



**Memòria de Responsabilitat
Social Corporativa
Exercicis 2018-2019**

1.	La responsabilitat social a Colonya, Caixa d'Estalvis de Pollença: informe d'impacte social	4
1.1.	Presentació	4
1.2.	La responsabilitat social a Colonya	4
1.2.1.	Caixa d'estalvis i obra social	4
1.2.2.	Missió, visió i valors de la responsabilitat de Colonya	5
1.2.3.	Model de negoci	7
1.2.4.	Les principals magnituds de Colonya	8
1.2.5.	Colonya i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	10
1.3.	Govern corporatiu, control intern i compliment normatiu	13
1.3.1.	Govern Corporatiu	13
1.3.2.	Control intern i gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat	14
1.3.3.	Codi general de conducta, compromisos i normes d'actuació	14
1.3.4.	Aliances amb altres organismes	15
1.4.	Els grups d'interès de Colonya	15
2.	Les prioritats de Colonya en RSC	17
2.1.	La definició de les prioritats i els aspectes rellevants	17
2.2.	Relació i atenció als clients	18
2.2.1.	Atenció directa i tracte personal	18
2.2.2.	Honestedat i transparència	18
2.2.3.	Indicadors i objectius	19
2.3.	Productes i serveis bancaris adequats a les necessitats dels clients	20
2.3.1.	Negoci amb clients minoristes	20
2.3.1.1.	Dipòsits a la vista i a termini	20
2.3.1.2.	Productes de finançament	21
2.3.1.3.	Serveis digitals	22
2.3.1.4.	Desintermediació financera	23
2.3.1.5.	Assegurances	24
2.3.2.	Negoci majorista (activitat de tresoreria)	24
2.3.3.	L'Estalvi Ètic	25
2.3.4.	Fons Europeus d'Inversions	27
2.3.5.	Indicadors i objectius	29
2.4.	Satisfacció dels empleats	29
2.4.1.	Valors ètics i principis de l'entitat	29
2.4.2.	Condicions laborals	30
2.4.3.	Remuneracions	30
2.4.4.	Estabilitat	32
2.4.5.	Igualtat d'oportunitats entre homes i dones. Conciliació vida familiar i laboral	32
2.4.6.	Gestió del talent, formació i desenvolupament professional	34
2.4.7.	Ambient laboral	35
2.4.8.	Indicadors i objectius	36
2.5.	Contribució a l'economia local	37
2.5.1.	Finançament a les empreses	38

2.5.2.	Proveïdors locals.....	38
2.5.3.	Indicadors i objectius	39
2.6.	Inclusió financera.....	39
2.6.1.	Accés als serveis bancaris.....	39
2.6.2.	Educació financera.....	41
2.6.3.	Mesures de reestructuració de l'endeutament.....	42
2.6.4.	Indicadors i objectius	42
2.7.	Impacte sobre el medi ambient	42
2.7.1.	Gestió mediambiental de les nostres instal·lacions.....	43
2.7.2.	Finançament i inversions verdes.....	43
2.7.3.	Indicadors i objectius	44
3.	Conclusions: Contribució de Colonya al benestar econòmic i al desenvolupament social...	44
3.1.	Creació de riquesa i distribució de beneficis.....	44
3.2.	Inversió social i participació activa en el desenvolupament de la comunitat.....	45

1. La responsabilitat social a Colonya, Caixa d'Estalvis de Pollença: informe d'impacte social

1.1. Presentació

És sabut que l'elaboració d'una memòria de responsabilitat social compleix una triple funció: ajuda a les organitzacions a marcar-se objectius, permet mesurar i comunicar l'acompliment en matèria de responsabilitat econòmica, social i mediambiental i possibilita gestionar el canvi amb l'objectiu que les operacions d'una organització siguin més sostenibles.

Amb la realització d'aquesta memòria, volem aprofundir en el camí de la responsabilitat empresarial, conscients com som que sempre hi ha espai per a la millora i que els canvis econòmics i socials ens obliguen a mantenir una actitud oberta que ens permeti adaptar-nos alhora a les noves realitats i mantenir la nostra essència de banca compromesa.

La memòria de Responsabilitat Social Empresarial dels anys 2018 i 2019 és un exercici de posada en comú de tots aquells elements centrals en la nostra actuació en tant que entitat financera.

La memòria s'estructura en dos grans blocs. En la primera part, exposem de manera resumida la història de la nostra entitat, la nostra missió, visió i valors, el nostre model de negoci i la descripció del model de govern corporatiu. Així mateix, hem inclòs la relació i el compromís de Colonya amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de la ONU i l'Agenda 2030. La intenció és compartir d'una manera clara i senzilla, i amb totes les persones interessades, la informació que ens ajuda a explicar qui som, què fem, com ho fem i per a qui ho fem. Volem també que les persones lectores d'aquesta memòria i els clients i clientes tinguin al seu abast una visió de conjunt de la nostra entitat que els ajudi mantenir amb nosaltres una comunicació fluida i una relació a llarg termini fonamentada en la confiança.

La segona part de la memòria aprofundeix en les prioritats de Colonya referents a la responsabilitat social empresarial. En aquests apartats exposem els nostres resultats amb xifres relatives no solament al volum de negoci sinó, sobre tot, a les dades que ens permeten avaluar els nostre impacte sobre la societat i l'entorn. La informació ens permet obrir la mirada, identificar fortaleeses i debilitats i marcar camins per avançar en el nostre compromís d'una banca ètica i arrelada al territori.

1.2. La responsabilitat social a Colonya

1.2.1. Caixa d'estalvis i obra social

Com a entitat bancària ens mantenim fidels al model de Caixa d'Estalvis i revertim part dels nostres beneficis en Obra Social.

Des de la nostra fundació, l'any 1880, a Pollença, ens identifiquem amb les comunitats locals on prestem els serveis. Ens especialitzem en el finançament de les famílies i de les petites i mitjanes

empreses. A més, tenim vocació de servei i afavorim que totes les persones, fins i tot les més vulnerables o en situació d'exclusió, puguin tenir accés als serveis bancaris.

L'any 1991, vàrem constituir la Fundació Guillem Cifre de Colonya. Des de la seva constitució la fundació desenvolupa i promociona activitats d'interès general, a més de gestionar i administrar l'Obra Social de Colonya.

Desenvolupem les accions de l'obra social de manera participativa i amb la col·laboració de les institucions, associacions i col·lectius de les Illes que comparteixen els nostres valors fundacionals i treballem principalment les àrees social-assistencial, cultural i esportiva. A més, incentivem el desenvolupament econòmic i financer tant de les empreses com de les entitats no lucratives i del món associatiu. Ajudam així a dinamitzar l'economia i crear recursos i serveis a nivell local per atendre les necessitats dels més desfavorits, de les persones majors i de les persones en situació vulnerable.

L'any 1999, vàrem crear l'Estalvi Ètic, una iniciativa pionera a Espanya, la primera experiència de banca ètica de tot l'estat. Actualment, l'Estalvi Ètic es manté fidel als seus principis i tant les subvencions com els finançaments estan destinats a activitats que compleixen amb la Carta per un Món Solidari.

En l'actualitat, financem la nostra Obra Benèfica i Social tant amb les donacions dels clients de l'Estalvi Ètic com amb les aportacions de Colonya Caixa d'Estalvis de Pollença.

Per saber més sobre l'Obra Social, la Fundació i l'Estalvi Ètic podeu clicar als següents enllaços:

<https://colonya.com/ca/obra-social/fundacio/>

<https://estalvietic.com/>

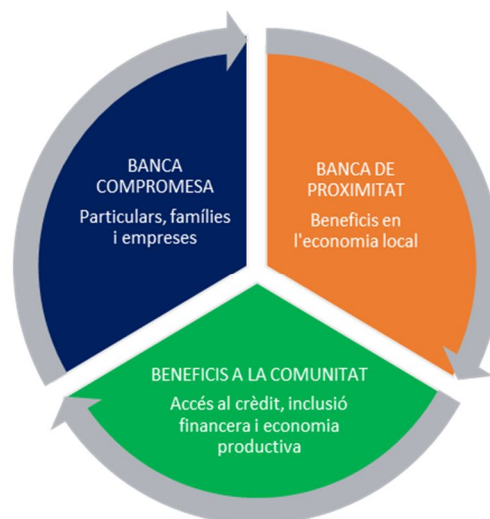
1.2.2. Missió, visió i valors de la responsabilitat de Colonya



La nostra missió és assolir els objectius bàsics de l'entitat definits als estatuts i que són el foment de l'estalvi, la gestió eficient dels recursos que li són confiats, la prestació de serveis financers, el foment de l'economia productiva, el desenvolupament sostenible i la cohesió social, amb la finalitat de contribuir al desenvolupament social, econòmic i cultural de les Illes Balears i de la resta de zones que constitueixin el seu àmbit d'actuació, així com el finançament i sosteniment d'activitats d'interès social.

La nostra visió és ser el referent de banca compromesa amb la societat balear.

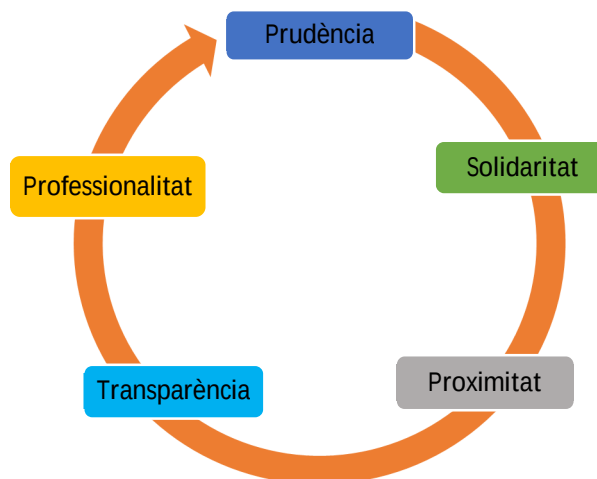
Els diners i la seva redistribució juguen un paper clau en el desenvolupament econòmic d'un territori i en el benestar social de la seva població. Tenim l'objectiu de ser el referent a les Illes Balears de banca compromesa que reverteix els beneficis en la comunitat local i que afavoreix l'accés al crèdit de persones i famílies i el desenvolupament de l'economia productiva.



Elles nostres valors són prudència, solidaritat, proximitat, transparència i professionalitat per ser millors, no més grans.

Amb el model de Caixa d'Estalvis ens mantenim fidels als objectius fundacionals i als valors de prudència, solidaritat, proximitat, transparència i professionalitat. En el tracte al client, fomentem les relacions properes basades en la confiança, l'honestedat i l'agilitat. La nostra màxima és ser els millors, no els més grans.

- Prudència en l'aplicació dels criteris d'inversió i de creixement
- Solidaritat, retornant els beneficis a la societat
- Proximitat amb els clients i amb els grups d'interès
- Transparència proporcionant informació de la nostra activitat
- Professionalitat en l'actuació dels empleats i dels òrgans de govern



1.2.3. Model de negoci.

La nostra manera de fer banca i de crear valor es fonamenta en el model de Caixa d'Estalvis. D'acord amb el model, proporcionem serveis d'intermediació i facilitem el flux des de l'estalvi cap a la inversió. D'altra banda, la nostra responsabilitat és distribuir riquesa proporcionant a tota la població l'accés al crèdit. A més, com a Caixa d'Estalvis, ens comprometem amb la societat que ens envolta i mitjançant la Fundació Guillem Cifre de Colonya i els nostres productes de banca ètica fem possible que a l'entorn més proper es duguin a terme projectes socials, culturals i esportius.

El model de banca arrelada al territori és la nostra essència. A més, som una entitat financera moderna i ens adaptem als canvis per oferir als clients tots els serveis professionals propis d'una banca minorista.

La majoria dels recursos financers provenen de clients que comparteixen els valors fundacionals de Colonya i la preferència per una atenció professional i personalitzada, una oferta adequada de productes de qualitat i una política raonable de preus.

D'altra banda, basem la nostra oferta de serveis en el tracte directe i en l'establiment de relacions de proximitat estables i duradores amb els nostres clients i clientes.

A Colonya valorem la relació directa amb la nostra clientela. Per això, durant l'any 2019 hem preparat l'apertura de dues noves sucursals i hem ampliat els canals de relació, distribució i venda aprofitant les oportunitats que ofereixen les noves tecnologies. Hem consolidat la capacitat operativa amb la contractació de nou personal.

La nostra estructura es basa fonamentalment en el negoci bancari tradicional, i les magnituds principals d'actiu i de passiu són els crèdits a clients i els dipòsits de clients.

En l'actualitat, al grup Colonya comptem també amb la societat dependent "Colonya Intermediació. Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A" que realitza els serveis de intermediació d'assegurances del grup.

Amb la nostra gamma de productes i serveis oferim solucions senzilles que s'adapten a les necessitats del dia a dia de la clientela, dels seus negocis i de la seva família.

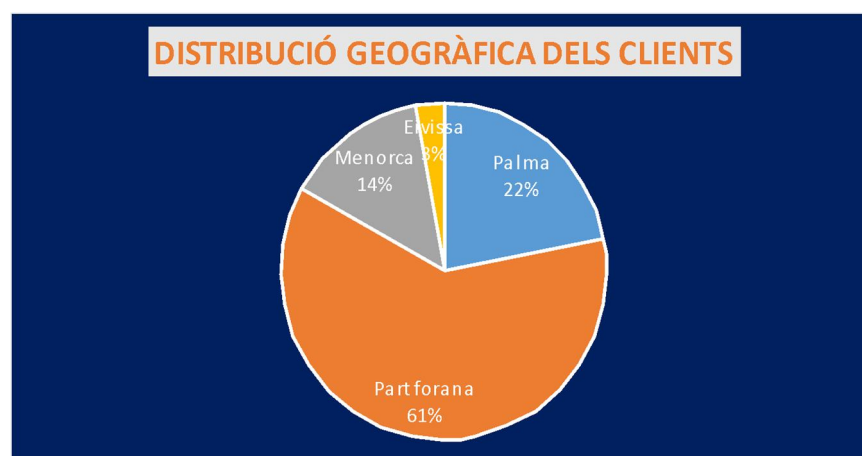
Amb l'Estalvi Ètic, assegurem als nostres clients que els seus estalvis s'invertiran en projectes que afavoreixen la cohesió social i el desenvolupament sostenible.

