

*Serie:*

# Informes Anuales

*Documento:*

## Estado de información no financiera del Grupo Banca Pueyo

*Propiedades:*

---

Código de referencia:	EINF
Versión:	1.0 - 15/03/2022
Fecha de creación:	30/07/2021
Fichero:	Estado de Información No Financiera del Grupo Banca Pueyo
Herramienta de edición:	Office 365
Autor:	Subdirección General de Organización
Empresa:	Banca Pueyo, S.A.
Estado:	Aprobado
Clasificación:	USO INTERNO

## Índice

<b>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD.</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN, ALCANCE Y BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.</b>	<b>5</b>
<b>2 MODELO DE NEGOCIO</b>	<b>5</b>
2.1 ENTORNO EMPRESARIAL Y MODELO DE NEGOCIO.	5
2.2 MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS.	7
2.3 OBJETIVOS Y ESTRATEGIA.	8
2.4 PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU FUTURA EVOLUCIÓN.	9
2.5 POLÍTICAS.	10
2.6 PRINCIPALES RIESGOS.	11
2.7 INDICADORES CLAVE.	13
2.8 ÉTICA E INTEGRIDAD.	14
2.9 MARCO DE GOBERNANZA.	16
<b>3 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	<b>17</b>
3.1 CONTAMINACIÓN.	18
3.2 ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS.	19
3.3 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.	19
3.4 CAMBIO CLIMÁTICO.	20
3.5 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.	20
3.6 DIVULGACIÓN DEL ALINEAMIENTO CON TAXONOMÍA DE LA UE.	21
<b>4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	<b>22</b>
4.1 EMPLEO.	22
4.1.1 <i>Distribución de los empleados por sexo, edad y calificación profesional.</i>	22
4.1.2 <i>Tipologías de contratos laborales.</i>	22
4.1.3 <i>Rotación del personal.</i>	23
4.1.4 <i>Remuneraciones medias y brecha salarial.</i>	24
4.1.5 <i>Remuneración media de los consejeros y directivos.</i>	24
4.1.6 <i>Medidas de desconexión laboral.</i>	25
4.1.7 <i>Empleados con discapacidad.</i>	25
4.1.8 <i>Otras cuestiones relacionadas con el empleo.</i>	26
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.	26
4.2.1 <i>Organización del tiempo de trabajo.</i>	26
4.2.2 <i>Número de horas de absentismo.</i>	27
4.2.3 <i>Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.</i>	27
4.3 SALUD Y SEGURIDAD.	28
4.3.1 <i>Condiciones de salud y seguridad.</i>	28
4.3.2 <i>Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) por sexo.</i>	29
4.4 RELACIONES SOCIALES.	30
4.5 FORMACIÓN.	32
4.6 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	33
4.7 IGUALDAD.	33
<b>5 DERECHOS HUMANOS</b>	<b>34</b>
<b>6 PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	<b>34</b>
<b>7 SOCIEDAD</b>	<b>36</b>
7.1 COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.	36
7.2 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.	36

7.3	CONSUMIDORES.....	37
7.3.1	<i>Publicidad veraz</i> .....	37
7.3.2	<i>Servicio de Atención al Cliente</i> .....	38
7.3.3	<i>Número de reclamaciones recibidas</i> .....	38
7.3.4	<i>Entorno digital</i> .....	39
7.4	INFORMACIÓN FISCAL.....	39
	<b>ANEXO I. TABLA DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE.</b> ....	<b>40</b>
	<b>ANEXO II. CONTENIDOS GRI'S UTILIZADOS.</b> ....	<b>43</b>

## Compromiso de la Dirección en materia de Sostenibilidad.<sup>1</sup>



### COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

D. Francisco Javier del Pueyo Villalón, con NIF 53263158-B, en representación de BANCA PUEYO, S.A., con NIF A06001671, y domicilio social en calle Virgen de Guadalupe, 2. 06700 - Villanueva de la Serena (Badajoz), y en su calidad de Director General de nuestra entidad,

Declara su compromiso de continuidad en el desarrollo e implantación de políticas que integren la sostenibilidad, así como en la incorporación de criterios de sostenibilidad en su día a día y en todo lo que constituye su actividad, tanto en la relación con clientes como en sus procesos internos. En este sentido, la definición y ejecución de la estrategia de sostenibilidad tiene carácter transversal, siendo responsabilidad de todas las áreas del Grupo incorporarla progresivamente en su agenda estratégica y en sus dinámicas de trabajo.

El Grupo desarrollará su actividad en el ámbito de la sostenibilidad basándose en los siguientes principios generales que ya aplica en sus diversas políticas de gestión: - Integridad. - Prudencia en la gestión de riesgos. - Transparencia. - Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo. - Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. - Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través del fomento de medidas de sostenibilidad concretas, tales como la elaboración de la primera Política General de Sostenibilidad del Grupo, dentro del contexto de Banca responsable, con la finalidad de crear valor a largo plazo, así como la gestión de los riesgos sociales y medioambientales, y como el cambio climático, la escasez de recursos o las violaciones de derechos sociales. De igual modo, y bajo el compromiso con la Responsabilidad Social que la Empresa tiene asumido, son varias las acciones recogidas en este contexto que tratarán de identificar, para más adelante actuar, si fuera necesario, contra los posibles impactos medioambientales, sociales y/o de gobernanza que nuestra actividad pueda ocasionar.

Finalmente, queremos transmitir nuestro apoyo más sincero y disposición a nuestras empresas clientes, proveedoras y entorno social en general, animándolos a que traten de aportar, con su trabajo y esfuerzo diario, medidas concretas que redunden en la sociedad como son las cuestiones medioambientales y sociales, las relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno

En Villanueva de la Serena (Badajoz), a 16 de febrero de 2022

Firma Dirección

## 1 Introducción, alcance y bases para la formulación del Estado de Información No Financiera.

El presente informe se emite de conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (RDL 1/2010 de 2 de julio) y la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015 de 20 de julio) en materia de información no financiera y diversidad.

El Consejo de Administración de Banca Pueyo, S.A., cómo entidad dominante del grupo Banca Pueyo, en adelante la Banca, emite el presente Estado de Información No Financiera referido al ejercicio fiscal de 2021, el cual ha sido auditado por un tercero independiente.

El alcance de este documento es el Grupo Banca Pueyo, elaborándose como documento separado formando parte del Informe de Gestión Consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas.

El presente Estado de Información no Financiera se ha elaborado haciendo referencia a una selección de estándares e indicadores recogidos en la guía internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), publicados en 2016. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI<sup>2</sup>.

Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa [www.bancapueyo.es](http://www.bancapueyo.es).

## 2 Modelo de negocio

### 2.1 Entorno empresarial y modelo de negocio.

Banca Pueyo, S.A.<sup>3</sup> es una entidad financiera y es la sociedad dominante del Grupo Banca Pueyo. Está registrada en el Banco de España con el número de registro 0078.

El domicilio social<sup>4</sup> está ubicado en la calle Virgen de Guadalupe, número 2, de Villanueva de la Serena (Badajoz).

Banca Pueyo S.A. es una Sociedad Anónima<sup>5</sup> con CIF: A06001671.

Además de Banca Pueyo, S.A. como cabecera del grupo, el resto de las sociedades que integran el grupo Banca Pueyo son:

Entidades dependientes	Porcentaje de participación
Pueyo Pensiones E.G.F.P., S.A.	100%
Logística de Repartos Extremeños, S.L.	100%
Torrucas 21, S.A.	100%
Pueyo Mediación, S.L.	100%
Novadorna, S.A.	100%
Alameda Suite, S.L.	100%

<sup>1</sup> Firma eliminada por motivos de seguridad.

<sup>2</sup> GRI 102-54

<sup>3</sup> GRI 102-1

<sup>4</sup> GRI 102-3

<sup>5</sup> GRI 102-5

El número de accionistas de Banca Pueyo es de 9, de los cuales 6 son personas jurídicas y 3 personas físicas. Todas las sociedades que integran el grupo son participadas al 100% por la matriz, Banca Pueyo. El grupo cuenta con 311 empleados al cierre de 2021.

La Banca es miembro de la Asociación Española de Banca (AEB)<sup>6</sup>. La AEB defiende y representa los intereses colectivos de sus miembros en los distintos ámbitos que afectan a su actividad. Ofrece un foro de intercambio de información y mejores prácticas, así como de discusión de iniciativas legislativas y de coordinación de posiciones comunes, las cuales son defendidas frente a las contrapartes relevantes, tanto nacionales como internacionales. La AEB además actúa de interlocutor en el convenio laboral colectivo del sector y regulariza los procedimientos operativos en las relaciones entre bancos y con la administración pública. La AEB representa a sus asociados en la Federación Bancaria Europea (EBF) y, a través de ella, en la Federación Bancaria Internacional (IBFed), participando en sus órganos de gobierno, comités y grupos de trabajo. Además, contribuye a la formación académica en materia financiera y bancaria a través del Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF), institución docente que depende de la Fundación AEB. Es también miembro del consejo asesor del Instituto Bancario Europeo (EBI).

Banca Pueyo, como entidad financiera, está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

El modelo de negocio<sup>7</sup> se basa en la actividad de banca comercial, enfocada principalmente en particulares (hogares), autónomos, pequeñas y medianas empresas y profesionales. La actividad de banca comercial se encuentra complementada con la comercialización de fondos de inversión, planes y fondos de pensiones, venta de seguros y servicio de compraventa de valores.

Las principales líneas de negocio, productos y servicios<sup>8</sup> del grupo son:

Línea	Sub-línea
Préstamos y créditos	Préstamos y créditos a particulares
	Préstamos y créditos a empresas
Depósitos	Cuentas corrientes
	Cuentas de ahorro
	Cuentas a plazo
Negociación y ventas	Inversión en Deuda Pública
	Renta fija de empresas
	Depósitos en EE.FF.
Intermediación	Mercado de valores
	Fondos de inversión
	Planes de pensiones
Servicios de pago	Transferencias
	Domiciliaciones
	Tarjetas
Seguros	Intermediación en la venta de seguros

La Banca dispone de una Política de aprobación de nuevos productos y servicios<sup>9</sup>, en el que se contempla dentro de los criterios generales para su aprobación la *“Disponibilidad de herramientas internas y experiencia adecuadas para comprender y controlar los riesgos asociados”*.

La Banca dispone de una fuerte implantación digital encontrándose disponible para los clientes a través de una amplia gama de canales: red de oficinas, cajeros (propios y de otras entidades con las que dispone

<sup>6</sup> GRI 102-13

<sup>7</sup> GRI 102-6

<sup>8</sup> GRI 102-2

<sup>9</sup> GRI 102-11

de acuerdos suscritos al respecto en condiciones ventajosas) y banca digital (internet y móvil). Banca Pueyo cuenta con dos dominios operativos en internet: [www.bancapueyo.es](http://www.bancapueyo.es) (información corporativa y comercial) y [www.e-pueyo.com](http://www.e-pueyo.com) (banca digital). Igualmente, los consejeros de la entidad cuentan con acceso a través de internet a toda la documentación necesaria para el ejercicio de sus cargos.

Existen acuerdos con otras entidades para la prestación de servicios a sus clientes, Banco Inversis para la comercialización de fondos de inversión y compraventa de valores, diversas compañías de seguros para la comercialización de seguros a través de su filial Pueyo Mediación, S.L.

A 31 de diciembre de 2021<sup>10</sup>, el grupo Banca Pueyo dispone de un activo que se eleva a 2.278 millones de euros, con un crédito a la clientela de 1.217 millones de euros. El margen bruto alcanzó la cifra de 47,86 millones de euros, y el beneficio neto fue de 15,4 millones de euros. El patrimonio neto del Grupo Banca Pueyo alcanza los 191,6 millones de euros.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de las magnitudes más relevantes de la actividad del grupo Banca Pueyo durante los últimos cuatro ejercicios:

Año	Oficinas	Crédito a la clientela	Depósitos	Resultados	Total Activo	Fondos Propios
2018	116	936.074	1.305.123	18.271	1.640.398	149.392
2019	117	1.004.064	1.386.737	16.032	1.671.349	159.970
2020	119	1.075.357	1.583.622	13.518	2.025.233	173.243
<b>2021</b>	<b>120</b>	<b>1.164.882</b>	<b>1.770.919</b>	<b>15.459</b>	<b>2.278.186</b>	<b>187.541</b>

Nota: los importes están expresados en miles, las oficinas en unidades.

