19	17.805,00	17.085,00	11.130,00	187,50
Accidente no laboral	1.267,50	1.605,00	1.950,00	5.587,00
Accidente/Enfermedad laboral	555,00	1.807,50	262,50	262,50
Maternidad	12.667,50	12.705,00	12.915,00	10.260,00
Paternidad/Paternidad tiempo parcial	7.230,00	10.785,00	10.353,75	13.091,25
Permisos retribuidos	N/A	6.187,50	6.545,03	8.255,40
TOTAL HORAS ABSENTISMO	**71.715,00**	**76.252,50**	**76.538,78**	**70.959,15**
ÍNDICE ABSENTISMO	**4,45%**	**4,33%**	**4,42%**	**4,14%**

5.11 MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

En Caja Rural de Navarra contamos con un Plan de Igualdad negociado con la representación legal de los trabajadores y registrado en el año 2023.

Dicho Plan cuenta con una serie de medidas que refrendan nuestro compromiso con el desarrollo de políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, fomentando como empresa una

cultura igualitaria en la plantilla, que también trasladamos en nuestra relación con otros grupos de interés externos.

Queremos destacar que la plantilla de Caja Rural de Navarra es paritaria, en la que además el porcentaje de direcciones de oficina ocupadas por mujeres, puesto clave en la entidad, asciende al 38,94 %, siendo una de las más elevadas del sector.

5.12 UNA OPORTUNIDAD PROFESIONAL

Nuestro compromiso con el empleo se origina en la Universidad. Consideramos el entorno formativo, el vivero de talento para la entidad, y con la cercanía como seña de identidad, participamos en diferentes actividades relacionadas con la inserción laboral.

Encuentros de Empleo

Estamos presentes en los diferentes eventos organizados en nuestro entorno, con el objetivo de estar cerca del talento joven y de poder trasladar nuestro proyecto y oferta profesional.

Este año hemos estado presentes en los siguientes eventos de nuestro entorno:

Navarra: Foros de Empleo de la Universidad de Navarra y Universidad Pública de Navarra,
Gipuzkoa: Foro de Empleo de la Universidad del País Vasco y de la Cámara de Comercio de Gipuzkoa. Participación en las Jornadas de Salidas Profesionales
Vizcaya: Foro de Empleo de la Universidad de Deusto, de la Universidad del País Vasco y de la Cámara de Comercio. Participamos también en Gazte Ekonomistak, organizado por el Colegio de Economistas y la Universidad del País Vasco.
Álava: Hemos estado en Empleogune, organizado por el Ayuntamiento de Vitoria y la Universidad del País Vasco.

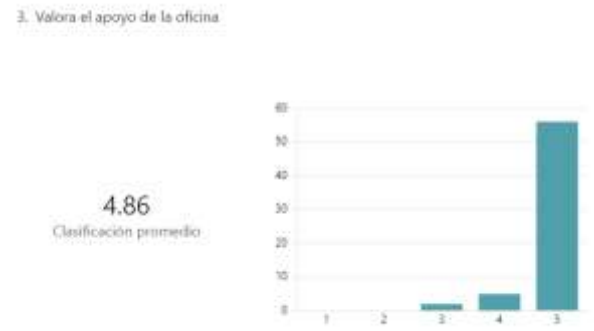
Experiencia práctica

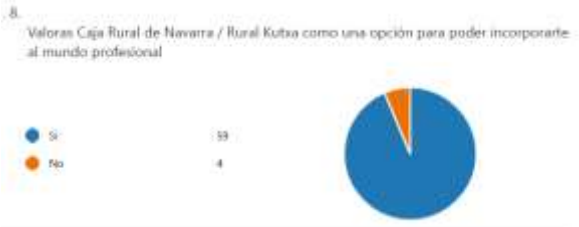
Nuestros programas de prácticas son ejemplo también del compromiso con la inserción y capacitación del talento joven de nuestro entorno. Constituyen una oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos, y desarrollar competencias vinculadas a nuestra actividad.
Para la entidad, a su vez, estos programas constituyen la fuente de incorporación de talento principal para la entidad.

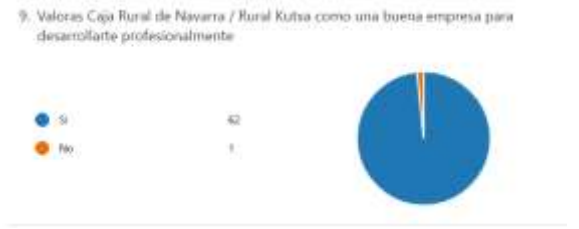
En los diferentes Programa de prácticas, han participado 234 estudiantes a través de los siguientes centros formativos:

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
UNIVERSIDAD DE NAVARRA
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO
UNIVERSIDAD DE DEUSTO
UNIVERSIDAD DE MONTRAGÓN
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
UNIVERSIDAD DE LEÓN
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA
UNIVERSIDAD JUAN CARLOS I
MEDAC
INSTITUTO DE LECAROZ

Anualmente, pedimos opinión sobre la experiencia vivida a este colectivo, esta encuesta anónima, también nos permite analizar de manera transversal factores relacionados con la imagen empleadora de la entidad. Como ejemplo, estas dos cuestiones que planteamos a los estudiantes y cuyas conclusiones detallamos.







Programa Experience

De los diferentes programas de prácticas, destacamos el Programa Experience, a través del cual, la persona incorporada, desarrolla una formación de postgrado, obtiene los certificados de MIFID 2 y LCCI, y en paralelo tiene una experiencia prácticas en un equipo de la entidad.
Este Programa constituye, nuestra "escuela" de profesionales del asesoramiento financiero, a través de la cual, este año han pasado 93 personas.

Programa de Tutorización CRN

La orientación y feedback en los procesos de desarrollo son clave, pero más aún en la incorporación de jóvenes sin experiencia a la entidad. Por ello, asignamos un tutor interno con experiencia, que, entre otras, asume las siguientes funciones:

- Realizar la acogida de la nueva incorporación.
- Organizar su actividad
- Apoyar en el desempeño de sus funciones
- Supervisar, orientar y controlar el desarrollo de la práctica.

Este año, tras las 171 personas del año anterior, 5 han sido las que han iniciado y finalizado la formación.

Un entorno positivo

Tenemos presente la motivación que genera trabajar en una empresa comprometida, siendo atractiva tanto para los clientes, como para todas las personas que formamos el equipo.

La cercanía, lleva implícita el compromiso con nuestro entorno, socios, clientes, proveedores, y por supuesto, las personas que forman parte de nuestro equipo.

La estabilidad es una característica en la cultura de la entidad. En el año 2023, se han producido 28 bajas voluntarias entre las personas con contrato indefinido, y en un enfoque de crecimiento sostenible, se han realizado 126 contrataciones indefinidas.

5.13 PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO Y CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Enmarcado en el Plan de Igualdad de Caja Rural de Navarra firmado en 2023, contamos con un Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo que recoge el compromiso firme de la entidad "tolerancia cero" con cualquier tipo de discriminación.

La Dirección velará por un entorno sano y seguro en el ámbito de trabajo para toda la plantilla y para que no se produzca ningún tipo de acoso ya sea de origen sexual, laboral, personal o por razón de género.

Asimismo, velará por evitar cualquier comportamiento que genere un ambiente intimidante, hostil, humillante u ofensivo dentro de los equipos de trabajo. Es importante tener presente, que la existencia de un clima laboral de respeto del derecho a la integridad física y moral de las personas es responsabilidad de toda la plantilla de Caja Rural de Navarra, sobre todo en orden a facilitar el conocimiento de dicho tipo de conductas.

La aplicación del protocolo se extiende a todas las personas de la plantilla y, en general, a todas las personas que presten sus servicios en la Entidad.

5.14 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el objetivo de cumplir con la normativa vigente en Prevención de riesgos laborales y así garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo, Caja Rural dispone de un Servicio de Prevención propio, en cuanto a la modalidad preventiva se refiere, asumiendo las especialidades de Seguridad, Ergonomía y Psicosociología aplicada, teniendo concertadas las especialidades de Higiene industrial y Vigilancia de la Salud con el servicio de prevención ajeno *Preving Consultores*.
El **sistema de gestión** de Prevención de riesgos laborales de Caja Rural desarrolla lo previsto dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales en lo referente a los procedimientos existentes, así como los registros acreditativos dentro del mismo. Tiene como objetivo el cumplimiento de la política de seguridad y salud de Caja Rural integrando la actividad preventiva en todos los aspectos de la gestión y en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Para ser concisos, se enumeran los **aspectos más relevantes**:

1. Organización de la prevención dentro de Caja Rural de Navarra.
2. Evaluación de riesgos en los puestos y áreas de trabajo.
3. Planificación de la actividad preventiva.
4. Estudios y mediciones higiénicas realizados.
5. Formación e información de los trabajadores.
6. Planes de emergencia y evacuación.

7. Documentación de los equipos de trabajo e instalaciones.
8. Documentación referente al Comité de Seguridad y Salud.
9. Vigilancia de la Salud: certificados de aptitud y protocolos médicos aplicados.

Para alcanzar los objetivos previstos en la planificación anual dentro del Plan de prevención, durante el año 2023 se han llevado a cabo las siguientes **actuaciones**:

- El Plan de Prevención ha sido revisado y actualizado.
- Se han efectuado las actuaciones previstas en Vigilancia de la Salud.
- Se han llevado a cabo controles internos de oficinas. En algunas de ellas, ha sido cambiado el mobiliario o se ha reformado los puestos de trabajo.
- Se ha realizado el mantenimiento periódico tanto de los equipos de detección de incendios como de las instalaciones de aire acondicionado.
-

Además, como respuesta a la situación provocada por el covid-19 a partir de marzo del 2020, Caja Rural de Navarra elaboró un **Protocolo de actuación**, en continúa actualización, siguiendo las recomendaciones y normas de las autoridades sanitarias, y adoptando en cada momento las medidas y medios necesarios para proteger la salud de los trabajadores y clientes. Actualmente no es necesaria su actualización.

Durante el año 2023 han tenido lugar en Caja Rural de Navarra un total de 5 **accidentes de trabajo** (2 mujeres y 3 hombres), de los cuales 3 han requerido de baja laboral. De los accidentes con baja, 1 ha tenido lugar en el centro de trabajo habitual durante la jornada laboral y 2 han acontecido durante el transcurso del desplazamiento casa – oficina/oficina – casa *(In Itinere).* No existen enfermedades profesionales reconocidas.

Los **indicadores** del 2023 son los siguientes:

- Índice de frecuencia: 4,08
  (Accidentes que suceden por cada millón de horas trabajadas)
- Índice de gravedad: 0,022
  (Jornadas laborales que se pierden por cada 1.000 horas trabajadas)

Además, se ha hecho una diferencia entre hombres y mujeres:

- Índice de frecuencia en hombres:5,97
- Índice de frecuencia en mujeres: 2,28
- Índice de gravedad en hombres: 0,019
- Índice de frecuencia en mujeres: 0,021

Para el año 2024, está previsto llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de nuevas incorporaciones.
- Continuar con la coordinación de actividades empresariales.
- Cumplir con los objetivos de la planificación anual.
- Continuar con el grupo Empresa Saludable.

En Caja Rural de Navarra, contamos con un **Comité de Seguridad y Salud Laboral**, representante de todos los trabajadores, destinado a tratar las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales reuniéndose para ello trimestralmente.

5.15 INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

En Caja Rural de Navarra contamos con un Código de Conducta que rige nuestra manera de actuar. Su cumplimiento, es la forma en que abordamos los Derechos Humanos en nuestras actividades empresariales. Aseguramos su cumplimiento, socializando nuestros valores de cercanía, compromiso y responsabilidad en los diferentes ámbitos de comunicación con nuestros trabajadores.