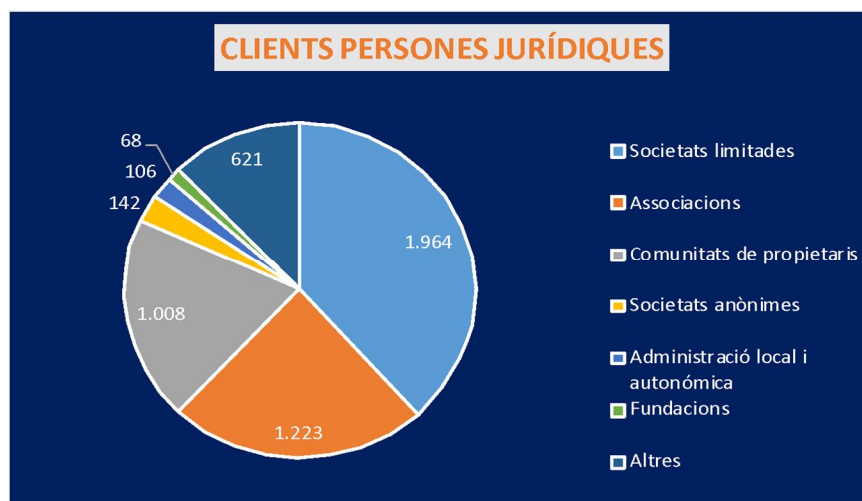
1.2.4. Les principals magnituds de Colonya

109 empleats i empleades. Per atendre als nostres clients i clientes tenim 109 empleats, entre els empleats de la caixa d'estalvis i de Colonya Assegurances, l'operador de banca-assegurances. Cada un d'ells i elles atén els interessos de la clientela, ja sigui treballant als serveis centrals de l'entitat - situats al poble mallorquí de Pollença-, a les nostres oficines o en la intermediació d'assegurances. Respecte dels 76 empleats de 2006, hem augmentat en un 43% el personal en plantilla.

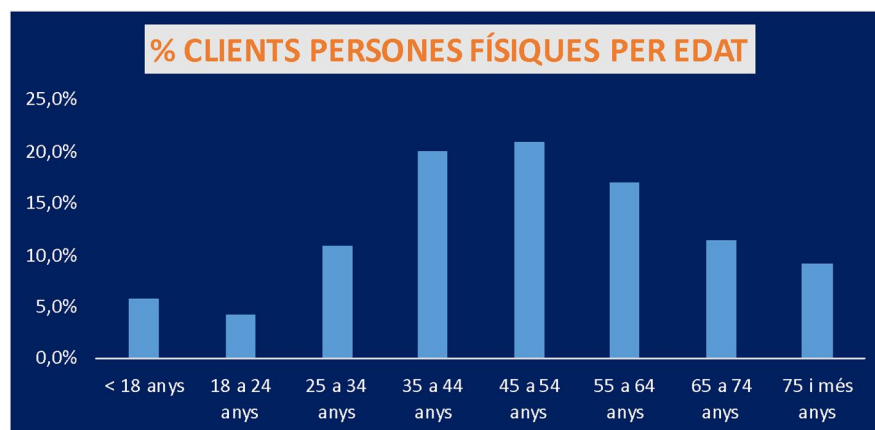
20 oficines. El nombre d'oficines es manté igual que a l'any 2006 si bé l'any 2019 hem canviat d'ubicació l'oficina d'Alcúdia. Amb la xarxa d'oficines, fem possible el model de banca de proximitat, amb oficines a Eivissa, Menorca i Mallorca, tant a la part forana com a la ciutat de Palma. L'atenció a la clientela es veu reforçada i ampliada amb els serveis digitals de banca electrònica, caixers i pagament per mòbil. L'any 2019 hem estat treballant en l'apertura de dues noves oficines, una a Palma i l'altra a Santa Eulària del Riu, a l'illa d'Eivissa, totalment operatives durant el primer trimestre de 2020.

40.763 clients. L'any 2019 hem atès les necessitats financeres de 40.763 clients, dels quals 35.319 han estat persones físiques i famílies i 5.444 persones jurídiques. Entre l'any 2018 i 2019 el nombre de clients s'ha incrementat en 1.054, el que representa un 2,65%.





D'altra banda, la nostra oferta ha demostrat ser adequada per atendre la diversitat local. Ens complau, per exemple, que el 21% de la nostra clientela particular estigui formada per joves menors de 35 anys i que un 20% siguin persones majors de 65 anys.

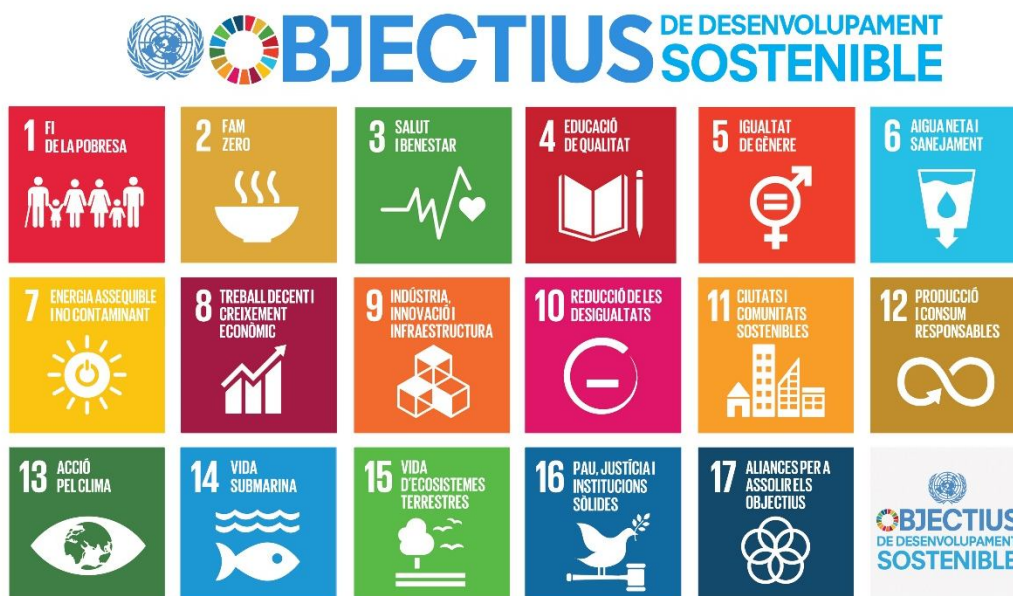


Al llarg de l'any 2019 hem continuat oferint els nostres productes i la nostra atenció personalitzada a clients de qualsevol nivell social i econòmic. Hem ajudat a que persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social tinguin accés a uns serveis bancaris bàsics que en l'actualitat són imprescindibles per accedir a alguns bens de primera necessitat.

També hem fet que els diners funcionin en benefici de la societat local i l'economia productiva. Amb la nostra oferta de serveis de banca comercial l'any 2019, hem donat finançament a 1.900 petites i mitjanes empreses (PIMES), 1.200 associacions i 68 fundacions.

El volum de clients existent a cada una de les nostres oficines, inclús a les que es troben a nuclis poblacionals molt petits, ens demostra que existeix un mercat financer vinculat al territori, el qual, si s'actua amb prudència, és sostenible econòmicament.

1.2.5. Colonya i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS)



El mes de setembre de l'any 2015 l'Assemblea General de Nacions Unides va aprovar l'*Agenda 2030 pel Desenvolupament Sostenible: un pla d'acció en favor de les persones, el planeta i la pau universal*. L'Agenda es concreta en 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS) amb els quals s'espera posar fi a la pobresa, protegir el planeta i aconseguir la prosperitat de totes les persones. Cada un dels objectius es desenvolupa en una sèrie de fites i indicadors que ajuden a identificar àrees d'acció.

Les Nacions Unides consideren que tots els agents, inclosos els agents econòmics, han de contribuir als objectius de desenvolupament sostenible. Per aconseguir-ho, és important que les organitzacions identifiquin les fites d'aquells objectius que es relacionen més directament amb la seva activitat. S'espera així que la sostenibilitat formi part de la seva estratègia i proposta de valor fent més plausible que l'activitat econòmica tingui uns elevats impactes positius tant socials com ambientals.

D'acord amb aquest criteri, contribuïm al desenvolupament de 8 objectius que hem classificat en prioritaris i destacats. Son objectius prioritaris els relacionats directament amb els impactes de la nostra activitat d'intermediació financera. Són objectius destacats els que estan alineats amb la nostra estratègia de responsabilitat social i amb la gestió interna de la caixa. Tots ells comporten fites de present i reptes de futur.

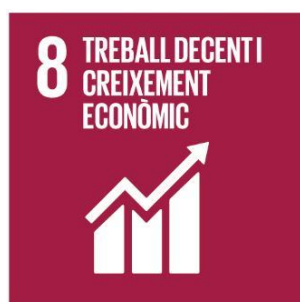
OBJECTIUS PRIORITARIS PER A COLONYA

Els objectius prioritaris de l'estratègia de Colonya Caixa d'Estalvis i els aspectes més rellevants de les fites de cada objectiu són:



Objectiu 1. Fi de la pobresa. Persones. Compromís social.

- Facilitar a totes les persones, inclús les més vulnerables l'accés als serveis financers, inclòs el microfinançament
- Reduir l'exposició a la vulnerabilitat social de les persones pobres
- Proporcionar mitjans per implementar programes destinats a posar fi a la pobresa.



Objectiu 8. Treball decent i creixement econòmic. Prosperitat. Sostenibilitat.

- Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu, sostenible i el treball decent per a tots
- Promoure activitats productives, creació de llocs de feina decents, l'emprenedoria, la creativitat, la innovació, i fomentar la formalització i creixement de les microempreses i les petites i mitjanes empreses, inclús mitjançant l'accés a serveis financers
- Procurar desvincular el creixement econòmic de la degradació del medi ambient
- Protegir els drets laborals i promoure un entorn de feina segur i sense riscos



Objectiu 9. Construir infraestructures resilients, promoure la industrialització inclusiva i fomentar la innovació.

- Incrementar l'accés de les petites indústries i altres empreses, particularment en els països en desenvolupament, als serveis financers, inclosos crèdits assequibles, i la seva integració en les cadenes de valor i els mercats.
- Augmentar significativament l'accés a la tecnologia de la informació i les comunicacions i esforçar-se per proporcionar accés universal a internet en els països menys avançats d'aquí a 2020.



Objectiu 10. Reducció de les desigualtats. Persones. Compromís social

- Reduir les desigualtats
- Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de la seva edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió o situació econòmica



Objectiu 11. Ciutats i comunitats sostenibles

- Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilients i sostenibles.
- Ajudar a accedir a un habitatge segur i assequible.



Objectiu 12. Producció i consum responsables. Planeta. Sostenibilitat

- Reduir la generació de rebutjos mitjançant activitats de prevenció, reducció, reciclat i reutilització.
- Animar les empreses perquè adoptin pràctiques sostenibles i incorporin informació sobre la sostenibilitat en el cicle de presentació d'informes.
- Fomentar la contractació d'empreses locals, impulsant l'economia local i reduint els impactes ambientals.

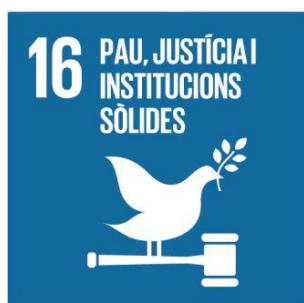
OBJECTIUS DESTACATS PER A COLONYA

Són **objectius destacats** en la nostra gestió interna i en les relacions amb els grups d'interès:



Objectiu 5. Igualtat de gènere. Persones. Compromís social.

- Assegurar la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge a tots els nivells decisoris en la vida política, econòmica i pública.



Objectiu 16. Pau, justícia i institucions sòlides. Prosperitat. Transparència.

- Reduir de manera significativa els corrents financers i d'armes il·lícites i lluitar contra totes les formes de delinqüència organitzada.
- Reduir la corrupció i el suborn en totes les seves formes
- Crear institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells
- Garantir l'adopció de decisions inclusives, participatives i representatives que responguin a les necessitats a tots els nivells

**Objectiu 17. Aliances per assolir objectius. Prosperitat. Compromís social.**

- Fomentar i promoure la constitució d'aliances eficaces en les esferes pública i privada i de la societat civil, aprofitant l'experiència i les estratègies d'obtenció de recursos de les aliances.

1.3. Govern corporatiu, control intern i compliment normatiu

1.3.1. Govern Corporatiu

Com a caixa d'estalvis, ens regim per uns òrgans de govern que garanteixen la professionalitat, independència i objectivitat de les decisions.

D'acord amb la normativa de caixes d'estalvi, el màxim òrgan de govern de Colonya és l'Assemblea General. L'òrgan està integrat per 36 consellers/es generals, amb representació dels impositors i impositores, els empleats i empleades, les Entitats representatives d'interessos col·lectius i les administracions públiques.

