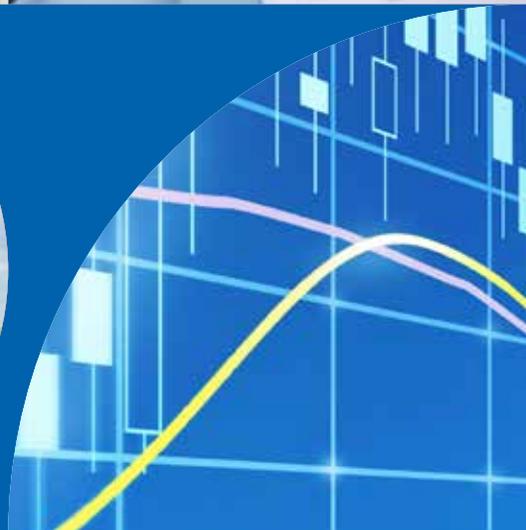


2019

INFORME ANUAL

(Económico, financiero, social y ambiental)



2019

INFORME
ANUAL

(Económico,
financiero,
social y
ambiental)

Caja de Crédito de los Ingenieros, Sociedad Cooperativa de Crédito, se fundó en el año 1967. Figura inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el número 3.025. Inscrita en el Registro de Cooperativas Central con el número 14.651 clave 1698-SMT del Ministerio de Trabajo. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, folio 1, tomo 21.606, hoja B-25.121, inscripción 1ª.

Caja de Ingenieros es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos.
Caja de Ingenieros tiene otorgada la condición de Entidad Depositaria de Fondos de Inversión Mobiliaria.
Caja de Ingenieros tiene otorgada la condición de Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones.
Caja de Ingenieros es miembro de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).
Caja de Ingenieros es miembro de AIAF Mercado de Renta Fija SA.
Caja de Ingenieros es participante directo en TARGET2-Banco de España.
Caja de Ingenieros es entidad participante en Iberclear.
Caja de Ingenieros es colaboradora en el programa de Emisiones de Deuda de la Generalitat de Cataluña.
Caja de Ingenieros es miembro liquidador de MEFFRepo.
Caja de Ingenieros es miembro de Spainsif - Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.
Caja de Ingenieros es miembro de European DataWarehouse GmbH, la base de datos europea de información de emisiones de titulización.
Caja de Ingenieros es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Asamblea General Ordinaria dentro del primer semestre natural del año mediante anuncio publicado en prensa de amplia difusión en el ámbito de actuación de la Entidad, no obstante, en 2020, el Real Decreto Ley 8/2020 de medidas urgentes contra la pandemia por la COVID-19, permite su celebración después de los seis meses anteriores. En dicha Asamblea deberán tratarse los siguientes temas: examinar la gestión social, aprobar las cuentas anuales y resolver sobre la distribución de excedentes o, en su caso, sobre la imputación de pérdidas, al igual que para establecer la política general de la Cooperativa de Crédito, sin perjuicio de poder incluir en el orden del día de la misma toda clase de asuntos relacionados con el funcionamiento de la Cooperativa. Con carácter extraordinario, el Consejo Rector puede estimar conveniente la convocatoria de la asamblea extraordinaria.

Domicilio social: Via Laietana, 39 · 08003 Barcelona
Número de Identificación Fiscal: F-08216863
Teléfono: 93 268 29 29
www.cajaingenieros.es
Correo electrónico: contacte.Cdi@caja-ingenieros.es
SWIFT: CDENESBB

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ENTREVISTA AL PRESIDENTE	6
2. ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	8
3. 2019 EN CIFRAS	10
4. NOSOTROS	14
4.1 Nuestro entorno	15
4.2 Estrategia	24
5 GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD	44
5.1 Organigrama corporativo	45
5.2 Organigrama funcional	50
5.3 Buen gobierno	51
6 GESTIÓN DEL RIESGO	54
6.1 Modelo de gestión del riesgo	55
6.2 Tipos de riesgos	58
6.3 Solvencia	66
7 LAS PERSONAS	68
7.1 Atracción e impulso del talento	70
7.2 Bienestar, diversidad e inclusión	78
7.3 Seguridad en el trabajo	85
8 LOS SOCIOS	88
8.1 Calidad y proximidad en nuestro servicio	89
8.2 Responsabilidad en nuestros productos y servicios	96
8.3 Digitalización y multicanalidad	111
8.4 Priorizamos la seguridad	114
9 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL	116
9.1 Compromiso medioambiental	117
9.2 Compromiso social	127
9.3 Inversión responsable como parte de nuestro ADN	140
10 INFORMACIÓN FINANCIERA 2019	148
10.1 Informe de la actividad	149
10.2 Resultados	162
A ANEXO	168
A.1 Información de la memoria y materialidad	169
A.2 Sobre este informe	172
A.3 Índice de contenidos GRI	173