Por ello es muy importante que todos tomemos conciencia de que es preciso prevenir y colaborar en que se evite o, en su caso, se corrija cualquier tipo de conducta inadecuada.
En nuestros procesos de incorporación, se entrega una guía de las políticas que los trabajadores deberán cumplir y aplicar como miembros de Caja Rural de Navarra, estando disponibles en todo momento para cualquier consulta que fuera necesaria.
La Dirección y la Plantilla de la Entidad deben ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, fundamentalmente, por la finalidad de servicio y beneficio colectivo que está en la base de la creación y actuación en todo momento de la Caja.
Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral.
Un comportamiento ético de los empleados en las relaciones con el resto de compañeros, con los socios, clientes y proveedores, supone uno de los apartados fundamentales para mantener y mejorar la reputación de la Entidad. Igualmente, desde la entidad procuramos apoyar diferentes proyectos dirigidos a la cooperación al desarrollo internacional, favoreciendo de esta manera los derechos humanos.
Por otro lado, tenemos la plena convicción de que dichos comportamientos éticos, son muy beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la Entidad, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio.

6. PROVEEDORES

6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus proveedores y empresas colaboradoras una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia, que permita el conocimiento de las empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados. Siempre en el marco de la confidencialidad amparado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Por otro lado, Caja Rural tiene un Manual de Proveedores aprobado por el Consejo Rector por el que, entre otras normas de cumplimiento interno, se fijan los criterios de selección de proveedores. Con carácter general, los procesos de selección de proveedores se deben adecuar a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades.

Además, en estos procesos de selección se ponderará la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por unos principios éticos establecidos por la Entidad, que son los siguientes:

1. PRINCIPIO DE HONORABILIDAD

En ningún caso se permite la contratación con terceros respecto de los cuales existan indicios notoriamente conocidos de estar siendo investigados por su participación en un acto delictivo, o de su procesamiento o condena como reos de un delito.

2. PRINCIPIO DE MORALIDAD Y ÉTICA LABORAL

En la selección de proveedores se descartarán aquellos respecto de los cuales sea pública o notoriamente conocida su infracción de los derechos de los trabajadores reconocida en la normativa laboral o en el incumplimiento de sus obligaciones legales como empresario.

3. PRINCIPIO DE RECONOCIDA EXPERIENCIA Y CALIDAD

La contratación de un proveedor requerirá la acreditación de su cualificación técnica y de su experiencia en la prestación de los servicios a contratar. Esta acreditación podrá verificarse mediante la presentación de certificaciones de calidad (ISO) o similares, o cualquier otro medio que, atendiendo a las circunstancias concretas, la entidad considere suficiente. A estos efectos, será posible la contratación sin la aportación documental indicada, cuando dicha experiencia y calidad sea pública y reconocida en el tráfico mercantil.

Caja Rural tiene marcados en dicho manual unos criterios de restricción a la contratación de proveedores, de manera que podrán ser excluidos de la participación en la selección si se dieran alguna de las siguientes circunstancias:

• Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad. Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.

• En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.

• No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.

• Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.

6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

La contratación con los proveedores se hace desde cada Área en función de las necesidades y demandas establecidas.

Todas las áreas siguen el procedimiento marcado en el manual de proveedores, que establece las siguientes normas que establece que se deberán obtener diversas ofertas de los potenciales proveedores en función del importe del gasto:

• **Hasta 10.000 euros** al menos un presupuesto o factura.
• **Entre 10.001 y 50.000 euros** serán necesarios al menos dos presupuestos.
• **A partir de 50.001 euros** serán necesarios al menos tres presupuestos.

Las excepciones a este sistema serán autorizadas por el Comité de Gasto y Externalización de Servicios.

El hecho de tener organizada la contratación de proveedores por departamentos, permite llevar un mejor control de calidad de los servicios prestados. Cada responsable de Área es conocedor de primera mano de las posibles incidencias o irregularidades.

En cuanto al control del gasto, anualmente se aprueba por Dirección General un presupuesto de gastos por cada Área, se controlan mensualmente los gastos por el Comité de Dirección y además se efectúan dos controles semestrales por parte del Comité de Gasto y Externalización de Servicios.

Caja Rural de Navarra es plenamente consciente de la importancia que tiene un determinado grupo de proveedores, de cuyos servicios depende una parte significativa de la calidad percibida por el empleado o por el cliente. La Caja tiene identificados los servicios informáticos, Back office y de Seguros como servicios críticos, por lo que dichos servicios son prestados por empresas participadas de Caja Rural de Navarra e integrantes del Grupo Caja Rural.

En los servicios que la Entidad considera más relevantes, entre los que se encuentran los servicios externalizados y que están supervisados por el Banco de España, requiere auditorías y encuentros entre las partes, en los que se valora tanto la calidad del servicio como los flujos y claridad de la comunicación, que proporcionan y favorecen un trabajo final satisfactorio y la continuidad de la actividad bancaria en el caso de las externalizaciones.

La calidad final depende tanto del que demanda el servicio como del que lo ofrece. Se tienen en cuenta aspectos no económicos, que inciden en la calidad del servicio.

Caja Rural de Navarra cumple con la Ley General de Discapacidad (LGD), contratando servicios con empresas especiales de empleo y promoviendo así la contratación e inclusión social de estas personas, en base al compromiso adquirido con la Responsabilidad Social Corporativa.

6.3. PLANES DE FUTURO

Caja Rural de Navarra ha llevado a cabo el proyecto de oficina sin papeles. Es un objetivo que mejora la productividad de las personas, y además permite una reducción del uso de papel y tóner, dos materiales cuya producción afecta negativamente al medio ambiente.
Caja Rural de Navarra ha elaborado un documento que acompañará siempre a la solicitud de servicio del Proveedor. En dicho documento se hace una pequeña encuesta que dará a conocer la implicación de los proveedores en cuestiones sociales, igualdad de género, medioambientales y laborales. Gracias a la exigencia propia de Caja Rural de Navarra de Buena Gobernanza, trasladamos esa exigencia a los servicios contratados y, de esa manera, mejoramos la calidad general de los proveedores que trabajan para la Entidad. Generando riqueza a su vez, ya que son proveedores con una mejor calidad de servicio.
Caja Rural de Navarra comprueba que los proveedores críticos dispongan de la Memoria RSC.

6.4. PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total.

Centrados en el dato específico de compras a proveedores locales: el importe total de gasto (facturación 2023) es 150,1 millones, de los cuales 77,7 millones son compras a proveedores de Navarra, País Vasco y La Rioja (51,72%).

7.NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIOAMBIENTE

INTERRELACION CON EL MEDIO AMBIENTE

Los orígenes de las Cajas Rurales se encuentran en las cooperativas agrícolas y de crédito de hace más de un siglo, y hay determinados valores que se mantienen.

Para nosotros el medio natural es el lugar donde vivimos, donde vivieron nuestros padres y donde queremos que vivan las próximas generaciones. Somos conscientes de la evolución y fragilidad del medio, y de la necesidad de realizar nuestra aportación, con sensatez y adecuado enfoque.

Al igual que ocurrió el año pasado, este 2023 también se ha definido de forma detallada la huella de carbono de Caja Rural de Navarra, según podrá verse en este capítulo.

Caja Rural, ha ejercido su actividad a lo largo del año 2023 con un sentido de responsabilidad hacia el entorno que nos rodea, con la consecución de unos objetivos generales que se pueden resumir de la siguiente forma:

- Realización directa de actividades de mejora del entorno (producción de energías renovables, reforestación de bosques.)
- Apoyo a nuestros clientes en sus proyectos de sostenibilidad: renovación de flotas de transporte, rehabilitación energética de edificios, producción de energías renovables, diseño y fabricación de equipos para la producción de energías renovables, etc.
- Apoyo al cooperativismo y al sector agrícola tradicional, que mantiene la población en el entorno rural y realiza sus explotaciones de forma respetuosa con la naturaleza.
- No vemos a las poblaciones rurales como un lugar bucólico inalterable para el visitante de fin de semana, sino como un lugar donde sus habitantes quieren vivir con la necesaria dignidad y adecuados servicios, y ello supone un determinado nivel de antropización sensata y sostenible.
- Optimización de los recursos consumidos (energía, plástico, papel, etc.) y reducir, recilcar y reutilizar los residuos.
- Prestación de un servicio esencial al cliente, con la apertura y atención presencial de todas las oficinas en pequeños núcleos rurales donde prestamos este servicio, y donde además hay mayor proporción de personas mayores.

Desarrollamos a continuación estos puntos.

CONSUMO DE RECURSOS Y PLANES DE MEJORA

Si bien la banca se ha caracterizado por mantener estructuras burocratizadas poco flexibles, con grandes departamentos y estructuras muy burocratizadas, esto no es así en Caja Rural de Navarra. El modelo de gestión de la Caja Rural de Navarra, de estructuras livianas y próximas al cliente, reduce la necesidad de papel y facilita la introducción de sistemas de manejo electrónico de la información. Si bien, por normativa legal aún estamos lejos de podernos considerar una entidad sin papeles, a lo largo de este año hemos continuado y profundizado en la estrategia de digitalización de la gestión documental, tanto interna entre los diferentes departamentos y oficinas de la Caja, como con los clientes. Este proceso tiene una seria de ventajas como la rapidez y eficacia en la gestión, la reducción de los espacios de almacenaje, y la reducción de reuniones y desplazamientos. Y también tiene una serie de ventajas medioambientales añadidas, como el menor consumo de energía en los desplazamientos, y el menor consumo de papel.

Creemos sinceramente que estamos avanzando en un modelo de oficinas cada vez más eficientes y sostenibles, con un menor consumo energético.

En este sentido, la acciones que la Caja tiene implementadas para minimizar el impacto ambiental, tienen relación directa con los siguientes aspectos:

EL CONSUMO DE LOS RECURSOS

PAPEL Y TÓNER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una década fomentando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduce drásticamente la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. En el año 2022 ha concluido el proceso de

digitalización tanto de las oficinas como de los departamentos centrales década fomentando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los proceses internos. El papel representa el principal consumo de materias primas en la prestación de servicios financieros, tanto en coste como en su impacto ambiental, especialmente el papel para impresión en hojas A4. Desde hace bastantes años, este papel cuenta con la certificación FSC C015403, garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente.

A lo largo de este año, hemos continuado con la ejecución de procesos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes, con un gran incremento del buzón virtual entre los clientes. Además, la situación general provocada por el Covid-19 ha acelerado este proceso con una potenciación de los canales digitales.

Por eso, el consumo total de papel ha seguido la tendencia general de estos últimos años de disminución.

Papel Consumo	2016	2017	2018	2019	2020	Real kg/2021	Previsto kg/2022	Real kg/2022	Previsto kg/2023	Real Kg/2023
Papel libre cloro folios	65.656	63.278	58.349	50.800	45.825	49.387	49.000	46.512	47.000	47.700
Papel térmico tpv	340	332	0	0	0	0	0	0	0	0
Papel cajeros	294	148	277	1.533	1.415	1.428	1.400	1.352	1.250	702
Sobres	4.214	3.568	3.767	2.576	3.618	3.692	3.500	951	2.000	593
Papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.200	1.195	416	435	450	4.119	2.000	2.401
Consumo total papel	75.069	70.894	66.593	56.104	51.274	54.942	54.350	52.934	52.250	51.396

Los **datos de consumo de papel por empleado** en el año 2023 (a 31 de diciembre número empleados era de 1.007) ha sido de 51,03 kg/empleado, inferior a la ratio del año 2022 – 55,37 kg/empleado y a la de años anteriores, como 2021 (57,91kg/empleado) .

Si bien el consumo de papel continúa disminuyendo, creemos que no de manera demasiado significativa debido a que la actual normativa de transparencia y regulación bancaria, nos obliga a dar muchísima información en los nuevos contratos a los clientes. No obstante, estamos inmersos en procesos de reducción de envío de documentación a los domicilios de los clientes, la mayor parte de la documentación es vía web, correos electrónicos y otros canales de comunicación digital.