L'Assemblea General encomana al Consell d'Administració, màxim òrgan executiu i de decisió, l'administració i gestió financera de Colonya i de la seva Obra Social. El Consell el formen 11 membres: 6 vocals independents, 2 vocals representants dels impositors, 1 Vocal representant dels empleats, 1 Vocal representant de les entitats representatives d'interessos col·lectius i 1 Vocal representant de les administracions públiques

La Comissió de Control té com a objecte cuidar que la gestió del Consell d'Administració compleix amb eficàcia i precisió les línies generals d'actuació assenyalades tant per l'Assemblea General com per les directrius emanades de la normativa financera.

La Comissió està constituïda per 5 membres que són nomenats per l'Assemblea General d'entre persones que reuneixen els coneixements i l'experiència adequats i que no ostenten la condició de vocals del Consell d'Administració. Com a mínim, la meitat dels vocals són vocals independents. La resta de membres són Consellers Generals dels diferents grups de representació.

Tots els càrrecs de membre dels Òrgans de Govern de Colonya tenen caràcter honorífic i gratuït i solament es perceben retribucions de dietes per assistència i desplaçament. Les remuneracions del membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control es recullen a un informe anual que es publica a la nostra pàgina web.

D'acord amb l'article 13 dels nostres estatuts, els càrrecs de membres d'Òrgans de Govern són incompatibles amb qualsevol càrrec polític electe o amb el d'alt càrrec de l'Administració General de l'Estat, de les Comunitats Autònomes o de l'Administració Local, incloses les entitats del sector públic vinculades o dependents d'una administració pública.

1.3.2. Control intern i gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat

La responsabilitat i la gestió de la sostenibilitat són una part fonamental de la nostra activitat diària. A Colonya desenvolupam polítiques, normes i procediments interns que ens permeten mantenir la capacitat de crear valor sense posar en risc la solvència i la qualitat dels productes i serveis. D'altra banda, els instruments de control i de gestió ens permeten consolidar una gestió que es caracteritza per la transparència i l'estricta compliment normatiu.

Juntament amb l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control, també formen part dels òrgans de govern la Comissió d'Inversions, la Comissió de Retribucions i Nomenaments, la Comissió Mixta d'Auditoria i Riscos i la Fundació Guillem Cifre de Colonya.

D'acord amb el estatuts i la normativa vigent, l'estructura organitzativa es caracteritza per tenir unes línies definides i transparents de responsabilitat i procediments de gestió, control i comunicació interna, que ens permeten la gestió dels riscos. A més, Colonya disposa d'un departament de Compliment normatiu i control intern, un departament d'Auditoria interna i departaments per a l'anàlisi i el seguiment de riscos.

Al 2019, no s'han produït incidències rellevants ni en el marc de compliment normatiu, ni en el de supervisió financera, corrupció, privacitat o altres matèries.

A més, rendim comptes de la nostra actuació amb els comptes anuals, que són auditats i aprovats per l'Assemblea General; l'informe d'auditoria externa que acompanya a l'auditoria interna, l'informe del govern corporatiu, l'informe sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control i l'informe amb rellevància prudencial.

D'altra banda, el Consell d'Administració va aprovar una Política de Gestió de Conflictes d'Interès que estableix i defineix, en relació a les activitats que prestem, mecanismes concrets per garantir la protecció dels clients i els treballadors. El document permet consultar la normativa aplicable a tal efecte i els mecanismes per a la detecció de conflictes d'interès. Els canvis han estat comunicats als treballadors amb circular interna i s'han establert mecanismes pel seu seguiment continuat.

1.3.3. Codi general de conducta, compromisos i normes d'actuació

Des de l'any 2008, el Codi de Conducta i Actuació recull els valors corporatius, els compromisos i les normes d'actuació de Colonya.

L'apartat 6 del codi preveu el compliment dels principis i el desenvolupament d'actuacions en les matèries de responsabilitat. Preveu també la seva anàlisi i avaluació amb l'elaboració d'una memòria, que és l'objecte d'aquest document.

El codi de conducta contempla l'obligació de la seva difusió a nivell intern i extern. La seva difusió és important per quant és una declaració vinculant i vinculada a bones pràctiques en matèria de responsabilitat social, ambiental i econòmica. A més, amb l'establiment del Codi es persegueix valorar i respectar la dignitat de les persones, categoritzar sancions i evitar el frau, la corrupció, la competència deslleial i la discriminació.

Tots els principis, valors i normes de conducta del codi són vigents l'any 2019 i podem afirmar que a nivell intern el codi és conegut i aplicat per tots els empleats i empleades i els membres dels òrgans de govern. A nivell extern, no s'ha fet difusió del Codi (document 4.17. del Manual d'Organització Interna) i és considera necessari modificar el document per facilitar el seu coneixement. L'objectiu és que el Codi sigui un instrument per a l'acció i per a la implementació de la RSC en tota la cadena de valor de la nostra entitat.

1.3.4. Aliances amb altres organismes



Als darrers anys hem participat en altres actuacions directament relacionades amb la matèria de responsabilitat social. Així, l'any 2003 Colonya va ser la primera entitat financera espanyola admesa per la Federació Europea de Bancs Ètics i Alternatius (FEBEA) i des de l'any 2004 som socis del Centro para la Gestión Ética de la Empresa (Eticentre). D'altra banda, les activitats de Colonya formen part de la memòria de responsabilitat social de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), a la qual Colonya està adherida.

FEBEA és un espai europeu d'intercanvi de idees i experiències que promou la creació d'instruments financers per al desenvolupament de l'economia social i solidària.

Eticentre és una associació sense ànim de lucre d'empreses i organitzacions de les Illes Balears sorgida a finals de l'any 2003. El seu objectiu és incorporar criteris ètics en el món dels negocis (www.eticentre.org). A nivell intern, l'associació promou entre els seus associats activitats de suport a la implantació d'accions de RSE i elabora, per a cada soci, un document d'indicadors, unes fitxes descriptives de bones pràctiques i unes memòries individuals de cada soci que s'actualitzen i publiquen anualment.

La Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA - www.cec.es) és l'associació bancària on estan representades les caixes d'estalvi i les fundacions bancàries. Algunes de les seves activitats són el seguiment regulatori en els àmbits que puguin tenir un impacte en l'activitat dels seus membres i l'elaboració d'estudis i informes. L'associació també difon l'Obra Social i la RSC des d'una perspectiva sectorial. Anualment, es publiquen la "Memoria Obra Social " i la "Memoria de actividades de Educación Financiera ", on es recullen les activitats desenvolupades per Colonya en la matèria.

El mapa de les aliances de Colonya inclou també la Confederació d'Associacions Empresarials de les Balears (CAEB), la Fundació Impulsa, la Cambra de Comerç de Mallorca i la Universitat de les Illes Balears.

1.4. Els grups d'interès de Colonya

L'orientació al client i el diàleg amb les parts interessades o grups d'interès és un dels eixos fonamentals de tota direcció i gestió socialment responsable. Per aquest motiu, és important que

les accions i els procediments de responsabilitat prenguin en consideració les qüestions materials que són importants per a cada un dels nostres grups d'interès tot desbordant el marc normatiu.

Els grups d'interès són un element clau perquè una organització o empresa funcioni i la seva definició, així com la identificació del tipus de vincle existent, és la base per poder unir esforços. D'altra banda, és important mantenir una relació fluida i de diàleg amb les parts interessades per tal de poder seleccionar els temes que consideren rellevants (anàlisi de materialitat).

El nombre de grups d'interès pot ser elevat i és útil identificar quins són els que més impacten en l'organització i sobre quins es té un major poder de influència.

A Colonya, hem identificat com a claus tres grups d'interès: els clients, els empleats i empleades i, per últim, els membres dels òrgans de govern. A banda d'aquests tres grups, altres parts interessades que formen part del nostre mapa són els nostres proveïdors, les administracions públiques, i sobre tot les entitats socials, les quals tenen interessos pròxims a Colonya, en especial amb alguns dels nostres projectes com l'Estalvi Ètic i l'Obra social de la Fundació Guillem Cifre de Colonya.

I. Clients

Els clients de Colonya, tant prestataris com estalviadors, són el principal grup d'interès de Colonya. Els clients són els que contracten els nostres productes i serveis i els que, en confiar-nos els seus dipòsits, fan possible la nostra activitat econòmica i social d'intermediació financera responsable, solidària i inclusiva. Gràcies a la seva confiança mantenim viu el model de Caixa d'Estalvis.

II. Empleats i empleades

Els 109 empleats de Colonya són a nivell intern el grup més nombrós. Els treballadors i treballadores són els que mantenen la relació directa amb el client, i els que, amb la seva experiència, mantenen la nostra activitat financera. Amb el seu coneixement fan possible la implementació de nous programes, productes i serveis. Com a empleats, mantenen una relació econòmica i professional amb Colonya.

III. Òrgans de govern

Els òrgans de govern són els responsables de l'administració, gestió, representació i control de Colonya. En la seva composició es troben representats els impositors, els empleats, les entitats socials i les administracions públiques. Tots els càrrecs dels òrgans de govern - l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control- tenen caràcter honorífic i gratuït. Amb la seva activitat, defineixen la política general de l'entitat, gestionen i administren l'activitat financera de Colonya i la seva Obra Social i garanteixen el compliment de la normativa financera.

7

2. Les prioritats de Colonya en RSC

2.1. La definició de les prioritats i els aspectes rellevants

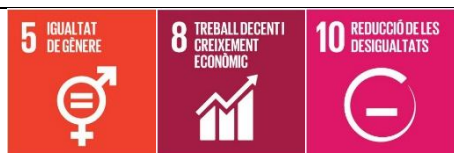
La identificació i definició dels aspectes rellevants que interessen a cada un dels nostres grups d'interès és una element bàsic de la nostra estratègia de responsabilitat social. Els aspectes materials que considerem rellevants i prioritaris són els següents:



Relació i atenció als clients: Colonya vol mantenir el tracte personal i l'atenció directa amb els nostres clients, actuant amb honestat i professionalitat, proporcionant la màxima transparència.



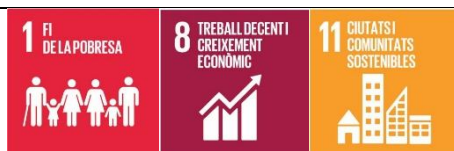
Productes i serveis adequats a les necessitats dels clients: Colonya proporciona als nostres clients una gamma de productes i serveis que permetin complir amb els requeriments dels clients.



Satisfacció dels empleats: oferir als nostres empleats tots els aspectes que garanteixin la seva estabilitat, formació, igualtat i, en general, satisfacció al seu lloc de feina.



Contribució a l'economia local: mitjançant els finançaments, les subvencions i la contractació de serveis a l'entorn de les illes, volem contribuir al creixement de l'economia local.



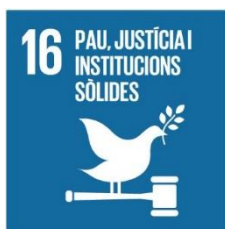
Inclusió financera: Amb l'actuació de Colonya permetem l'accés als serveis bancaris a tots els clients de les illes que s'adrecen a l'entitat. A més, donam educació financera i facilitam el pagament dels deutes als col·lectius més vulnerables.



Impacte sobre el medi ambient: Tant per les actuacions a les nostres instal·lacions com en les concessions de finançaments, Colonya vol reduir l'impacte negatiu sobre el medi ambient.

Per a la propera edició de la memòria de responsabilitat social de Colonya, esperam millorar els aspectes d'identificació, anàlisi i priorització dels aspectes rellevants, comptant amb una major participació dels grups d'interès.

2.2. Relació i atenció als clients.



La clientela de Colonya està formada per estalviadors i prestataris, persones físiques i jurídiques. La presència de persones joves és significativa i un 21% dels nostres clients tenen menys de 35 anys. Les persones majors de 65 anys formen un grup igualment nombrós.

El 57% dels clients són residents a la part forana de Mallorca, on Colonya té la majoria de les seves oficines, i la nostra presència a la ciutat de Palma, on resideixen el 16% dels nostres clients, també està consolidada. La resta de clients resideixen a Menorca (16%) i Eivissa (6%), així com fora de les Illes (5%).

La nostra experiència ens ha mostrat que la clientela de Colonya valora com a important l'atenció directa i personalitzada i l'actuació honesta i transparent i per això volem implementar instruments que ens permetin conèixer l'opinió i la valoració dels nostres clients. Aconseguir més informació sobre la satisfacció dels clients és un dels objectius per a propers exercicis.

2.2.1. Atenció directa i tracte personal

Per atendre a la diversitat dels nostres clients, ens adaptem a les seves necessitats amb un model d'atenció directa. El model és possible gràcies a la nostra xarxa de 20 oficines i a una política de recursos humans fonamentada en l'estabilitat laboral i el tracte personal. La importància que donem a l'atenció directa i personalitzada ha fet que, malgrat de crisi viscuda en el sector, haguem mantingut la nostra xarxa d'oficines -amb la propera apertura dins 2020 de dues noves oficines- i que haguem incrementat el nombre d'empleats.

2.2.2. Honestedat i transparència

Els productes financers i bancaris es caracteritzen per una creixent complexitat que fa que la relació entre l'entitat financera i el seu client no sigui simètrica. Per aquesta raó, les autoritats bancàries tenen aprovat un conjunt de normes que garanteixen la transparència. La seva finalitat és la de facilitar la contractació responsable d'un producte o servei financer i la de garantir, en les seves relacions amb les entitats de crèdit i financeres, un nivell adequat de protecció als clients.

A banda de la normativa, totes les entitats financeres disposem d'un Servei d'Atenció al Client que actua de manera independent. A més, tots els usuaris de les entitats financeres espanyoles addicionalment poden fer ús del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

Al llarg dels anys 2018 i 2019, 4 clients han fet ús del servei del Banc d'Espanya i el Servei d'Atenció al Client (SAC) de Colonya ha canalitzat i admès a tràmit un total de 53 reclamacions.