En relación con los cambios producidos en la organización<sup>11</sup> durante 2021, se informa que:

1. Se ha abierto una nueva oficina en la localidad de Majadahonda, provincia de Madrid. Manteniéndose el resto de oficinas, con lo que el total de oficinas abiertas al público a final de 2021 era de 120 oficinas.
2. No se ha producido ninguna alteración en la estructura del capital social, manteniéndose el número de accionistas y sus participaciones.
3. Durante el primer semestre de 2021 se ha producido la migración a la nueva plataforma de medios de pago de Cecabank que, entre otras mejoras de menor calado, nos va a permitir disponer de ingresadores de efectivo en la red de cajeros de la entidad
4. Se ha acordado la migración de la plataforma de Google a Microsoft Office 365, la cual se producirá a lo largo de 2022, estando en este momento en fase piloto con un pequeño grupo de usuarios.
5. Nos hemos adherido al Contrato de Prestación de Servicios de Calificación de Proveedores del Centro de Cooperación Interbancaria, dentro del marco del programa Pinakes, que nos permitirá obtener una calificación desde el punto de vista de la seguridad de la información de nuestros proveedores de tecnología.

## 2.2 Mercados en los que operamos.

El ámbito de actuación<sup>12</sup> se extiende al estado español, si bien centra su actividad principalmente en la Comunidad de Extremadura, en la Comunidad de Madrid y en la provincia de Sevilla, dónde tiene oficinas físicas.

<sup>10</sup> GRI 102-7

<sup>11</sup> GRI 102-10

<sup>12</sup> GRI 102-4 y GRI 102-6

La distribución por provincias de las oficinas es la siguiente:

- 99 oficinas en la provincia de Badajoz.
- 9 oficinas en la provincia de Cáceres.
- 10 oficinas en la provincia de Madrid.
- 2 oficinas en Sevilla.

### 2.3 **Objetivos y estrategia.**

Los **objetivos** principales de Banca Pueyo, marcados en su Plan Estratégico 2021-2023 son entre otros:

- Ofrecer a sus clientes una amplia variedad de productos de inversión y de financiación, y servicios financieros y de pago, siendo líderes en sus zonas de actuación.
- Crecimiento sostenible, lo que implica seguir consolidando crecimiento de los últimos ejercicios, manteniendo unos adecuados niveles de capital y liquidez.
- Prestar un servicio de calidad a sus clientes, mediante una atención personalizada y manteniendo el contacto permanentemente mediante el uso de las tecnologías. Se está realizando un gran esfuerzo por el incremento de los servicios digitales a clientes (pagos inmediatos, firmas y notificaciones remotas, funcionalidades ampliadas en Banca Digital y app móvil)

En esta época marcada por la digitalización y por el uso de la tecnología en la prestación de servicios a distancia, Banca Pueyo tiene su razón de ser porque, además de estar realizando un gran esfuerzo en estos procesos de renovación tecnológica y de canales, sigue manteniendo una presencia física a través de una red de oficinas densa para nuestro tamaño, con personas y medios capaces de dar satisfacción a nuestros clientes en sus necesidades financieras, hasta en localidades de escasa población.

Nuestra principal vocación es la de atender las demandas de nuestros clientes, que son principalmente particulares (hogares), autónomos, pequeñas y medianas empresas y profesionales.

Banca Pueyo ya es un referente en el sector financiero extremeño, tanto por su trayectoria, como porque a pesar de la actual situación de crisis pandémica, no sólo no ha disminuido su cuota, sino que ha incrementado el volumen de negocio, manteniendo el número de oficinas de atención directa.

Así se refleja en el **Plan Estratégico 2021-2023** del Grupo Banca Pueyo aprobado por el Consejo de Administración de Banca Pueyo<sup>13</sup>.

Los pilares estratégicos sobre los que descansa el Plan son:

- **Crecimiento sostenible**, de los principales parámetros de la entidad.
- **Rentabilidad**, con el objetivo de mantener unos adecuados ratios de eficiencia y rentabilidad.
- **Personas**, principalmente centrado en su formación continua.
- **Tecnología**, principalmente en todo lo referente a digitalización y ciberseguridad.
- **Normativa** para mantener al grupo actualizado en la incesante normativa nacional, europea e internacional que afecta principalmente a las entidades financieras.

---

<sup>13</sup> GRI 102-14



## 2.4 Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.<sup>14</sup>

Los principales factores que pueden afectar a la futura evolución del grupo Banca Pueyo, vienen definidas en su Plan Estratégico: **amenazas** que pueden afectar negativamente a su futuro, y al mismo tiempo se recogen una serie de **oportunidades** que se nos brinda para poder incrementar nuestra previsiones de crecimiento.

### Amenazas.

- Sigue amenazante sobre el sector financiero algunas cláusulas que pudieran ser impugnadas en los tribunales, generando inseguridad jurídica en la toma de decisiones. Para evitar esta contingencia en el futuro, se ha desarrollado una Política de aprobación de nuevos productos, que intenta minimizar este riesgo operacional.
- Impacto de la pandemia por COVID 19 en la economía española, y preocupación por las previsiones de la evolución de la actual crisis económica provocada por ella. Toda la gestión de esta amenaza la está llevando a cabo un Comité creado ad hoc, formado por la alta dirección de la entidad.
- Incremento incesante de la normativa española y europea, así como de los cambios continuos en la misma. Esta amenaza se está mitigando mediante la incorporación progresiva de personal al Área de Cumplimiento Normativo, que se ha visto incrementada en 1 persona durante 2021.
- Alta competencia en el sector por el crédito de calidad. Nuestra política comercial, marcada por nuestra Dirección General y Comercial, así como nuestra flexibilidad en la contratación de productos mitiga en parte esta amenaza.
- Tipos de interés negativos del EURIBOR. Para ello los diferenciales aplicados sobre la referencia se han ido incrementando ligeramente durante los últimos ejercicios.
- Estrechamiento del margen de intermediación. Este margen se viene estrechando durante los últimos ejercicios y entre las medidas adoptadas se encuentran la reducción de los costes de producción, al objeto de poder mantener el margen bruto.
- Entrada de nuevos competidores. La directiva de pagos conocida como PSD2 supone la entrada a terceras partes intervinientes en los sistemas de pago, para lo que tenemos que estar incorporando productos y servicios que retengan a nuestros clientes.

### Oportunidades.

- Incremento de cuota de mercado por desaparición de entidades financieras en Extremadura. Las fusiones llevadas a cabo por las Cajas de Ahorro extremeñas en otros grupos y el cierre de oficinas llevado a cabo, nos está presentando la oportunidad de ocupar un mayor espacio en nuestro entorno. No solo las entidades que fueron extremeñas están cerrando oficinas, sino que otras entidades, bien por fusión, bien por falta de rentabilidad también las están cerrando. La actividad de nuestra red comercial es la encargada de crecer en cuota de mercado dentro de los ámbitos geográficos en los que operamos.
- Crecimiento en el sector de empresas. Existe aún un gran potencial de crecimiento dentro del segmento de empresas, ya sean personas jurídicas o autónomos. Nuestra área de Banca Empresa tiene entre sus cometidos, el crecimiento en este segmento de clientes.
- Oficina virtual y nuevos canales de contratación. Banca digital como eje principal para dar servicios remotos a nuestros clientes utilizando sistemas de firma digital para la contratación,

---

<sup>14</sup> GRI 102-15

el uso de app's en los smartphones y el desarrollo de negocio en el entorno de pagos inmediatos y Bizum.

## 2.5 Políticas<sup>15</sup>.

El Consejo de Administración tiene encomendada, entre otras, la función de aprobación y revisión de las distintas políticas de la entidad. Estas políticas sientan los principios y normas que la entidad se compromete a cumplir y sobre la que han de girar toda su normativa interna y sus procedimientos.

Durante el ejercicio de 2021 se han aprobado y/o revisado las siguientes políticas por parte del Consejo de Administración:

Política/Manual/Código	Fecha de aprobación/revisión
Plan de Sucesión del Consejero	27 de enero de 2021
Plan de Formación del Consejo de Administración	27 de enero de 2021
Reglamento del Consejo de Administración	25 de marzo de 2021
Política de Gestión de Conflictos de Interés	25 de marzo de 2021
Política de Diversidad del Consejo de Administración	26 de octubre de 2021
Política de Idoneidad de los Miembros del Consejo de Administración y Personas con Funciones Clave en la Entidad	25 de marzo de 2021
Procedimiento de asignación y retirada de titulares de funciones clave	25 de marzo de 2021
Política de Gobierno Interno	27 de enero de 2021 26 de octubre de 2021
Política de Cumplimiento Normativo	27 de enero de 2021
Estatuto de la Función de Cumplimiento	27 de enero de 2021
Política de Comunicación Comercial	27 de enero de 2021
Política de Protección de Datos	25 de marzo de 2021
Manual de Prevención de Riesgos Penales	27 de enero de 2021 27 de julio de 2021
Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales*	8 de marzo de 2021 14 de septiembre de 2021
Política de Gestión del Ciclo de Vida del Outsourcing	26 de octubre de 2021
Política de la Función de Riesgos	27 de enero de 2021
Marco de Apetito al Riesgo	25 de marzo de 2021 26 de octubre de 2021
Política de Riesgo de Crédito	26 de octubre de 2021
Política de Riesgo Reputacional	26 de octubre de 2021
Política de Riesgo Operacional	25 de marzo de 2021
Política de Riesgo de Liquidez	26 de octubre de 2021
Política de Riesgo de Mercado	26 de octubre de 2021
Política de Riesgo Estructural	26 de octubre de 2021

<sup>15</sup> GRI 103

Política/Manual/Código	Fecha de aprobación/revisión
Política sobre el Umbral de Significatividad de las Obligaciones Crediticias Vencidas	27 de enero de 2021
Política General de Sostenibilidad	25 de marzo de 2021
Política de Salvaguarda de activos de clientes	27 de mayo de 2021
Política de Mejor Ejecución	25 de marzo de 2021
Manual SPPI	25 de marzo de 2021
Política de Seguridad de la Información	26 de octubre de 2021

\*Su revisión/modificación está delegada en el Comité de PBC del Grupo Banca Pueyo

En cada una de las Políticas se establecen indicadores que miden el grado en que dichas políticas se están cumpliendo y/o indicadores que miden el nivel de riesgo asumido en la materia que les concierne. En el apartado 2.8 se recogen los principales indicadores clave relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, el respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

## 2.6 Principales riesgos<sup>16</sup>.

El Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Banca Pueyo, aprobado por el Consejo de Administración, contiene aquellos riesgos importantes a los que está expuesta la Entidad en el ejercicio de su actividad.

Este Marco tiene por objeto definir los aspectos funcionales y de gobierno, relacionados con la definición, aprobación y seguimiento del apetito por el riesgo, así como los principales procesos asociados y los instrumentos que permitan su adecuado desarrollo e implantación. El Marco de Apetito al Riesgo es una herramienta de gestión que permite al Consejo de Administración: (i) formalizar la declaración de apetito al riesgo; (ii) formalizar el mecanismo de supervisión y vigilancia de los riesgos, de manera que se asegure el cumplimiento del apetito al riesgo y (iii) reforzar la cultura de riesgos.

De acuerdo con la metodología empleada para el Informe de Autoevaluación de Capital y Liquidez, Banca Pueyo tiene un **perfil de riesgo global medio-bajo** que indica que el riesgo de que la entidad tenga dificultades en el futuro es bajo.

La estrategia de gestión de riesgos está basada en el principio de prudencia, cada uno de los riesgos materiales identificados cuenta con su propia Política y con instrumentos de gestión adecuados.

Para determinar la relevancia o materialidad de los riesgos se considerarán aquellos que puedan provocar un impacto en aspectos significativos para la Entidad, como puede ser el resultado del ejercicio (PyG), la estrategia definida por Banca Pueyo o por el interés que tenga la Entidad en gestionarlos.

De esta manera, se han identificado las siguientes categorías de riesgos:

### A) Riesgos Financieros:

- Riesgo de Crédito: Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento por el deudor de sus obligaciones contractuales. Surge cuando, por problemas de solvencia o liquidez o por

<sup>16</sup> GRI 103

riesgos específicos del país de la contraparte, los activos prestados no pueden recuperarse parcial o totalmente.