Estos son los datos del consumo de tóner:

Tóner Consumo uds.	2017	2018	2019	Real 2020	Real 2021	Previsto 2022	Real 2022	Previsto 2023	Real 2023
Tóner reciclado	3.276	3.368	1.957	3.183	3.378	3.100	2.526	2.400	1.747
Tóner originales	251	229	106	82	78	80	31	50	14

Los **datos de consumo de tóner por empleado** en el año 2023 eran de 1,73 en tóner reciclado y 0,01 en tóner originales, frente a las ratios del año 2022 de 2,64 en tóner reciclados y 0,03 en originales.

ENERGÍA

Caja Rural en su red de oficinas, no consume energías fósiles, la única fuente de energía de las oficinas es la electricidad y por lo tanto no tiene emisiones directas. Además, esta energía eléctrica ha tenido en 2023 su origen, en su totalidad, en energías renovables.

En cuanto a los datos del consumo de 2023, continúa una tendencia descendente respecto a otros años gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas. La tabla de consumos ha sido la siguiente:

ElectricidadConsumo Kw/h.	2017	2018	2019	Real 2020	Real 2021	Previsto 2022	Real 2022	Previsto 2023	Real 2023
	5.557.303	5.814.696	5.307.239	4.870.619	4.567.736	4.900.000	4.578.442	4.700.000	4.311.551

Los datos de consumo de energía por empleado en el año han sido de 4.281,6 KWh, frente a los 4.823,37 KWh del año 2022.
Hay otra fuente de consumo indirecto, que es la cantidad de combustible que consumen los empleados con sus vehículos en el desarrollo de su trabajo diario, (sin tener en cuenta los desplazamientos al domicilio).
En este sentido, el consumo en el año 2017 de 3.921 Gj, en el año 2018 de 4.280 Gj, en el 2019 de 4.026 Gj., en el 2020 de 2.282,50 Gj. en el 2021 de 2.411,98 Gj,, en el 2022 de 3.297 Gj, y en el 2023 de 3.413Gj (94.808 l gas oil)lo cual supone un ligero incremento respecto al año 2022 , pero hay que tener en cuenta que hemos crecido en número de empleados.(Considerando una conversión de 1 kWh= 0.0036 Gj, y 1 l de gas oil= 10kWh).

Las principales medidas de eficiencia energéticas implantadas en el 2023 han sido:

- Climatización

Renovación de los equipos más antiguos y menos eficientes, por otros equipos que son bombas de calor Inverter con tecnología de volumen refrigerante variable VRV, que tienen un consumo nominal inferior en un 40-50 % a las bombas de calor tradicionales.
En 2023, se han sustituido los equipos en 9 oficinas.

- Luminarias

Se ha continuado el proceso de renovación de las lámparas fluorescentes por luminarias leds, con una eficacia mucho mayor y un menor consumo. En 2023, se han cambiado bastantes más luminarias en oficinas que el año anterior, concretamente en 11 oficinas.

- Rótulos exteriores

Los rótulos tradicionales tienen luminarias de tubos fluorescentes. Llevamos también más de 10 años con un plan progresivo de sustitución de estos tubos por tubos leds, y también de reducción y optimización de la longitud de los rótulos, además de una reducción del horario de funcionamiento en las programaciones. En 2023 se han renovado 11 rótulos.

- Ordenadores y cajero automático.

No se han previsto actuaciones ni ahorros en este aspecto, es irrelevante.

- Desplazamientos.

Se ha continuado con el proceso de reducción de las reuniones presenciales con empleados y clientes, con el fomento de las videoconferencias, web-cam en los ordenadores de los directores y utilización del aula virtual en formación on-line. La situación provocada por el Covid-19 ha potenciado en gran manera el uso de las videoconferencias entre empleados, en reuniones de formación e incluso con clientes.

AGUA

El Agua en las oficinas de Caja Rural de Navarra proviene de las redes municipales de abastecimiento, y se usa fundamentalmente en los aseos de las oficinas y para la limpieza del local. No tenemos ningún tipo de edificio ni local con jardines, por lo que no utilizamos agua de riego.
Los consumos de agua en la red de oficinas han sido los siguientes:

Agua Consumo m³	2017	2018	2019	Real 2020	Real 2021	Previsto 2022	Real 2022	Previsto 2023	Real 2023
	12.810	12.220	9.830	8.519	7.428	8.000	5.851	7.000	6.630

Los **datos de consumo de agua por empleado** en el año 2023 (a 31 de diciembre el número empleados era de 1007), han sido de 6,58 m3 frente a los 6,12 m3 del 2022.
Estos datos de consumo se han obtenido por la suma real de los consumos de todas las oficinas.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Caja Rural de Navarra desarrolla su actividad en su red de oficinas, y genera residuos que son gestionados según las buenas prácticas existentes, y que consideran tanto las disposiciones de obligado cumplimiento como las posibilidades de reducción, reutilización o reciclado de los residuos.

Se trata de una extensa red de 253 oficinas, que suelen ser de un tamaño pequeño, por lo que son asimilables a oficinas urbanas, y como tales no necesitan (excepto los tóneres) medidas especiales de gestión de residuos, sino que utilizan los servicios de las mancomunidades locales en la recogida de residuos sólidos urbanos. En este sentido, y para facilitar el trabajo de los servicios de limpieza a la hora de separar los residuos, este año, se han instalado en todas las oficinas unas papeleras específicas para cada tipo de residuo.

Para los principales residuos generados, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El papel residual generado en las oficinas, los residuos orgánicos y los plásticos y envases se depositan por los servicios de limpieza en los contenedores específicos del exterior en la calle.
- Los tóneres de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos de fluorescentes, pilas y baterías agotadas son retirados bien por los servicios de mantenimiento y limpieza que los llevan a un punto verde o gestor autorizado.
- Los equipos informáticos fuera de uso, que no puedes ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

El volumen de tóner retirado para su reciclaje por el gestor autorizado en toda la red de oficinas es el siguiente:

Residuos uds.	2017	2018	2019	Real 2020	Real 2021	Previsto 2022	Real 2022	Previsto 2023	Real 2023
Tóner retirado	2.280	684	3.162	3.277	3.035	2.950	3.054	3.060	0

Este año , por un tema de logística con la empresa encargada de la retirada de los toner producidos durante el 2023, no se ha procedido a la retirada como todos los años, y se ha previsto la retirada de los mismos para el 2024.

DISEÑO DE LA RED DE OFICINAS Y GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad, como se puede ver en las siguientes consideraciones:

- Se trata de una red de oficinas pequeñas, muy extensa, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos.
- Los empleados suelen ser del mismo pueblo o pueblos cercanos, lo que supone una menor movilidad. Este es un dato a poner en valor, sobre todo teniendo en cuanta la situación actual de la banca que está cerrando cada año que pasa más oficinas especialmente en el mundo rural.

En el diseño, construcción y remodelación de las oficinas e Caja Rural de Navarra, se tienen en cuenta los aspectos formales, criterios de construcción, instalaciones y calidad de materiales suficientes y necesarios para conseguir unos espacios de trabajo agradables, cómo dos para empleados y clientes, con puestos de trabajo ergonómicos y con instalaciones eficientes desde el punto de vista ambiental.

Los materiales de construcción de las oficinas y el mobiliario los compramos a proveedores locales en la zona donde operamos, lo que contribuye tanto a la sostenibilidad del territorio como a al menor impacto ambiental.

La red de oficinas cuenta con su correspondiente mantenimiento correctivo y preventivo de cara a optimizar el control y funcionamiento de las instalaciones, para conseguir unos espacios saludables y seguros.

INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2024

- Sustitución de 6 equipos de climatización en oficina. Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menos consumo eléctrico. Es importante resaltar que tanto las oficinas reformadas como las nuevas oficinas, tienen una calificación energética en demanda y emisiones tipo A.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por leds en las oficinas. Se consigue de esta forma un mejor rendimiento lumínico con un menor consumo eléctrico. Está previsto hacerlo en 15 oficinas este año 2024.
- Sustitución de rótulos. Está previsto el cambio de 7 rótulos luminosos, con una renovación de las luminarias por leds de menor consumo.
- Seguimiento de las directrices y recomendaciones del Plan de reducción de la huella de carbono.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las actividades de las oficinas, no generan emisiones directas a la atmósfera. Las oficinas no tienen emisiones lumínicas ni de ruidos, por lo que no es necesario tomar medidas específicas.

El dato de la emisión de toneladas de CO2 equivalentes por consumo eléctrico sería de cero en 2023 ya que todo el consumo de la Caja Rural es de origen renovable, al igual que se realizó en el año anterior, ya que toda la energía consumida ha sido eléctrica y ésta ha sido adquirida de origen renovable, mediante la adquisición de los correspondientes certificados de origen. Concretamente, estos certificados están dentro del acuerdo alcanzado para un contrato de suministro a largo plazo por las empresas harineras del Grupo Caja Rural con una comercializadora, que garantiza el suministro de energía eléctrica de origen renovable para su consumo en los centros y fábricas del Grupo, a la vez que da soporte para la construcción de los parques eólicos Campoliva II y Dehesa de Mallén, que se ubican en Aragón y que son propiedad de terceros.
Con ello se ha ahorrado unas emisiones de 14.960 T de CO2 (Factor de emisión medio de nuestro suministrador eléctrico: 0,272). De este ahorro, 1.173 T corresponden a la Caja Rural, el resto a sus participadas
La gran mayoría de los equipos de climatización de las oficinas, utilizan equipos con gases refrigerantes R-407 ó R410, respetuosos con la capa de ozono. Y los que quedan que utilizan otro tipo de gases, se van sustituyendo por equipos nuevos según la planificación anual.

VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES

Dado que sólo se trata de los aseos de las oficinas, los vertidos no son un aspecto relevante. Se producen a las redes municipales de aguas residuales.
Nunca se ha producido ningún vertido o derrame que haya producido situaciones de contaminación ambiental.

EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

Conscientes de la necesidad de aportar mejoras en nuestro medio ambiente, Caja Rural de Navarra se ha propuesto conocer las emisiones de GEI generadas por su actividad empresarial en el año 2023 y las posibilidades de reducción de la misma.
La planificación ha seguido los siguientes pasos:
Calculo de la huella de carbono
Definición de actividades con emisiones más significativas
Cálculo de la huella según GHG Protocol
Informe de emisiones
Plan de reducción de la huella de carbono
El cálculo de la huella de carbono, que se incorpora como anexo 1 a este documento, se realiza con la metodología GHG Protocol y conforme a los alcances:

Alcance 1

Se trata de las emisiones directas debido a la actividad propia de la Caja Rural, en este caso se reducen a las emisiones ocasionadas por los vehículos propias de la empresa y las derivadas de las fugas de los aparatos de climatización
Alcance 2

Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico

Alcance 3

Se trata de las emisiones inducidas por la actividad. Detallamos:

Emisiones ocasionadas por el desplazamiento de los trabajadores a su puesto de trabajo. Este valor se obtiene de una encuesta de movilidad realizada a los trabajadores

Emisiones ocasionadas por los trabajadores por desplazamientos en el ejercicio de sus funciones. Este valor se obtiene de los desplazamientos notificados por los trabajadores a la empresa

Emisiones ocasionadas por los procesos informáticos en los sistemas propios y subcontratados. Este valor se obtiene del estudio de huella de carbono realizado por Rural de Servicios Informáticos en el año 2020

Emisiones ocasionadas por terceros en el transporte de bienes de la caja: servicio de mensajería y servicio de transporte de efectivo, a partir de la estimación realizada por la empresa de mensajería

Hay determinadas emisiones que podrían encuadrarse en el alcance 3 y que no podemos calcular, como es el derivado del consumo energético de los dispositivos de los clientes de la Caja Rural realizando comunicaciones con ésta o transacciones de banca electrónica, las motivadas por incidencias informáticas atendidas por empresas externas o las derivadas del desplazamiento al trabajo de servicios contratados por la Caja Rural (jurídicos, limpieza, etc.).