La majoria de les reclamacions han estat relacionades amb la suposada abusivitat de determinades clàusules incloses en els contractes, majoritàriament, de préstec hipotecari. La resta de motius de reclamació és molt variat (problemes de banca electrònica, funcionament de caixers, pagament amb targetes..).

Des de l'any 2008 tenim un Codi de Conducta i Actuació. Aquest codi regula els principis i les normes d'actuació de Colonya, els deures dels òrgans del govern i les obligacions dels empleats. A banda del Codi de Conducta, recollim en el *Reglament del Consell d'administració* les normes de conducta per als membres del Consell, l'auditor intern i el director de riscos. Apliquem les normes tant als seus òrgans delegats com al Director General, la resta de membres del Comitè de Direcció o qualsevol altra persona que reporti al Consell d'administració o que en depengui directament.

2.2.3. Indicadors i objectius

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERS EXERCICIS
Implementar instruments per obtenir l'opinió dels clients
Avaluar la satisfacció del client
Implementar mecanismes per avaluar i analitzar les queixes, reclamacions i suggeriments dels clients

IMPACTES I INDICADORS	2018	2019
Nombre d'oficines	20	20
Nombre de treballadors d'atenció directa al públic	71	73
Nombre de clients	39.709 clients, 34.576 persones físiques i 5.132 persones jurídiques	40.763 clients, 35.319 persones físiques i 5.444 persones jurídiques
Ràtio de clients / treballadors d'atenció directa	559	558
Nombre de queixes i reclamacions (SAC)	36	17

2.3. Productes i serveis bancaris adequats a les necessitats dels clients.



Els aspectes relacionats amb una oferta de productes i serveis adequada a la necessitat dels clients és considerada de màxim interès. També és rellevant l'existència d'una oferta dirigida als més vulnerables. Tot i així, ens hem marcat com a objectiu enriquir l'anàlisi de clients i millorar l'oferta de productes i serveis. Encara que la nostra oferta satisfà els interessos dels nostres clients, ens agrada innovar i aportar noves solucions financeres que siguin útils.

L'any 2019, el negoci financer de Colonya està constituït principalment pel negoci amb clients minoristes que inclou dipòsits i inversió de clients, préstecs i crèdits, serveis, desintermediació financera i assegurances. A més, l'activitat de tresoreria constitueix el negoci majorista de l'entitat.

2.3.1. Negoci amb clients minoristes

2.3.1.1. Dipòsits a la vista i a termini

El producte bàsic i imprescindible per a la contractació d'altres productes és el dipòsit a la vista. A Colonya oferim el producte en la modalitat de compte corrent i en la de llibreta d'estalvi.

Encara que la utilització de les llibretes està reduint-se i el seu cost és important, a Colonya seguim oferint-lo per a col·lectius que tenen un menor accés a les noves tecnologies i se senten més segurs amb un suport físic que reflecteix els moviments i saldos del seu compte. Bàsicament són persones grans o infants que l'utilitzen.

Els dipòsits a la vista poden ser ordinaris o d'Estalvi Ètic. Donada la situació dels tipus d'interès, Colonya no ha retribuït els dipòsits ordinaris a la vista. No obstant, l'any 2019 hem mantingut el nostre compromís amb la banca ètica i el valor de l'estalvi en retribuir amb un 0,05% l'Estalvi Ètic i la Llibreta Guapa, destinada al públic infantil.

Pel que fa a dipòsits a termini, la situació actual de tipus d'interès ha fet que el tipus mig nominal de retribució hagi estat d'un 0,05% i les renovacions quan arriba el venciment ja no es retribueixin.

2.3.1.2. Productes de finançament

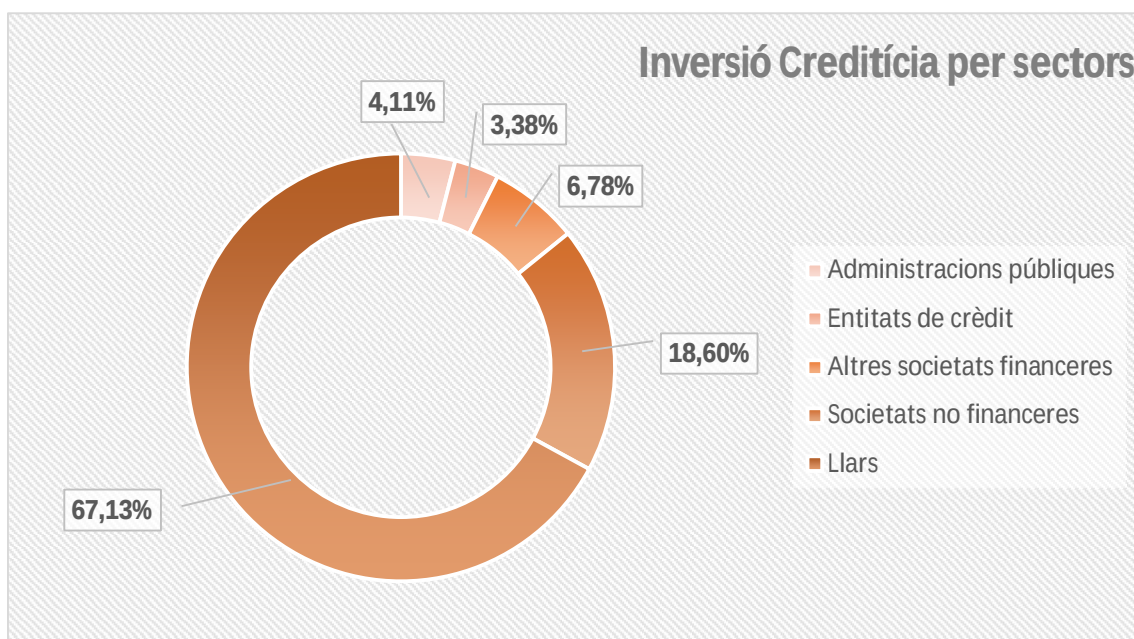


La gamma de productes més àmplia que Colonya ofereix als seus clients és el finançament, ja que les diferents necessitats segons la tipologia de client, la finalitat de l'operació, el termini, l'import requereixen molta varietat.

Els productes de finançament principals que ofereix Colonya són:

- Préstecs hipotecaris amb la finalitat de l'adquisició o reforma de l'habitatge.
- Préstecs personals a particulars per finançar compres i despeses diverses.
- Préstecs i comptes de crèdit per a petites empreses i autònoms per finançar les seves inversions o les necessitats de liquiditat.

Altres productes i serveis de finançament són els avals, les targetes de crèdit i les línies de descompte.



L'any 2019, s'ha produït un augment interanual de les operacions de crèdit concedits del 5,2%, amb increments dels imports concedits a PIMES, autònoms i famílies. Aquests tres grups de clients han absorbit el 91,3% de les operacions de crèdit de Colonya.

La taxa de morositat sobre la inversió creditícia representa un 3,75%, un índex que confirma la bona qualitat de la cartera creditícia de Colonya.

2.3.1.3. Serveis digitals



Per tal que al nostre client li resulti còmode realitzar les seves operacions bancàries del dia a dia hem desenvolupat una cartera de serveis que permet interactuar amb Colonya sense necessitat de desplaçar-se a les oficines:

A tancament de 2019, els serveis disponibles i la seva utilització han estat els següents:

- **Banca electrònica**, amb un total de 21.278 usuaris d'alta (un 19% més que un any abans) amb una mitja de 216 usuaris nous cada mes i 12,7 milions d'operacions anuals. La magnitud de les xifres i la seva evolució anual positiva ens mostra la importància de les noves tecnologies en la relació amb els nostres clients i l'encertat de l'esforç desenvolupat durant els darrers anys. La implantació de la nova app durant 2019 ha permès que el 42% dels accessos a la banca electrònica es facin des del mòbil, un total de 550 mil durant 2019, 250 mil més que al 2018.
- **Caixers automàtics**. Totes les nostres oficines compten amb un caixer automàtic, tots ells de darrera generació, que permeten fer tota l'operativa disponible. Durant l'any 2019 s'han instal·lat ingressadors d'efectiu a 6 caixers, donant més comoditat, especialment als comerços propers a les nostres oficines, que poden gestionar els seus ingressos fora de l'horari de les nostres oficines.

Durant l'any s'han fet als nostres 21 caixers un total de 662 mil operacions entre disposicions i ingressos d'efectiu, pagaments i altres consultes

Els nostres caixers poden ser utilitzats també per no clients amb possibilitat de disposicions en efectiu amb qualsevol targeta dels principals sistemes del món, tant nacionals com estrangers.

- **Targetes de dèbit i crèdit** que permeten al nostres clients el pagament a comerços i disposicions d'efectiu a caixers automàtics, arreu del món. Els nostres clients poden accedir de manera gratuïta a una àmplia xarxa de caixers a tot el territori nacional per a la realització de disposicions en efectiu amb targeta de dèbit sempre que l'import sigui superior a 100 euros.
- **Serveis de pagament per mòbil**: Durant 2019, a Colonya hem desenvolupat el projecte d'adhesió a Apple Pay i a Google Pay. Són serveis de pagament mòbil, que permeten que els nostres clients, titulars d'una targeta de dèbit o de crèdit, puguin fer pagaments a comerços físics o digitals o accedir a caixers electrònics, sense necessitat del suport de plàstic de la targeta, només utilitzant el seu telèfon mòbil. Aquests sistemes agilitzen el

procés de compra i incrementen la seguretat de les operacions. Malgrat l'alt cost que té per a una entitat de petit tamany com Colonya la implementació d'aquests serveis, és una passa necessària per arribar a un públic més ampli.

La possibilitat d'accedir a Colonya digitalment i a distància no lleva que l'atenció directa i sense límits es mantingui a les nostres oficines per a la realització de tot tipus d'operació (operacions en efectiu, operacions per caixa, pagaments de rebuts i taxes, disposicions en efectiu, actualització de llibretes...). L'atenció directa està oberta a tot el públic, incloent els no clients.

La utilització per part dels clients dels canals desatesos (banca electrònica i caixers automàtics) encara és baixa, i ha de ser un objectiu millorar aquesta ràtio, per oferir un servei addicional, en cap cas per eliminar la gestió personal.

2.3.1.4. Desintermediació financera



Amb l'activitat de desintermediació financera comercialitzem instruments financers que permeten que els nostres clients puguin diversificar les seves inversions. Colonya comercialitza majoritàriament valors borsaris, destinats a clients amb coneixements del mercat, i fons d'inversió.

Els fons d'inversió que comercialitzem estan gestionats per Gescooperativo, la gestora de fons de Banco Cooperativo Español.

QUÈ ÉS LA INVERSIÓ RESPONSABLE (ISR)

La **inversió socialment responsable (ISR)** és un procés de presa de decisions d'inversió o estalvi que en la seva metodologia té en compte a més dels aspectes financers consideracions socials i mediambientals.

La inversió socialment responsable tracta d'afavorir les pràctiques que tinguin en compte la protecció del medi ambient i el consumidor, la qualitat dels productes, o la diversitat. A més, eviten explícitament la participació en empreses relacionades amb l'alcohol, el tabac, el joc, la producció o venda d'armes o la indústria militar en general. També existeixen productes financers que inverteixen en la lluita contra el canvi climàtic, en energies renovables; en microcrèdits per a famílies de països en desenvolupament, entre d'altres.

En general es poden distingir **dues metodologies d'ISR**:

Filtre negatiu (excloent): no finançar les empreses que no representen els criteris ètics fonamentals (respecte pel medi ambient i els drets humans, mesurats amb una sèrie d'indicadors). A més de les entitats que deterioren el medi ambient o creen situacions laborals injustes, també poden ser expulsades empreses que produeixen armament, tabac, alcohol o les que experimenten amb animals.

Filtre positiu (valoratiu): invertir en empreses que tenen bones pràctiques en les àrees social, mediambiental i de bon govern.

Dins la gamma de fons d'inversió de totes les categories que oferim als nostres clients, segons el seu perfil de risc, destacam els fons d'inversió socialment responsables (ISR) amb la denominació de *Fons Rural Gestió Sostenible*. Els fons ètics d'inversió o fons socialment responsables es caracteritzen per prendre en consideració, a més de criteris excloents, criteris d'inversió socialment responsables (ISR) en matèries mediambientals, socials i de bon govern.

2.3.1.5. Assegurances.



Amb l'objectiu de poder oferir als nostres clients una atenció personalitzada i unes condicions adaptades a les seves necessitats, a Colonya comptem amb el nostre propi operador de banca assegurances.

Colonya Assegurances fa una donació a l'Estalvi Ètic del 5% de la prima neta del primer any de l'assegurança contractada.

Gràcies a aquesta iniciativa solidària, l'any 2018 hem donat a la Fundació Guillem Cifre de Colonya 14.438 euros, que formen part del 162.697 euros dels fons de donacions de l'Estalvi Ètic. Durant l'any 2019, la donació a la Fundació va ser de 13.651 euros, que formen part del 160.721 euros dels fons de donacions de l'Estalvi Ètic.

2.3.2. Negoci majorista (activitat de tresoreria)

El principal objectiu de l'activitat de tresoreria és la inversió dels excedents de liquidat que genera el negoci minorista. L'activitat es regula principalment per dos òrgans, el Comitè d'Actius i Passius (COAP) i la Comissió d'Inversions. L'execució de les inversions i desinversions és responsabilitat del departament de Tresoreria, el qual opera d'acord amb la normativa interna, això com per les regles establertes per la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la normativa vigent.

El COAP és l'òrgan que autoritza i defineix les inversions i desinversions majoristes i el que en fa el seguiment d'acord amb criteris de sostenibilitat que s'inclouen en la selecció de productes i de les contraparts on invertir. Els límits es calculen en funció dels recursos propis, el nostre balanç, el ràting o característiques de la contrapart i la concentració de mercat. D'altra banda, Colonya no inverteix en posicions especulatives que tinguin un horitzó temporal curt i, sempre que és possible, establim, en relació a la nostra grandària i capacitat, límits d'inversió petits per maximitzar la diversificació de les inversions.

