



**Memòria de Responsabilitat
Social Corporativa
Exercicis 2020-2021**

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	5
1.2.1.	Caixa d'estalvis i obra social	5
1.2.2.	Missió, visió i valors de la responsabilitat de Colonya	6
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)	9
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	13
1.3.3.	Codi general de conducta, compromisos i normes d'actuació	14
1.3.4.	Aliances amb altres organismes	15
2.	Les prioritats de Colonya en RSC	16
2.1.	La definició de les prioritats i els aspectes rellevants	16
2.2.	Relació i atenció als clients	17
2.2.1.	Atenció directa i tracte personal	18
2.2.2.	Honestedat i transparència	19
2.3.	Productes i serveis bancaris adequats a les necessitats dels clients	19
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	20
2.3.1.3.	Préstec Social	21
2.3.1.4.	Serveis digitals	22
2.3.1.5.	Desintermediació financera	23
2.3.1.6.	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.	Línies ICO de Finançament	28
2.4.	Satisfacció dels empleats	29
2.4.1.	Remuneracions	29
2.4.2.	Estabilitat	30
2.4.3.	Conciliació vida familiar i laboral	30
2.4.4.	Igualtat d'oportunitats entre homes i dones	31
2.4.5.	Gestió del talent, formació i desenvolupament professional	31
2.4.6.	Ambient laboral	32
2.5.	Contribució a l'economia local	34
2.5.1.	Finançament a les empreses	34
2.5.2.	Proveïdors locals	35
2.5.3.	Aportació fiscal	35
2.6.	Inclusió financera	36

2.6.1.	Accés als serveis bancaris.....	36
2.6.2.	Educació financera.....	37
2.6.3.	Mesures de reestructuració de l'endeutament.....	37
2.7.	Impacte sobre el medi ambient	38
2.7.1.	Gestió mediambiental de les nostres instal·lacions.....	38
2.7.2.	Finançament i inversions verdes.....	39
3.	Conclusions: Contribució de Colonya al benestar econòmic i al desenvolupament social...39	
3.1.	Creació de riquesa i distribució de beneficis.....	39
3.2.	Inversió social i participació activa en el desenvolupament de la comunitat.....	41
3.3.	Premis i guardons	41

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

1.1. Presentació

Els exercicis 2020 i 2021 han estat marcats per la crisi de la pandèmia de la Covid-19.

Colonya, com a entitat financera, va ser declarada activitat professional essencial pel servei que presta al ciutadà. Com a caixa d'estalvis centrem la nostra activitat a proporcionar la liquiditat i crèdit necessaris per a atendre les necessitats de les famílies i les empreses. Així mateix, des de la Fundació Guillem Cifre hem estat al costat dels sectors més vulnerables i afectats per la pandèmia.

Com a Entitat, hem demostrat la nostra vocació de ser un instrument financer útil per a la societat, afavorint la distribució de la riquesa, facilitant el crèdit a particulars, famílies, autònoms, empreses i entitats sense ànim de lucre, al mateix temps que a través de la Fundació Guillem Cifre, hem col·laborat en el desenvolupament d'activitats socials, culturals, educatives, esportives i mediambientals. A més, hem atorgat ajudes directes a fons perdut a institucions i associacions que treballen per afavorir les condicions d'aquells col·lectius que més pateixen les conseqüències de la crisi econòmica i que estan exposats a majors vulnerabilitats.

Al llarg de 2020 i 2021, totes les nostres oficines han continuat obertes al públic oferint als nostres clients el servei i tracte personalitzat i de qualitat que ens caracteritza. Per garantir la seguretat i evitar contagis tant dels nostres empleats com dels nostres clients, hem mantingut actives tot un conjunt de mesures preventives que s'han mostrat efectives i que ens han permès desenvolupar la nostra activitat amb quasi total normalitat. En definitiva, ens sentim orgullosos de la tasca financera i social que desenvolupam, havent demostrat la nostra capacitat de adaptar-nos amb rapidesa a les necessitats dels nostres clients i de la societat i en l'adopció de mesures efectives que han contribuït a pal·liar les greus mancances econòmiques de la societat.

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 2020 i 2021 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 a 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, més sostenible 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 els Principis de 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 accedir 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

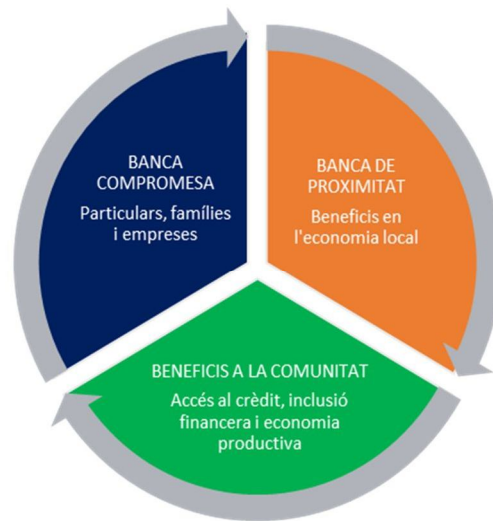


La nostra missió és assolir els objectius bàsics de l'entitat definits als estatuts i que són el foment de l'estalvi, la gestió eficient dels recursos que li són confiats, la prestació de serveis financers, el foment de l'economia productiva, el desenvolupament sostenible i la cohesió social, amb la 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.

Els 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'honestetat 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, l'any 2020 vam obrir dues noves sucursals a Palma i a Santa Eulària (Eivissa) 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.

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.