- **Riesgo de Concentración:** Está incluido dentro del Riesgo de Crédito y se da cuando una cartera tiene poca diversificación, es decir, la mayor parte del negocio se centra en unas pocas áreas concretas. Entre otras, se encuentran la concentración por cliente y la concentración por zona geográfica y sector. Implica la posibilidad de sufrir mayores pérdidas en caso de incumplimiento de un deudor o de condiciones desfavorables en un país o conjunto de países o sectores.
- **Riesgo de Mercado:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de movimientos adversos en los precios de mercado de los instrumentos negociables con los que opera la Entidad. Actualmente, Banca Pueyo no tiene una cartera de negociación significativa, por lo que no se considera material este riesgo.
- **Riesgo de Tipo de Interés estructural:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios de la Entidad o sobre el valor neto de sus activos.
- **Riesgo de Liquidez:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas por no tener fondos líquidos disponibles para hacer frente a las obligaciones de pago puntualmente, debido a desfases de caja o a necesidades imprevistas.
- **Riesgo de Negocio:** Es el riesgo de pérdidas en las ganancias y capital como resultado de decisiones de negocio erróneas o con retraso, que pueden resultar por debajo de lo esperado, incluso en el caso de que hayan sido correctas en el momento en que fueron adoptadas, dada la información disponible en ese momento.
- **Riesgo de Apalancamiento:** Se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas a consecuencia de la caída de los precios de los activos, derivada de la necesidad de reducir el apalancamiento de una entidad o los desfases entre sus activos y sus obligaciones.

#### **B) Riesgos no financieros**

- **Riesgo Operacional:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos. Dentro de este Riesgo se integran los Riesgos TIC y de seguridad, aquellos relativos a los posibles fallos en los componentes de seguridad de la información, la ciberseguridad y a la continuidad operativa. Estos riesgos están cobrando cada vez más importancia tanto para las entidades como para el supervisor, por lo que la Entidad barajará en los próximos años deslizar estos riesgos del riesgo operacional.
- **Riesgo Reputacional:** Es el derivado de actuaciones de la Entidad que posibiliten una publicidad negativa relacionada con sus prácticas y relaciones de negocios, que pueda causar una pérdida de confianza en la institución y, por esta vía, afectar a su solvencia.
- **Riesgo de Cumplimiento Normativo:** Se deriva de actuaciones que propicien un incumplimiento de requerimientos regulatorios y/o legales o de las políticas internas de la Entidad, pudiendo acarrear pérdidas, así como posibles sanciones o medidas disciplinarias, económicas o no.
- **Riesgo Estratégico:** Es aquel entendido como el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno. Para ello se debe tener en cuenta el modelo de negocio de la entidad, el cual es un elemento clave sobre el que pivota el riesgo estratégico. Debe ser viable y sostenible, es decir, capaz de generar resultados acordes a los objetivos del Grupo, cada año y al menos durante los tres años siguientes, además de ser consistente con la visión en el largo plazo. Banca Pueyo no ha realizado análisis de materialidad donde se hayan identificado qué grupos son de interés para la Entidad.

Durante 2021, el Área de Gestión de Riesgos ha incluido dentro de la Taxonomía de Riesgos de Banca Pueyo a los riesgos **ESG** que obedecen al acrónimo inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo. Ahora, la inclusión de estos riesgos no tiene otra implicación que la de toma de conciencia y fortalecer la cultura de riesgos que existe en la Entidad.

- El factor ambiental (**Environmental**), para tomar decisiones en función de cómo afectan las actividades de las empresas en el medio ambiente.
- El factor social (**Social**), para tener en cuenta la repercusión que tienen en la comunidad las actividades desempeñadas por la compañía, por ejemplo, en términos de diversidad, derechos humanos o cuidados sanitarios.
- Y el factor de gobierno (**Governance**), que estudia el impacto que tienen los propios accionistas y la administración, y se basa en cuestiones como la estructura de los consejos de administración, los derechos de los accionistas o la transparencia, entre otros.

Estos riesgos tienen características propias, su impacto se materializará a través de los riesgos tradicionales, y en particular los de crédito, de mercado, de liquidez y operacional. Por este motivo, en los próximos años se integrarán en los procedimientos de gestión actuales, adoptando para ello un enfoque global.

## 2.7 Indicadores clave.

Banca Pueyo utiliza una serie de indicadores para realizar un seguimiento del efecto que sus políticas tienen y persiguen. En concreto para los aspectos medioambientales, sociales y laborales los indicadores utilizados son los siguientes:

Área	Indicador	Responsable	Seguimiento
Medioambientales	Kilogramos de papel reciclado.	Secretaría General	Anual
	Consumo de tóner para impresoras y fotocopiadoras		
	Consumo de papel.		
	Consumo de energía.		
	Consumo de energía de procedencia verde.		
	Autoconsumo de energía renovable.		
	Consumo de combustibles fósiles.		
	Consumo de agua		
Sociales y laborales	Distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional.	Área de RR.HH.	Anual
	Rotación del personal por sexo, edad y categoría profesional.		
	Tipología de contratos por sexo, edad y categoría profesional.		
	Altas de empleados nuevos por sexo, edad y categoría profesional		
	Remuneraciones medias y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional.		
	Empleados con discapacidad superior al 33%.		
	Horas de absentismo laboral.		
	Bajas por maternidad/paternidad y nº de reincorporaciones por sexo.		

Área	Indicador	Responsable	Seguimiento
	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por sexo.		
	Horas totales de formación y media por empleados distribuidas por sexo.		
Prevención de Blanqueo de Capitales	Número de operaciones sospechosas declaradas	OCI PBC	Anual
	Número de solicitud de información de clientes realizadas por SEPBLAC u otros organismos competentes.		
Sociedad, desarrollo sostenible y consumidores.	Número de usuarios de banca digital	SAC	Anual
	Número de usuarios de correo web		
	Número de reclamaciones recibidas por el SAC.		

## 2.8 Ética e integridad.

Banca Pueyo es consciente de la necesidad de que todos los empleados y personas que trabajan en ella cumplan con un conjunto de principios éticos y de buenas prácticas bancarias en el ejercicio de su profesión. En este sentido, la Comisión Ejecutiva de Banca Pueyo elaboró y aprobó el Código Ético<sup>17</sup> del grupo Banca Pueyo, el cual deberá ser cumplido y respetado por todas las personas que presten sus servicios profesionales en Banca Pueyo y en aquellas otras empresas pertenecientes a su grupo (agentes, becarios, personas en prácticas, personas subcontratadas y, en general, a todas las personas que trabajen o presten sus servicios al Banco/Grupo, así como a los familiares y personas vinculadas a los empleados). Todos los empleados han de leer y firmar el Código Ético y reciben formación sobre él, siendo accesible a todos los empleados a través de la Intranet de la entidad.

El Código Ético se configura como un referente de la actuación de administradores, directivos y empleados a la hora de reafirmar una verdadera cultura ética corporativa que, partiendo del respeto a la legalidad, imponga a todo el personal del Grupo la obligación de denunciar cualquier tipo de conducta impropia de la que tenga conocimiento<sup>18</sup>. Los Principios de este Código Ético son:

- Artículo 1. Principios generales
- Artículo 2. Confidencialidad
- Artículo 3. Programas y sistemas informáticos
- Artículo 4. Lealtad profesional
- Artículo 5. Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación
- Artículo 6. Respeto a las personas
- Artículo 7. Conciliación del trabajo y vida personal
- Artículo 8. Operaciones particulares de los empleados
- Artículo 9. Cumplimiento con la Hacienda Pública
- Artículo 10. Respeto a la Propiedad Intelectual y acciones publicitarias
- Artículo 11. Órganos de control

<sup>17</sup> GRI 102-16

<sup>18</sup> 412-2

El Código Ético se sitúa como parte esencial del Manual de Prevención de Riesgos Penales, pues el desarrollo de éste debe partir del cumplimiento de los principios de conducta reflejados en el Código Ético.

El Grupo Banca Pueyo dispone de un Modelo de organización y gestión de riesgos penales que refleja el sistema interno de organización, vigilancia y control exigido por la legislación penal, que cuenta con un Mapa de riesgos penales, controles asociados del Grupo Banca Pueyo y con el Comité de Cumplimiento como encargado de velar por el seguimiento y control de este procedimiento. Este modelo está constituido además por los siguientes elementos:

- Código Ético: documento comentado anteriormente.
- Canal de denuncias: En cumplimiento del artículo 31 bis.5.3 C.P. se cuenta con un canal de comunicación interno donde los empleados, administradores o proveedores podrán, y deberán, poner en conocimiento del Comité de Cumplimiento los riesgos e incumplimientos detectados en el ámbito su actividad profesional.

Esta herramienta podrá ser utilizada, tanto para plantear las cuestiones respecto a la interpretación del Código Ético como para denunciar los hechos que supongan una contravención del Código Ético o que puedan resultar ilícitos tanto civiles como penales.

El canal de denuncias es confidencial y el Comité, en cumplimiento del mandato recibido del Consejo de Administración, asegura la indemnidad de la persona que utilice el canal de buena fe. Si así lo desea, el denunciante podrá presentar su denuncia de forma anónima. A continuación, se indica el número de denuncias recibidas en los últimos tres años:

Año	Número denuncias
2019	0
2020	0
2021	0

- Auditoría Externa: El Grupo se encuentra sometido, tanto a las inspecciones y auditorías externas realizadas por el regulador, como a las auditorías anuales realizadas por un experto independiente sobre la adecuación de las cuentas anuales a la imagen fiel de las sociedades y del Grupo.
- Aplicaciones informáticas centralizadas de control interno respecto a la actividad y áreas de negocio y tesorería del Grupo.
- Servicio de atención al cliente centralizado y proceso de recepción, análisis y respuesta de las consultas o quejas planteadas por los clientes.
- Formación específica en materia de prevención de riesgos penales: El Grupo imparte de forma periódica programas de formación en la prevención de riesgos penales y en detección y reacción ante posibles ilícitos penales.
- Página web corporativa: El compromiso de transparencia e información continua del Grupo se fundamenta, entre otras actuaciones, en el desarrollo de la página web corporativa donde se encuentra la información de la sociedad y sus documentos corporativos<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> <https://www.bancapueyo.es/cuentas-anuales>, <https://www.bancapueyo.es/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones>



## 2.9 Marco de gobernanza<sup>20</sup>.

La Banca cumple con las disposiciones contenidas en la Guía EBA/GL/2021/05 sobre gobierno interno de la Autoridad Bancaria Europea (EBA en inglés), aplicando el principio de proporcionalidad (artículo 74, apartado 2, de la Directiva 2013/36/UE), para lo que se ha tenido en cuenta el tamaño, la organización interna y la naturaleza, escala y complejidad de las actividades al desarrollar y aplicar sus sistemas de gobierno interno.

Igualmente, cumple con los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno de las entidades de crédito españolas establecidos por la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el Real Decreto 84/2015 que la desarrolla y la Circular 2/2016, de 29 de enero, de Banco de España.

Banca Pueyo dispone de un marco de gobierno que aborda los siguientes aspectos: la estructura organizativa y su adecuación a las actividades y riesgos asumidos por el Banco, el cumplimiento de una estructura de tres líneas de defensa, las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración y sus miembros, la composición, procedimientos, funciones y responsabilidades de los Comités del Consejo, el establecimiento de una cultura corporativa de riesgos y la normativa interna, y la política que la acompaña, así como los procedimientos de control interno que aseguran su efectivo cumplimiento.

La Junta General de Accionistas de Banca Pueyo es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Entidad. Por su parte, el Consejo de Administración dispone de las más amplias atribuciones para la administración de la Entidad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los Estatutos, es el máximo órgano de decisión y el responsable de los riesgos que asuma la Entidad.

El Consejo de Administración de Banca Pueyo está compuesto por el número de vocales que designe la Junta General de Accionistas y que, de conformidad con la normativa aplicable a sociedades de capital, no podrá ser inferior a 5 ni superior a 15. La Junta General de Accionistas de 27 de junio de 2013 fijó el número de miembros del Consejo de Administración en seis miembros, de los cuales tres de ellos son consejeros ejecutivos y tres son consejeros independientes. Desde entonces y durante todo el año 2021, la estructura del Consejo de Administración se ha mantenido sin variaciones.

Banca Pueyo cuenta con una Comisión Ejecutiva formada por los tres consejeros ejecutivos y de acuerdo con la normativa de sociedades de capital y en materia de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, Banca Pueyo tiene constituidos dos comités, que son el Comité Mixto de Auditoría y Riesgos y el Comité de Nombramientos y Remuneraciones todos ellos formados por consejeros no ejecutivos, en línea con lo establecido por la normativa para cada uno de ellos, y con las funciones que se recogen en los estatutos sociales y en sus respectivos reglamentos de funcionamiento.