1. ENTREVISTA AL PRESIDENTE

“Nuestro objetivo no es ser una entidad grande, sino una Gran Entidad al servicio de nuestros socios y de la sociedad”

Josep Oriol Sala Arlandis, presidente



En esta entrevista, el presidente del Grupo Caja de Ingenieros hace balance del 2019 y destaca el éxito del modelo de banca cooperativa que caracteriza a la Entidad y su compromiso con los socios y la sociedad.

¿Cómo resumiría el año 2019?

2019 ha conllevado, en el sector bancario, la adaptación y superación de las diversas incertidumbres del mercado. Para nosotros, este año ha sido un punto de inflexión marcado por una ampliación de capital que ha tenido una gran acogida entre nuestros socios, lo que ha reforzado nuestro proyecto de banca cercana, coherente y comprometida con las personas. En 2019, hemos superado todas las expectativas, con unas cifras que ponen de manifiesto el éxito de nuestro modelo cooperativo, respetando siempre nuestros valores.

Sobre los valores corporativos del Grupo, ¿cuáles destacaría de este 2019?

En primer lugar, el compromiso con la base social. La confianza y la satisfacción de nuestros socios son la mejor recompensa a nuestra dedicación.

En segundo lugar, la proximidad, mediante la atención personalizada que realizamos tanto a través de nuestra red de oficinas –de hecho, hemos inaugurado dos nuevas oficinas en 2019– como de forma digital a través de nuestros servicios digitales.

¿Cuáles son las claves para lograr el incremento continuo de la base social del Grupo?

Sin duda, la transparencia, la profesionalidad y el asesoramiento cercano para adaptarnos a las necesidades de nuestros socios en todo momento. Siendo fieles a estos principios a lo largo de los años, hemos conseguido incrementar de una forma continuada nuestro número de socios, manteniendo siempre un crecimiento superior al 8 %. El modelo de negocio cooperativo de nuestra Entidad es una base muy sólida tanto actual como con la mirada puesta en el futuro, y es lo que compartimos con los socios.

¿Y cómo crea el Grupo Caja de Ingenieros valor para la sociedad?

Creamos valor a través de nuestro negocio y de nuestras operaciones,

pero también mediante la Fundación Caja de Ingenieros, que es nuestro principal motor en materia de responsabilidad social y un elemento clave de nuestra apuesta por contribuir a una sociedad más justa y cohesionada. En los últimos cuatro años, la Fundación ha destinado más de dos millones de euros en proyectos mediante alianzas con universidades, asociaciones de profesionales y organizaciones del tercer sector.

El cálculo del impacto social de las inversiones realizadas por la Fundación en 2019 ha logrado una ratio de 3,8 –superior a la de 2018–, lo que significa que cada euro que hemos aportado a las diferentes actividades y colaboraciones con las diferentes ONG e instituciones se ha traducido en un impacto social casi cuatro veces mayor.

El Grupo Caja de Ingenieros es una sociedad cooperativa, ¿qué implicaciones tiene este hecho en la relación con sus socios?

Nuestro modelo nos ha convertido en un referente de banca cooperativa caracterizada por una gran solidez, una liquidez extraordinaria y una magnífica solvencia, pero lo más importante es la confianza de nuestros socios,

que siguen apostando por nosotros, reafirmando su fidelidad y vinculación.

Y es que el socio es nuestra razón de ser y bajo esa premisa trabajamos continuamente, para ofrecerle productos personalizados y seguir innovando en soluciones y servicios que le faciliten su día a día y la puesta en marcha de sus proyectos. Los socios valoran nuestros esfuerzos porque ven en primera persona en qué se revierten todas nuestras inversiones. Y hemos comprobado que no solo están satisfechos, sino que también nos recomiendan.