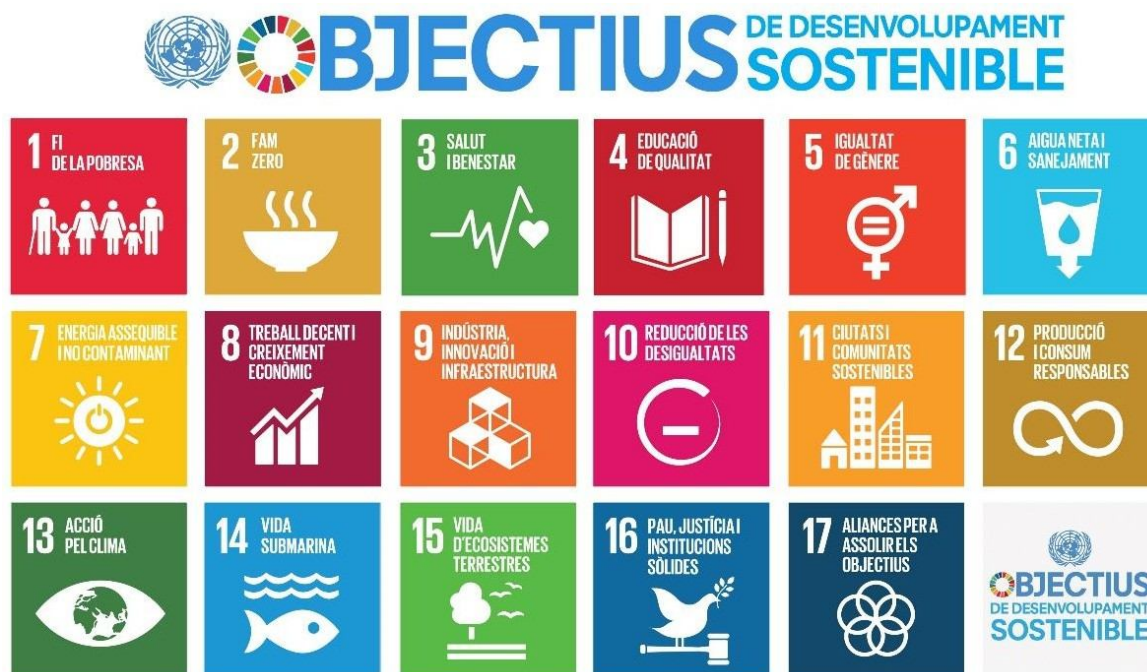
1.2.4. Les principals magnituds de Colonya

115 empleats i empleades. Per atendre als nostres clients i clientes tenim 115 empleats. 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 51% el personal en plantilla.

22 oficines. L'any 2020 es van obrir dues noves oficines, una a Palma i l'altra a Santa Eulària del Riu, a l'illa d'Eivissa. Amb la xarxa d'oficines, feim 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.

46.031 clients. A tancament de 2021, el número de clients amb les seves necessitats financeres ateses per Colonya era de 46.031 clients, dels quals 39.578 eren persones físiques i famílies i 6.453 persones jurídiques. Des de l'any 2019, el nombre de clients s'ha incrementat en 5.268, el que representa un creixement del 12,92% en dos anys.

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

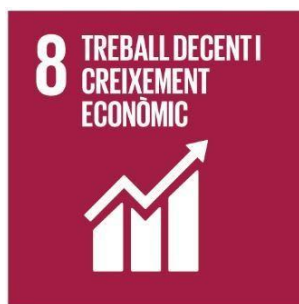
Els **objectius prioritaris** de l'estratègia de Colonya Caixa d'Estalvis i els aspectes més rellevants de les fites de cada objectiu són:

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, resilents 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

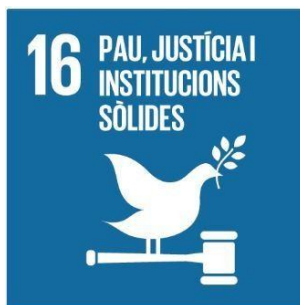
Són **objectius destacats** en la nostra gestió interna i en les relacions amb els clients i empleats:

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.

Als exercicis 2020 i 2021, 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.

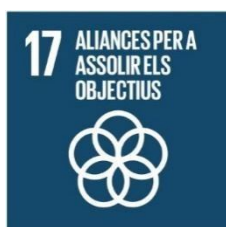
L'apartat 6 del codi preveu el compliment dels principis i el desenvolupament d'actuacions en les matèries de responsabilitat. Preveu també la seva anàlisi i avaluació amb l'elaboració d'una memòria, que és l'objecte d'aquest document.

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 2021 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.

Amb l'objectiu 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, durant l'any 2021 s'ha actualitzat el Codi de Conducta i Actuació, i es preveu que sigui aprovat per l'Assemblea General de maig de 2022.

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.ceca.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 Empresariales de les Balears (CAEB), la Fundació Impulsa, la Cambra de Comerç de Mallorca i la Universitat de les Illes Balears.

2. Les prioritats de Colonya en RSC

2.1. La definició de les prioritats i els aspectes rellevants

La identificació i definició dels 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 honestedat i professionalitat, proporcionant la màxima transparència.



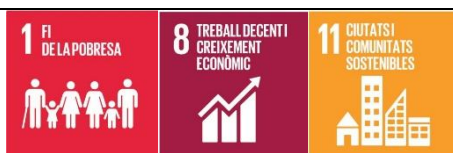
Productes i serveis adequats a les necessitats dels clients: Colonya proporciona als nostres clients una gamma de productes i serveis que permetin complir amb els requeriments dels clients.



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.

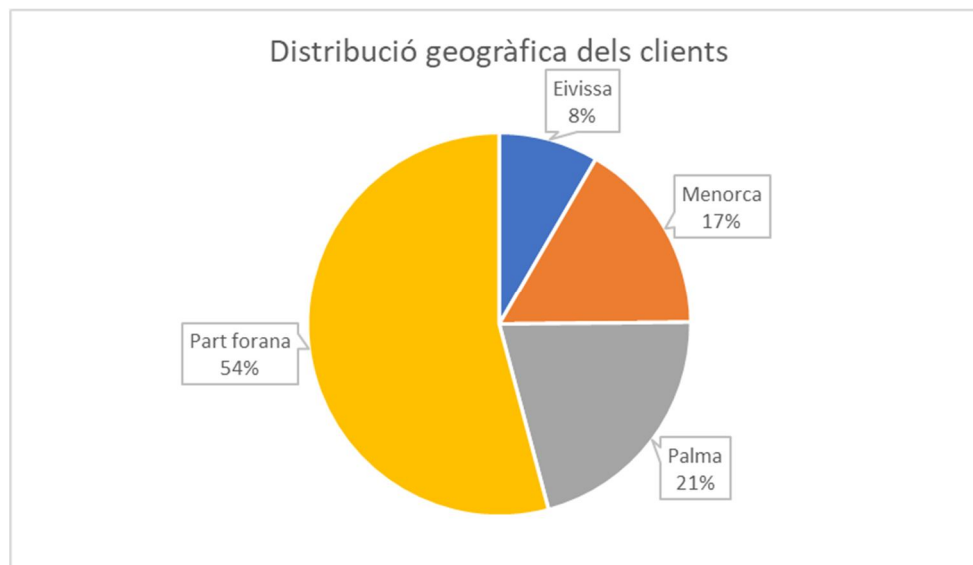


Impacte sobre el medi ambient: Tant per les actuacions a les nostres instal·lacions com en les concessions de finançaments, Colonya vol reduir l'impacte negatiu sobre el medi ambient.