Más información sobre la composición, las funciones y el funcionamiento de la Junta General, del Consejo de Administración y de las Comisiones se pueden encontrar dentro del apartado “Gobierno corporativo y política de remuneraciones” de la página web corporativa de Banca Pueyo (<https://www.bancapueyo.es/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones>).

Dentro de la estructura organizativa funcional, Banca Pueyo cuenta con un Comité de Dirección Ejecutivo, con un número de 6 ejecutivos de la entidad, que tiene la responsabilidad de decidir sobre los asuntos más relevantes de la gestión de la entidad. También se cuenta con un Comité de Activos y Pasivos y con

---

<sup>20</sup> GRI 102-18



un Comité de Dirección compuesto por los responsables de los departamentos y por los directores de las 10 zonas en la que está segmentada la red comercial.

En lo que respecta al control interno, Banca Pueyo tiene establecida una estructura basada en las tres líneas de defensa, consiguiendo así una adecuada segregación de funciones e independencia jerárquica, donde las funciones de Control Interno están diferenciadas de las áreas de negocio:

- La primera línea de defensa es la propia gestión del negocio, las unidades tomadoras de riesgos. La robustez de la gobernanza parte de la línea de negocio, como responsable de identificar y gestionar los diferentes riesgos a los que el Grupo se expone. Todo ello cumpliendo con las políticas y procedimientos internos establecidos.
- La segunda línea de defensa es ejercida por el Área de Gestión Global del Riesgo y por el Área de Cumplimiento Normativo. Esta línea dispone de una estructura de información independiente que permite ser el responsable del diseño, mantenimiento y desarrollo de las funciones de control de riesgos y cumplimiento normativo.
- La tercera línea de defensa es ejercida por Auditoría Interna. Su objetivo es llevar a cabo una revisión independiente y periódica. Debe evaluar que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados.

El modelo de tres líneas de defensa de Banca Pueyo también viene contemplado en el Informe de Relevancia Prudencial de la página web corporativa de Banca Pueyo ([https://www.bancapueyo.es/images/informeanual/2020\\_IRP.pdf](https://www.bancapueyo.es/images/informeanual/2020_IRP.pdf)).

### 3 Cuestiones medioambientales

El Grupo Banca Pueyo es consciente del impacto del cambio climático y del riesgo medioambiental y del papel esencial que ocupa en la transición hacia una economía respetuosa con el medioambiente.

El impacto ambiental directo de la operativa bancaria ha sido tradicionalmente considerado como bajo, incluso neutro, comparado con el sector industrial. No obstante, se asume una responsabilidad indirecta, sobre los proyectos financiados que tienen en muchas ocasiones un importante impacto ambiental.

El principal impacto que la actividad bancaria desarrollada por el grupo Banca Pueyo tiene sobre el medio ambiente son los consumos energéticos relacionados con nuestra actividad.

La relación del sector bancario con el medio ambiente es doble<sup>21</sup>:

- El medioambiente introduce riesgos adicionales a los estrictamente financieros a la hora de analizar sus inversiones.
- El sector bancario impacta sobre el medio ambiente, de forma positiva o negativa, a través de sus políticas de crédito e inversión.

El Grupo Banca Pueyo cuenta con una Política General de Sostenibilidad<sup>22</sup> aprobada por el Consejo de Administración<sup>23</sup>, cuyos objetivos, a la fecha de elaboración de la Política, son:

1. **Impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles:** identificar las oportunidades, desarrollar productos sostenibles y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas.

---

<sup>21</sup> GRI 102-15

<sup>22</sup> GRI 103-2

<sup>23</sup> GRI 102-29

2. **Integrar el riesgo de sostenibilidad en sus procesos:** integrar los riesgos asociados al cambio climático, ya sean físicos o de transición, en los procesos de gestión del Grupo.
3. **Establecer una agenda única con los grupos de interés:** impulsar la transparencia sobre nuestros compromisos y desempeño, velar por nuestro impacto directo y promover la involucración activa con todos nuestros grupos de interés para impulsar la sostenibilidad en el sector financiero.
4. **Desarrollar nuevas competencias en el ámbito de la sostenibilidad:** aprovechar las capacidades del Grupo en el ámbito de los datos y la tecnología para impulsar el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad dentro de la organización, así como promover la acción formativa sobre este tipo de cuestiones entre todos los empleados.

El Grupo desarrollará su actividad en el ámbito de la sostenibilidad basándose en los siguientes principios generales que ya aplica en sus diversas políticas de gestión:

- Integridad.
- Prudencia en la gestión de riesgos<sup>24</sup>.
- Transparencia.
- Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo.
- Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.
- Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento, y muy particularmente en todo lo referido a la salud y seguridad.

El Grupo Banca Pueyo, actualmente no dispone de procedimientos de evaluación y certificación ambiental y no tiene realizadas provisiones y garantías para riesgos ambientales.

### 3.1 Contaminación.

Dada la actividad de las sociedades del grupo, centradas en el sector de servicios bancarios, el mayor impacto medioambiental directamente atribuible a la actividad económica tiene que ver con los consumos de material de oficina y energía eléctrica. A la fecha de confección de este informe no se ha realizado una estimación de la huella de carbono del grupo y, por tanto, aún no existe un objetivo de descarbonización.

Por ello, más allá de optimizar dichos consumos, nuestra aportación en la reducción de la huella<sup>25</sup> de carbono en nuestro entorno se vincula particularmente a la financiación sostenible a nuestros clientes, convirtiéndose así en uno de los ejes principales de nuestra Política General de Sostenibilidad, puesto que de este modo tenemos una gran capacidad para influir, aunque de forma indirecta, en la mejora de nuestro entorno. Estos productos y servicios se irán desarrollando conforme se vaya ejecutando la incorporación de la Política de Sostenibilidad a los procedimientos de aprobación de nuevos productos.

Por otro lado, y dada las actividades desarrolladas por el Grupo antes mencionadas, no consideramos material nuestra contribución sobre cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

---

<sup>24</sup> GRI 102-11

<sup>25</sup> GRI 305-5

### **3.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos<sup>26</sup>**

El Grupo Banca Pueyo dispone de medidas de reciclaje de todo el papel que se consume y que se traduce en las cantidades de papel reciclado que se indica a continuación.

Durante 2021 en el Grupo se han reciclado 43,84 m3 de papel, certificado por una empresa acreditada en cumplimiento de la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

Durante el 2021 en el Grupo se han reciclado 22.925 kg de papel.

Durante el 2021 en el Grupo se han consumido 462 unidades de tóner y se han efectuado 4.144.038 impresiones de papel.

Dada la actividad del grupo no se considera material y por tanto no se han establecido medidas para combatir el desperdicio de alimentos, ni de otras formas eliminación de desechos.

### **3.3 Uso sostenible de los recursos.**

#### **Consumo de energía<sup>27</sup>**

La principal fuente de energía del Grupo es la electricidad. En 2021 se han consumido 1.149.484 KWh a nivel consolidado frente a los 1.102.768 KWh consumidos en 2020.

En este caso, el consumo de energía de solo Banca Pueyo, S.A. asciende a 1.027.959 KWh. Las emisiones de CO2 directas procedentes de la generación de la energía eléctrica consumida durante el ejercicio 2021 en la sede central ascienden a 36,23 toneladas. El consumo de la sede central supuso el 10,07% del consumo eléctrico total de la entidad en 2021.

El consumo de gasoil para calefacción del Grupo durante 2021 ha sido de 8.147 litros, frente a los 9.681 consumidos en 2020.

El consumo de combustibles para automoción a nivel de Grupo durante 2021 ha sido de 10.015 litros.

En cuanto a medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables, es de destacar el proyecto de instalación de placas solares en la sede central de la entidad y en los Servicios Centrales. Este proyecto se está dilatando en el tiempo debido a las autorizaciones administrativas necesarias al estar estas instalaciones en las inmediaciones de un edificio declarado Bien de Interés Cultural de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### **Consumo de materiales<sup>28</sup>**

El papel y los tóneres concentran los principales consumos de materiales utilizados en el Grupo. El consumo de papel muestra asimismo una tendencia a la reducción, lograda gracias a diferentes políticas tales como: digitalización de los procesos minimizando el uso de papel en las oficinas, reducción de puntos de impresión, reutilización y uso de papel reciclado, etc.

El consumo de papel en 2021 ha sido de 2.615.000 folios A4, frente a los 2.737.500 consumidos en 2020.

A lo largo de 2021 se ha mantenido la misma línea con iniciativas encaminadas a la sustitución del correo postal por el correo electrónico en las comunicaciones a los clientes, lo que sin duda ha permitido disminuir el consumo tanto de papel como de tóner.

---

<sup>26</sup> GRI's 301-1 y 301-2

<sup>27</sup> GRI 303-1

<sup>28</sup> GRI 301-1

### **Consumo de agua<sup>29</sup>**

El consumo de agua en 2021 ha sido de 19.269,94 litros frente a los 18.407 litros consumidos en 2020 para todo el Grupo. Además de la cifra global, para el análisis comparativo anual se tiene en cuenta el consumo registrado por la matriz. En este caso, el consumo de agua de Banca Pueyo asciende a 2.426,53 litros.

### **3.4 Cambio climático<sup>30</sup>**

Las actividades que realiza el Grupo Banca Pueyo no tienen directamente un impacto material sobre el cambio climático. No obstante, como se ha indicado anteriormente existe un impacto indirecto en el cambio climático a través de los consumos que se realizan por el suministro eléctrico y el transporte interno.

Las emisiones CO2 totales realizadas de forma directa en 2021 (aprox.) fueron de 426,9 toneladas<sup>31</sup>.

Para paliar en la medida de lo posible estos impactos sobre el riesgo de cambio climático se han tomado las siguientes medidas:

- Se van a instalar placas solares en el edificio de los SS.CC. de la entidad con una potencia de 27 Kw/h. No podemos concretar fecha estimada de instalación, ya que como hemos indicado anteriormente, el proceso se está dilatando al estar localizados los SS.CC. al lado de un Bien de Interés Cultural.
- La electricidad consumida es 100% verde.
- Se están fomentando las reuniones por videoconferencias para evitar los desplazamientos y disminuir el consumo de combustibles fósiles.
- Se está potenciando el uso de la banca digital para la realización de las operaciones más comunes que no requieren el desplazamiento a una oficina de la red de Banca Pueyo.
- Igualmente se está fomentando el uso del correo web (digital) para la eliminación progresiva del correo en papel y evitar su consumo.

### **3.5 Protección de la biodiversidad.**

La actividad del grupo Banca Pueyo no tiene impacto sobre la biodiversidad en las áreas en las que mantiene su actividad y no causa impactos en áreas especialmente protegidas, por lo que este apartado no se considera material y, por tanto, no se han establecido medidas para preservar o restaurar la biodiversidad debido a la naturaleza de la actividad de la entidad.

---

<sup>29</sup> GRI 302-1

<sup>30</sup> GRI 305-1

<sup>31</sup> Para el cálculo de las emisiones de CO2 se ha la calculadora publicada por el Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico (<https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/recursos/pag-web/gestion-ambiental/calculadora-emisiones.aspx>), que utiliza los siguientes parámetros:

- 0,35 Kg. por Kwh de electricidad.
- 2,79 Kg. por litro de gasóleo para calefacción.
- 0,19 Kg. por litro de combustible automoción.

### 3.6 Divulgación del alineamiento con Taxonomía de la UE.

La Entidad ha establecido una correlación entre los grupos de CNAE's en vigor y los códigos NACE de la taxonomía de la UE y en concreto, a los que hace referencia en relación con la mitigación y la adaptación del cambio climático<sup>32</sup>.

Se ha procedido a analizar los importes totales de todas las carteras de la Entidad agrupadas por contrapartes indicando su porcentaje sobre el Total Activo:

Contrapartes	Importes (€)	Porcentajes (%)
BANCOS CENTRALES	421.582.790,57	19%
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	137.946.971,31	6,22%
ENTIDADES DE CRÉDITO	196.490.623,43	8,86%
SOCIEDADES NO FINANCIERAS	271.621.588,22	12,24%
PYMES Y AUTÓNOMOS	634.858.292,71	28,62%
CONSUMIDORES	555.984.252,19	25,06%
<b>TOTAL</b>	<b>2.218.484.518,43</b>	<b>100%</b>

A continuación, pasamos a detallar los importes de las distintas carteras de la Entidad indicando los importes elegibles y no elegibles. El artículo 1 del [Reglamento Delegado \(UE\) 2021/2178 de la Comisión, de 6 de julio de 2021](#) define en su artículo 1 qué se entiende por actividad económica elegible según la taxonomía (5) y por actividad económica no elegible según la taxonomía (6).