Se calcula que esas emisiones no calculadas no superarían el 2% de las emisiones calculadas.

El cálculo de la huella de carbono de la Caja Rural, para el ejercicio 2023, es de 1.598 T NO, este es solo alcance 3, debe poner 1.638T, es decir, 1.626 kg de CO_2 por empleado. De ellas, 1.086 T corresponden al desplazamiento in itinere.

Asimismo, se ha realizado el cálculo de la huella de carbono, alcances 1, 2 y 3, para las empresas controladas por Caja Rural de Navarra, con participación superior al 50%. Se trata de las empresas correspondientes al Anexo I de esta Memoria.

Estas empresas, en su conjunto, han producido una huella de carbono de 77.325 T. en el año 2023.

Alcance 1:
Emisiones y partículas enviadas a la atmósfera, residuos generados por las operaciones propias, incluidos los vehículos propios asignados al transporte de personas y mercancías

Alcance 2:
Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico

Alcance 3.
Cubre las mismas áreas fundamentales que su matriz Caja Rural (Emisiones ocasionadas por el desplazamiento de los trabajadores a su puesto de trabajo y por desplazamientos en el ejercicio de sus funciones; transporte de mercancías, desechos de la actividad), pero se añade un importante foco de emisiones GEI al incorporar sus materias primas, esencialmente las de origen agrícola – avena, arroz – con su consiguiente impacto.

Si comparamos estas cifras con las informadas en 2022, con alcances y actividad esencialmente iguales, encontramos

	T de CO2 eq 2023		T de CO2 eq 2022		T de CO2 eq 2022	
	Caja Rural	Filiales	Caja Rural	Filiales Corr.*	Caja Rural	Filiales
Alcance 1						
Consumos de combustibles	0,00	234,38	0,00	192,88	0,00	192,88
Consumos de gas natural y propano	0,00	3.501,41	0,00	2.732,09	0,00	2.732,09

Gases refrigerantes efecto invernadero		39,23	3,10	130,70	0,25	130,70	0,25
Alcance 2	MW.h						
Consumo de energía eléctrica renovable Caja	4.312,00						
Consumo de energía eléctrica renovable filiales	6.140,00						
Consumo de energía eléctrica convencional Caja	0,00	0,00		33,13		33,13	
Consumo de energía eléctrica convencional filiales	5.028,02		1.304,04		1.194,56		1.194,56
Autoproducción filiales	76,22						
Alcance 3							
Agua potable		1,42	13,58	0,87	11,82	0,87	11,82
Desplazamientos al trabajo		1.086,14	312,98	799,58	117,13	799,58	117,13
Desplazamientos por trabajo		332,19	12,03	261,50	32,28	261,50	32,28
Residuos		68,31	55,24	108,21	57,76	108,21	57,76
Transporte de mercancías y productos acabados		46,11	1.794,68	45,42	1.444,55	45,42	1.444,55
Almacenamiento y Proceso de datos		64,16	0,00	110,01	0,00	110,01	0,00
Transporte de materias primas a fábrica		0,00	8.259,75	0,00	6.892,91	0,00	6.892,91
Compra y cultivo materias primas		0,00	61.834,32	0,00	56.522,40	0,00	39.350,40
Totales		1.637,56	77.325,51	1.489,43	69.198,63	1.489,43	52.026,63
Compensación de emisiones de alcance 1 y 2 en INTONA			-45,90				

NOTA: para facilitar la comparación con años anteriores, los cálculos aquí realizados no incluyen la Huella de carbono financiada, cuyos cálculos se detallan más adelante.

La corrección presentada sobre los Datos de 2022, a efectos comparativos, se debe al cambio del factor de emisión de los cultivos de avena convencional y ecológica. En 2022 se tomó como referencia para la avena convencional un estudio del agro navarro realizado por la sociedad pública de apoyo al sector agropecuario INTIASA. En 2023 se utiliza el dato oficial del gobierno francés (ADEME- Billan GES) La diferencia entre uno y otro es muy significativa, y sin que tengamos información para decantarnos de la bondad de una sobre otra, hemos optado por el dato oficial.

En cuanto al Plan de reducción de huella de carbono, se establecieron diversos objetivos:

Caja Rural, matriz, actividad financiera: Reducción de un 5% de la intensidad de la huella de carbono para 2024
Reducción emisiones desplazamientos in itinere 2% anual

Caja Rural, empresas filiales: Reducción de la huella de la intensidad de la huella de carbono en un 5% comparando 2024 con 2022

Para ello, la Caja Rural previó establecer estas medidas, entre sus empleados, para el ejercicio 2023:
Incentivar la movilidad urbana en bicicleta y a pie: No realizado

Incentivar la adquisición de vehículos hibridos plug-in y eléctricos puros. No realizado

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

De Caja Rural de Navarra y del Grupo Consolidado

Los datos reportados correspondientes al cálculo de la huella de carbono 2023 no han sido verificados.

Incluir en este apartado la información del PDF ADJUNTO “Resumen Presentación_Huella CRN 2023 v2”

HUELLA DE CARBONO DE LA CARTERA CREDITICIA:

La entidad, en línea con su compromiso con la sociedad y el entorno, trabaja activamente para minimizar el impacto ambiental de sus actividades. Así, para avanzar en la estimación de huella de carbono, especialmente de la financiada, la entidad se basa en una metodología desarrollada por un consultor externo experto en la materia en un proyecto sectorial promovido por CECA, AEB y UNACC.
Esta metodología, basada en PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) permite obtener el cómputo de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de las contrapartes y clientes de la entidad y realizar estimaciones de las mismas con distintos grados de fiabilidad en función de la información disponible.
En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que si bien la entidad ha realizado importantes esfuerzos para obtener datos de consumo, emisiones y eficiencia energética de los inmuebles afectos a garantía de sus operaciones hipotecarias (siendo ésta la cartera más relevante) , el crédito a la clientela de personas jurídicas está compuesto casi en su totalidad por empresas que no están obligadas a publicar datos de sus emisiones de CO2, recurriéndose en este caso a estimaciones sectoriales y medias nacionales en función de los CNAEs o códigos de actividad y teniendo en cuenta el tamaño del cliente en términos de volumen de ingresos y/o activo, poniendo también el volumen de exposición de la entidad a la contrapartida en cuestión con la estructura de financiación de la misma.
En el mismo sentido, la entidad obtiene a través de un proveedor externo de reconocido prestigio un score ASG de sus inversiones en títulos de renta fija, aunque es necesario indicar que no se ha incluido en el cálculo de la huella de carbono, la cartera de renta fija y de renta variable.

De acuerdo con la metodología anteriormente mencionada, el resultado final obtenido, a 31 de diciembre de 2.023, para la cartera crediticia que financian al sector privado y a las Administraciones Públicas (excluida la renta fija), se eleva a 1,28 millones de t de CO_2 equivalentes con el siguiente detalle:

TOTAL EMISIONES FINANCIADAS

	Total Emisiones (tCO2 eq)	% del total
Préstamos Corporativos	1.072.974	83,9%
Project Finance	2.544	0,2%
Préstamos Hipotecarios	94.308	7,4%
Préstamos Vehículos a motor	3.562	0,3%
Préstamos a Administraciones Públicas	105.085	8,2%
Total Emisiones Financiadas	**1.278.473**	**100,0%**

A continuación, presentamos detalle de la financiación de préstamos corporativos (por ser el epígrafe de mayor magnitud), situándose las emisiones en 1,07 millones de t CO2 equivalentes:

FINANCIACIÓN PRESTAMOS CORPORATIVOS

	Total Emisiones (tCO2 eq)	% del total
Acero	229.252	21,4%
Agricultura	64.742	6,0%
Aluminio	74.043	6,9%
Aviación	5.347	0,5%
Carbón	181	0,0%
Cemento	12.494	1,2%

Combustibles Fósiles	1.697	0,2%
Energía	117.249	10,9%
Transporte Marítimo	7.636	0,7%
Otros Sectores	560.334	52,2%
Total Emisiones Financiadas	**1.072.974**	**100,0%**

Por otro lado, en la tabla que figura a continuación, se resume por alcance, la huella de carbono de CAJA RURAL DE NAVARRA, SDAD. COOP. (en T CO2 equivalentes), sin incluir las emisiones correspondientes a nuestros clientes por la cartera financiada, ni las inversiones en renta fija y variable (1)

TOTAL EMISIONES CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP		
	AÑO 2.023	**AÑO 2.022**
ALCANCE 1 (t CO2 eq)	39,23	130,70
ALCANCE 2 (t CO2 eq)	0,00	33,13
ALCANCE 3 (t CO2 eq)	1.598,33	1.325,60
TOTAL EMISIONES (tCO2 eq)	**1.637,56**	**1.489,43**

Intensidad Huella de Carbono	**0,101**	**0,093**

OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN:

- Huella “Propia” (alcance 1, 2 y 3 exc. Financiación e inversión)).

En cuanto a la huella de carbono “propia” o “corporativa” (alcance 1, 2 y 3 excluida financiación e inversión), con el objetivo de contribuir de minimizar su impacto ambiental y seguir progresando hacia una economía sostenible, la entidad ha establecido una reducción de la intensidad de la huella de carbono propia de un **20%** entre los años 2.021 y 2.025.

En el año 2.023, la reducción respecto al año 2.021, en términos de intensidad, ha sido de un **6,5%** (0,101 versus 0,10

- Huella de carbono de la cartera crediticia:

En el mismo sentido que para con las actividades corporativas, con respecto a la huella de carbono de la cartera de préstamos, la entidad tiene un compromiso firme para promover la transición a una economía sostenible y la descarbonización.
Para ello, la entidad ha definido unos objetivos intermedios de descarbonización (con horizonte temporal 2030 –tomando como base 2023) en términos de intensidad de emisiones, en la rama de actividad de préstamos hipotecarios residenciales, por ser la cartera de mayor materialidad por volumen de exposición.

Cartera / Sector	Alcance	Año Base 2023	Año Objetivo 2030	Objetivo Descarbonización	Unidad de Medida
Cartera Hipotecaria Residencial	1 + 2	36,92	30,27	18%	KgCO2eq/m2

Adicionalmente y como ya se ha mencionado con anterioridad, en el contexto de las emisiones financiadas, la entidad continúa desarrollando un catálogo de productos sostenibles que favorece la canalización de recursos hacia inversiones que permitan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
A largo plazo, tomando como referencia el horizonte final del Acuerdo de París (2050), la entidad no dispone a la fecha de este informe de herramientas y datos que le permitan hacer una medición y establecimiento de objetivos más precisos, si bien manifiesta su firme compromiso de contribuir activamente a la neutralidad climática en 2050 y con esa referencia ha establecido todos los objetivos anteriormente mencionados.
En todo caso, ha de mencionarse que los objetivos anteriores se tratan de una primera aproximación y están basados en metodologías incipientes y con una notable carga de datos estimados. Por ello, dichos objetivos serán revisados, como mínimo, con una periodicidad anual y en cualquier caso, cuando concurran circunstancias (cambios metodológicos, disponibilidad de datos etc.) que así lo requieran.
Como soporte de dichos objetivos, cabe señalar que la estrategia de descarbonización de la entidad se basa en los siguientes pilares:
- Promoción de la financiación “verde” para vivienda.
- Productos verdes de activo (financiación de vehículos eléctricos, placas solares, reformas de mejora de eficiencia energética etc.) y pasivo.
- Rating/scoring ASG de empresas clientes y cartera de inversión.
- Participación en proyectos de financiación de energías renovables.
- Fondos de inversión sostenible.
- Inversión en bonos verdes y sostenibles.
- En cuanto a la huella de carbono propia (la de Caja Rural de Navarra, Sdad. Coop.), mediante la promoción de una movilidad más sostenible entre sus trabajadores.

INFORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO UE 2020/852 SOBRE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS SOSTENIBLES DESDE EL PUNTO DE VISTA MEDIOAMBIENTAL

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

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

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

Otra novedad regulatoria de 2023 en relación con esta sección es el reciente desarrollo reglamentario de los objetivos medioambientales, ya que, de los seis previstos en la taxonomía, solo se desarrollaron los dos primeros: 1) Mitigación del cambio climático y 2) Adaptación al cambio climático. Los cuatros nuevos objetivos son: 3) Prevención y control de la contaminación, 4) Transición a una economía circular, 5) Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas.

En este sentido, si bien a la luz del artículo 5 del del RD (UE) 2023/2486 (que modifica, entre otros, los arts. 8 y 10 del RD de 2021/2178) cabría interpretar que no es aún necesaria la publicación de las exposiciones elegibles asociadas a dichos objetivos, la entidad sí procede a divulgar dichos datos en el presente informe.

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

En lo que al análisis del alineamiento respecta (y por ende el análisis de los que la entidad considera verde a efectos del GAR o Ratio de Activos Verdes), hay que mencionar que 2024 es el primer año que la entidad realiza dicha evaluación y publica dicho dato. En este ámbito, hay que exponer varias consideraciones sobre la metodología de cálculo: - El GAR solo se circunscribe a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, ya que para el resto de los objetivos los criterios técnicos se han desarrollado y publicado y no se han aplicado y publicado por las empresas clientes y, por ende, no han podido recabarse por la entidad. A mayor abundamiento, no procedería dicha obligación de información al estar dentro del período de excepción contemplado en el mencionado art.5. La información de alineamiento de la entidad se basa (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información de sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa a contrapartes no financieras, ya que las sociedades financieras no han reportado alineamiento con

taxonomía al cierre del ejercicio objeto de análisis); en este sentido, se manifiesta que su disponibilidad es limitada. – Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los criterios de DNSH (Do Not Significant Harm o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) y de las salvaguardas mínimas sociales. La entidad entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la financiación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

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

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

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

Resumen de los principales indicadores

La ratio de GAR (por cifra de negocio) de la entidad es del **3,19%** calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.
La ratio GAR (por inversiones en activo fijo – capex) de la entidad es del **3,40%** claculado sobre el total de activos cubiertos.
La ratio de exposición de la entidad a actividades elegibles incluidas en el reglamento delegado de los cuatro objetivos medioambientales recientemente cubiertos en la taxonomía es del **2,41%**

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

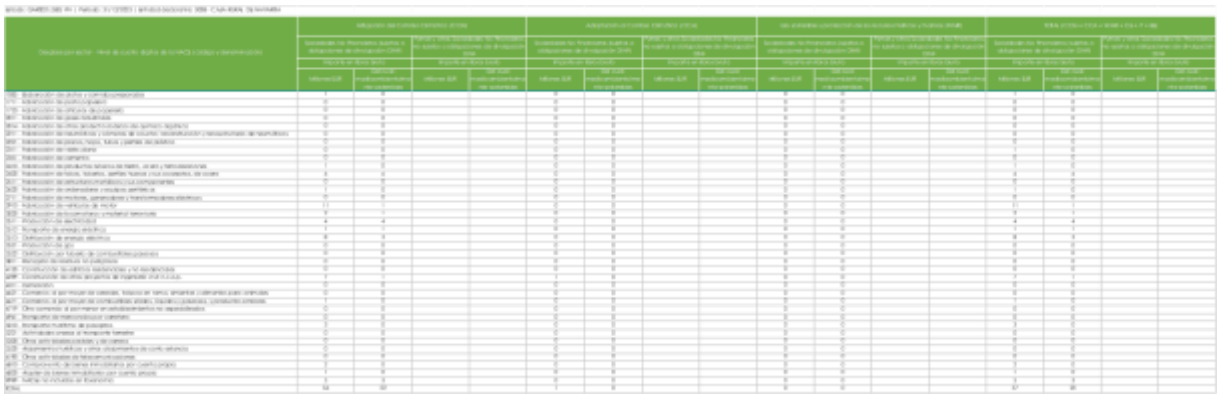
	Total de activos ambientalmente sostenibles	Total de activos ambientalmente sostenibles	KPI (Volumen de Negocio)	KPI (CapEx)	% de cobertura (sobre activos totales)
Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	402.162.848,39	429.089.139,83	3,19	3,40	76,17

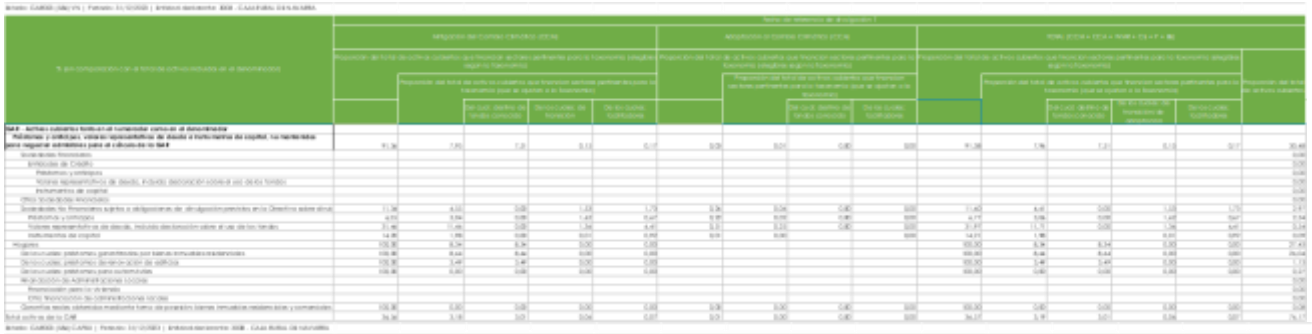
Tablas y plantillas art. 8 de la taxonomía europea

A continuación, figuran las plantillas que exige la normativa europea referida a la taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior.

Millones EUR	Fecha de referencia de divulgación t															
	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)				TOTAL (CCM+ CCA + WME + CE + P + BE)				
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)					Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				
				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)					Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)			
					Del cual: destino de fondos	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos	De la cual: facilitadores		Del cual: destino de fondos	Del cual: de transición	De la cual: facilitadores
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	4.99	5.052	4.617	402	379	8	9	1	8	0	0	4.618	402	379	8	9
Sociedades financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entidades de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras Sociedades financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación	466	483	56	22	0	8	9	1	0	0	0	57	23	0	8	9
Préstamos y anticipos	363	388	28	12	0	4	3	1	0	0	0	26	12	0	4	3
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre e	88	90	28	10	0	1	6	0	0	0	0	29	11	0	1	6
Instrumentos de capital	15	15	2	0	0	0	0	0	0		0	2	0		0	0
Hogares	4.514	4.547	4.547	379	379	0	0					4.547	379	379	0	0
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles resid	4.200	4.317	4.317	373	373	0	0					4.317	373	373	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	183	187	187	7	7	0	0					187	7	7	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	43	44	44	0	0	0	0					44	0	0	0	0
Financiación de Administraciones Locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Financiación para la vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inm	13	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (inclui	7.264	7.573	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades financieras y No Financieras	5.491	5.643														
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a	5.257	5.400														
Préstamos y anticipos	3.778	3.914														
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles co	804	816														
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	17	18														
Valores representativos de deuda	1.041	1.047														
Instrumentos de capital	438	438														
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligacio	234	243														
Préstamos y anticipos	17	22														
Valores representativos de deuda	217	220														
Instrumentos de capital	0	0														
Derivados	0	0														
Préstamos interbancarios a la vista	357	357														
Efectivo y activos vinculados a efectivo	57	57														
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	1.388	1.518														
Total activos de la GAR	12.255	12.627	4.617	402	379	8	9	1	0	0	0	4.618	402	379	8	9
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	3.951	3.951														
Emisores soberanos	2.745	2.744														
Exposiciones frente a bancos centrales	1.200	1.200														
Cartera de negociación	7	7														
Activos Totales	16.206	16.577	4.617	402	379	8	9	1	0	0	0	4.618	402	379	8	9
Exposiciones fuera de balance	0	0														
Garantías financieras	80	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Millones EUR	Fecha de referencia de divulgación 1														
	Importe en libros neto total	Importe en libros bruto total	Mitigación del Cambio Climático (CCM)					Adaptación al Cambio Climático (CCA)				TOTAL (CCM+ CCA + WMR + CE + P + BD)				
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)					Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				
			Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)					Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				Del cual: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía)				
				Del cual: destino de fondos	Del cual: de transición	Del cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos	De la cual: facilitadores			Del cual: destino de fondos	Del cual: de transición	De la cual: facilitadores	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador																
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	4.99	5.063	4.643	429	379	7	21	2	1	0	0	4.645	429	379	7	21
Sociedades financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entidades de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras Sociedades Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación	466	493	82	49	0	7	21	2	1	0	0	84	50	0	7	21
Préstamos y anticipos	363	368	34	38	0	4	11	1	0	0	0	35	38	0	4	11
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre e	88	90	43	20	0	2	10	1	0	0	0	44	20	0	2	10
Instrumentos de capital	15	15	5	1		0	0	0	0		0	5	1		0	0
Hogares	4.514	4.547	4.547	379	379	0	0					4.547	379	379	0	0
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles resid	4.288	4.317	4.317	373	373	0	0					4.317	373	373	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	183	187	187	7	7	0	0					187	7	7	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	43	44	44	0	0	0	0					44	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Financiación para la vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inm	1	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluid	7.364	7.573	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades financieras y No financieras	8.491	8.645														
Pymes y Sociedades no financieras (que no sean pymes) no sujetas a	5.257	5.400														
Préstamos y anticipos	3.775	3.916														
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles (co	804	816														
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	17	18														
Valores representativos de deuda	1.041	1.041														
Instrumentos de capital	438	438														
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligacio	234	245														
Préstamos y anticipos	13	25														
Valores representativos de deuda	217	220														
Instrumentos de capital	4	1														
Derivados	0	0														
Préstamos interbancarios a la vista	357	357														
Efectivo y activos vinculados a efectivo	57	57														
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	1.388	1.518														
Total activos de la GAR	12.355	12.621	4.643	429	379	7	21	2	1	0	0	4.645	429	379	7	21
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	3.951	3.951														
Emisores soberanos	2.746	2.746														
Exposiciones frente a bancos centrales	1.200	1.200														
Cartera de negociación	7	7														
Activos Totales	16.306	16.577	4.643	429	379	7	21	2	1	0	0	4.645	429	379	7	21
Exposiciones fuera de balance	0	0														
Garantías financieras	88	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





Descripción del cumplimiento de los objetivos del Reglamento.