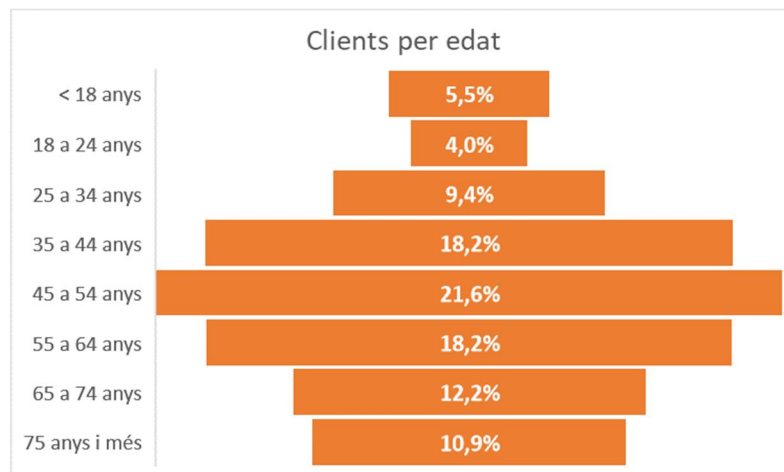
2.2. Relació i atenció als clients.

A tancament de 2021, el número de clients amb les seves necessitats financeres ateses per Colonya era de 46.031 clients, dels quals 39.578 eren persones físiques i famílies i 6.453 persones jurídiques. Des de l'any 2019, el nombre de clients s'ha incrementat en 5.268, el que representa un creixement del 12,92% en dos anys.

El 54% dels clients són atesos a les oficines de la part forana de Mallorca, on Colonya té la majoria de les seves sucursals, i la nostra presència a la ciutat de Palma, amb el 21% dels nostres clients, també està consolidada. La resta de clients són atesos a Menorca (16%) i Eivissa (8%).



La clientela de Colonya està formada per estalviadors i prestataris, persones físiques i jurídiques. La presència de persones joves és significativa i un 19% dels nostres clients tenen menys de 35 anys. Les persones majors de 65 anys formen un grup igualment nombrós, arribant a un 23% del total.



Al llarg dels anys 2020 i 2021 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 productes, en forma de préstecs i crèdits l'any 2021, hem donat finançament a 803 petites i mitjanes empreses (PIMES) i 122 associacions i 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.

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.

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 **22 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, a més d'obrir el 2020 dues noves oficines, incrementant el nombre d'empleats.

2.2.2. Honestat 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 2020 i 2021, 4 clients han fet ús del servei del Banc d'Espanya (3 a 2020 i 1 a 2021) i el Servei d'Atenció al Client (SAC) de Colonya ha canalitzat i admès a tràmit un total de 86 reclamacions l'any 2020 i de 44 reclamacions l'any 2021.

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, aportació solidària d'estalvi ètic..).

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. Amb l'objectiu 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, durant l'any 2021 s'ha actualitzat el Codi de Conducta i Actuació, i es preveu que sigui aprovat per l'Assemblea General de maig de 2022. 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.

2.3. 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 2021, 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 retribuit els dipòsits ordinaris a la vista. No obstant, l'any 2021 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 quan arriba el venciment, les renovacions ja no es retribuiran.

Els dipòsits de clients s'han xifrat a tancament de 2021 en 657 milions d'euros el que permet gaudir a l'Entitat d'una estructura estable. En conjunt, els dipòsits de clients s'han incrementat en un any en 72 milions d'euros que representen un 12,37% en termes relatius.

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.

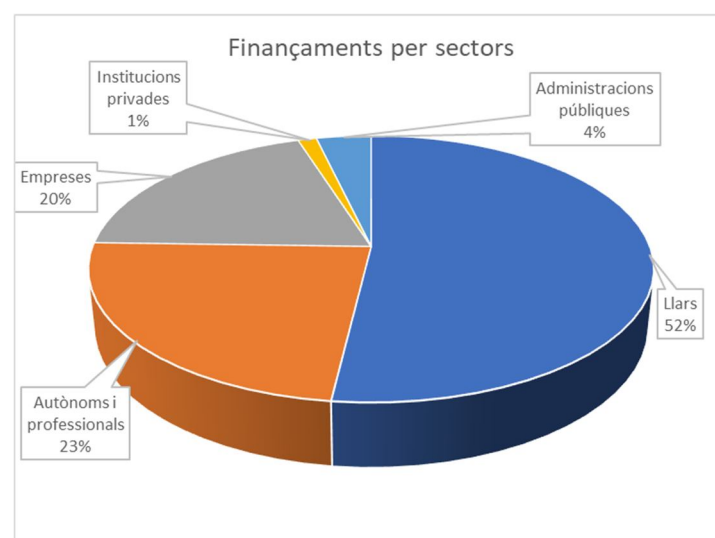
Els productes de finançament principals que ofereix Colonya són:

- 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.

Els crèdits a clients s'han xifrat en 476 milions d'euros, el que suposa un increment de 14,26 milions d'euros respecte a desembre de 2020. L'any 2021, s'ha produït un augment interanual de les operacions de crèdit concedits del 3,09%, amb increments dels imports concedits a PIMES, autònoms i llars. 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 4,26%, que suposa un increment de 49 pb respecte a tancament de 2019. Malgrat el creixement, degut al període de pandèmia, l'índex segueix confirmant la bona qualitat de la cartera creditícia de Colonya.