Un dels aspectes que consideram a l'hora de seleccionar una inversió per a Colonya és el seu caire d'inversió socialment responsable. Per això, dins la cartera d'inversió pròpia, a tancament de 2019, hem invertit 3,1 milions d'euros en fons qualificats com a ISR.

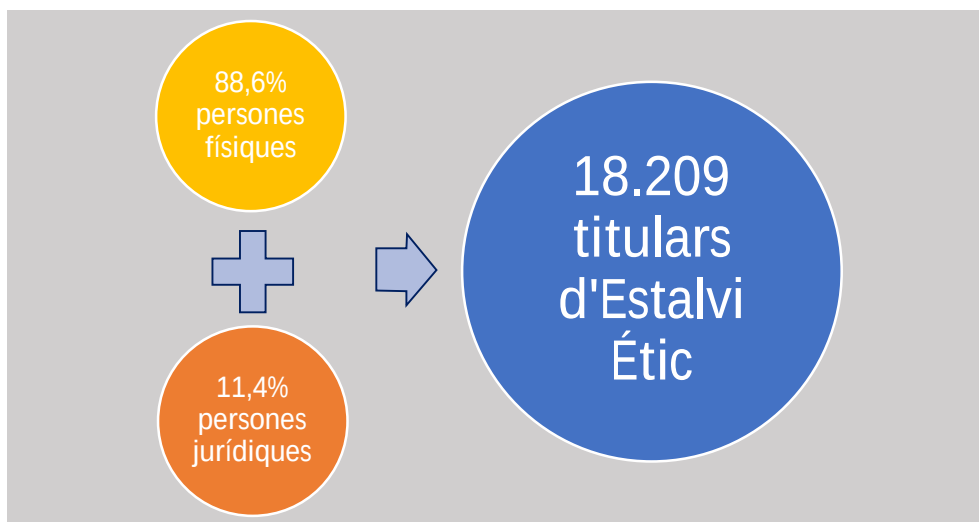
Així mateix, la part principal de les inversions majoristes són deute públic espanyol i de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb un total de 74 milions d'euros.

2.3.3. L'Estalvi Ètic

L'Estalvi Ètic és una iniciativa que vàrem crear l'any 1999 amb l'objectiu de captar recursos d'estalvi amb una finalitat ètica i solidària. El programa, que va ser la primera experiència de banca ètica a Espanya, compta amb un Comitè Ètic que vetlla per garantir l'“eticitat” tant de les subvencions com dels finançaments.

L'Estalvi Ètic és un model financer basat en els criteris de l'**ètica** -els dipòsits dels clients tan sols s'inverteixen amb criteris ètics-, la **solidaritat** -els clients comparteixen els seus beneficis fent donacions per a subvencions que gestiona la Fundació Guillem Cifre de Colonya- i la **transparència** -es coneix el recorregut de les inversions i es publiquen els resultats a la nostra pàgina web.

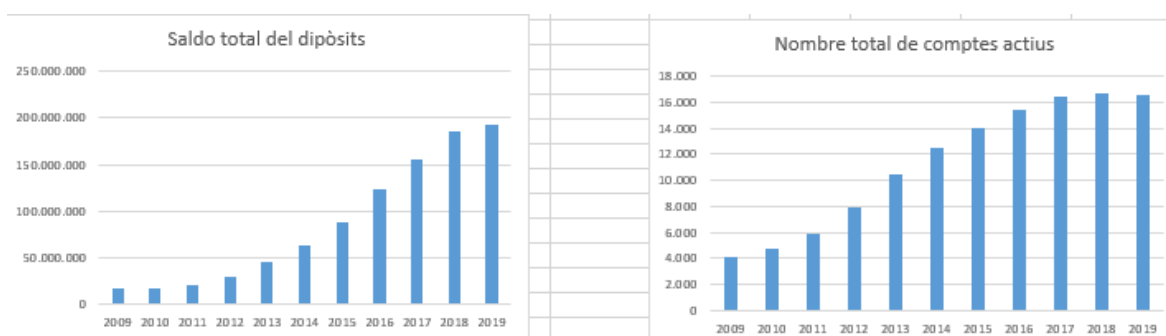
La llarga trajectòria de 20 anys de l'Estalvi Ètic així com els increments sostinguts en el nombre de dipòsits ètics avalen la política de Colonya i mostren que l'entitat ofereix un producte d'interès per als nostres clients i per a una part important de la societat balear.



Gràfic: Titulars d'estalvi ètic i distribució per tipus de persona. Dades a 31 de desembre de 2019

L'any 2018, tant el nombre de comptes actius com el saldo de dipòsits han evolucionat de manera favorable. El total de comptes actius, després d'un increment anual de l'1,4% és de 16.644, i el saldo total dels dipòsits, amb un creixement anual del 19,4% ha estat de 186 milions d'euros.

L'any 2019, els dipòsits totals de l'Estalvi Ètic han arribat als 193 milions d'euros, el que suposa un increment del 3,49% respecte de l'any anterior. Continuem amb increments de dipòsits de clients. El nombre total de comptes oberts a 31 de desembre es de 16.545 i el saldo mig ha augmentat el 4,11%, situant-se en 11.189 €.



A més dels dipòsits a la vista, altres productes disponibles a l'Estalvi Ètic són els dipòsits a termini i l'assegurança solidària.

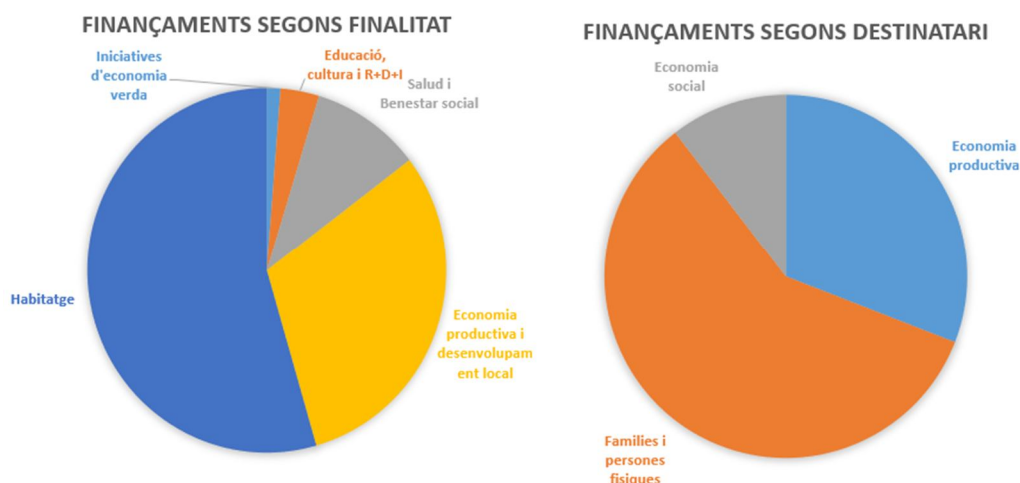
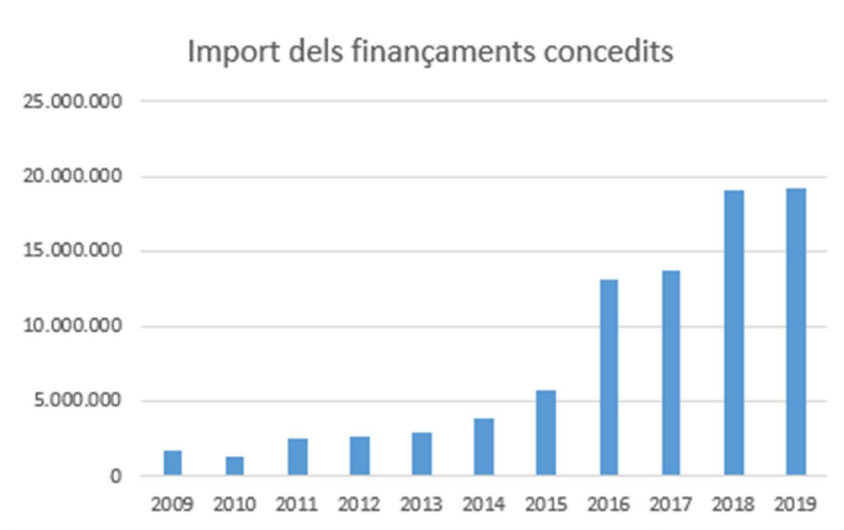
Amb els dipòsits de l'Estalvi Ètic financem activitats que a més de ser viables econòmicament, generen un benefici social i mediambiental. A més, concedim finançaments per donar resposta a necessitats bàsiques o finançar estudis, consum verd o un primer habitatge a famílies o persones físiques.

A l'any 2018, el nombre de finançaments i l'import de les operacions ha presentat un increment notable del 47% i del 38% respectivament, respecte de l'any anterior. L'any 2018, l'Estalvi Ètic representa el 13,8% del nostres finançaments. Gràcies als dipòsits del clients de l'Estalvi Ètic, durant l'exercici 2018 hem formalitzat 411 operacions de finançaments ètics de les quals 31 es destinen a educació, cultura i R+D+I, 39 a salut i benestar social i 198 a economia productiva i desenvolupament. De la resta, 17 s'han destinat a economia verda i 126 s'inclouen en el concepte d'habitatge. Hem concedit a famílies i persones físiques finançaments per 13,3 milions d'euros, a economia productiva 3,9 milions i a economia social 1,9 milions.

Les dades de 2019 presenten 495 operacions formalitzades de finançaments ètics de les quals 33 es destinen a educació, cultura i R+D+I, 79 a salut i benestar social i 254 a economia productiva i desenvolupament. De la resta, 12 s'han destinat a economia verda i 121 s'inclouen en el concepte d'habitatge. Hem concedit a famílies i persones físiques un finançament total de 11,3 milions, a economia productiva 5,9 milions i a economia social un total de 2 milions d'euros.

L'índex de morositat dels finançaments ètics se situa en el 2,64%.

L'excedent no invertit dels dipòsits s'ha destinat de forma majoritària a comprar deute públic espanyol i inversions amb criteris socialment responsables.



Cara a futurs exercicis ens hem proposat incloure elements transversals de gestió ambiental demanant a les entitats i associacions beneficiaries de subvencions i finançaments actuacions concretes que incideixin en la reducció de la contaminació.

2.3.4. Fons Europeus d'Inversions

Colonya compta amb dos programes de finançament amb la garantia del Fons Europeu d'Inversions (FEI d'ara en endavant).

El mes d'octubre de 2013 vàrem signar el primer programa de finançament amb la garantia FEI (Progress Microfinance Facility for employment and social inclusion) i en dos anys es varen subscriure operacions per import de 4 milions d'euros, amb format de microcrèdits amb un import màxim de fins a 25.000 euros per titular. Degut a l'èxit del programa, el mes de juny de 2016 vàrem firmar dos nous programes:

- EaSI Microfinance Guarantee: oferim a autònoms i petites empreses de fins a 10 empleats operacions de préstecs i crèdits amb import màxim de 25.000 euros per titular
- EaSI guarantee for social entrepreneurship: concedim finançament a qualsevol entitat que exerceixi una activitat econòmica que tingui com a objectiu principal proporcionar beneficis públics o socials, en especial de tipus preventiu, a col·lectius en situació de vulnerabilitat social o d'exclusió, independentment de la seva forma jurídica (empresa tradicional, cooperativa, fundació, associació, ONG). L'import màxim per titular és de 500.000 euros

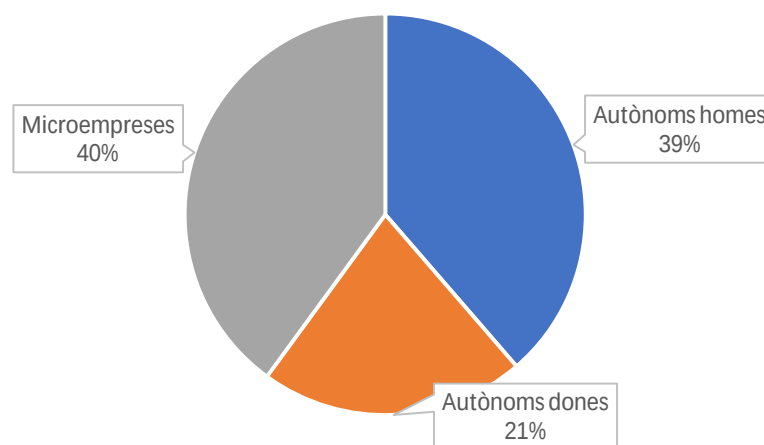
Amb la firma d'aquests dos programes, podem facilitar l'accés al finançament a col·lectius com pimes i entitats socials, sense requerir l'aportació de garanties addicionals i a preus més baixos que els del mercat, pactats als propis programes: comissió d'apertura màxima del 0.75%; tipus d'interès màxim del 7% (encara que la taxa mitja realment aplicada és del 6%) i sense comissió per cancel·lació anticipada.

L'any 2018 hem concedit 208 microcrèdits del programa Microfinance per un valor de 2,7 milions d'euros. Durant l'exercici 2019 el nombre total d'operacions de microcrèdits ha estat de 253 per un valor de 3,8 milions d'euros. El número d'operacions que tenim vigents a tancament de 2019 és de 519 amb un saldo total de 5,0 milions d'euros.

Dins el programa de l'economia social el nombre d'operacions que hem concedit ha estat de 32 durant 2018 i de 26 durant 2019, amb un saldo total en els dos anys de 3,9 milions d'euros. El saldo viu a tancament de 2019 en aquestes operacions és de 1,2 milions d'euros, corresponents a 42 operacions.