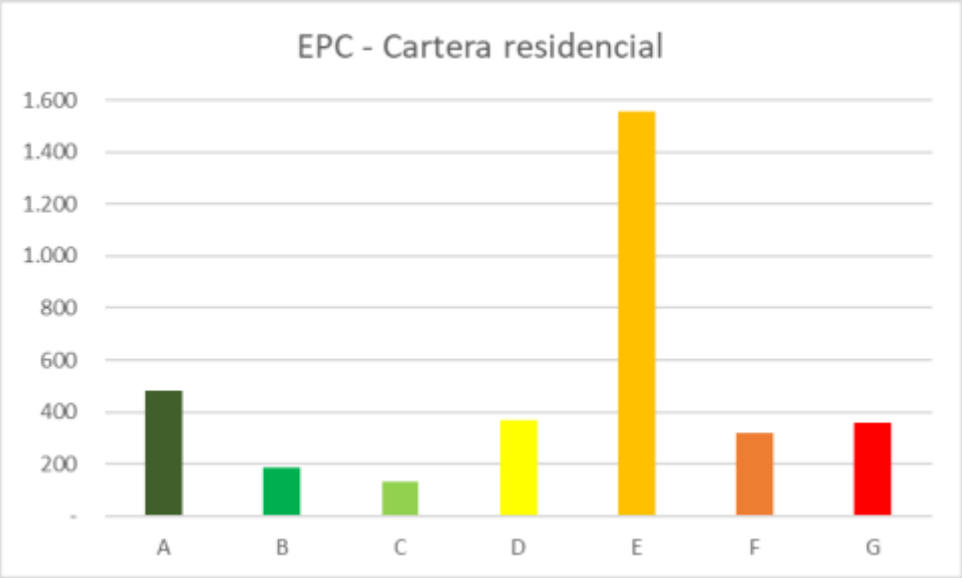
Para reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la entidad está diseñando un catálogo de productos y finalidades sostenibles que, considera, promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la naturaleza particular de cada producto, es objetivo primordial de la entidad favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, contribuyendo a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a la banca a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

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

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

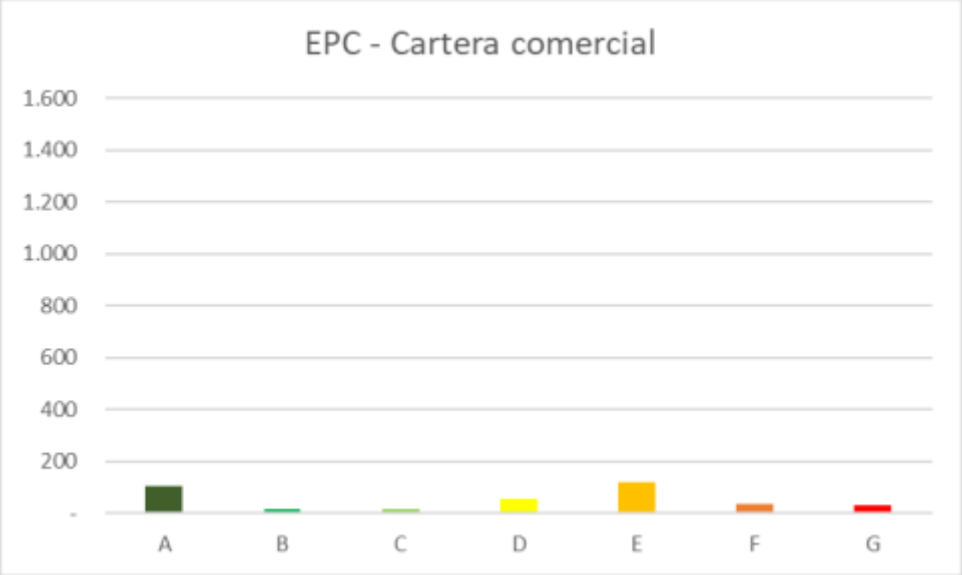
Considerando la información citada anteriormente, la entidad ha clasificado su cartera de préstamos hipotecarios en función de la clasificación de eficiencia energética de los inmuebles en garantía, habiendo obtenido información para el 73% de la mencionada cartera.

Dicha cartera de préstamos hipotecarios presenta el siguiente desglose por certificados de eficiencia energética:



Notas a pie de cuadro:

- En millones de euros
- Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 16% de los acuerdos hipotecarios.



Notas a pie de cuadro:

- En millones de euros
- Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 67% de los acuerdos hipotecarios.

Igualmente, la entidad valora la repercusión de los riesgos físicos en su cartera hipotecaria basándose en los datos proporcionados por el mencionado proveedor (Sociedad de Tasación) referentes a riesgo de inundación fluvial, inundación marítima, incendio, riesgo sísmico o desertificación.

A cierre de 2023, Caja Rural de Navarra y Sociedad de Tasación siguen trabajando en completar el proceso de carga de datos relativos a los riesgos físicos.

A continuación, indicamos los datos de riesgos físicos de la cartera hipotecaria disponibles a cierre de 2023.

Riesgo de Inundación Fluvial	nº inmuebles	%
No identificado como zona inundable	34.940	70,3%
Z.I de inundación Frecuente (T=50 años)	789	1,6%
Z.I. Con Alta probabilidad (T=10 años)	447	0,9%
Z.I. Con probabilidad Baja o Excepcional (T=500 años)	1.775	3,6%
Z.I. Con probabilidad Media u Ocasional (T=100 años)	1.000	2,0%
(en blanco)	10.733	21,6%
Total	49.684	

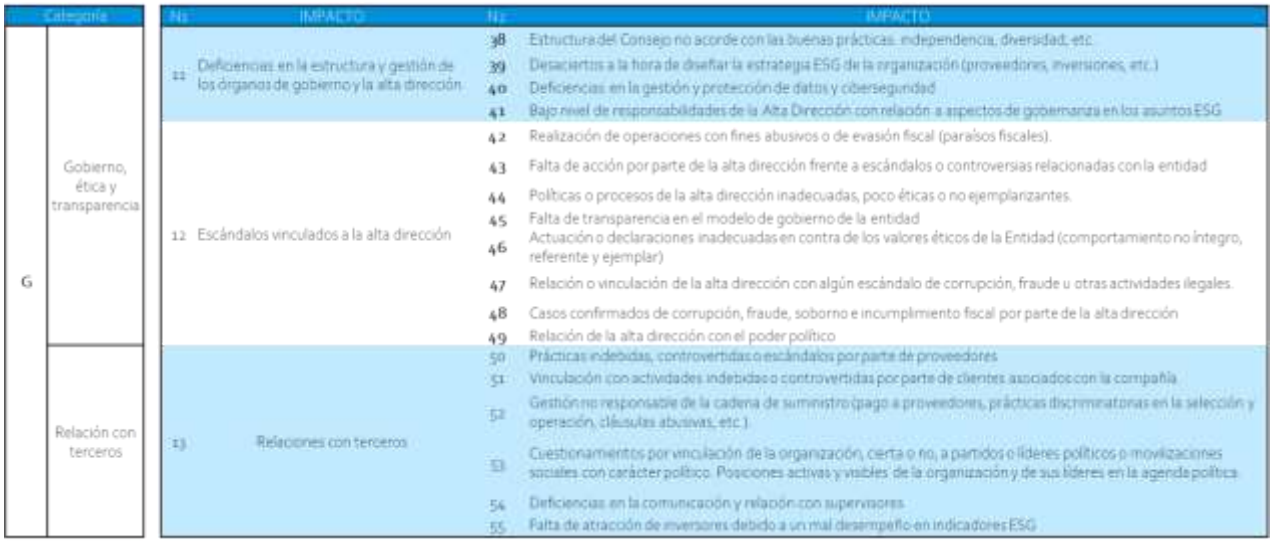
Riesgo de Inundación Marítima	nº inmuebles	%
Z.I. Con probabilidad Baja o Excepcional (T=500 años)	18	0,0%
Z.I. Con probabilidad Media u Ocasional (T=100 años)	271	0,5%
Zona No Inundable	38.663	77,8%
(en blanco)	10.732	21,6%
Total	49.684	

Riesgo de Desertificación	nº inmuebles	%
Alto	889	1,8%
Bajo	5.254	10,6%
Índice de aridez húmedo o subhúmedo	28.773	57,9%
Medio	1.492	
Muy Alto	24	0,0%
Urbano	2.508	5,0%
(en blanco)	10.744	21,6%
Total	49.684	

Riesgo Sísmico	nº inmuebles	%
Alto	21.189	42,6%
Bajo	5.394	10,9%
Medio	11.848	23,8%
Muy Alto	92	0,2%
(en blanco)	11.161	22,5%
Total	49.684	

Riesgo Sísmico	nº inmuebles	%
De 1 a 5	8.667	17,4%
Entre 6 y 10	6.965	14,0%
Entre 11 y 25	9.778	19,7%
Entre 26 y 50	8.467	17,0%
Entre 51 y 100	1.540	3,1%
Entre 101 y 500	1.679	3,4%
Entre 501 y 1000	1	0,0%
Entre 1001 y 1511	3	0,0%
(en blanco)	12.584	25,3%
Total	49.684	

- **Autoevaluación de materialidad:** la entidad realiza periódicamente una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG.



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

- **Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de renta fija**. Tales informes son construidos con base en el **scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio** en la industria y en ellos se puede obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor/contrapartida.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la entidad está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: **concesión**, "pricing", colaterales, seguimiento y reporting.
- **En cuanto al riesgo operacional**, la entidad considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, que son revisados y aprobados con periodicidad anual por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones,

responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.
Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad dispone de sendas herramientas para calcular la huella de carbono tanto operativa como financiada y está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización.

Información cualitativa sobre las carteras de negociación.

La cartera de negociación de la entidad es inmaterial tanto a efectos financieros como ASG, y por ello no se incluye información al respecto.

8. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

8.1. Valor territorial

Caja Rural de Navarra, es una entidad financiera de ámbito regional, fuertemente arraigada en los distintos territorios en los que opera (Navarra, País Vasco y La Rioja).
Su actividad afecta directamente e indirecto al desarrollo de las comunidades donde opera y al bienestar de la sociedad, además de favorecer los entornos sociales, económicos y culturales.
Asimismo, su presencia local y el alto grado de compromiso con el entorno, la convierte en un agente social relevante. Sin duda, es una notable ventaja competitiva, que le permite conocer de cerca las demandas y necesidades reales de la sociedad. Mantener unos centros de decisión cercanos le confieren, igualmente, la capacidad de ofrecer una respuesta ágil y flexible, gracias al conocimiento del territorio y de sus gentes.
Todo ello facilita que la entidad mantenga una estrecha relación con los agentes económicos y sociales, a los que atiende desde el ejercicio de su responsabilidad social corporativa.

8.2. Valor social y ambiental

Caja Rural de Navarra dispone del **Fondo de Educación y Promoción (FEP)**, como principal herramienta para desarrollar su acción social. A través de este Fondo, la entidad revierte a la sociedad una parte de los beneficios obtenidos con su actividad financiera, en lo que consideramos nuestro *dividendo social*. Cada año, se realiza un esfuerzo importante para apoyar aquellos proyectos generadores de valor y que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno, aportando soluciones a distintas necesidades sociales, medioambientales, deportivas y culturales.

PRINCIPIOS Y DIRECTRICES
El FEP se rige por las siguientes directrices, según sus estatutos:

- Destinar a este Fondo el 10 por ciento del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.
- Apoyar aquellas actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:
  a. La formación y educación de los socios y trabajadores de Caja Rural en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
  b. La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
  c. La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.
- Posibilitar colaboraciones con otras sociedades y entidades, para el cumplimiento de los fines del Fondo, pudiendo aportar, total o parcialmente, su dotación.