2.3.1.3. Préstec Social

El 2020 es crea el Préstec social, fruit de la feina en comú de la Fundació Guillem Cifre de Colonya i de Colonya, Caixa d'Estalvis de Pollença. L'objectiu d'aquest programa es ajudar els clients de Colonya que estiguin passant per una greu situació econòmica per haver-se quedat a l'atur o en situació d'ERTE degut a la crisi derivada de la COVID-19. Aquests préstecs tenen un import individual màxim de 3.000 € i el programa té un import total màxim de 300.000 €, dels quals la Fundació n'avalua un import conjunt de 90.000 €. S'ha d'assenyalar, en aquest sentit, que la Fundació no hagué de fer efectiu cap aval per impagament d'aquest tipus de préstec. Aquest producte es mantén durant 2021 i 2022.

2.3.1.4. 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 2021, els serveis disponibles i la seva utilització han estat els següents:

Banca electrònica, amb un total de 29.873 usuaris d'alta (un 6,7% més que un any abans) i 22,3 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. Els accessos per telèfon mòbil, a través de l'app de Colonya, suposa el 67% de total d'accessos.



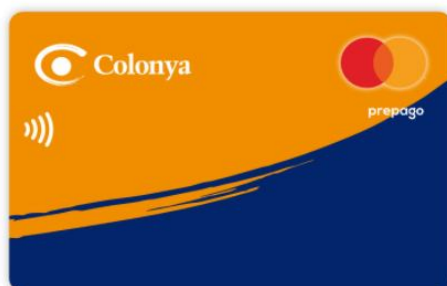
Caixers automàtics. Totes les nostres oficines compten amb un caixer automàtic, tots ells de darrera generació, que permeten fer tota l'operativa disponible. Amb l'objectiu d'ampliar els serveis fora de l'horari comercial de les sucursals, Colonya instal·la i activa als seus caixers mòduls que permeten ingressar efectiu als comptes dels clients les 24 hores i 365 dies de l'any. S'ha finalitzat 2021 amb aquest servei **actiu a 11 dels 22 caixers de l'entitat**, i la instal·lació a tots els caixers es preveu acabar durant el 2022

Durant l'any 2021 s'han fet als nostres 22 caixers un total de 630 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: 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.



Targeta Prepagament: El mes de març de 2021, Colonya comença a comercialitzar la primera targeta prepagament de l'entitat. Enfocada als clients que volen dur un control més exhaustiu de les seves despeses, controlar despeses al viatjar, limitar el risc per compres en línia i com a primera targeta per a menors d'edat.



Per contribuir a aconseguir un planeta més sostenible, Colonya opta en 2021 per **comercialitzar targetes fabricades amb material PVC 100% reciclat**. A més, s'estableix un sistema de recollida de targetes juntament amb una empresa especialitzada en destrucció de documents, a les sucursals de Colonya per recollir targetes deteriorades i caducades per ser enviades posteriorment a una planta de reciclatge certificada amb el propòsit de aconseguir reduir tant la petjada de carboni de l'entitat com la quantitat de plàstics i metalls no reciclats.

Aplicació de pagament per smartphone: Colonya posa a disposició dels clients un nou sistema de TPV per a negocis, amb la creació d'una **aplicació per smartphone**, que juntament amb un lector de targetes auxiliar, permet realitzar cobraments als seus clients amb un mètode més còmode, àgil i que permet estalviar paper amb el sistema d'enviament de rebuts per email.

Serveis de pagament per mòbil: Colonya està adherida a Apple Pay i a Google Pay, que són serveis de pagament mòbil, que permeten que els nostres clients, titulars d'una targeta de dèbit, crèdit o prepagament, 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. El 2021 finalitza amb 4.116 targetes de Colonya actives als Wallets digitals dels clients, suposant un increment del 11,68% respecte a 2020.

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) s'ha incrementat durant el període 2020-21, especialment degut a les limitacions provocades per la pandèmia. El número d'operacions per banca electrònica realitzades el 2020 va ser un 21% superior al 2019, i les realitzades durant 2021, un 31% superior a l'any anterior.

2.3.1.5. *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.

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.

2.3.1.6. Assegurances.

Amb l'objectiu de poder oferir als nostres clients una atenció personalitzada i unes condicions adaptades a les seves necessitats, Colonya és, de de l'1 de gener de 2021 operador de banca assegurances, després de la integració de la societat "Colonya Intermediació, Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A.", que estava participada al 100% per Colonya Caixa.

Colonya fa una donació a l'Estalvi Ètic del 5% de la prima neta del primer any de totes les assegurances contractades.

Gràcies a aquesta iniciativa solidària, l'any 2020 hem donat a la Fundació Guillem Cifre de Colonya 10.832 euros, que formen part del 377.617 euros dels fons de donacions de l'Estalvi Ètic. Durant l'any 2021, la donació a la Fundació va ser de 14.604 euros, que formen part del 435.494 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 a cada inversió realitzada, es determina la seva qualificació MSCI Calidad ASG, que va de 0 a 10. A tancament de 2021 la cartera de fons d'inversió pròpia tenia una qualificació mitja de 7'22, que equival a una qualificació AA.

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 95 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.

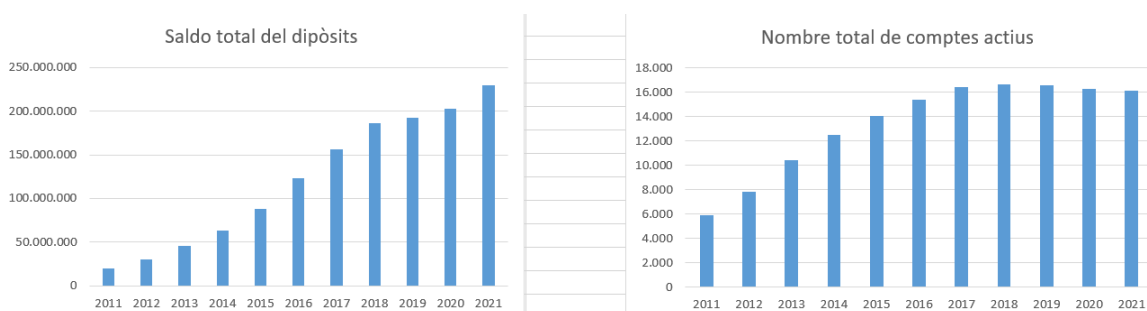
L'Estalvi Ètic és un model financer basat en els criteris de l'**ètica** -els dipòsits dels clients tan sols s'inverteixen amb criteris ètics-, la **solidaritat** -els clients comparteixen els seus beneficis fent donacions per a subvencions que gestiona la Fundació Guillem Cifre de Colonya- i la **transparència**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

La trajectòria de més 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.