¿Cómo afronta el futuro el Grupo Caja de Ingenieros?

En 2020, empezamos una nueva etapa, con nuevos retos y ambiciosos proyectos, en los que nuestro objetivo no es ser una entidad grande, sino una Gran Entidad al servicio de nuestros socios y de la sociedad. Afrontamos el futuro con fuerza y con ilusión y, para ello, contamos con un nuevo plan estratégico, Conecta 2020-2023. Esta hoja de ruta nos permitirá dar respuesta a los desafíos del sector desde una nueva normalidad económica y desde un horizonte más cooperativo y sostenible.

Este año presentan por primera vez un informe integrado –con información financiera y de sostenibilidad–, ¿cuál ha sido la motivación para publicar un informe de este tipo?

Un informe integrado es un proceso de reflexión global que permite mostrar la relación de la estrategia, la gestión y el desempeño financiero de la Entidad con su entorno social, económico y ambiental. En el Grupo Caja de Ingenieros tenemos muy presentes todos estos factores y su correlación a la hora de desarrollar nuestro negocio. Por ello, hemos querido compartir este ejercicio de transparencia que nos permite medir los avances y, también, definir puntos de mejora en nuestro compromiso con el socio y con la sociedad.

Mientras se redactaba este informe integrado, ha irrumpido la crisis causada por la COVID-19, ¿cómo afronta el Grupo esta nueva situación?

El impacto social y económico de la COVID-19 es enorme. Desde el Grupo Caja de Ingenieros asumimos esta situación de crisis en una posición de fortaleza financiera muy destacable gracias a la ampliación de capital, a los excelentes resultados del ejercicio 2019

■ ■ ■
LOS SOCIOS VALORAN NUESTROS ESFUERZOS. POR ESO, TENEMOS UN ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN (NPS) DEL 49,9 %, UNO DE LOS MÁS DESTACABLES DEL SECTOR.

y a nuestra magnífica solvencia, lo que nos permite estar más cerca que nunca de nuestros socios para apoyarlos en la salida de esta compleja situación.

La crisis sanitaria nos obliga a adaptarnos para dar respuesta a las necesidades de nuestros socios, que requieren de todo el apoyo de nuestra Entidad tanto en liquidez como en financiación. Gracias a nuestro avanzado proceso de digitalización y al conjunto de los canales digitales no presenciales, hemos podido dar una respuesta adecuada a esta nueva situación para adaptar nuestros servicios y operativas a los requerimientos del momento.

de socios y nuestra apuesta por seguir nutriendo nuestro modelo de proximidad e implantación en el territorio.

Tras cuatro años, ha finalizado el Plan IMPULSA 2019, ¿qué destacaría de este plan?

En el marco del Plan IMPULSA 2019, hemos apostado firmemente por la tecnología como uno de los pilares básicos del Grupo Caja de Ingenieros. Este ha sido un elemento clave para potenciar un nivel de servicio de alta calidad al socio que, además, hemos integrado en nuestra gestión del negocio financiero. Gracias a todas las mejoras realizadas en tecnología, hemos conseguido transformar la Entidad para afrontar el futuro capitalizando las oportunidades de mejora que incorporan los procesos digitales.

Con el Plan IMPULSA 2019, hemos logrado que el índice de digitalización de nuestros socios sea superior al 84 % y hemos incrementado un 40 % los accesos a los canales no presenciales.

Con la mirada puesta en el futuro, ¿cuáles son los principales objetivos del nuevo Plan Estratégico Conecta 2020-2023?

El Plan Conecta 2020-2023 nace para afrontar los nuevos retos del sector

bancario y para adaptarnos desde una nueva normalidad económica, marcada por la disrupción financiera, y siempre con la vista puesta en nuestro modelo cooperativo y el compromiso con la sostenibilidad. Nos hemos marcado objetivos centrados en la satisfacción de nuestros socios y socias, en el crecimiento -tanto del volumen de negocio como del número de socios- y en la eficiencia y la solidez del balance. Y, por supuesto, también en relación con nuestro compromiso con la sostenibilidad, porque se trata de un riesgo al que la sociedad debe dar respuesta. Desde nuestra posición como entidad financiera, debemos generar un impacto positivo a través de los productos que ofrecemos creando valor para la sociedad.