A finals de l'exercici 2019, hem exhaurit la quota de 10 milions assignada al programa EaSI Microfinance Guarantee, i prepararem la seva renovació durant 2020. Durant tot el programa, des de 2016, hem obert 763 operacions, distribuïdes per titulars en:

Número d'operacions



2.3.5. Indicadors i objectius

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERES EXERCICIS
Ampliar la comercialització de Productes Socialment Responsables
Continuar apostant per les noves tecnologies
Potenciar la visibilitat de l'Estalvi Ètic
Renovar i ampliar els acords amb el Fons Europeu d'Inversions

IMPACTES I INDICADORS	2018	2019
Dipòsits vista	35.419 acords oberts i 354 milions d'euros de saldo	36.326 acords oberts i 387 milions d'euros de saldo
% Dipòsits a la vista d'Estalvi Ètic	34,55%	36,50%
% Finançaments Estalvi Ètic sobre el total de finançaments	13,80%	15,07%
Finançaments a famílies i autònoms	5.202 operacions amb un saldo viu de 294 milions d'euros	5.495 operacions amb un saldo viu de 308 milions d'euros
Finançaments a empreses i institucions	1.205 operacions amb un saldo viu de 111 milions d'euros	1.232 operacions amb un saldo viu de 112 milions d'euros
Usuaris de banca electrònica	17.880 usuaris	21.278 usuaris

2.4. Satisfacció dels empleats.



Els empleats són el recurs bàsic de qualsevol empresa. Per aquest motiu, el nostre compromís amb la responsabilitat social passa necessàriament per la comprensió de les necessitats i interessos dels nostres empleats i empleades i de les seves famílies.

Per a un millor coneixement dels aspectes que són considerats com a prioritaris pels nostres empleats i empleades hem elaborat un qüestionari que hem adreçat per correu electrònic a tota la plantilla. Amb una taxa de resposta de quasi el 50% , l'anàlisi dels resultats ens ha permès identificar els següents aspectes o matèries rellevants.

2.4.1. Valors ètics i principis de l'entitat

D'acord amb la informació recollida, els valors i principis de Colonya són un element important de la satisfacció laborals dels nostres empleats.

La major identificació es produeix amb els valors de l'honestetat amb el client, l'atenció personalitzada, la professionalitat, la prudència i l'eficiència.

Quant a les pràctiques sectorials de Colonya, el nostre empleat s'identifica plenament amb les següents: la preocupació de Colonya per tenir una oferta de productes i serveis adequada a les necessitats dels clients; el model de Caixa d'Estalvis i la seva Obra Social; l'Estalvi Ètic; l'existència d'un Codi de conducta; la política de comissions reduïdes i la política d'empresa d'afavorir sempre els acords més avantatjosos pels clients.

2.4.2. Condicions laborals

La remuneració adequada, l'estabilitat i la conciliació són les tres prioritats relacionades amb la satisfacció laboral que més hem desenvolupat a Colonya. Juntament amb aquests tres aspectes, les enquestes ens mostren que els empleats valoren l'existència de canals de comunicació ascendent i descendent i el reconeixement professional, fent èmfasi en la necessitat d'una millor valoració de l'esforç.

Aquesta necessitat és una reacció comprensible si tenim en compte que l'any 2016 vàrem finalitzar la migració cap a una aplicació de gestió bancària, la qual va suposar una sobrecàrrega de treball i la contractació de personal temporal.

Juntament als canvis tecnològics, Colonya s'ha hagut d'adaptar a les noves regulacions que han afectat al sector financer (per exemple el MIFID II i Llei de Contractació de Crèdit Immobiliari, LCCI), el que també ha impactat de manera directa en les nostres empleades i empleats. L'adaptació a les noves situacions ha exigut no solament un esforç d'adaptació sinó també unes elevades exigències formatives. D'altra banda, l'actual societat del coneixement ens enfronta al repte de millorar l'atenció al client amb nous canals de relació basats en les noves tecnologies.

2.4.3. Remuneracions

Després dels valors ètics, els empleats consideren que l'aspecte més important de l'actuació de Colonya respecte als seus interessos és la remuneració salarial adequada.

A Colonya complim amb el que estableix el conveni de Caixes d'Estalvi. El conveni marca el sistema retributiu en base a la antiguitat i sense cap tipus de remuneració variable. La no existència de retribucions variables i l'aplicació estricta del conveni evita greuges comparatius entre la plantilla i fa que, per comparació amb la resta d'entitats financeres, les retribucions de Colonya siguin inferiors a la mitjana del sector.

En el cas de càrrecs de responsabilitat, com delegats i caps d'àrea, i d'acord amb el Pla de Retribucions aprovat pels òrgans de control, aquests tenen un nivell mínim assignat. La taula mostra per a cada grup professional les retribucions que de mitjana han rebut, l'any 2019, els nostres treballadors i treballadores.

	Delegats		Caps d'àrea	
Nivell I				
Nivell II				
Nivell III			2	60.686,11 €
Nivell IV	3	55.229,55 €	1	52.402,57 €
Nivell V	11	45.547,73 €	1	55.365,97 €
Nivell VI	1	46.164,51 €		
Nivell VII	3	46.801,02 €		
Nivell VIII				
Nivell IX				
Nivell X	1	42.116,99 €		
Nivell XI				
Nivell XII	1	46.947,95 €		
	20	47.117,31 €	4	53.884,27 €

Juntament amb el salari estipulat per conveni, el personal es beneficia de les aportacions de Colonya a un pla de pensions, recollit també en el Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvis i Entitats Financeres.

Un altre dels beneficis socials del Conveni Col·lectiu del qual gaudeixen els empleats de Colonya són les ajudes de formació i estudis, detallades en la següent taula, juntament amb les dades corresponents a 2019.

	CRITERI	IMPORT UNITARI	NÚMERO DE BENEFICIARIS	IMPORT DESTINAT 2019
Ajuda escoles	Fills d'empleats de 0 a 3 anys	925,00 €	10	9.250,00 €
Ajuda Estudi Fills	Fills d'empleats de 3 a 25 anys	510,00 €	102	52.020,00 €
Ajuda Estudi Fills desplaçats	Per a fills d'empleats que estudien fora de casa	510,00 €	19	9.690,00 €
Ajuda Estudi Fills Discapacitats	Fills menors de 25 anys amb discapacitat	3.400,00 €	1	3.400,00 €
Ajuda Formació a Empleats	90% dels estudis de batxillerat o universitaris (màx 1800€)	(Import variable per persona)	3	3.324,47 €
Import total destinat 2019				77.684,47 €

2.4.4. Estabilitat

Els darrers anys han suposat per a Colonya una transformació significativa en aspectes vinculats al creixement i a la millora continua, en especial pel que fa a l'equip humà. Així, l'any 2016 vàrem dur a terme la migració cap a una nova aplicació integral de gestió bancària que ha comportat un important reforç de l'equip. Inicialment es va comptar amb personal temporal gestionat de manera externa mitjançant empreses de treball temporal. Un cop acabada la implantació de l'aplicació, hem incorporat aquests treballadors a la plantilla.

D'altra banda, durant els tres darrers anys, hem realitzat contractacions estables per a l'estructura de l'entitat per reforçar algunes àrees dels serveis centrals: gestió comercial, recursos humans, assessoria jurídica, relacions institucionals i Colonya Intermediació (assegurances) amb la contractació de professionals experimentats.

	Fixos a Colonya Caixa	Temporals a Colonya Caixa	Colonya Intermediació	TOTAL
2017	85	9	5	99
2018	95	7	6	108
2019	94	8	7	109

A la plantilla, d'entre el personal fix de Colonya Caixa hi ha quatre jubilats parcials a tancament de 2019 (3 durant 2018).

A més de l'increment progressiu del número d'empleats, durant els estius reforcem la plantilla d'oficines per donar un millor servei als clients donat el volum més gran de feina i per atendre les vacances del personal. Hem realitzat habitualment tres contractacions a Mallorca i una a Menorca a través d'una empresa de treball temporal.

D'entre els empleats i empleades de Colonya, 14 han gaudit d'una reducció de jornada o una jornada parcial per motius diversos

- 7 empleades per reducció per guarda legal.
- 5 empleats per jubilació parcial anticipada.
- 1 empleat amb contracte a temps parcial des de l'inici.
- 1 empleada a temps parcial per tenir contracte de Formació Dual.

2.4.5. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones. Conciliació vida familiar i laboral

La igualtat d'oportunitats entre homes i dones és un dels aspectes identificats com a rellevants pels empleats i empleades de Colonya.

L'any 2019 la plantilla de Colonya ha estat formada per 59 dones i 50 homes. La desagregació per tipus d'ocupació ens mostra que existeix paritat en l'alta direcció i, en general, a tots els tipus d'ocupació:

	Homes		Dones	
Direcció general	1	100%		
Caps d'àrea	2	50%	2	50%
Delegats	12	57%	9	43%
Interventors	4	57%	3	43%
Auxiliars d'oficina	19	36%	34	64%
Responsables de departament	8	57%	6	43%
Tècnics de serveis centrals	4	44%	5	56%
	50	46%	59	54%

La major proporció d'homes entre la categoria de directius i tècnics està relacionada amb la antiguitat de la plantilla. En el procés de relleu generacional en el que ja està immersa la nostra entitat es prendran en consideració mesures relatives amb la igualtat d'homes i dones. En aquest sentit, Colonya ha iniciat el desenvolupament del Pla d'Igualtat, que es preveu tenir implantat a finals de 2020. Aquesta tasca es deu tant al compromís de Colonya amb la igualtat com a valor empresarial, com amb el compliment de la normativa vigent (Reial Decret Llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació).

Pel que fa a les desigualtats salarials, l'any 2019 les retribucions mitjanes dels homes han estat superiors a la de les dones. La diferència s'explica per la major antiguitat dels treballadors de sexe masculí. Per categories professionals, i a igual nombre d'anys treballats, homes i dones han rebut les mateixes retribucions. Durant la fase de diagnòstic del Pla d'Igualtat, s'està analitzant amb detall la bretxa salarial. Les conclusions es publicaran a properes edicions d'aquesta memòria.

En matèria de conciliació de la vida familiar i laboral, la política de Colonya ha estat la d'adaptar les necessitats individuals a la casuística particular de cada departament de l'entitat. La política es fonamenta en l'existència d'una comunicació directa amb el departament de recursos humans i en la política de flexibilitat en el compliment de la jornada laboral en casos de necessitat.

En 2017 va haver-hi un 1% de la plantilla masculina amb reducció de jornada per guarda legal i un 4% de la plantilla femenina amb aquesta mateixa reducció. Des de 2018, hi ha un 5,5% de la plantilla femenina amb reducció de jornada per guarda legal.

La flexibilitat horària per motius concrets de conciliació s'ha començat a demandar més recentment mantenint-se en percentatges similars al de les reduccions d'horari.

2.4.6. Gestió del talent, formació i desenvolupament professional

Una adequada gestió del capital humà és imprescindible per garantir la competitivitat i la sostenibilitat empresarial. Això és especialment cert en un horitzó de relleu generacional com el que tenim a Colonya.

L'any 2018, vàrem iniciar la revisió dels processos de gestió del personal, que s'ha continuat durant el 2019. Hem posat en marxa un total de sis projectes relacionats amb la gestió de persones. Així per exemple, s'ha revisat el pla d'incentius, s'ha posat en marxa un sistema de gestió i identificació del talent, s'han implementat eines per avaluar el comportament dels empleats i s'ha creat la figura del formador intern. Tots aquests instruments ens permeten gestionar el relleu generacional que hem previst en un horitzó de cinc a deu anys.

El Pla ha dotat d'objectius d'àrea i individuals a tota la plantilla, el que ens ha proporcionat una guia clara i definida d'acció. A més, el Pla és la base del sistema de Gestió del Talent en ser l'instrument que emprem per identificar i valorar les capacitats dels nostres empleats. De manera complementària hem creat la figura del formador intern. La figura respon a la nostra aposta pel desenvolupament professional i la formació i ens ajuda a millorar la comunicació interna i la unificació de criteris.

La formació per als empleats es fa per diferents mitjans: formació interna que imparteixen altres companys experts o formació contractada a empreses externes.

La **formació interna** impartida s'ha centrat en aquelles àrees i processos específics del dia a dia, així com en novetats procedimentals per a la seva major comprensió.

En total s'han impartit 58 hores de formació interna, tant presencial com per videoconferència per facilitar l'aprenentatge als companys de Menorca i Eivissa.

Les temàtiques impartides han estat les següents:

- Fons d'Inversió: 4 hores
- Mercats i Valors: 12 hores
- Mitjans de pagament i targetes: 12 hores
- TPV i caixers: 12 hores
- Eina Optimiza: 6 hores
- Préstecs i crèdits: 12 hores

La **formació externa** s'ha centrat en un percentatge significatiu en les certificacions obligatòries amb les quals han de comptar els empleats de Colonya per dur a terme la seva feina diària, especialment en la gestió amb els clients. Aquesta nova normativa que ha requerit certificacions oficials ha estat MIFID II (Directiva sobre Mercats d'Instruments Financers) i LCCI (Llei del Contracte de Crèdit Immobiliari).

En MIFID II s'han certificat un total de 67 empleats i empleades. En LCCI han rebut la certificació 28 empleats, i el procés continuarà durant 2020.

L'any 2019 s'han impartit 19 activitats formatives amb un total de 10.746 hores i 103 empleats participant en alguna d'elles.

La resta d'hores s'han destinat a formació relacionada amb la millora de les competències dels treballadors i la seva adaptació als requeriments dels llocs de feina.

Si bé és cert que la formació es realitza a col·lectius concrets com a destinataris, donant sempre que és possible les facilitats que són a la nostra mà per a una millor conciliació de la vida laboral i familiar, l'anàlisi detallada d'aquest aspecte sota variables de sexe i antiguitat de la plantilla s'està realitzant en l'actualitat sota el marc de l'elaboració del Pla d'Igualtat.