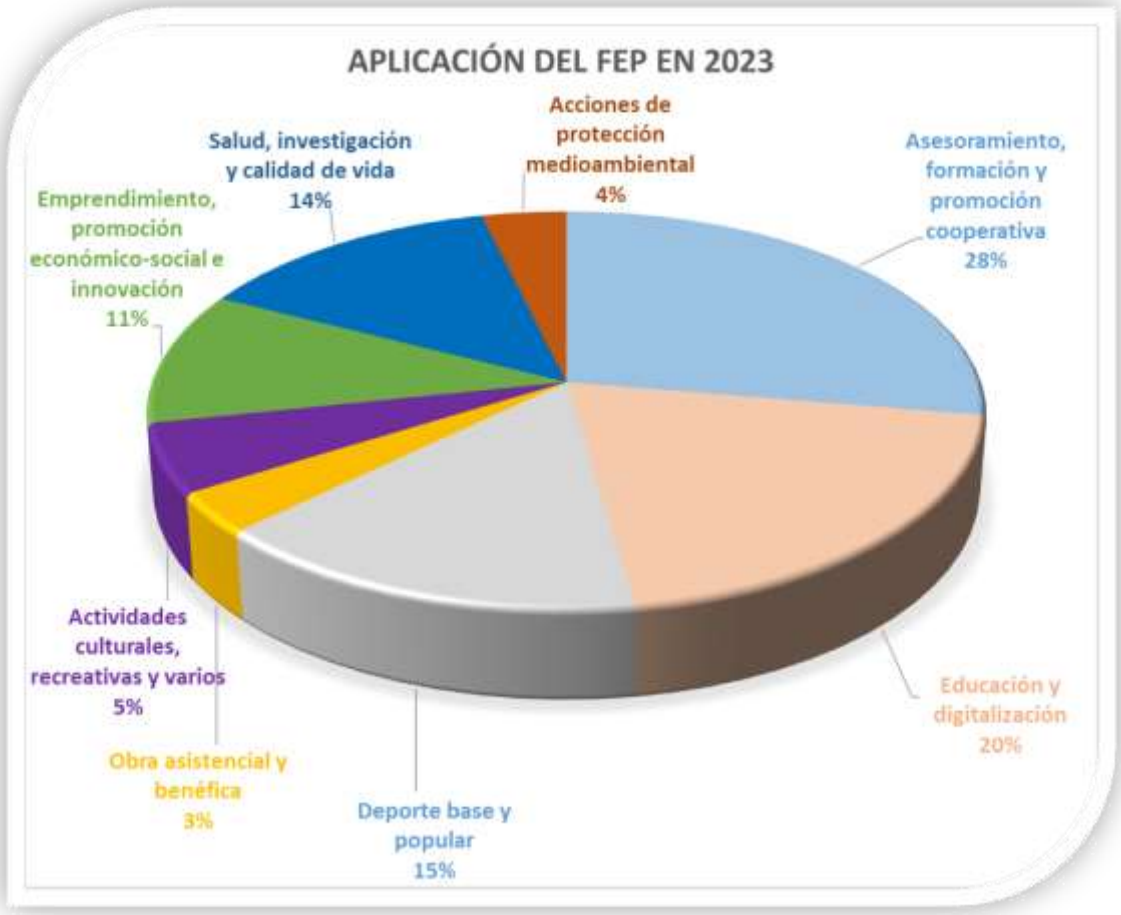
El propósito social de Caja Rural de Navarra se proyecta hacia la sociedad a través de **cuatro ejes de actividad**, trabajando en estas áreas para seguir transformando y mejorando el entorno:

1. La promoción de la salud y la calidad de vida de las personas.
2. El impulso a la educación y digitalización.
3. El apoyo al emprendimiento y la innovación.
4. La protección del medioambiente y el desarrollo local.

APLICACIÓN DEL PRESUPUESTO
A continuación, se exponen las líneas básicas del FEP aprobadas por la Asamblea General para el ejercicio 2023 y su aplicación:

- **Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa**: 2.116.543,6€ (27,64%)
- **Educación y digitalización**: 1.534.945,59€ (20,05%)
- **Deporte base y popular**: 1.154.253,22€ (15,08%)
- **Obra asistencial y benéfica**: 255.861,87€ (3,34%)
- **Actividades culturales, recreativas y varias**: 429.906,32€ (5,61%)
- **Emprendimiento, promoción económico-social e innovación**: 830.600,87€ (10,85%)
- **Salud y calidad de vida**: 1.047.888,3€ (13,69%)
- **Medioambiente y desarrollo local**: 286.712,6€ (3,74%)

TOTAL: 7.656.712,37€.



El siguiente cuadro muestra la evolución de la aplicación del FEP durante los últimos años:

(En miles de €)	**2023**		**2022**		**2021**		**2020**	
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	2.116	27,64%	2.059	32,88%	1.924	44,09%	1.788	42,86%
Obra docente e investigación	1.535	20,05%	1.577	25,18%	1.050	24,06%	769	18,44%

Ayudas al deporte	1.154	15,07%	618	9,88%	301	6,91%	84	2,00%
Obra Asistencial	256	3,34%	429	6,85%	147	3,36%	380	9,10%
Actividades culturales, recreativas y varias	430	5,62%	657	10,50%	363	8,31%	412	9,88%
Desarrollo económico y social	831	10,85%	680	10,86%	579	13,27%	739	17,12%
Bienestar y calidad de vida	1.048	13,69%	85	1,36%	-	-	-	-
Acciones de protección medioambiental	286	3,74%	156	2,49%	-	-	-	-
TOTAL	**7.656**	**100%**	**6.263**	**100%**	**4.364**	**100%**	**4.172**	**100%**

Caja Rural de Navarra centra su esfuerzo en seguir promoviendo, impulsando y poniendo en valor iniciativas y proyectos que favorezcan a personas y entidades, para la transformación económica-social del entorno y ayudar a crear una sociedad más justa y solidaria. Para ello, resulta una garantía colaborar con algunas de las entidades que llevan décadas trabajando en favor de los colectivos más vulnerables.

INICIATIVAS Y PROYECTOS IMPULSADOS

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2023 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:

COOPERATIVISMO Y DESARROLLO LOCAL

- **Mondragon City Challenge**: campeonato internacional de emprendimiento cooperativo que pretende desarrollar entre estudiantes de bachillerato y universidades de todo el mundo competencias de gestión empresarial y la capacidad de validar un modelo de negocio cooperativo.
- **Cooperativismo local:** promoción de programas de formación y profesionalización del cooperativismo en el sector primario, mediante colaboraciones con algunas de las organizaciones agrarias-ganaderas más representativas como UCAN, Abelur o Lurgintza.
- **Jornadas de Emprendimiento**, para la facilitar incorporación de jóvenes al sector agrario, en colaboración con la empresa pública INTIA. El objetivo principal, abordar el problema de relevo generacional, a la vez que se evita el despoblamiento rural y se favorece el empoderamiento de la mujer.
- **Asesoramiento a los clientes para facilitar la tramitación de las ayudas PAC**, mediante un equipo de profesionales específicamente dedicados a este fin.

PROYECTOS SOCIALES, ASISTENCIALES Y DEPORTIVOS

- **Solera Rural**: proyecto de innovación social desarrollado junto a Fundación Solera con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores en zonas rurales, mediante

la realización de diagnósticos e implementación de planes de acción que permitan el acceso a servicios de atención y de calidad, manteniendo la población en estos entornos.

- **Envejecimiento activo y saludable**: programa de actividades físicas, cognitivas y sociales dirigidas al público senior, con las que ayudarles a mantenerse activas y mejorar su salud física y mental.
- **Proyecto Hombre**: programa de apoyo a la prevención, sensibilización social, atención, tratamiento integral e investigación de la problemática de las adicciones.
- **Deporte base y popular:** acuerdos de colaboración con cerca de un centenar de clubes deportivos de nuestro entorno y concesión de becas deportivas para jóvenes, haciendo más accesible la práctica deportiva y promoviendo hábitos de vida saludables.
- **Deporte inclusivo**: promoción de actividades y competiciones de deporte adaptado a través de diferentes clubes y federaciones.
- **Carnet Joven en Navarra y La Rioja**: convenio de colaboración con Gobierno de Navarra y de Gobierno de La Rioja, para la emisión del Carné Joven. A través de esta iniciativa, se consigue que miles de jóvenes entre 14 y 30 años puedan disfrutar de servicios y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en España y más de 40 países, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de 50.000 establecimientos.

INVESTIGACIÓN, EDUCACIÓN, TECNOLOGÍA Y EMPLEO

- **Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA):** apoyo a nuevas terapias contra el cáncer, mediante el desarrollo de tres proyectos científicos sobre estrategias combinadas de inmunoterapia, desarrollo de moléculas para estimular el sistema inmune y terapias CAR-T.
- **Digitalización de personas mayores**: a lo largo de 2023 se ha continuado impartiendo talleres de formación en competencias digitales, repartidos por diferentes localidades y barrios de Navarra, País Vasco y La Rioja. Su objetivo es evitar la brecha digital y facilitar la inclusión financiera de todos ellos.
- **"Digitalízate: Transforma tu empresa"**: programa en colaboración con Cámara Navarra, para ayudar a 14 comercios a acometer la transformación digital íntegra de sus negocios, a través del diagnóstico, la formación y el acompañamiento individual.
- **Universidades**:
    - **Becas de movilidad internacional**: apoyo a los estudiantes de la Universidad de Navarra y la Universidad Pública de Navarra mediante sus programas de becas al estudio y de realización de prácticas internacionales (Erasmus, Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP Internacional, convenios bilaterales y Alumni UN).
    - **Actividades sociales**: de manera paralela, la entidad impulsa diversas actuaciones con la comunidad universitaria en el ámbito de la sostenibilidad, la divulgación científica, el voluntariado, el deporte o la salud.
    - **Creación y apoyo de un área de emprendimiento**: financiación de actividades que sirven para impulsar y fomentar el emprendimiento y la creación de nuevas empresas en la comunidad universitaria.
- **Formación Profesional**:
    - **Impulso y desarrollo del Programa Erasmus Plus**, a través de diferentes becas de movilidad internacional en colaboración con Gobierno de Navarra y HETEL. De esta forma, se proporciona al estudiante de Formación Profesional estancias en otros países de la Unión Europea que suponen una oportunidad para conocer diferentes condiciones culturales y socio laborales distintas a las de su entorno habitual.

- **Prácticas laborales en Caja Rural de Navarra**: compromiso con la formación y el empleo de los jóvenes, mediante el diseño de programas que completan la formación de los estudiantes, acercándoles a la realidad del ámbito financiero, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y facilitando su empleabilidad. A través de estos programas, se ha contribuido a la formación de más de un millar de estudiantes en los diez últimos años.

CULTURA Y SOCIEDAD

- **Toponimia en el Parque Natural de Aizkorri-Aratz**: colocación de placas para preservar la toponimia en el lado guipuzcoano de este parque natural, junto a códigos identificativos de geolocalización para situaciones de emergencias, en colaboración con la Federación de Montaña de Gipuzkoa y Diputación Foral de Gipuzkoa.
- **Festivales musicales, de teatro y danza**: apoyo al sector cultural mediante colaboraciones con los festivales Flamenco On Fire, Confluencias de Estella-Lizarra o Teatrodix.
- **Proyecto Huertas Solidarias**: proyecto al que la Caja destina recursos con el objetivo de que personas jubiladas con conocimientos de cultivo de huerta, puedan desarrollar esta actividad destinando el producto que obtienen a proyectos solidarios.
- **Bodas de Oro Matrimonios de Navarra**: reconocimiento a todos los matrimonios de Navarra, clientes de Caja Rural, que en 2023 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio.
- **Kilometroak y Nafarroa Oinez**: apoyo a la fiesta de las ikastolas de Gipuzkoa y Navarra, que trabajan en favor del euskera y por la defensa de las diferentes realidades lingüísticas.

MEDIOAMBIENTE

- **Plan de gestión forestal:** preparación y limpieza de 349,14 hectáreas, así como la repoblación de 73,53 hectáreas, repartidas en 21 actuaciones desarrolladas por Navarra y País Vasco junto a socios locales, dando continuidad a un plan de gestión propio que permite compensar una parte de las emisiones de CO2, además de generar nuevas zonas arbóreas, favoreciendo la biodiversidad local.
- **Educación ambiental**: realización de 16 jornadas de formación y concienciación dirigidas a jóvenes y adultos, con la participación de 744 personas.
- **"Hau da Green"**: concurso de educación ambiental que tiene como finalidad fomentar comportamientos ecológicos y sostenibles entre los jóvenes, acercándoles a unos valores de respeto y cuidado del medio ambiente y de su propio entorno natural. Participaron 497 escolares de Álava y Bizkaia, a través de 52 proyectos.
- **Bosque CPEN**: proyecto de reforestación en varias fincas comunales de Lesaka, con las que regenerar un espacio incendiado que se convertirá en sumidero oficial de carbono, computable para la compensación voluntaria de emisiones de efecto invernadero.
- **Granja escuela - Haritz Berri**: proyecto de educación ambiental ubicado en Ilundain, que promueve jornadas, campamentos y plantaciones para un público escolar y familiar.
- **Fundación Tierra Rapaz:** programa de acogida de animales irrecuperables en Calahorra, con el objetivo de favorecer el bienestar animal, la educación, la conservación y la investigación.
- **Servicio de bicicleta eléctrica de Pamplona**: apoyo a la movilidad sostenible en la ciudad, mediante el desarrollo de diferentes acciones dirigidas a activar a nuevos usuarios en este servicio.