Cartera	Taxonomía elegible	Taxonomía no elegible	% Cobertura
Préstamos y anticipos	5.057.776	33.991.849	2,04%
Valores representativos de deuda	158.163.925	234.652.123	44,18%
Participaciones en capital	2.332.933	2.977.614	13,05%

- En los préstamos y anticipos hemos considerado a las Grandes Empresas, excluyendo a Bancos Centrales, Administraciones Públicas, Entidades de Crédito, PYMES Y Autónomos, así como a Consumidores.
- En la Cartera de Valores Representativos de Deuda hemos considerado a las Sociedades No Financieras, excluyendo tanto a Administraciones Públicas como a Entidades de Crédito.
- En la Cartera de Participaciones en Capital hemos incluido las Sociedades No Financieras y hemos excluido las Entidades de Crédito.

El detalle, de las Administraciones Centrales, Bancos Centrales y emisores Supranacionales, por un lado, así como de las Empresas que no están obligadas a publicar información no Financiera aparece en el siguiente cuadro:

Cartera	Importe	% Total activo
Administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	559.529.761,88	25,22%

<sup>32</sup> Activos que se ajusten a la taxonomía

Derivados	-	-
Empresas que no están obligadas a publicar la información no financiera	634.858.292,71	28,62%
Cartera de negociación	-	-

Finalmente, Banca Pueyo no tiene posición ni en derivados, ni en la Cartera de Negociación.

## 4 Cuestiones sociales y relativas al personal

### 4.1 Empleo<sup>33</sup>.

El 28 de noviembre de 2016 la Dirección de Banca Pueyo declaraba su compromiso de desarrollo y aceptación de la Política de Igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en todos los niveles de la Entidad, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de su Política Corporativa y de Recursos Humanos.

El 29 de marzo de 2021 el Director General de la Entidad ratificaba su compromiso de continuidad en el desarrollo e implantación de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

El Grupo Banca Pueyo cuenta, al cierre de 2021 con 311 empleados, **todos en España**.

#### 4.1.1 Distribución de los empleados por sexo, edad y calificación profesional.

Los 311 empleados del grupo por calificación profesional y sexo se distribuyen de la siguiente manera:

Categoría	2021				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Directivos y técnicos	177	57%	134	43%	174	56%	134	44%
Personal administrativo y comercial	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Personal auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>57%</b>	<b>134</b>	<b>43%</b>	<b>174</b>	<b>56%</b>	<b>134</b>	<b>44%</b>

La distribución por edades y sexo de los empleados es la siguiente:

Edad	2021				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
< 30 años	21	44%	27	56%	17	38%	28	62%
30 – 50 años	122	55%	99	45%	122	55%	98	45%
> 50 años	34	81%	8	19%	35	81%	8	19%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>57%</b>	<b>134</b>	<b>43%</b>	<b>174</b>	<b>56%</b>	<b>134</b>	<b>44%</b>

#### 4.1.2 Tipologías de contratos laborales.

Los contratos existentes al cierre del ejercicio por tipología de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional son los que se muestran en las siguientes tablas:

<sup>33</sup> GRI 102-8 y GRI 405-1

Sexo	Indefinidos				Temporales			
	Tiempo completo		Tiempo parcial		Tiempo completo		Tiempo parcial	
Hombres	169	95%	2	1%	5	3%	1	1%
Mujeres	119	89%	5	4%	7	5%	3	2%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>93%</b>	<b>7</b>	<b>2%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>
Edad	Indefinidos				Temporales			
	Tiempo completo		Tiempo parcial		Tiempo completo		Tiempo parcial	
< 30 años	23	64%	0	0%	11	31%	2	6%
30 – 50 años	214	96%	7	3%	1	0%	2	1%
> 50 años	51	100%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>93%</b>	<b>7</b>	<b>2%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>
Clasificación profesional	Indefinidos				Temporales			
	Tiempo completo		Tiempo parcial		Tiempo completo		Tiempo parcial	
Directivos y técnicos	288	93%	7	2%	12	4%	4	1%
Personal administrativo y comercial	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Personal auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>93%</b>	<b>7</b>	<b>2%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>

#### 4.1.3 Rotación del personal<sup>34</sup>.

El número de bajas y despidos por sexo, edad y clasificación profesional han sido los siguientes:

Sexo	Bajas						Despidos	
	Voluntarias		Fin contrato		Jubilación			
Hombres	1	13%	2	25%	0	0%	3	75%
Mujeres	5	63%	0	0%	0	0%	1	25%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>2</b>	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	
Edad	Bajas						Despidos	
	Voluntarias		Fin contrato		Voluntarias			
< 30 años	3	38%	2	25%	0	0%	1	25%
30 – 50 años	2	25%	0	0%	0	0%	2	50%
> 50 años	1	13%	0	0%	0	0%	1	25%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>2</b>	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	
Clasificación profesional	Bajas						Despidos	
	Voluntarias		Fin contrato		Voluntarias			
Directivos y técnicos	6	75%	2	25%	0	0%	4	100%
Personal administrativo y comercial	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Personal auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>2</b>	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	

El número de altas por sexo, edad y clasificación profesional

<sup>34</sup> GRI 401-1

Sexo	Altas	
Hombres	9	60%
Mujeres	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	

  

Edad	Altas	
< 30 años	9	60%
30 – 50 años	5	33%
> 50 años	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	

  

Clasificación profesional	Altas	
Directivos y técnicos	15	100%
Personal administrativo y comercial	0	0%
Personal auxiliar	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	

#### 4.1.4 Remuneraciones medias y brecha salarial<sup>35</sup>.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor y la Brecha Salarial<sup>36</sup>, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, son los siguientes:

Edad	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha %	Hombres	Mujeres	Brecha %
< 30 años	14.520	13.786	5%	17.133	13.772	20%
30 – 50 años	22.927	20.520	10%	27.554	24.722	10%
> 50 años				27.080	29.146	- 8%
Clasificación profesional	Hombres	Mujeres	Brecha %	Hombres	Mujeres	Brecha %
Directivos y técnicos	23.249	19.598	16%	27.856	22.726	18%
Personal administrativo y comercial	0	0	0	0	0	0
Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0
Total del Grupo	Hombres	Mujeres	Brecha %	Hombres	Mujeres	Brecha %
Remuneración media	22.151	19.413	12%	26.672	22.378	16%

#### 4.1.5 Remuneración media de los consejeros y directivos<sup>37</sup>.

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo:

<sup>35</sup> GRI 405-2

<sup>36</sup> Según la OCDE, la diferencia salarial (brecha salarial) de género es calculada como la diferencia entre los salarios de los hombres y mujeres divididos por el salario de los hombres.

<sup>37</sup> GRI 102-35 y GRI 102-36



Remuneración media de los consejeros y directivos	Retribuciones a corto plazo*		Aportaciones al Plan de Pensiones*	
	2021	2020	2021	2020
Personal de la alta dirección y miembros del Consejo de Administración de la Entidad	902	872	6	6

\*En miles de euros

Existe una Política de Remuneraciones aprobada por el Consejo de Administración, para determinar la retribución de este colectivo.

#### 4.1.6 Medidas de desconexión laboral<sup>38</sup>.

En el Grupo Banca Pueyo se pretende que los empleados no superen el horario de trabajo asignado y en ningún caso se les solicita realizar tareas laborales fuera de su jornada.

Para ello se trabaja para garantizar que las cargas de trabajo estén ajustadas a las horas de trabajo disponibles. En el caso de que puntualmente se deba extender la jornada se establecen mecanismos de flexibilidad para compensar los excesos, tales como compensación con días de vacaciones.

Aunque Banca Pueyo no dispone de una política específica de desconexión laboral, con la publicación del XXIV Convenio colectivo de Banca 2019/2023, se regula por primera vez a nivel sectorial el derecho a la desconexión digital salvo situaciones de extrema urgencia, garantizando que las personas que ejerzan ese derecho no se verán afectadas por ningún tipo de sanción, motivada por el ejercicio del mismo, ni se verán perjudicadas en sus evaluaciones de desempeño, ni en sus posibilidades de promoción<sup>39</sup>.

Cómo medida de desconexión digital puesta en marcha desde 2020 se encuentran las siguientes:

- Apagado automático y centralizado de los ordenadores de los puestos de trabajo, salvo aquellos considerados imprescindibles por temas de seguridad.
- Inhabilitación de las conexiones VPN, a partir de determinadas horas del día (según puesto de trabajo) y los fines de semanas se puedan realizar conexiones para teletrabajar.

#### 4.1.7 Empleados con discapacidad<sup>40</sup>.

En cuanto a la accesibilidad de las personas con discapacidad para formar parte de la plantilla del Grupo Banca Pueyo, cabe señalar que los procesos de selección que realiza el Área de RR.HH., se basan en cuestiones objetivas relacionadas con el talento y aptitudes del candidato y, en ningún caso, con cuestiones personales o de otra índole.

Además, Banca Pueyo, al ser una empresa con más de 50 trabajadores, se encuentra afectada por la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. Banca Pueyo cumple con esta normativa (cuota de reserva del 2%) y ha tenido de media en los ejercicios de 2021 y 2020, 4 y 5 empleados con discapacidad superior al 33%, respectivamente.

<sup>38</sup> GRI 103-2

<sup>39</sup> Artículo 80-1 del XXIV CONVENIO COLECTIVO DE BANCA 2019/2023

<sup>40</sup> GRI 405-1

#### 4.1.8 Otras cuestiones relacionadas con el empleo.

Dentro de los criterios utilizados para la fijación de precios de los productos de préstamos y créditos, Banca Pueyo tiene establecido tipos de interés más ventajosos para sus empleados que los ofrecidos al resto de los clientes consumidores, siempre y cuando mantengan su cualidad de trabajador del Grupo.

### 4.2 Organización del trabajo.

#### 4.2.1 Organización del tiempo de trabajo<sup>41</sup>.

La organización del tiempo de trabajo en Banca Pueyo tiene por objeto mejorar el equilibrio y compatibilizar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de todos sus empleados, mejorando el clima laboral e incrementando la productividad, y para ello tiene implementadas distintas medidas, como son:

- Una jornada laboral (en cómputo anual) que no supera lo establecido en los Convenios colectivos de aplicación<sup>42</sup>. La jornada de trabajo más habitual es la jornada intensiva de 8 a 15 horas de lunes a viernes durante los meses de abril a septiembre y adicionalmente de 17 a 19:30 horas los jueves durante los meses de octubre a marzo, en ambos casos inclusive. Existen excepciones para servicios que requieren otros horarios (p.e. explotación informática, servicio de tesorería).
- El personal tiene derecho anualmente a un período de vacaciones retribuidas de veinticuatro días en el que no se computan sábados, domingos, ni festivos.
- Medidas de flexibilidad en los horarios de entrada y salida, siempre y cuando las características del puesto y centro de trabajo, así lo permitan.
- Adaptación de la duración y distribución de la jornada de trabajo, incluida la prestación de su trabajo a distancia, debidamente justificadas y razonadas.
- Todos los trabajadores tendrán derecho a suspender su contrato laboral, en los supuestos de nacimiento, adopción y acogimiento en los plazos y modalidades que establece la Ley, pudiendo en los casos que así determine el trabajador, disfrutar de dichos permisos a jornada parcial, previo acuerdo con la Empresa.
- Los empleados podrán disfrutar de la ausencia de 1 hora diaria de permiso de lactancia, hasta que su hijo cumpla 9 meses, pudiéndolo fraccionar en dos periodos, uno al principio y otro al final de la jornada de trabajo. De misma manera, podrán sustituir el permiso de lactancia, acumulándolo en un periodo de 15 días laborables. Y este permiso se podrá ampliar hasta los 12 meses de edad del menor, siempre y cuando lo disfruten de manera simultánea, con la reducción proporcional del salario.
- Los trabajadores tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo, por razones de guarda legal y/o cuidado directo de un familiar, con un máximo de la mitad de la jornada y al menos un octavo de la misma, con una reducción proporcional del salario, con las especificaciones establecidas en los convenios colectivos y normativa de aplicación.
- Los trabajadores tendrán derecho a solicitar periodos de excedencia por diferentes causas, entre otras; para el cuidado de hijos y de familiares directos, con reserva de su puesto de trabajo o del mismo grupo profesional, para ejercicio de cargo público que suponga incompatibilidad con su

---

<sup>41</sup> GRI 103-2

<sup>42</sup> La jornada máxima de trabajo para el sector, en cómputo anual, será de 1.700 horas, en las que están computados como de trabajo efectivo los 15 minutos diarios de descanso obligatorio (Art. 26 del XXIV Convenio colectivo del sector de la banca)

puesto de trabajo, con la regulación establecida en cada caso en los convenios colectivos y normativa de aplicación.