Per poder valorar amb rigor el nostre Pla de Formació, al llarg de l'any 2019 hem iniciat la tasca de sistematització del pla i hem implementat un registre de les activitats formatives que permet analitzar per a cada persona empleada, el nombre d'hores impartides en cada una de les matèries.

Molta de la formació normativa exigeix una recertificació o formació de refresc anual a partir dels dos anys, la qual cosa ens obliga a mantenir un sistema procedimentat i actualitzat per mantenir-nos al dia en el coneixement de la normativa vigent.

2.4.7. Ambient laboral

A banda dels projectes ja mencionats, hem començat a cobrir algunes d'aquestes necessitats i pel futur immediat hem previst desenvolupar un nou Pla de Recursos Humans que ha de substituir al de l'any 2012. A més, hem avaluat la política de l'empresa en matèria de riscos laborals per poder iniciar, a principis de l'any 2019, la contractació d'un nou servei de prevenció i de vigilància de la salut.

L'any 2018 també hem adquirit una eina que permet entendre i avaluar els diferents estils de comportament, en especial amb altres persones i front a diverses situacions. L'objectiu és el de millorar la comprensió del propi comportament per tal d'aconseguir unes relacions professionals més properes amb els clients. La plataforma es fonamenta en la metodologia DISC -acrònim de decisió, interacció, serenitat i compliment- i permet treballar, aspectes com el treball en equip, la comunicació i el lideratge.

En relació a la plataforma hem realitzat una jornada de formació externa (outdoor training) amb tots els empleats i empleades.

Mitjançant un dia en un celler, entre el desdèjuni de benvinguda i l'esmorzar, es van treballar aspectes relacionats amb la metodologia. Des d'un punt de vista lúdic, és pretenia reforçar la companyonia, sortint de les tasques i rols habituals del dia a dia. La jornada va tenir un 65% de participació.

El 2019 es va repetir l'experiència. En el mes de novembre de 2019 l'Assemblea d'Empleats en la qual es van presentar els comptes anuals, es va realitzar en una finca rústica en la qual, amb la col·laboració d'una consultora especialitzada en formació outdoor, es van reforçar conceptes com

la comunicació, el treball en equip, companyonia i sentit de pertinença, emmarcat en una dinàmica de música i emocions. El percentatge de participació va ser similar que l'any anterior.

El conjunt de les accions desenvolupades en matèria de recursos humans s'ha acompanyat dels següents processos de gestió interna:

- Procés d'avaluació de l'acompliment. El procés es recolza en la plataforma de gestió del talent i es vincula anualment amb el Pla d'incentius. És la base per a la política de successió i per a la concreció dels plans de carrera.
- Procés d'estandardització i professionalització de la formació. S'ha desenvolupat un protocol d'avaluació de la formació tant interna com externa amb l'objectiu d'avaluar als alumnes i al formador.
- Procés de compensació de despeses i desplaçaments. S'ha establert un sistema de comunicacions internes i s'han ampliat els supòsits de compensació en cas de viatges i altres despeses relacionades amb el desenvolupament de la tasca professional. Amb la col·laboració del departament de comptabilitat, s'han automatitzat els processos de compensació el que implica un millor seguiment i control de les despeses.
- Procés d'actualització comercial. S'ha creat un equip transversal amb presència a tota la xarxa comercial (GIC), i des de l'àrea de negoci s'ha desenvolupat un projecte de formació continua i de sensibilització en productes. La formació es transmet en cascada cap a cada una de les oficines. L'objectiu és impulsar una activitat comercial que estigui basada en el coneixement dels productes i en les habilitats d'atenció al client.
- Procés de millora de la comunicació interna. Realització d'entrevistes individuals al menys un cop l'any per potenciar un entorn de confiança i de relació directa dels empleats amb el departament de recursos humans.

El conjunt d'actuacions i mesures desenvolupades a partir de l'any 2018 seran objecte d'avaluació i seguiment.

Una part del procés d'avaluació ja s'ha iniciat amb l'establiment d'un protocol per a les desvinculacions. A través d'un qüestionari d'avaluació que emplenen les persones quan finalitza la seva relació laboral amb l'entitat, podem extreure informació útil per a altres processos relacionats amb la gestió de persones com a formació, acolliment i comunicació.

2.4.8. Indicadors i objectius

Els reptes de futur per a Colonya són la planificació de les polítiques d'igualtat entre homes i dones i la potenciació de la formació continuada.

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERES EXERCICIS
Elaborar i implementar un pla d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones
Implementar instruments per a l'avaluació de l'ambient laboral
Potenciar la formació continua dels empleats i empleades

Fomentar el voluntariat dels empleats i empleades i les seves relacions amb la comunitat local i del medi ambient
Avaluar les activitats desenvolupades pels empleats i empleades

IMPACTES I INDICADORS	2018	2019
Nombre de treballadors i treballadores	101	106
Percentatge de contractació indefinida	100%	95%
Percentatge de dones sobre el total de la plantilla	56,4%	55%
Percentatge de directius dones (direcció i alta direcció)	50%	50%
Número d'activitats formatives	22	19
Hores de formació	10.400	10.746
Nombre de treballadors i treballadores que han participat en accions formatives	102	103
Distància salarial entre homes i dones (amb complements d'antiguitat, sense considerar direcció general)	2%	-2% (*)
Distància salarial entre homes i dones (sense complements d'antiguitat, sense considerar direcció general).	1%	-7% (*)
Distància salarial entre el salari més alt i la mitjana de salaris a jornada completa		64.371 eur

(*) La xifra en negatiu, indica una diferència a favor de les dones

2.5. Contribució a l'economia local



L'accés als serveis i productes financers és un recurs que incentiva la participació econòmica i que permet el desenvolupament de capacitats i oportunitats que milloren les condicions de vida.

A Colonya som conscients que amb l'oferta de productes i serveis financers actuem en l'entramat de relacions econòmiques i socials de l'entorn més immediat i que aquests són un element clau per a la prosperitat econòmica dels entorns locals.

D'altra banda, per aconseguir un desenvolupament responsable és important que els recursos financers es destinin a la inversió en economia productiva (i no l'especulativa), la nova economia social i ambiental, la reinversió en el territori i el compromís social amb els més vulnerables.

Segons les dades recollides entre els treballadors i treballadores, la contribució a l'economia local és un dels aspectes més ben valorats de l'actuació de Colonya i l'experiència ens permet afirmar que aquesta és una valoració compartida entre tots els nostres grups d'interès.

Com a repte de futur volem tenir una major capacitat d'incidència en la responsabilitat social i mediambiental dels nostres proveïdors i de les empreses finançades i volem desenvolupar accions conjuntes per avançar cap a una economia mediambientalment sostenible a nivell local.

2.5.1. Finançament a les empreses

Juntament amb l'oferta de productes i serveis que fan possible l'adquisició de competències econòmiques i financeres, hem estimulat l'economia local finançant empreses i altres entitats i organismes públics i privats.

Durant l'any 2018 vàrem concedir 150 operacions de finançament a autònoms i 270 a petites empreses, totes de l'entorn de les Illes Balears, per un import total de 22,4 milions d'euros. Durant 2019, les operacions varen ser 243 a autònoms i 511 a petites empreses, per un total de 35 milions.

Una part significativa de les operacions està inclosa dins el programa de microfinances amb garantia del Fons Europeu d'Inversions.

Gràcies als dipòsits dels clients de l'Estalvi Ètic, l'any 2018 hem formalitzat 411 operacions de finançament, préstecs i crèdits amb criteris ètics, amb un import total concedit de més de 19 milions d'euros. El nombre de finançaments i l'import de les operacions ha protagonitzat un increment notable del 47% i del 38% respectivament.

En 2019 s'han formalitzat 495 finançaments amb criteris ètics, amb un import total concedit de 19,2 milions d'euros. L'índex de morositat està en el 2,64%.

Els finançaments de l'Estalvi Ètic representen el 15,07% del total de dipòsits de l'Entitat.

L'excedent no invertit dels dipòsits s'ha destinat de forma majoritària a comprar deute públic.

2.5.2. Proveïdors locals

El valor econòmic distribuït entre proveïdors és una font de creació de riquesa. Al llarg de l'any 2018 hem mantingut relacions econòmiques amb un total de 466 proveïdors per un valor econòmic de 4,3 milions d'euros. Durant 2019 hem adquirit béns i serveis a un total de 459 proveïdors per un valor econòmic de 5,0 milions d'euros.

Al llarg de l'any 2019, hem continuat aplicant la nostra política d'afavorir als proveïdors locals i a les petites i mitjanes empreses i d'evitar, en la mesura del possible, la compra en grans magatzems o grans superfícies. A més, sempre que la relació qualitat-preu és idònia, i no existeixen conflictes d'interès amb els òrgans de govern, apostem pels proveïdors que estan vinculats a l'entitat com a clients.

La política comporta també una diversificació del nombre de proveïdors el que afavoreix la creació d'oportunitats de negoci a l'àmbit local.

2.5.3. Indicadors i objectius

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERS EXERCICIS
Desenvolupar una política de contractació de proveïdors de Colonya atenent als valors de l'organització
Incrementar el finançament a les empreses locals
Potenciar les aliances amb les organitzacions empresarials
Elaborar un pla de col·laboració amb proveïdors locals alineats amb els valors de Colonya
Dissenyar una oferta de productes i serveis específica per a emprenedors i emprenedores

IMPACTES I INDICADORS	2018	2019
Nombre de noves operacions de finançament a autònoms i petita empresa local	420	764
Import dels nous finançaments concedits a empreses locals	22,4 milions	35 milions
Saldo viu de les operacions de finançament a empreses i autònoms	118 milions	125 milions
Nombre de proveïdors locals	466	459
Valor monetari de les transaccions amb distribuïdors locals	4,3 milions	5,0 milions

2.6. Inclusió financera



L'accés a les finances té un paper fonamental en la reducció de la pobresa i la millora del benestar i és un requisit indispensable per accedir a determinats bens, alguns dels quals poden ser de primera necessitat. Per aquest motiu, l'objectiu d'acabar amb totes les formes de pobresa de l'agenda 2030 de desenvolupament sostenible (ODS) estableix com a fita que totes les persones puguin tenir accés a uns recursos financers adequats.

2.6.1. Accés als serveis bancaris

A Colonya tenim oficines a 11 municipis i, malgrat no tenir-ne a municipis rurals (de menys de 2.000 habitants), 4 de les 20 oficines de la nostra xarxa es troben a nuclis de població submunicipal, com ara el Port de Pollença, el Port d'Alcúdia i la Cala Sant Vicenç. La resta d'oficines se situen en nuclis urbans de més de 10.000 habitants, o semiurbans, d'entre 5.000 a 10.000 habitants. La població dels municipis on tenim presència representa el 58% del total de la població de les Illes.

Població resident. Municipis amb nuclis de població amb oficina de Colonya	
Municipi i entitat de població	Població resident
Alcúdia, Total	20.241
Alcúdia, nucli	7.537
Port d'Alcúdia	5.075
Inca	33.319
Manacor	43.808
Muro	7.085
Palma	416.065
Pollença, Total	16.283
Pollença, nucli	8.809
Port de Pollença	6.947
Cala Sant Vicenç	243
Sa Pobla	13.475
Alaior	9.065
Ciutadella de Menorca	29.840
Maó	29.040
Eivissa	49.783

Font: Padró d'habitants, 1 de gener de 2019. IBESTAT

A les nostres oficines oferim atenció directa i sense restricció d'operativa durant l'horari d'apertura. Atenem a tot el públic, incloent als no clients, amb tota l'operatòria possible en aquest cas.

A més de l'atenció a les oficines, a Colonya oferim serveis de banca electrònica, caixers automàtics i targetes de dèbit i crèdit que faciliten l'accés als serveis bancaris sense requerir el desplaçament dels clients a les oficines.

Per atendre millor a les persones majors i incentivar l'estalvi entre els infants oferim el nostre producte bàsic de dipòsit a la vista amb la modalitat de llibreta. L'oferta de la modalitat tradicional de llibreta d'estalvis respon a les necessitats i interessos dels grups de clients que no tenen un accés fàcil a les noves tecnologies. A més, la modalitat ens permet oferir als infants la Llibreta Guapa amb la qual incentivem l'estalvi entre les noves generacions.

Al llarg de l'exercici hem mantingut la nostra política d'oferir serveis bancaris a persones en situació de vulnerabilitat social.

2.6.2. Educació financera

L'atenció directa i personalitzada és per a Colonya el millor canal per transmetre una informació honesta i transparent. No obstant, la bona voluntat i l'adhesió dels nostres empleats als principis i valors del Codi de Conducta i Actuació no són garantia suficient d'assoliment dels dits principis. Malgrat que la informació és un element clau, aquesta és insuficient si l'interlocutor no té una comprensió clara d'alguns dels conceptes financers fonamentals.

Tenir una educació financera ha estat sempre una oportunitat que situa a les persones, organismes i institucions en una posició d'avantatge a l'hora de prendre decisions i evitar riscos. Gràcies a l'educació financera podem prendre decisions responsables i amb criteri en aspectes tan importants per a la nostra vida i el nostre benestar com puguin ser la contractació d'una hipoteca, un pla d'assegurances o un pla de pensions. D'altra banda, la comprensió dels conceptes fonamentals és necessària per a una correcta valoració de la informació financera que les caixes i bancs posen a l'abast de tota la ciutadania.