A tancament de 2021, el número de clients de l'Estalvi Ètic era de 18.619 titulars, dels qual un 85% eren persones físiques i un 15% empreses i associacions.

L'any 2020, tant el nombre de comptes actius com el saldo de dipòsits han evolucionat de manera favorable. El total de comptes actius és de 16.276, i el saldo total dels dipòsits, ha estat de 202 milions d'euros.

L'any 2021, els dipòsits totals de l'Estalvi Ètic han arribat als 229 milions d'euros, el que suposa un increment del 13,54% respecte de l'any anterior. Continuem amb increments de dipòsits de clients. El nombre total de comptes oberts a 31 de desembre es de 16.145 i el saldo mig ha augmentat el 14,46%, situant-se en 14.239 €.



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

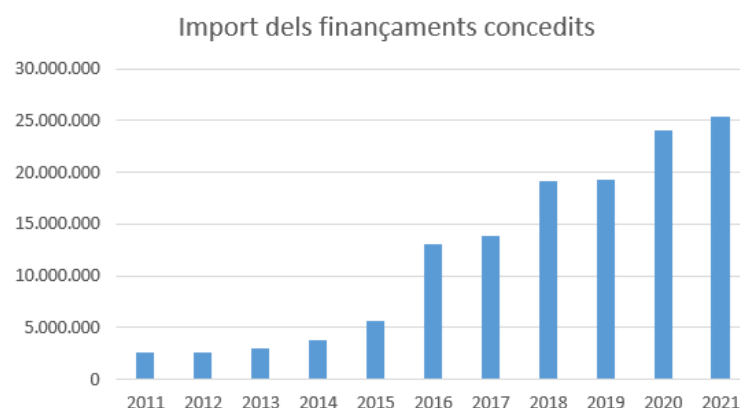
necessitats bàsiques o finançar estudis, consum verd o un primer habitatge a famílies o persones físiques.

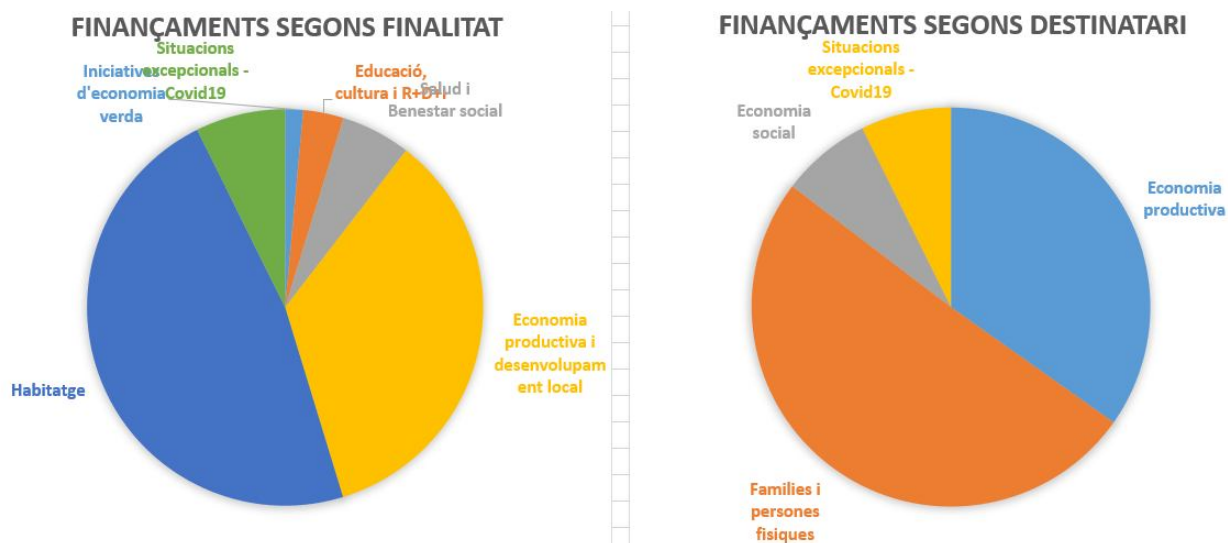
A l'any 2020, el nombre de finançaments i l'import de les operacions ha presentat un increment notable del 96,77% i del 24,78% respectivament, respecte de l'any anterior. L'any 2020, l'Estalvi Ètic representa el 15,07% del nostres finançaments. Gràcies als dipòsits del clients de l'Estalvi Ètic, durant l'exercici 2020 hem formalitzat 974 operacions de finançaments ètics de les quals 37 es destinen a educació, cultura i R+D+I, 187 a salut i benestar social i 268 a economia productiva i desenvolupament. De la resta, 25 s'han destinat a economia verda i 100 s'inclouen en el concepte d'habitatge. Hem concedit a famílies i persones físiques finançaments per 8,6 milions d'euros, a economia productiva 6,8 milions, a economia social 1,8 milions **i com a dada específica de 2020 s'han destinat 6,6 milions d'euros en 357 operacions a atendre situacions excepcionals degudes a la pandèmia de la Covid-19**

Les dades de 2021 presenten 686 operacions formalitzades de finançaments ètics de les quals 35 es destinen a educació, cultura i R+D+I, 58 a salut i benestar social i 326 a economia productiva i desenvolupament. De la resta, 23 s'han destinat a economia verda i 134 s'inclouen en el concepte d'habitatge. Hem concedit a famílies i persones físiques un finançament total de 12,8 milions, a economia productiva 8,8 milions, a economia social un total de 1,86 milions **i com a dada específica de 2021 s'han destinat 1,86 milions d'euros en 110 operacions a atendre situacions excepcionals degudes a la pandèmia de la Covid-19**

L'índex de morositat dels finançaments ètics se situa en el 3,37%.

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, seguint la normativa de finances sostenibles del Banc Central Europeu.

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 operació i 50.000 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 operació és de 500.000 euros i d'un milió per titular.

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.