- Los empleados podrán solicitar licencias no retribuidas encaminadas a cubrir entre otras; necesidades familiares debidamente acreditadas, cuidado de familiares hasta primer grado de consanguinidad o afinidad, así como finalizar estudios superiores o doctorados.
- Banca Pueyo tiene implantada una Política de Desconexión Digital.

#### 4.2.2 Número de horas de absentismo<sup>43</sup>.

Durante el ejercicio de 2021 se han producido 13.846 horas de absentismo laboral (bajas por COVID, enfermedad y accidentes).

Durante 2020 este dato fue de 7.185 horas.

La diferencia interanual en las horas de absentismo ha venido provocada por el impacto del COVID en la plantilla del grupo, no tanto por el contagio, sino por ser considerado contacto estrecho.

#### 4.2.3 Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.

Banca Pueyo tiene implantada medidas tendentes a que los empleados puedan conciliar su vida personal, laboral y familiar.

En concreto cuenta con medidas que facilitan que los empleados con familia e hijos puedan realizar un ejercicio corresponsable de sus funciones como padre por parte de ambos progenitores. Entre ellas se encuentran:

- Un grado aceptable de flexibilidad horaria laboral, en aquellos centros en los que es posible realizarlo.
- Flexibilidad en cuanto a la movilidad geográfica de cónyuges, ambos trabajadores del Grupo.
- Horario especial en Nochebuena y Nochevieja para facilitar el retorno de los trabajadores a su domicilio.
- Gran flexibilidad en la opción del teletrabajo cuando es posible, con la inclusión de opciones híbridas.
- Desconexión digital para limitar el teletrabajo a determinadas franjas horarias.

La baja laboral por maternidad/paternidad<sup>44</sup> se encuentra establecida en la normativa laboral vigente y la pueden solicitar todos los trabajadores del grupo Banca Pueyo, conservando el puesto de trabajo en el momento de la incorporación y 12 meses después de la misma.

Respecto a las bajas por maternidad/paternidad, en el siguiente cuadro se indica su número por sexo y año:

Bajas por maternidad/paternidad	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de empleados que tuvieron derecho a la baja	6	11	17	7	4	11

<sup>43</sup> GRI 403-2

<sup>44</sup> GRI 401-3

Número de empleados que ejercieron su derecho a la baja	6	11	17	7	4	11
Número de trabajadores que se reincorporaron tras la baja.	6	10	16	7	4	11
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	89%	89%	100%	100%	100%

### 4.3 Salud y seguridad.

#### 4.3.1 Condiciones de salud y seguridad<sup>45</sup>.

Conforme a la normativa aplicable, las empresas pertenecientes al Grupo Banca Pueyo disponen de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, elaborado por nuestro Servicio de Prevención Ajeno, Seprex.

La existencia de dicho Plan permite planificar la prevención, evaluando los posibles riesgos laborales existentes y así proveer con los correspondientes equipos de trabajo y medidas de protección.

Los objetivos que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa con este Plan de Prevención se pueden resumir en los siguientes:

- Declarar la política de prevención de la empresa y recoger la estructura soporte que garantice su aplicación.
- Definir los requisitos generales que deberá establecer la empresa para garantizar la implantación y funcionamiento del plan de prevención.
- Definir las funciones y responsabilidades, en materia de seguridad, de todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- Establecer los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento de la normativa y reglamentación vigente en materia de riesgos laborales.
- Presentar e informar sobre el nivel de prevención alcanzado, así como de los objetos y metas propuestos.
- Servir de vehículo para la formación, la calificación y la motivación personal, respecto a la prevención de riesgos laborales.

A lo largo del ejercicio 2021, con el objetivo de velar por la salud de sus profesionales, el Grupo Banca Pueyo realizó las siguientes acciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales:

- Realización por parte de las nuevas incorporaciones a la entidad de curso centrado en:
  - Principios Generales de la seguridad y salud en el trabajo.
  - Riesgos específicos en el puesto de trabajo.
  - Conceptos Generales Primeros Auxilios.
- Revisión específica de riesgos en las Oficinas y los distintos Puestos de Trabajo. El resultado de la revisión realizada concluye que no existe riesgo crítico.
- Reconocimientos médicos anuales empleados.

Capítulo aparte merecen las actuaciones COVID-19. En este punto, es necesario destacar que a lo largo de este año 2021 las actividades preventivas y las acciones programadas y previstas a desarrollar por parte del Servicio de Prevención se han visto seriamente afectadas por la incidencia de la pandemia provocada

<sup>45</sup> 403-1, 403-4

por el virus SARS-CoV-2, lo que ha obligado a la Entidad adaptar sus medios humanos y técnicos para dar cobertura a todas las necesidades que esta situación extraordinaria ha provocado.

Sobre esta cuestión, cabe señalar que, desde un primer momento, la prioridad para Banca Pueyo ha sido la seguridad y salud de las personas, tanto de sus trabajadores como de los usuarios de sus centros. En este sentido no se ha escatimado en medidas, tanto de carácter organizativo como técnico, pudiendo destacarse, entre muchas otras, las siguientes:

- Creación de un Comité de Seguimiento de la Crisis que llevan a cabo un seguimiento puntual del Plan de Continuidad de Negocio elaborado al efecto.
- Evaluación del riesgo de exposición y propuesta de acciones preventivas adaptadas a la evolución de la situación. Instrucciones y medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido por las autoridades sanitarias.
- Elaboración de protocolos para la detección y seguimiento de contagios y contactos, valoración de personal sensible.
- Medidas organizativas para reducir el trabajo presencial hasta el mínimo indispensable en función de la incidencia de la pandemia en cada momento. Adaptación y puesta a disposición de medios técnicos para facilitar el teletrabajo.
- Reordenación de las oficinas de la red comercial para que la plantilla que desarrolla su trabajo de cara al público sea la menor posible, ajustándose a las actuales necesidades de los clientes para seguir prestando este servicio, que se reitera como esencial.
- Medidas destinadas al control de aforo en el interior de los centros de trabajo abiertos al público con control de acceso mediante cita previa, eliminación de las zonas de espera, reducción del horario de atención al público y limitación de importes en efectivo a dispensar en ventanillas.
- Puesta a disposición de medios alternativos (cajeros y banca digital) para que los clientes puedan efectuar sus operaciones sin necesidad de presencia física en las oficinas.
- Adaptación de los centros de trabajo a las necesidades: instalación de mamparas de protección en todos los puestos de trabajo, señalización y delimitación de espacios.
- Medidas de refuerzo de la limpieza en los centros de trabajo.
- Puesta a disposición de equipos de protección individual (mascarillas, guantes, pantallas faciales) y geles desinfectantes para todos los empleados que desarrollan su trabajo de forma presencial.
- Atención a colectivos vulnerables: los empleados pertenecientes al colectivo considerado como de “especial sensibilidad” con diagnósticos médicos de riesgo permanecen en su domicilio teletrabajando y, si esto no es posible, en aislamiento preventivo.
- Permanente atención y seguimiento por parte del área de RR.HH. de la entidad, que da respuesta a las circunstancias particulares que se van produciendo con motivo de la incidencia del coronavirus en los distintos colectivos.
- Creación de un espacio formativo en el que se encuentran a disposición de todos los empleados una serie de píldoras formativas, tutoriales e infografías con recomendaciones y pautas que ayudarán a desempeñar con éxito y seguridad el trabajo a distancia.

#### 4.3.2 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) por sexo<sup>46</sup>.

Tipología	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres

<sup>46</sup> GRI 403-9, 403-10

Accidentes de trabajo con lesiones	0	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0
<b>Total</b>				
<b>Total de días perdidos</b>				

#### 4.4 Relaciones sociales.

En el 2017 Banca Pueyo tomó la iniciativa de realizar el Plan de Igualdad, constituyó una comisión Ah hoc, y se adoptaron una serie de medidas, pero este plan nunca fue registrado, por lo que al inicio de 2021 se acordó negociar con la representación sindical un Plan de Igualdad, que será considerado el I Plan de Igualdad de Banca Pueyo.

En junio de 2021 la dirección de Banca Pueyo reafirmaba su Compromiso en el desarrollo e implantación de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Al no contar con Representación Legal de los Trabajadores (RTL) y para dar cumplimiento al Artículo 5 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, Banca Pueyo comunica a los sindicatos más representativos y los sindicatos representativos del sector al que pertenece y con legitimación para formar parte de la comisión negociadora del convenio colectivo de aplicación, su interés por implantar el Plan de Igualdad. De los tres sindicatos convocados FINE, UGT y CCOO solo respondió CCOO.

El día 14 de septiembre de 2021 se constituye la Comisión Negociadora de Igualdad<sup>47</sup> que cuenta con representación de la empresa y representación de los sindicatos.

La Comisión de Igualdad se constituye como Comisión Negociadora del Plan de Igualdad y como Comisión de Seguimiento del plan y así será un órgano consultivo y de seguimiento encargado de velar y garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que debe estar presente en cada actuación de Banca Pueyo, así como un Órgano informativo y de asesoramiento a las trabajadoras y los trabajadores de la misma. Esta Comisión tiene las siguientes competencias:

- Negociación y elaboración del diagnóstico y de las medidas que integrarán el Plan de igualdad. La elaboración de propuestas para llevar a la Mesa General de Negociación, de aquellas acciones dirigidas a erradicar la segregación horizontal y vertical, así como la discriminación directa o indirecta.
- Elaboración del informe de los resultados del diagnóstico. Recibir toda la información necesaria para realizar el Diagnóstico de situación en la empresa, junto con su posterior examen, debate y validación.
- Identificación de las medidas prioritarias, a la luz del diagnóstico, su ámbito de aplicación, los medios materiales y humanos necesarios para su implantación, así como las personas u órganos responsables, incluyendo un cronograma de actuaciones.
- Informar a la plantilla sobre los distintos pasos dados para la elaboración del Plan de Igualdad.
- Impulsar la difusión, conocimiento e implantación del Plan de Igualdad dentro de la empresa, así como recoger y evaluar sugerencias sobre el mismo. Constatar el grado de participación de la plantilla en la elaboración y aplicación del Plan.
- Definición de los indicadores de medición y los instrumentos de recogida de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de las medidas del Plan de Igualdad implantadas.

<sup>47</sup> GRI 403-4

- Remisión del I Plan de Igualdad que fuere aprobado ante la autoridad laboral "competente" a efectos de su registro, depósito y publicación.
- El impulso de las primeras acciones de información y sensibilización a la plantilla.
- Cuantas otras funciones pudieran atribuirle la normativa y el convenio colectivo de aplicación, o se acuerden por la propia comisión.

Una vez negociado el Plan de Igualdad, la Comisión Negociadora de Igualdad pasará a ser la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de la organización del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, junto con la implantación de mecanismos o propuestas para la sensibilización de los/as trabajadores/as de la importancia de incorporar la Igualdad de Oportunidades en la política de la empresa y la necesidad de participar en el desarrollo de las diferentes fases para implantación del Plan de Igualdad.
- Realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad. Elaboración de una memoria anual, donde se recogerá el trabajo realizado. Emitir, recopilar y conocer los informes, estadísticas y/o datos que evalúan la consecución de los objetivos marcados y que aparecen señalados en el Plan de Igualdad como instrumentos de recogida de información.
- Reaccionar con nuevas acciones ante contingencias no previstas durante la aplicación del Plan.
- Conocer el número de casos que por acoso o por acoso sexual se hayan producido.
- Constatar el cumplimiento del calendario de actuaciones previsto.
- Identificar y buscar soluciones a los problemas que puedan surgir durante el desarrollo del Plan de Igualdad.

La totalidad de los empleados de cada una de las empresas del Grupo Banca Pueyo están cubiertos por el Convenio Colectivo que les corresponde en función de su actividad y origen. El más representativo, ya que cubre al 96,75% del total del Grupo, todos los empleados de la matriz están cubiertos por el Convenio Colectivo del sector de la Banca<sup>48</sup>. Al resto de las empresas del Grupo les aplica el siguiente convenio:

- Pueyo Pensiones E.G.F.P., S.A.: Convenio colectivo de Banca.
- Logística de Repartos Extremeños, S.L.: Convenio colectivo de transportes de mercancías por carretera.
- Torruca 21, S.A.: Convenio colectivo de empresas de gestión y mediación inmobiliaria.
- Novadorna, S.A.: Convenio colectivo de empresas de gestión y mediación inmobiliaria.
- Alameda Suites, S.L.: Convenio colectivo de empresas de gestión y mediación inmobiliaria.
- Pueyo Mediación O.B.S., S.L.: Convenio colectivo de empresas de mediación de seguros privados.