A pesar de la seva transcendència, una part important de la població té un dèficit important en aquesta matèria. Per respondre a aquesta necessitat, hem participat, juntament amb altres vuit entitats de l'estat, en el "Programa Funcas Educa". En l'àmbit de dit programa, i juntament amb la Universitat de les Illes Balears, l'any 2018 hem realitzat el Curs "Educació financera, jubilació i plans de pensions". L'objectiu del curs ha estat fer comprensibles alguns conceptes fonamentals per a la presa de decisions financeres i per a la gestió dels estalvis i les inversions, en especial de l'habitatge. Al curs van participar 37 persones, principalment alumnes de la Universitat Oberta per a Majors de la UIB i es s'hi varen destinar 12.000 euros.

L'any 2019, i també dins de les línies marcades en el "Programa Funcas Educa", i amb la col·laboració de la Fundació Ateneu Pere Mascaró, s'ha impartit el curs "Educació financera, al servei de l'economia social i les finances ètiques". Perquè l'educació financera s'orienta tant a la formació i la informació als consumidors sobre el funcionament del sistema financer i el maneig de les finances, com a reconèixer i promoure pràctiques socials i financeres que promoguin un bon ús dels recursos econòmics i l'estalvi. Aquest projecte es proposa establir una aliança estratègica entre les finances ètiques i l'economia social i solidària des de l'educació financera, que serveixi a l'objectiu d'una societat millor i una economia més humanitzada.

A nivell local, i amb la col·laboració del Col·legi d'Economistes de les Illes Balears i la Universitat de les Illes Balears hem patrocinat durant l'any 2018 els Premis CEIB al Talent Universitari UIB d'Economia i Empresa, en la seva IV edició. Aquests premis tenen com a objectiu estimular i augmentar l'excel·lència i l'esforç dels estudiants de l'últim curs dels graus d'Economia i Administració d'empreses de la UIB, incloent també els aspectes socials.

L'any 2019 hem col·laborat amb el Col·legi d'Economistes de les Illes Balears patrocinant la 1a Edició del Torneig Nacional de Debat Econòmic en Batxillerat, que té com a objectiu afavorir l'adquisició

d'habilitats que ajudaran a l'alumnat en la seva vida escolar, formativa, laboral i social, aprofundint en una major capacitat per examinar críticament pronunciaments relacionats amb la realitat econòmica i empresarial.

2.6.3. Mesures de reestructuració de l'endeutament

La reestructuració dels deutes dels clients és un instrument financer que ens permet aplicar criteris de flexibilitat en situacions d'especial necessitat. Així per exemple, quant a les hipoteques i al seu impagament, l'any 2019 hem mantingut la nostra política de no desnonar cap família del seu habitatge habitual, afavorint solucions en forma de lloguer social en cas de dificultats per complir amb els termes del contracte.

Pel que fa a les reestructuracions del deute, Colonya està adherida al "Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge", el qual ve regulat per la resolució del 3 de febrer de 2017, de la Secretaria d'Estat d'Economia i Recolzament a l'Empresa, que es va publicar al BOE núm. 50, de 28 de febrer de 2017.

2.6.4. Indicadors i objectius

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERS EXERCICIS	
Implementar el compte bàsic i el compte bàsic vulnerable	
Mantenir la política de no-desnonament d'habitatge habitual	

IMPACTES I INDICADORS	2018	2019
Renegociacions i reestructuracions de deute	26 operacions per un import de 2,5 milions d'euros	28 operacions per un import de 0,9 milions d'euros
Immables adjudicats o percebuts en dació durant l'exercici	2	6
Habitatges adjudicats estan en règim de lloguer	8	7

2.7. Impacte sobre el medi ambient



Una de les matèries fonamentals de la responsabilitat social és el medi ambient. La prevenció de la contaminació, la gestió sostenible dels recursos i la protecció de l'entorn són qüestions que formen part del model de gestió de qualsevol organització socialment responsable. D'altra banda, la incorporació de qüestions mediambientals en la presa de decisions estratègiques i de gestió és un instrument fonamental per assolir els objectius d'un desenvolupament sostenible (ODS).

2.7.1. Gestió mediambiental de les nostres instal·lacions

A nivell de gestió interna hem col·laborat a prevenir la contaminació amb la instal·lació progressiva de llums LED a tots els centres de treball i hem fet un esforç per mantenir el consum d'aigua i paper el qual, malgrat l'increment de personal, s'ha mantingut respecte a l'any 2017. D'altra banda, a tots els centres de treball hem promogut una gestió de residus responsable amb el medi ambient.

Tal i com valoren tant els empleats com els membres dels òrgans de govern les matèries mediambientals es troben poc desenvolupades a Colonya i els objectius en la matèria són escassos. Per aquest motiu, assegurar un entorn sostenible amb el medi ambient és un dels nostres principals reptes per a propers exercicis.

2.7.2. Finançament i inversions verdes

El compromís amb el medi ambient com un dels elements vertebradors de la nostra estratègia de negoci i de la relació responsable amb l'entorn es concreta en tres dels principis del Codi de Conducta de Colonya:

- Principi 3. Afavorir una economia respectuosa amb el medi ambient
- Principi 12. Adopció en les polítiques d'inversions de criteris positius de promoció del medi ambient i la sostenibilitat i criteris negatius de no finançar activitats amb impactes negatius
- Principi 18. Fomentar el diàleg social, la formació dels empleats i la igualtat d'oportunitats, la protecció de la salut, el medi ambient i el respecte als drets fonamental

En resposta a aquests principis alguns dels nostres productes prenen en consideració de manera explícita criteris mediambientals. Així per exemple, l'Estalvi Ètic subvenciona i finança activitats i operacions directament relacionades amb iniciatives d'economia verda, i el Fons Rural Gestió Sostenible, de Gescooperativo pren en consideració criteris d'inversió socialment responsables (ISR) en matèries mediambientals.

L'any 2018, amb l'Estalvi Ètic, Colonya ha finançat un total de 17 operacions d'iniciatives d'economia verda per un import total de 638.177€. L'any 2019 amb l'Estalvi Ètic Colonya ha finançat un total de 12 operacions d'iniciatives d'economia verda per un import total de 237.100 €.

Per tal d'avançar en aquesta matèria ens hem proposat aplicar criteris mediambientals en els processos de presa de decisions, en especial en la concessió de subvencions i finançaments de l'Estalvi Ètic, analitzar el compliment de la legislació ambiental i implementar eines per prevenir la contaminació i promoure les bones pràctiques ambientals entre clients, beneficiaris de subvencions, empleats i proveïdors.

Al mes de desembre de 2019, i coincidint amb la cimera del clima celebrada a Madrid (COP25), les entitats que formem part del sistema bancari espanyol, entre les quals es troba CECA, ens hem compromès a desenvolupar accions que ens permetin focalitzar la nostra actuació en empreses que pertanyin tant als sectors més vulnerables front al canvi climàtic com en els sectors més intensius en usos del carbó. El nostre objectiu es treballar per proporcionar a les empreses les capacitats i les

metodologies necessàries per mesurar l'impacte climàtic i facilitar així la transició cap a una economia baixa en carboni. S'espera que en el termini d'un any es comencin a implementar mesures amb els clients del sector, les quals s'informaran anualment, tant de manera col·lectiva per part del sector bancari, com de manera individual. Amb aquesta iniciativa, i juntament amb les altres entitats del sector, reforcem tant el nostre compromís com sobre tot la nostra capacitat per incidir en el desenvolupament d'una economia sostenible.

2.7.3. Indicadors i objectius

REPTES I OBJECTIUS PER A PROPERS EXERCICIS
Aplicar criteris mediambientals en els processos de presa de decisions
Avaluar el compliment de la legislació ambiental i implementació d'eines per prevenir la contaminació i el consum d'aigua, paper, plàstics i productes d'un sol ús als centres de treball de Colonya i a les entitats que reben subvencions de l'Estalvi Ètic
Promocionar bones pràctiques ambientals entre clients, beneficiaris de subvencions, empleats i proveïdors
Construir la nova seu central de Colonya amb els requisits màxims de sostenibilitat ambiental
Remodelar les oficines de Colonya amb els màxims criteris de sostenibilitat possibles
Reduir al màxim la correspondència postal
Avaluar el consum de material d'oficina i subministraments i aplicar criteris de reducció i de compra sostenibles

Els impactes i indicadors es desenvoluparan en properes edicions d'aquesta memòria, així com es vagin complint els reptes i objectius anteriors.

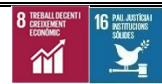
3. Conclusions: Contribució de Colonya al benestar econòmic i al desenvolupament social

3.1. Creació de riquesa i distribució de beneficis

El principal compromís de Responsabilitat Social de Colonya és el de maximitzar els impactes socials de la nostra activitat, preservar i fer créixer els estalvis de les persones, les famílies i les empreses i prestar-los a tercers amb prudència i rigor per ajudar a que tota la població tingui accés al crèdit.

La diferència entre el que paguem pels estalvis i el que cobrem pels préstecs és la nostra principal font d'ingressos i el que ens permet fer front als costos de la nostra activitat d'intermediació financera, obtenir un benefici que distribuïm entre la societat i ajudar a la generació de riquesa.

Al 2018-2019 hem generat riquesa i benestar a través de sis vies:

	Hem finançat autònoms, empreses, entitats privades i organismes públics per què desenvolupin la seva activitat econòmica. Gràcies al nostre finançament s'han creat condicions econòmiques favorables per a la producció de bens i serveis, la innovació i la creació de teixit empresarial.
	Hem possibilitat que persones i famílies rebin finançament per a l'adquisició d'un habitatge i altres productes de consum durador que tenen un impacte positiu en el seu benestar social. L'import vigent d'operacions de finançament a famílies, a tancament de 2019, és de 399 milions.
	Amb una plantilla de més de 100 empleats i empleades, hem pagat més de quatre milions d'euros en salaris. Hem mantingut i creat ocupació estable i de qualitat amb poca rotació. Hem garantit un sou adequat a tots els empleats i empleades i l'accés a una pensió de jubilació retributiva dels treballadors/es que accedeixen a la jubilació.
	Sempre que ha estat possible hem prioritzat als proveïdors locals. Hem mantingut relacions econòmiques amb un total de 500 proveïdors per un valor econòmic de cinc milions d'euros.
	A l'exercici 2019, la nostra activitat ha generat beneficis per 5,1 milions d'euros, 3,9 un cop satisfetes les obligacions fiscals. Hem aportat a la Seguretat Social 1,3 milions d'euros i hem pagat un total d'1,2 milions d'euros en impost de societats, 154 milers d'euros en l'impost sobre els dipòsits en entitats de crèdit i 146 milers d'euros en l'impost sobre l'activitat econòmica, sobre la propietat i altres impostos.
	L'any 2018 hem destinat 467 milers d'euros, és a dir el 12,1% dels nostres beneficis, a Obra Social. Amb l'Estalvi Ètic, i gràcies a les aportacions de clients i a la nostra donació, hem aconseguit una dotació addicional de 163 mil euros per al fons de donacions i hem concedit subvencions per un import total de 178 mil. L'any 2019, hem destinat 567 milers d'euros, és a dir el 14,73% dels nostres beneficis, a Obra Social. Amb l'Estalvi Ètic, i gràcies a les aportacions de clients i a la nostra donació, hem aconseguit una dotació addicional de 161 milers d'euros per al fons de donacions i hem concedit subvencions per un import total de 161 milers d'euros.

3.2. Inversió social i participació activa en el desenvolupament de la comunitat



A Colonya, la inversió social i la participació activa en el desenvolupament de la comunitat es du a terme al voltant de diverses accions i activitats. A les accions més conegudes de Colonya, com són

les donacions a la Fundació Guillem Cifre de Colonya i els finançaments ètics, hem de sumar el programa de microcrèdits, la comercialització d'un fons ètic d'inversió sostenible i la política de Colonya d'evitar desnonaments.

Al llarg dels anys 2018 i 2019 hem fet possible que la Fundació Guillem Cifre de Colonya mantingui les seves tres grans àrees d'actuació- àrea social, àrea cultural i àrea esportiva- i la col·laboració directa amb entitats i associacions de les nostres Illes.



Juntament amb aquestes actuacions, els anys 2018 i 2019 hem participat activament en el desenvolupament de la comunitat balear. La nostra participació s'ha canalitzat des de l'àrea de *Relacions Institucionals i d'Estalvi Ètic* i s'ha concretat amb convenis i altres mecanismes de col·laboració que resulten profitosos pels nostres clients i pels diferents col·lectius de les Illes.

- Som socis d'Eticentre, l'associació balear de RSE, i ajudem a promoure la implantació d'accions de RSE en l'àmbit empresarial.
- L'Estalvi Ètic compta amb un Comitè Ètic que vetla per l'eticitat de totes les operacions i controla i decideix el destí de les donacions i dels finançaments, d'acord amb els principis de la Carta per un Món solidari i que està format pels membres fundadors Càritas Diocesana de Mallorca, la Fundació Deixalles, la Fundació Guillem Cifre de Colonya i pels membres convidats des de l'any 2016 Amadip Esmert Fundació i la Federació de Cooperatives de les Illes Balears.
- Tenim convenis de col·laboració amb l'agència de desenvolupament local Palma Activa, la Cambra de Comerç de Mallorca i la Universitat de les Illes Balears.

Aquestes actuacions ens han fet merèixer les següents distincions, durant els anys 2018 i 2019:

- L'any 2018 hem rebut la distinció d'agraïment de l'Associació de veïns del Port de Pollença.
- La Fundació ONCE ens ha lliurat el Premi Solidari ONCE Illes Balears 2019 en la categoria d'Empresa, en reconeixement al suport de Colonya a persones en risc d'exclusió social, malalts crònics i persones amb discapacitat.
- El 2019, el Consell de Mallorca atorgà la Medalla d'Honor i Gratitude de l'Illa de Mallorca en la categoria d'Or a la Fundació Guillem Cifre de Colonya, per la seva tasca a favor de la cohesió social, el desenvolupament sostenible i la dinamització de la cultura i l'esport escolar i de base.