A finals de l'exercici 2019, es va exhaurir la quota de 10 milions assignada al programa EaSI Microfinance Guarantee. La firma del tercer programa es va signar durant el mes de juny de 2020, amb efectes retroactius a 20 de desembre de 2019 i té una durada màxima de 5 anys, o fins a la finalització de la quota assignada de 10 milions d'euros.

Programa Microfinance: L'any 2020 hem concedit 308 microcrèdits del programa Microfinance per un valor de 4,7 milions d'euros. Durant l'exercici 2021 el nombre total d'operacions de microcrèdits concedits ha estat de 259 per un valor de 4,0 milions d'euros.

Dins el **programa de l'economia social** el nombre d'operacions que hem concedit ha estat de 21 durant 2020 i de 19 durant 2021, amb un saldo total en els dos anys de 11,8 milions d'euros.

2.3.5. Línies ICO de Finançament

Durant 2020, per pal·liar els efectes del COVID, ICO va emetre diverses línies de finançament avalades pel Govern Espanyol, a les quals Colonya es va adherir:

- Línia d'aval del ICO per a empreses i autònoms, tant de liquiditat (març de 2020) com d'inversió (setembre de 2020). Durant el període de comercialització es varen concedir 365 operacions, per un total de 18 milions d'euros.
- Línia ICO arrendament per ajudar als clients a fer front a les despeses de lloguer d'habitatge habitual per part de les llars que es troben en situacions de vulnerabilitat social i econòmica com a conseqüència de l'expansió del COVID-19. S'han concedit 77 operacions per un import de 284 mil euros.

Així mateix, Colonya va gestionar les extensions del termini de venciment i del termini de la carència inicial dels préstecs i crèdit de la Línia d'Avals de l'ICO per a liquiditat i inversió establertes al Reial Decret Llei 34/2020 de mesures de suport a la solvència empresarial, del mes de desembre de 2020. Un total de 125 clients varen sol·licitar les extensions de carència o venciment de les seves operacions avalades.

El mes de maig de 2021, Colonya es va adherir al Codi de Bones Pràctiques per a la renegociació de deute avalat, aprovat el dia 11 de maig pel Consell de Ministres.

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.

2.4.1. Remuneracions

A Colonya, les remuneracions del 100% dels nostres empleats estan regulades 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.

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 2021.

	CRITERI	IMPORT UNITARI	NÚMERO DE BENEFICIARIS	IMPORT DESTINAT 2021
Ajuda escoles	Fills d'empleats de 0 a 3 anys	925,00 €	12	11.100
Ajuda Estudi Fills	Fills d'empleats de 3 a 25 anys	510,00 €	116	59.160
Ajuda Estudi Fills desplaçats	Per a fills d'empleats que estudien fora de casa	510,00 €	20	10.200
Ajuda Estudi Fills Discapacitats	Fills menors de 25 anys amb discapacitat	3.400,00 €	2	6.800
Ajuda Formació a Empleats	90% dels estudis de batxillerat o universitaris (màx 1800€)	(Import variable per persona)	6	6.963
Import total destinat 2021				94.223 €

2.4.2. 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.

D'altra banda, durant els darrers anys, hem realitzat contractacions estables per a l'estructura de l'entitat tant per reforçar l'atenció directa als clients des de les oficines com 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
2020	97	14	6	117
2021	103	12	0	115

A la plantilla, d'entre el personal fix de Colonya Caixa hi ha quatre jubilats parcials a tancament de 2021.

D'entre els empleats i empleades de Colonya, 18 han gaudit de reduccions de jornada o jornades parcial per motius diversos.

2.4.3. Conciliació vida familiar i laboral

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.

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.

L'enfocament de Colonya des de 2020 ha estat d'adaptació a la situació concreta a cada moment, la qual cosa ens ha permès adoptar mesures en funció de les necessitats de cada moment i vetllant sempre pel manteniment de la seguretat i salut de les persones treballadores per a continuar mantenint el tracte d'atenció al client personalitzat. El procediment s'ha enfocat des dels següents àmbits:

- Teletreball habilitat per al 100% de la plantilla durant 2020 i avui dia per a gairebé el 50% en cas de necessitar-ho a causa de confinaments.
- Creació d'un Permís Retribuït de Conciliació de fins a 10 dies laborables per a totes les persones de l'Entitat per a atendre necessitats familiars derivades de confinaments i baixes per COVID. Encara que es va crear en 2020, avui dia continua vigent.
- Adaptació d'horaris. A més de les mesures establertes en el Conveni Col·lectiu com a Reducció de Jornada per a guarda legal o reducció de jornada els dijous tarda laborables, està a la disposició de la persona treballadora la possibilitat d'adaptar el seu horari laboral lliçant-lo fins a una hora sobre l'horari habitual de treball, sense necessitat de reduir el salari. Des de la seva posada en marxa, s'han beneficiat d'aquesta opció gairebé un 10% de la plantilla d'oficines i serveis centrals.

2.4.4. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

El mes de setembre de 2021 es va publicar el Pla d'Igualtat de Colonya 2021-2024. Aquest Pla d'Igualtat té una vigència de 3 anys des de la data d'elaboració del document. És a dir, d'abril de 2021 a abril de 2024. El Pla d'Igualtat està publicat en la pàgina web de l'entitat.

El nombre d'homes i dones en Colonya, 46% masculí enfront del 54% de dones, reflecteixen una paritat que també és present en altres aspectes de l'Entitat.

A final de l'any 2021 la plantilla de Colonya estava formada per 64 dones i 51 homes. La desagregació per tipus d'ocupació ens mostra que existeix paritat en general, a tots els tipus d'ocupació:

	Homes	Dones
Alta direcció	3	2
Tècnics	25	21
Personal administratiu i comercial	22	41
Personal auxiliar	1	0
TOTAL	51	64

2.4.5. 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.

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.

Tenint en compte la situació sanitària, la formació durant els anys 2020 i 2021 s'ha duit a terme de forma telemàtica. Durant els dos exercicis, s'han invertit 51 mil i 65 mil euros, quantitats distribuïdes entre:

- Formació normativa obligatòria, tant inicial com les re-certificacions obligatòries,
- Formació en coneixements específics aplicats a cada departament per a l'adequat desenvolupament de les seves funcions.
- Formació interna de reforç de competències i procediments.
- Formació per tenir cura de la salut emocional.