En el Grupo Banca Pueyo, no existe ninguna política, procedimiento, norma o instrucción que de una y otra forma limite los derechos constitucionales de asociación<sup>49</sup> y/o de negociación colectiva<sup>50</sup> en nuestra empresa o en nuestros proveedores<sup>51</sup>.

---

<sup>48</sup> GRI 102-41

<sup>49</sup> Art. 22 de la Constitución española.

<sup>50</sup> Art. 37.1 de la Constitución española.

<sup>51</sup> GRI 407-1



#### 4.5 Formación.

La formación en Banca Pueyo está orientada a potenciar la especialización y el desarrollo de nuevas competencias profesionales, facilitando el acceso a certificaciones oficiales. Estamos impulsando la transformación del Grupo a través de nuevas formas de trabajo, como la implantación de diferentes metodologías que ponen en práctica competencias personales y digitales.

Banca Pueyo, tiene incluido en su Plan Estratégico, aprobado por el Consejo de Administración, como uno de los 5 ejes principales la Formación.

Anualmente se organiza la Formación de la Entidad<sup>52</sup>, que se estructura por áreas de conocimiento y habilidades en función de los colectivos, diferenciando las distintas áreas que componen el Grupo Banca Pueyo:

- 1) Formación en Normativa:
  - a) Certificaciones y formación continua en MiFID II.
  - b) Certificación y formación continua en Ley de Crédito Inmobiliario.
  - c) Formación continua y acreditación en Seguros.
  - d) Prevención del Blanqueo de Capitales.
  - e) Riesgos penales y Código Ético.
  - f) Prevención de Riesgos Laborales.
  - g) Manejo de efectivo.
- 2) Formación en Negocio:
  - a) Novedades Política Agraria Comunitaria 2021
  - b) Proactividad comercial
  - c) Seguros.
  - d) Planes de pensiones 2021.
  - e) Protección al consumidor
  - f) Pac aplicativo SGA NIVEL I PAC
  - g) Pac aplicativo SGA NIVEL II. PAC
  - h) Distribuidor de seguros Nivel II.
- 3) Formación en Riesgos:
  - a) Seguridad de la Información.
- 4) Formación para Servicios Centrales:
  - a) Selección de personal.
  - b) Curso de tributación práctica (Empleados del Grupo)

Su ejecución se realiza mediante acciones formativas desarrolladas en formato principalmente online y a distancia y responde a principios considerados clave para el desarrollo bajo criterios de excelencia: igualdad, crecimiento profesional, aportación de valor, transferencia al puesto de trabajo, flexibilidad, empleo de nuevas tecnologías y eficiencia de los recursos disponibles.

Para su ejecución, el Grupo Banca Pueyo dispone de un Portal de Formación propio, lo que permite a los participantes acceder a la formación en cualquier momento y lugar.

Así, durante 2021, se han realizado 19.457 horas de formación, de las cuales 60 se corresponden con formación específica en materia de blanqueo de capitales.

---

<sup>52</sup> GRI 404-2



Año	Horas realizadas	Media por empleado
2020	21.060	14,64
2021	19.457	16,51

En cuanto a las horas de formación por clasificación profesional y sexo, y medias, se muestra a continuación la evolución de los dos últimos ejercicios<sup>53</sup>.

Clasificación profesional	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos y técnicos	84	29	81	27
Personal administrativo y comercial	111	84	112	75
Personal auxiliar	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>113</b>	<b>193</b>	<b>102</b>
<b>Medias de horas</b>	<b>16,51</b>	<b>16,51</b>	<b>14,64</b>	<b>14,64</b>

#### 4.6 Accesibilidad universal a las personas con discapacidad<sup>54</sup>.

El Grupo Banca Pueyo apuesta por la cercanía con sus clientes y se esfuerza en favorecer la accesibilidad a todos sus servicios y productos financieros, especialmente de aquellos clientes con necesidades especiales, en una clara apuesta por la inclusión financiera.

Asimismo, Banca Pueyo dispone de políticas internas para la adaptación de sus centros de trabajo y de atención al público a personas con movilidad reducida u otras barreras de acceso, respetando en todos los casos la normativa vigente en materia de protección del patrimonio histórico.

#### 4.7 Igualdad.

Las medidas adoptadas<sup>55</sup> por Banca Pueyo para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres son:

- Código Ético del Grupo Banca Pueyo. Su artículo 5 regula la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Banca Pueyo se encuentra en proceso de elaboración del I Plan de Igualdad negociado, que tiene como fin la consecución de la igualdad en el ámbito laboral, así como la conciliación de la vida laboral y familiar en todos sus niveles jerárquicos. Desde la Entidad, se espera contar con el Plan de Igualdad negociado a lo largo de 2022.
- Comisión Negociadora de Igualdad que tiene una composición paritaria entre los representantes de la Entidad y los representantes de la plantilla. La Comisión es el órgano de negociación, consulta y participación regular y periódico sobre la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres en Banca Pueyo
- Protocolo de actuación en situaciones de acoso y discriminación en Banca Pueyo, S.A., con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico y/o discriminación, al ser éstas atentatorias contra la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

<sup>53</sup> GRI 404-1

<sup>54</sup> 103-2

<sup>55</sup> 103-2

- Con este fin, el presente Protocolo define las conductas a prevenir, así como arbitrar las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido objeto de las citadas conductas. Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando se denuncie una de esas conductas; en dicho procedimiento, se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

Durante el ejercicio 2021 no se ha denunciado ningún caso de discriminación y/o acoso<sup>56</sup>.

## 5 Derechos Humanos

No existen incumplimientos detectados o denuncias vinculadas con la vulneración de derechos humanos, pues la empresa se rige por el marco legal y normativo español, el cual cumple de forma expresa, a la vez que está totalmente comprometida con los derechos humanos.

El Grupo Banca Pueyo cumple escrupulosamente con las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT sobre el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como con la Constitución Española, la Ley Orgánica de Libertad Sindical, el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de aplicación en todo lo que se refiere a esta materia.

Existe un canal de denuncias anónimo para la realización de denuncias vinculadas a la vulneración de los derechos humanos y las normas citadas<sup>57</sup>. A través de este canal Banca Pueyo puede detectar los incumplimientos relacionado con la vulneración de derechos humanos. Este canal de denuncias es el mismo que se contempla para las denuncias del incumplimiento del Código Ético.

## 6 Prevención del Blanqueo de Capitales y lucha contra la corrupción y el soborno

Durante el ejercicio 2021 todo el personal del Grupo Banca Pueyo ha recibido formación<sup>58</sup> en prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Igualmente, el personal de nueva incorporación realizó el Curso inicial sobre Prevención de Riesgos Penales y Código Ético y el curso inicial en PBCyFT.

La formación específica recibida durante el 2021 por el Consejo de Administración ha incluido sesiones especiales vinculadas con la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo.

También, todo el personal del Grupo tiene accesible las siguientes políticas y manuales<sup>59</sup>, de obligada observancia y cumplimiento:

- Código Ético
- Manual de Prevención de Riesgos Penales
- Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo

---

<sup>56</sup> 406-1

<sup>57</sup> 411-1

<sup>58</sup> 205-2

<sup>59</sup> 205-1

Además de la formación y los Manuales, otras medidas del Grupo para luchar contra el blanqueo de capitales son:

- Banca Pueyo aplica medidas en materia de diligencia debida con el fin de tener un mayor conocimiento de todo aquel que pretenda establecer relaciones de negocio con la Entidad. Para ello en el proceso de alta de cuenta, y conforme a la normativa aplicable, se clasifica al cliente en función del riesgo de blanqueo de capitales en tres niveles (alto, medio y bajo). De igual manera, se han definido procedimientos y políticas para identificar al titular real y el origen de los fondos con carácter previo al establecimiento de relaciones de negocio, para lo cual se obtiene documentación e información apropiada al caso concreto en función del riesgo presentado. La Unidad Operativa de PBC del Grupo Banca Pueyo es la responsable de controlar el cumplimiento de la obligación de diligencia debida que debe llevar a cabo la red de oficinas como primer eslabón de contacto con los clientes.
- Tiene designado un representante único ante el Servicio ejecutivo de la Comisión, que es el máximo responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril.
- Como apoyo a la labor del representante, Banca Pueyo ha nombrado un Órgano de control interno (OCI) que cuenta con la representación de las distintas áreas de negocio de la Entidad y una Unidad Técnica con personal especializado, dedicación exclusiva y formación adecuada en materia de análisis.

Durante 2021 Banca Pueyo no ha remitido ninguna comunicación por indicio al SEPBLAC, así como tampoco se han recibido solicitudes de información de clientes realizadas por el SEPBLAC. No obstante, internamente se han analizado siete alertas que podían tener un alto riesgo por posible blanqueo. Igualmente, solo hemos recibido peticiones de información, en concreto tres, sobre determinados clientes por parte de Juzgados de Instrucción o de la Guardia Civil con motivo de la investigación por presuntos delitos económicos, entre los que se pudiera encontrar el delito de blanqueo de capitales.

Las principales aportaciones del Grupo Banca Pueyo se materializan en la fundación que promueve el Grupo: la Fundación José Manuel Calderón, fundación creada por este exjugador de baloncesto, natural de Villanueva de la Serena, que promueve el deporte como medio para el aprendizaje de valores importantes: compañerismo, esfuerzo, humildad, sacrificio, trabajo en equipo..., valores que se aplican en todas y cada una de las facetas de la vida.

Además, el Grupo Banca Pueyo establece convenios<sup>60</sup> con organizaciones del tercer sector en las comunidades en las que opera, apoyándose en las mismas con el fin de identificar y procurar dar respuesta a las necesidades del entorno local.

La contribución total de la inversión social del Grupo Banca Pueyo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido en 2021 a la cantidad de 8.300 € (5.950 € en 2020)<sup>61</sup>

En cuanto a la lucha contra la corrupción y el soborno, si bien este apartado se desarrolla en el punto 2.6, queremos resaltar la gestión de los potenciales conflictos de interés. Existe una Política que regula estos conflictos y, además, el Código Ético regula en su apartado 4.1 los conflictos de interés, destacando lo siguiente:

---

<sup>60</sup> 102-13

<sup>61</sup> 201-1

- Los empleados no deben abusar, en ningún caso, de la confianza del Banco ni aprovechar el trabajo en el mismo en beneficio propio, de familiares o de terceras personas vinculadas al empleado.
- Los empleados no deben utilizar en interés personal ni beneficiarse de los activos, medios y recursos del Banco.

## 7 Sociedad

### 7.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible.

El arraigo y alto compromiso del Grupo con los territorios en los que opera se materializa igualmente en la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2021, han ido destinadas a los siguientes fines de índole social<sup>62</sup>:

- Banca Pueyo colabora con Fundación José Manuel Calderón en el proyecto Pon un tapón al Botellón, que consiste en orientar y prevenir sobre el consumo del alcohol en la juventud y desarrollar alternativas saludables de ocio. Puede visitar su página en el siguiente enlace (<http://fundacionjosemanuelcalderon.org/proyectos/botellon/>)
- Banca Pueyo colabora cada año con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) en la venta de lotería, así como otras actividades. Puede visitar su página en el siguiente enlace (<https://www.aecc.es/es/sobre-nosotros/donde-estamos/sede-badajoz>)
- Banca Pueyo promueve acciones de apoyo a la empresa y determinados sectores de actividad, estableciendo convenios de colaboración con los organismos que engloban este tipo de colectivos.
- Banca Pueyo apoya la educación firmando convenios de colaboración con determinadas Universidades e Institutos de Educación Secundaria.

Banca Pueyo se publicita por medio de web, redes sociales<sup>63</sup> y medios locales (radios, periódicos, etc). Se hace un especial hincapié en la comunicación en los periódicos locales, ofreciendo información especializada en formatos colaborativos.

### 7.2 Subcontratación y proveedores.

La entidad no cuenta con una política/procedimiento formal de compras. No obstante, a la hora de seleccionar proveedores se tienen en cuenta todos los principios de buenas prácticas que Banca Pueyo propugna. Esta exigencia no sólo se aplica a aquellos proveedores calificados como esenciales para el negocio, sino para todos en general.