EMPRENDIMIENTO

MEMORIA RSC 2023 – LÍNEA INICIA EMPRENDEDORES

Caja Rural de Navarra cuenta con una línea específica de apoyo al emprendimiento, la **Línea Inicia**, creada en el año 2007 y a través de la cual se impulsa y apoya el emprendimiento por la vía de financiación y también por el impulso y fomento de actividades relacionadas con el emprendimiento y la innovación en todos los territorios en los que opera la Caja.

Desde su origen, la Línea Inicia ha apoyado financieramente un total de 2.669 proyectos, con unos socios totales iniciales que ascendían a 4.630. De estos, en 2023 se han apoyado un total de 182 proyectos encabezados por 331 emprendedores, lo cual ha supuesto una financiación total en 2023 de 10,4M€.

El perfil de cliente/socio de proyecto apoyado desde la Línea Inicia es un hombre, de en torno a los 40 años de edad, con estudios universitarios y que inicia un proyecto en el sector servicios con la forma jurídica de una S.L. La financiación media solicitada es de 56.000€ y hay que destacar que, mayoritariamente, vienen de una situación de empleo anterior, no habiendo estado en su mayoría en situación de desempleo antes de emprender.
Es relevante indicar que desde la Línea Inicia se apuesta también por el relevo generacional en negocios, habiendo financiado 51 traspasos de negocio (28% del total de negocios apoyados en 2023).

Es especialmente importante para los emprendedores contar con una red de agentes relacionados con el emprendimiento que les ayuden en las diferentes fases de la puesta en marcha de su negocio y también en los primeros años de consolidación empresarial. Por este motivo, desde la Línea Inicia para emprendedores también contamos con acuerdos de colaboración con diferentes agentes relacionados con el emprendimiento, los cuales apoyan a los emprendedores en sus etapas iniciales tanto con formación especializada, acompañamiento en los primeros pasos del negocio y también trasladando su experiencia acumulada a lo largo de años de trabajo. Algunos de los programas y recursos que hemos puesto a disposición de los emprendedores durante 2023, han sido:

- **Impulso del emprendimiento cooperativo o de economía social:**
  - Colaboración con ANEL (Asociación Navarra de Empresas de Economía Social) https://www.anel.es/anel-y-caja-rural-de-navarra-se-alian-para-fortalecer-el-emprendimiento-cooperativo-en-navarra/
  - Colaboración con ASLE (Asociación Sociedades Laborales de Euskadi).

- **Mentorización y apoyo formativo a proyectos innovadores:**
  - Colaboración con CEIN (programa Impulso Emprendedor) https://blog.cajaruraldenavarra.com/siete-proyectos-participan-en-la-decima-edicion-de-impulso-emprendedor-con-caja-rural-de-navarra-como-colaborador/
  - Colaboración con Consorcio Eder (programa Ribera Nexo) https://blog.cajaruraldenavarra.com/caja-rural-de-navarra-colabora-con-ribera-nexo-un-programa-de-incubacion-y-aceleracion-de-proyectos-emprendedores/
  - Convocatoria de selección y aceleración de startups Berriup y Universidad Deusto / Berriup – CEIN – Sodena https://blog.cajaruraldenavarra.com/4-startups-participaran-en-el-17o-programa-de-aceleracion-de-berriup/ https://blog.cajaruraldenavarra.com/seleccionadas-las-4-startups-que-seran-aceleradas-en-la-convocatoria-caja-rural-de-navarra-berriup/

- **Fomento del emprendimiento entre jóvenes universitarios:**
  - Premios trabajos de fin de grado y máster de emprendimiento (UPNA) https://blog.cajaruraldenavarra.com/xabier-erro-xabier-leonardo-y-jon-recarte-ganadores-de-los-vii-premios-caja-rural-de-navarra-a-los-mejores-trabajos-fin-de-estudios/
  - Premios trabajos fin de estudios Fundación Escuela de Ingenieros de Bilbao.

- **Fomento del emprendimiento entre jóvenes en edades tempranas:**
  - Proyecto Mondragon City Challenge para jóvenes de ESO, bachillerato y universitarios https://blog.cajaruraldenavarra.com/rural-kutxa-empresa-colaboradora-y-mentora-de-mondragon-city-challenge/

- **Formación para emprendedores que inician negocios en sectores tradicionales:**
  - Acuerdo de colaboración con Grupo Integra, para la formación de nuevos emprendedores y programa de consolidación de negocios
  - Premios RUTA 31 CEIN https://blog.cajaruraldenavarra.com/cein-logra-la-conversion-de-113-proyectos-en-empresas-este-ano/

PERFIL DE LAS PERSONAS EMPRENDEDORAS / EMPRESAS CREADAS

DATOS FINANCIACIÓN			
	TOTAL	POR PROYECTO	%
INVERSIÓN	15.758.500€	86.585€	100%
FINANCIACIÓN	10.408.900€	57.192€	66%
APORTACIÓN FFPP.	5.349.600€	29.393€	34%

PROYECTOS APOYADOS		DESGLOSE SOCIOS (PUESTOS TRABAJO GENERADOS)			
		TOTAL	HOMBRES	MUJERES	P.JURID
NAVARRA	90	182	96	60	26
RIOJA	5	10	7	3	0
GUIPÚZCOA	23	38	19	17	2
ÁLAVA	17	37	21	10	6
VIZCAYA	47	64	33	27	4
TOTAL	184	331	178	117	38

SOCIOS	
HOMBRES	53%
MUJERES	35%
P.JURÍDICA	11%

FORMA JURÍDICA	
S.LIMITADA	38%
AUTÓNOMO	50%
S.COOPERATIVA	8%
S.IRREGULAR	3%

MOTIVACIÓN EMPRENDER	
DESEMPLEO	17%
DIVERSIFICA	17%
MEJORA EMPLEO	66%

EDAD MEDIA
38,90 años

SECTOR ACTIVIDAD	
INDUSTRIA	10%
SERVICIOS	56%
COMERCIO	16%
SALUD /DEPORTE	18%

¿ERAN CLIENTES DE CRN?	
NO CLIENTES	64%
CLIENTES	36%

TRASPASO NEGOCIO
51 traspasos (28% del total)

PROVENIENCIA PROYECTOS	
PROPIO	37%
PRESCRIPTOR	63%

ZONA	INVERSIÓN TOTAL	FONDOS PROPIOS	%	FINANCIACIÓN	%
NAVARRA	9.141.300€	2.969.880€	32,5%	5.938.200€	67,5%
RIOJA	471.500€	168.000€	35%	303.500€	65%
GUIPÚZCOA	2.032.000€	547.000€	27%	1.590.000€	73%
ÁLAVA	1.625.500€	591.000€	36%	1.035.500€	64%
VIZCAYA	2.569.200€	877.500€	34%	1.591.700€	66%
TOTAL	15.839.500€	5.153.380	34%	10.458.900€	66%

PERFIL PREDOMINANTE POR REGIÓN						
REGIÓN	SEXO	EDAD	NIVEL ESTUDIOS	SITUACIÓN LABORAL	FORMA JURÍDICA	SECTOR ACTIVIDAD
NAVARRA	Hombre	40,1 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L. / E.I.	Servicios
PAÍS VASCO	Hombre	38,6 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios

RIOJA	Hombre	41,2 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios
SUBZONAS						
GUIPÚZCOA	Hombre	37,3 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios
ÁLAVA	Hombre	41,3 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios
VIZCAYA	Hombre	39,9 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios

DATOS ADICIONALES RELEVANTES

- **Tasa de morosidad Línea Inicia:**
  - Tasa de morosidad cierre 2023: = **0,93%**
- **Proyectos totales y puestos de trabajo directos generados:**

SEGUIMIENTO ANUAL PROYECTOS TOTALES INICIA

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nº PROYECTOS AÑO	21	76	116	125	132	135	151	170	185	194	199	220	229	156	197	181	182
TOTAL ACUMULADO	21	97	213	338	470	605	756	926	1111	1305	1504	1724	1953	2109	2306	2487	2669

SEGUIMIENTO ANUAL EMPLEOS GENERADOS TOTALES INICIA

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EMPLEOS GEN	50	160	200	230	240	220	254	290	260	299	330	381	391	284	367	343	331
TOTAL ACUM	50	210	410	640	880	1100	1354	1644	1904	2203	2533	2914	3305	3589	3956	4299	4630
EMPLEOS MED /PROYECTO	2,38	2,11	1,72	1,84	1,82	1,63	1,68	1,71	1,41	1,54	1,66	1,73	1,71	1,82	1,86	1,90	1,82

- **Tasa de supervivencia proyectos apoyados (por años, a 3 años y a 5 años):**

TASA SUPERVIVIENCIA PROYECTOS INICIA (POR AÑO)

	2018	2019	2020	2021	2022
PROYECTOS APOYADOS	220	228	156	197	181
PROYECTOS QUE "HAN CAÍDO"	72	60	32	17	4
TASA DE SUPERVIVIENCIA (%)	67%	74%	79%	91%	98%

	2020	2021	2022	2023
TASA SUPERVIVENCIA 5 AÑOS	66%	70%	76%	82%
TASA SUPERVIVENCIA 3 AÑOS	70%	73%	82%	90%

(*) Tasa de éxito calculada en el año 2023 con los datos de los proyectos recopilados a cierre de 2022

A través de estas y otras acciones, Caja Rural de Navarra procura materializar su compromiso con el desarrollo económico y local, presente y futuro de la región, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma.

8.3. Valor institucional

La actividad de Caja Rural de Navarra le permite mantener un contacto directo y permanente con la sociedad. Asimismo, resulta necesario acordar políticas con los distintos agentes públicos y privados del territorio, que permitan materializar esas acciones. Por ello, son numerosos los acuerdos que mantiene suscritos nuestra entidad con el sector institucional público y privado. Damos cuenta de los acuerdos más significativos que mantiene suscritos nuestra entidad:

CONVENIOS O ACUERDOS EN VIGOR CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OTROS AGENTES

GOBIERNO DE NAVARRA - GESTION CARNET JOVEN DE NAVARRA
GOBIERNO DE NAVARRA - IRPF Y PAC
GOBIERNO DE NAVARRA - DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN (FP)
GOBIERNO DE LA RIOJA - GESTIÓN CARNET JOVEN DE LA RIOJA
GOBIERNO DE LA RIOJA - PAC
GOBIERNO VASCO - DERECHOS LINGÜÍSTICOS
GOBIERNO DE ARAGÓN - PAC
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA – TELEPEAJE VIA T
UNIVERSIDAD DE NAVARRA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
UNIVERSIDAD DE DEUSTO
HETEL - ASOCIACIÓN DE CENTROS DE FP DE EUSKADI
FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA APLICADA
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE NAVARRA
ELKARGI SDAD. GARANTÍA RECÍPROCA
IBERAVAL, SDAD. DE GARANTÍA RECÍPROCA
CEIN
CEBEK
ANEL
CONSORCIO EDER
GRUPO INTEGRA SOCIAL

ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI (OBLIGATORIOS Y MATERIALES)

ANEXO II: EINF DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA

ANEXO III: VERIFICACIÓN AENOR