Des de l'inici de la pandèmia valorem la importància de la formació en una altra mena d'aspectes més enllà de la normativa financera o les competències tècniques o transversals. Des de 2020, s'han posat a la disposició de la plantilla recursos formatius i contingut relacionat amb la salut psicològica enfocada tant a aspectes laborals com personals. S'ha optat per un sistema mixt basat en dos tipus de contingut, vídeo i àudio. El 84% de la plantilla ha accedit a aquests recursos.

Les temàtiques que s'han treballat han estat les següents:

- Les emocions
- Gestió del canvi
- Comunicació assertiva
- Gestió de l'estrès
- Comunicació de males notícies
- Gestió d'emocions d'alt impacte

2.4.6. Ambient laboral

Amb la publicació al BOE del RD 463/2020 de 14 de març, on es declarava l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, Colonya va establir procediments i mesures adequades de control en els llocs de treball per reduir la transmissió d'infeccions:

- Treball a distància.
- Distribució de material sanitari entre el personal.
- Millora de les tasques de neteja i desinfecció.
- Limitació del nombre de clients a l'interior de les oficines i implantació de mesures per mantenir les distàncies entre clients i empleats.
- Instal·lació de panells transparents en tots els llocs d'atenció al públic, com a mesura addicional de protecció.
- Suspensió de formacions i reunions presencials.

Aquestes mesures han seguit vigents fins a finals de 2021.

La major iniciativa destacable en aquest sentit està vinculada a la pandèmia durant els mesos de confinament. Atès que Colonya, per ser una entitat financera va ser considerada activitat essencial, el servei d'Atenció al Públic s'ha mantingut actiu malgrat les restriccions.

- Teletreball: Per a preservar la salut i seguretat de la plantilla, es va habilitar el teletreball per a totes les persones de Serveis Centrals i en rotació setmanal per als equips de les oficines.
- Proves diagnòstiques: Pel fet que la detecció immediata dels contagis ha estat un aspecte molt important durant aquests mesos, Colonya, gràcies al laboratori del nostre servei de prevenció, ha posat a la disposició de la plantilla i dels seus familiars, proves diagnòstiques amb resultat en un parell d'hores i sempre dins del dia de realització. S'han realitzat un total de 52 proves diagnòstiques per a la plantilla, havent-se invertit en elles més de 3200€
- Màscares per a ús personal a preu reduït. A més de dotar de màscares, solució hidroalcohòlica per a ús laboral, des del començament de la pandèmia, s'han realitzat diverses comandes específiques de màscares quirúrgiques per a ús personal al preu reduït que les adquiria l'entitat i beneficiant-se dels descomptes pel volum de comanda.

Un dels aspectes més destacables en el que a benestar emocional es refereix és l'estreta col·laboració amb la Fundació Salut i Persona; una entitat que promou la salut psicològica de les plantilles de les seves empreses clients a través de suport psicològic telefònic, acompanyament i formacions. Al costat d'ells hem implementat les següents accions:

Durant aquests exercicis s'ha contractat una línia de suport psicològic gratuït 24/7 per a la plantilla i els seus familiars. La contractació d'aquest servei va sorgir amb la vocació de minimitzar els efectes psicològics que la pandèmia podia estar produint en les persones que formen part de l'Entitat. Tota la plantilla de Colonya i els seus familiars compten, des de 2020, amb una línia telefònica gratuïta, sense límit de temps, anònima i confidencial i disponible les 24 hores al dia els 7 dies a la setmana a través de la que rebem assessorament i suport psicològic de la mà de la xarxa de psicòlegs i metges que formen part de la Fundació. Gràcies a aquest servei, hem rebut el distintiu d'Empresa Emocionalment Responsable, amb numero EES 010/20 segons el certificat emès per la Fundació.

En 2020 van sol·licitar aquest servei un 9,2% i en 2021 un 7% de la plantilla.

A causa de les circumstàncies originades per la pandèmia de la Covid-19, no ha estat possible fer les trobades que es duïen a terme a finals d'any per reforçar els llaços de companyonia entre els empleats. Fins i tot, durant dos anys, la tradicional assemblea anual on es trasllada a la plantilla el que ha estat l'evolució de l'activitat de l'Entitat a l'exercici que finalitza i els pressuposts per al proper exercici, s'ha celebrat de forma telemàtica.

En un any especialment complicat per a moltes famílies, el Nadal de 2020 els empleats de Colonya varen ser més solidaris que mai. A través de la seva Associació d'Empleats, han dut a terme una donació a la Creu Roja que es destinarà al projecte "Crisi COVID 19 per a l'atenció de necessitats bàsiques dels col·lectius més vulnerables". Així mateix, es va fer donació dels imports corresponents

a les paneres de Nadal d'empleats i membres dels òrgans de govern a la Fundació Zaqueo de Palma, a Càritas Menorca i Càritas Eivissa.

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.

La contribució a l'economia local és un dels aspectes més ben valorats de l'actuació de Colonya.

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.

A tancament de 2021, el número d'operacions de finançament vigents concedides a autònoms era de 1.595, amb un saldo total de 42 milions d'euros. Les operacions a petites empreses eren 2.681 amb un saldo de 99 milions d'euros.

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 2020 hem formalitzat 975 operacions de finançament, préstecs i crèdits amb criteris ètics, amb un import total concedit de més de 24 milions d'euros. El nombre de finançaments i l'import de les operacions ha protagonitzat un increment notable del 24% i del 96% respectivament.

En 2021 s'han formalitzat 686 finançaments amb criteris ètics, amb un import total concedit de 25,4 milions d'euros. L'índex de morositat està en el 3,37%.

Els finançaments de l'Estalvi Ètic representen el 16,85% 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

Al llarg dels anys 2020 i 2021, 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.

El valor econòmic distribuït entre proveïdors és una font de creació de riquesa.

Al llarg de l'any 2020 hem mantingut relacions econòmiques amb un total de 522 proveïdors per un valor econòmic de 5,1 milions d'euros. Durant 2021 hem adquirit béns i serveis a un total de 610 proveïdors per un valor econòmic de 6,6 milions d'euros. De mitjana, un 71% del total de proveïdors tenen la seva seu a Balears, el que suposa un 43% del total facturat.