En este sentido los elementos básicos de estas buenas prácticas son<sup>64</sup>:

- El Código Ético del Grupo Banca Pueyo en el que se establecen las relaciones con sus proveedores y socios comerciales. Igualmente, se espera que los proveedores tengan políticas éticas y al menos cumplan con las leyes locales, las medidas anticorrupción e iniciativas para garantizar la integridad empresarial, la protección de los derechos humanos de acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y en términos de

---

<sup>62</sup> 203-2

<sup>63</sup> Facebook: <https://www.facebook.com/BancaPueyo/?fref=ts>, LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/821938>

<sup>64</sup> GRI 103-2

salud, requisitos de seguridad y diversidad e inclusión en el entorno laboral de los proveedores

- El proceso de homologación de proveedores para determinados servicios, tales como tasadoras.
- La Política de Gestión del ciclo de vida del outsourcing. Esta Política especifica los sistemas de gobierno interno que la Entidad debería aplicar cuando externalice funciones, así como los principios, reglas y procedimientos de obligado cumplimiento en las distintas fases del ciclo de vida de la externalización. En el ámbito de los servicios de inversión, se debe aplicar además lo establecido en el capítulo de externalización de la política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros de Banca Pueyo.
- La calidad de su producto/servicio.
- La preferencia por proveedores locales.
- Impacto negativo social o medioambiental que pueda derivarse de la prestación de sus servicios.
- La accesibilidad a los responsables de las empresas proveedoras.
- La implicación con la entidad.
- Las certificaciones de calidad y sostenibilidad que posea.

Mención especial requieren aquellos proveedores de los servicios calificados como esenciales de los cuales mantiene un registro con:

- Importes anuales de facturación.
- Listado de proveedores alternativos para el servicio.
- Contratos celebrados.

Adicionalmente durante 2021 se han revisado los contratos de proveedores que están dentro de la definición del outsourcing y también, aquellos acuerdos con terceros cuyos servicios se consideran esenciales o importantes para adecuarlos a las Directrices de la EBA adoptadas por el Banco de España (EBA/GL/2019/02). El resultado de la revisión ha sido satisfactorio, ya que no hemos tenido que dejar de trabajar con ningún proveedor.

Durante 2021 se han mantenido relaciones comerciales con 264 proveedores con una facturación superior a 3.000 euros.

## 7.3 Consumidores.

### 7.3.1 Publicidad veraz

Banca Pueyo ha asumido un compromiso de responsabilidad social en cuanto a la publicidad, que se plasma en el cumplimiento de determinados principios y normas, basados en la emisión de una publicidad clara, veraz e inequívoca, así como en el sometimiento a un tercero independiente para la resolución de las eventuales reclamaciones que pudieran presentarse en caso de incumplimiento de estas normas.

Este compromiso queda reflejado en:

- La existencia a nivel interno de una Política de Comunicación Comercial.

- La adhesión como socio de Banca Pueyo a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), asociación independiente para la autorregulación de la publicidad<sup>65</sup>.

Durante el ejercicio 2021, la entidad no ha recibido ninguna reclamación relacionada con comunicaciones de marketing<sup>66</sup>.

### 7.3.2 Servicio de Atención al Cliente

Banca Pueyo dispone de un servicio de Atención al Cliente, cuya función es resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes en sus relaciones con la entidad. A este servicio los clientes pueden dirigirse por carta, fax o correo electrónico, y está regulado por el Reglamento para la defensa del cliente de Banca Pueyo, S.A. y cumple con las directrices establecidas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las Entidades Financieras.

### 7.3.3 Número de reclamaciones recibidas.

QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS	2021	2020
<b>Nº de las rechazadas</b>	1	12
Por falta de datos	0	8
Por fuera de plazo de presentación	0	1
Por resto causas	1	3
<b>Nº de las admitidas</b>	257	222
<b>Nº de las resueltas</b>	251	192
- De las que: favorables al cliente	90	60
- Plazo medio para la resolución (3)	19	22
<b>Nº de las Pendientes al final del ejercicio</b>	6	30

Por materias las reclamaciones resueltas durante 2021 se distribuyen de la siguiente manera:

MATERIAS	Nº
1. OPERACIONES ACTIVAS	157
2. OPERACIONES PASIVAS	37
3. OTROS PRODUCTOS BANCARIOS	20
4. SERVICIOS DE COBRO Y PAGO	1
5. SERVICIOS DE INVERSIÓN	0
6. SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	12
7. VARIOS	24
<b>TOTALES</b>	<b>251</b>

De las reclamaciones recibidas, el número total de reclamaciones relativas a la información y el etiquetado de productos y servicios<sup>67</sup> ha sido de 11, así como el número total de reclamaciones relativos a violaciones de la privacidad<sup>68</sup>. del cliente ha sido de 0.

<sup>65</sup> Consultar el listado de socios en <https://www.autocontrol.es/socios/anunciantes/>

<sup>66</sup> GRI 417-3

<sup>67</sup> 417.2

<sup>68</sup> 418.1

De las reclamaciones rechazadas, 5 han sido las que se han tramitado en el servicio de reclamaciones del Banco de España durante 2021.

#### 7.3.4 Entorno digital

Banca Pueyo está potenciando el uso de la banca digital (e-pueyo.com) para la realización de las operaciones más comunes que no requieren el desplazamiento a una oficina de la red de Banca Pueyo, así como está fomentando el uso del correo web (digital) para la eliminación progresiva del correo en papel y evitar su consumo.

El número de usuarios con banca digital a cierre de 2021 es de 85.826, el 64% del total de clientes.

El número de usuarios con correo web a cierre de 2021 es de 76.499 el 54% del total de clientes.

#### 7.4 Información fiscal.

Nuestras Cuentas Anuales, que comprenden el balance de cada ejercicio cerrado a 31 de diciembre, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, son auditados cada año por un experto independiente. Dicha información es pública y se encuentra accesible en nuestra página web: <https://www.bancapueyo.es/cuentas-anales>

El gasto soportado en el Impuesto sobre Sociedades de los últimos tres años ha sido el siguiente:

- Gasto por Impuesto sobre Sociedades del ejercicio **2020**: 5.253 (en miles de euros).
- Gasto por Impuesto sobre Sociedades del ejercicio **2019**: 6.158 (en miles de euros).
- Gasto por Impuesto sobre Sociedades del ejercicio **2018**: 4.118 (en miles de euros).

La gestión de la fiscalidad es realizada por la Subdirección General Financiera, la cual además de sus expertos en fiscalidad, dispone de un contrato de asesoramiento externo como apoyo a la gestión.

El Grupo Banca Pueyo tiene un régimen de consolidación fiscal y mantiene el compromiso con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del grupo.

Finalmente indicar que no se ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2021<sup>69</sup>.

---

<sup>69</sup> 201-4



## Anexo I. Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

La tabla que se muestra a continuación contiene información sobre el cumplimiento de la Ley 11/2018, detallando el apartado del presente informe que contiene cada uno de los requerimientos de esta Ley. Igualmente se identifica el estándar GRI de reporte que ha sido utilizado para su elaboración (Global Reporting Initiative).

Información solicitada por la Ley 11/2018	Capítulo o página del informe donde se recoge la información	Indicador GRI Asociado
<b>Modelo de negocio</b>		
Entorno empresarial y modelo de negocio	2.1, 2.8	102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-11, 102-13, 102-16
Organización y estructura.	2.9	102-18
Mercados en los que opera.	2.2	102-4, 102-6
Objetivos y estratégicas.	2.3	102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2.4	102-15
Políticas	2.5	103
Indicadores claves de los resultados no financieros de las Políticas	2.5	103
Principales riesgos	2.6	102-15, 103
Indicadores clave no financieros de resultados respecto a la actividad empresarial	2.7	103
<b>Cuestiones medioambientales.</b>		
<b>Global</b>		
Efectos de las actividades de la empresa en el medio ambiente y la salud y la seguridad y procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	3	102-15, 102-29, 103-2
Principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3	102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3	103-2
<b>Contaminación</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	3.1	305-5
<b>Economía Circular</b>		
Economía circular y medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	3.2	301-2, 301-3
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	--
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	3.3	303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	3.3	301-1
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	3.3	302-1
<b>Cambio climático</b>		
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	3.4	305-1
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	3.4	305-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Capítulo o página del informe donde se recoge la información	Indicador GRI Asociado
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	3.4	305-1
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3.5 No material	--
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	3.5 No material	--
<b>Cuestiones relativas al personal.</b>		
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	4.1.1	102-8, 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	4.1.2	102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	4.1.2	102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	4.1.3	401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	4.1.4	405-2
Brecha Salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	4.1.4	405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	4.1.5	102-35, 102-36
Implantación de medidas de desconexión Laboral	4.1.6	103-2
Empleados con discapacidad	4.1.7	405-1
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>		
Organización del tiempo de trabajo	4.2.1	103-2
Número de horas de absentismo	4.2.2	403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores.	4.2.3	401-3
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	4.3.1	403-1, 403-4
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	4.3.2	403-9
Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	4.3.2	403-10
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	4.4	403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	4.4	102-41, 407,1
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	4.4	102-41
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	4.5	404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	4.5	404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	4.6	103-2
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	4.7	103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Capítulo o página del informe donde se recoge la información	Indicador GRI Asociado
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo y la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	4.7	103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	4.7	103-2
<b>Derechos humanos</b>		
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	2.8	412-2
Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2.8	412-2
Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	5	411-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	4.4, 4.7, 4.1.6	407-1, 406-1, 409-1
<b>Corrupción y soborno</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6	205-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6	205-2, 205-1
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	6	102-13, 201-1
<b>Sociedad.</b>		
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, poblaciones locales y el territorio	7.1	203-2
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	6 y 7.1	203-2
Acciones de asociación o patrocinio	2.1 y 6	102-13, 201-1
<b>Subcontratación y proveedores.</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	7.2	103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	7.2	308, 414
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	7.2	308, 414
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	4.3.1 y 7.3.1	417-3
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	7.3.2	417-2, 418-1
<b>Información fiscal</b>		
Beneficios obtenidos por país	7.4	103, 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados	7.4	201-1
Subvenciones públicas recibidas	7.4	201-4

## Anexo II. Contenidos GRI's utilizados.

<b>102 – Contenidos Generales</b>		<b>2016<sup>70</sup></b>
<b>1. Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	
102-3	Ubicación de la sede	
102-4	Ubicación de las operaciones	
102-5	Propiedad y forma jurídica	
102-6	Mercados servidos	
102-7	Tamaño de la organización	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
102-11	Principio o enfoque de precaución	
102-13	Afiliación a asociaciones	
<b>2. Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
<b>3. Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	
<b>4. Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
102-35	Políticas de remuneración	
102-36	Proceso de determinar la remuneración	
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	
102-55	Índice de contenidos GRI	
<b>103 – Enfoque de gestión</b>		<b>2016</b>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
<b>201 – Desempeño económico</b>		<b>2016</b>
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
<b>203 – Impactos económicos indirectos</b>		<b>2016</b>
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	
<b>205 – Anticorrupción</b>		<b>2016</b>
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
<b>301 – Materiales</b>		<b>2016</b>
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	
301-2	Insumos reciclados	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	
<b>302 – Energía</b>		<b>2016</b>
302-1	Consumo energético dentro de la organización	
<b>303 – Agua y efluentes</b>		<b>2018</b>
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	
<b>305 – Emisiones</b>		<b>2016</b>
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
<b>308 – Evaluación ambiental de proveedores</b>		<b>2016</b>

<sup>70</sup> 102-55

<b>401 – Empleo</b>		<b>2016</b>
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
401-3	Permiso parental	
<b>403 – Salud y seguridad en el trabajo</b>		<b>2018</b>
<b>1. Contenidos sobre el enfoque de gestión</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
<b>2. Contenidos temáticos</b>		
403-9	Lesiones por accidente laboral	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	
<b>404 – Formación y enseñanza</b>		<b>2016</b>
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
<b>405 – Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		<b>2016</b>
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
<b>406 – No discriminación</b>		<b>2016</b>
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
<b>407 – Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		<b>2016</b>
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
<b>409 – Trabajo forzoso u obligatorio</b>		<b>2016</b>
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
<b>411 – Derechos de los pueblos indígenas</b>		<b>2016</b>
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	
<b>412 – Evaluación de derechos humanos</b>		<b>2016</b>
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	
<b>417 – Marketing y etiquetado</b>		<b>2016</b>
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
<b>418 – Privacidad del cliente</b>		<b>2016</b>
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	