El mes d'octubre de 2021 ha pres forma el manual de gestió i control de compres que regula el model de compres i contractació de serveis i va ser aprovat pel Consell d'Administració. La Política de Compres de Colonya s'estructura a través d'uns principis d'actuació que tenen com a finalitat afavorir unes relacions comercials basades en la professionalitat i la integritat, col·laborar amb proveïdors que comparteixin els compromisos i valors de Colonya i obtenir beneficis mutus de forma sostenible.

Els proveïdors amb els quals Colonya mantingui una relació contractual han de respectar una sèrie de principis o pautes de conducta en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic i les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

2.5.3. Aportació fiscal

El compromís social que caracteritza a COLONYA es veu reflectit en una gestió fiscalment responsable que contribueix al recolzament de les finances públiques.

L'aportació fiscal de COLONYA es duu a terme tenint en compte dos aspectes: un com a contribuent i l'altre com a intermediari per la recaptació dels tributs de tercers en la seva condició d'entitat col·laboradora de les administracions públiques.

El detall de l'aportació fiscal durant els exercicis 2020 i 2021, en milers d'euros, és el següent:

	2020	2021
Impost sobre societats	559	1.127
Impost sobre els dipòsits en Entitats de crèdit	167	187
Impost sobre l'activitat econòmica, sobre la propietat i altres impostos	112	151
Contribucions a la Seguretat Social	1.360	1.449
Contribucions al Fons de Garantia de Dipòsits, Fons de Reestructuració Bancària i Fondo Único de Resolución	680	734

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 12 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.

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.

Durant els exercicis 2020 i 2021 s'ha donat continuïtat al Programa Funcas Educa en col·laboració amb la Fundació Ateneu Pere Mascaró. Concretament, en 2020 el programa "Educació financera: teixint aliances enfront de la pandèmia" i en 2021 "Economia social i finances ètiques: construint alternatives davant la incertesa"

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 2021 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.

Per donar solució a les necessitats de liquiditat generades a conseqüència de la crisi de la Covid-19, Colonya s'ha adherit a les distintes iniciatives que, tant en l'àmbit estatal com autonòmic, s'han duit a terme per pal·liar les conseqüències econòmiques.

Colonya ha destacat per la seva agilitat i rapidesa en l'adopció de mesures, en concret a més de les moratòries legals, ens hem adherit a l'acord sectorial de Ceca sobre ajornament d'operacions de finançament de clients afectats per la crisi del coronavirus que permet, en primer lloc, complementar les ajudes a aquells clients que hagin tingut accés a la moratòria legal i, en segon lloc, beneficiar a aquells clients que no hi hagin tingut accés.

Així mateix, s'han adoptat mesures per facilitar el compliment de les obligacions creditícies a aquells clients afectats per la crisi de la Covid-19 i que no s'han pogut acollir a les moratòries legals, ni a l'acord sectorial de CECA, a través dels programes d'ISBA, ICO Pimes, ICO arrendaments o FEI.

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. 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.

Les mesures incorporades a les nostres instal·lacions han conduït a un estalvi d'aigua i d'electricitat per empleat, com es pot comprovar al quadre següent:

	Consum total aigua	Consum aigua/empleat	Consum total electricitat	Consum electricitat/ empleat
2018	8.259	80,97	87.359	856,46
2020	9.228	78,87	84.674	723,71
2021	6.928	60,24	64.046	556,92

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 2020, amb l'Estalvi Ètic, Colonya ha finançat un total de 25 operacions d'iniciatives d'economia verda per un import total de 658.030 €. L'any 2021 amb l'Estalvi Ètic Colonya ha finançat un total de 23 operacions d'iniciatives d'economia verda per un import total de 373.123 €.

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.

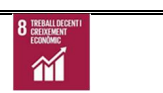
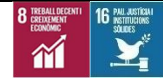
3. Conclusions: Contribució de Colonya al benestar econòmic i al desenvolupament social

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 2020-2021 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 2021, és de 301 milions.
	Amb una plantilla de 115 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 610 proveïdors per un valor econòmic de 6,5 milions d'euros. Un 71% del nostre proveïdors són locals.
	A l'exercici 2021, la nostra activitat ha generat beneficis per 4,2 milions d'euros; 3,1 un cop satisfetes les obligacions fiscals. Hem aportat a la Seguretat Social 1,4 milions d'euros i hem pagat un total d'1,5 milions d'euros en impostos.
	L'any 2020 hem destinat 280 milers d'euros, és a dir el 13,29% 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 377 mil euros per al fons de donacions i hem concedit subvencions per un import total de 152 mil euros. L'any 2021, hem destinat 400 milers d'euros, és a dir el 9,45% 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 435 milers d'euros per al fons de donacions i hem concedit subvencions per un import total de 304 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 2020 i 2021 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.



3.3. Premis i guardons

Durant els exercicis 2020 i 2021, la tasca social i la gestió empresarial de la nostra Entitat ha estat públicament reconeguda per entitats de les Illes:

- El 3 de desembre de 2021, la Cambra de Comerç de Mallorca va retre homenatge a les empreses que han complit cent anys des de la seva creació. Colonya hem estat reconeguts pels cent quaranta-un anys d'existència.
- El 30 d'abril de 2021: El nostre president, Josep A. Cifre recollí la distinció de la Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears, com a reconeixement a la col·laboració amb aquesta entitat des de pràcticament la seva creació, concretament, pel nostre compromís amb el talent universitari, a través de l'impuls de les pràctiques a les empreses i la col·laboració amb les funcions que realitza el Departament d'Orientació i Inserció Professional.
- El 26 de desembre de 2020 es va lliurar el Premi Francesc de Borja Moll de l'Obra Cultural Balear a la Fundació Guillem Cifre per la seva trajectòria social i cultural. A més, s'ha valorat la promoció i participació en tota casta d'activitats d'interès general; el suport a projectes culturals

de les Illes Balears i el manteniment, des de l'any 1981, del Premi de Narrativa Infantil i Juvenil Guillem Cifre de Colonya.

- El 17 de desembre de 2020 Colonya va ser premiada per l'Ajuntament de Santa Eulàlia des Riu, en reconeixement de la tasca de Colonya en la promoció de l'esport, especialment al de base i escolar.