¿Cómo se traslada la sostenibilidad desde el Grupo?

La sostenibilidad es uno de los ejes vertebradores del Grupo Caja de Ingenieros. Somos una Entidad neutra en carbono, hemos fijado objetivos y métricas para hacer un seguimiento de la contribución del Grupo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y formamos parte de alianzas para la sostenibilidad, como Barcelona Centre Financer Europeu (BCFE) for Sustainability. A través de este informe también damos continuidad a nuestro

compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, desde la Fundación Caja de Ingenieros impulsamos y trabajamos en iniciativas para sensibilizar y buscar soluciones para mitigar los efectos del cambio climático.

Somos pioneros en la oferta de productos y servicios financieros sostenibles en el mercado español, siendo una de las primeras entidades en registrar un fondo de inversión socialmente responsable (ISR), en 2006, y en lanzar el primer fondo de inversión de nuestro país para actuar contra el cambio climático, el CI Environment ISR, FI. En 2019, hemos creado el fondo CdE ODS Impact ISR, FI, el primero de una gestora nacional ligado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), concretamente con aquellos relacionados con la educación, el agua y las infraestructuras.

¿Cómo prevén seguir trabajando en la sostenibilidad de sus productos y servicios en los próximos años?

Los retos globales en materia de sostenibilidad han generado una mayor exigencia por parte de la sociedad, que reclama empresas más responsables, y eso también lo observamos en las finanzas. Como demuestran diversos

■ ■ ■
ESTAS INICIATIVAS NO SOLO PRETENDEN QUE LAS INVERSIONES DEL GRUPO GENEREN IMPACTO POSITIVO PARA LA SOCIEDAD, SINO QUE, AL MISMO TIEMPO, OFREZCAN RENTABILIDADES CONSISTENTES A LOS SOCIOS.

estudios internacionales, las empresas y entidades financieras que seguimos criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) no solo generamos un bien común, sino que también logramos mejores condiciones competitivas.

Estamos tan convencidos de la importancia y la necesidad de la inversión socialmente responsable, que, en los próximos años -tal y como marca nuestro Plan Estratégico Conecta 2020-2023-, trabajaremos para ser líderes en finanzas para la sostenibilidad y referentes en la gestión de activos bajo criterios ISR. Asimismo, trabajaremos para impulsar el retorno a la sociedad de nuestra actividad y para disponer de un catálogo amplio basado no solo en criterios estrictamente financieros, sino también en criterios ASG en la selección de los valores.

3. 2019 EN CIFRAS

■ AL SERVICIO DE LOS SOCIOS



Base social

204.112

+9 %

Aumento del número de socios en más de un 9 % con respecto a 2018, alcanzando los 204.112 socios.



Lealtad

49,90 %

NPS

Net Promoter Score en 2019 ha sido de 49,90 %, frente al 4 % de media en el sector.



Satisfacción

8,23

índice de satisfacción

Índice de satisfacción en 2019 de un 8,23, frente al 7,48 que registra el sector.



Digitalización

69 %

socios digitales

109.730 socios activos en los canales digitales, 4,4 puntos porcentuales más que en 2018. La web corporativa ha recibido más de 34.000 visitas diarias.

+41 %

acceso desde canales remotos

Se han registrado más de 19 millones de accesos desde canales remotos, que han realizado más de 129 millones de operaciones, un incremento de más del 37 % respecto a 2018.

■ CUIDANDO A NUESTRAS PERSONAS



Plantilla

+17 %

490 profesionales

Hemos aumentado nuestro equipo en más de un 17 % con respecto a 2018, alcanzando los 490 profesionales a finales de 2019.



Retención del talento

96 %

contratos indefinidos

Creemos en la importancia de construir equipos sólidos y con talento, por eso un 96 % de nuestros profesionales tienen contratos indefinidos y gozan de estabilidad laboral.



Formación

32.177 h

+59 %

En 2019, ofrecimos un 59 % más de horas de formación para fomentar el desarrollo profesional de nuestra plantilla, llegando a un total de 32.177 horas.

■ INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR) COMO PARTE DE NUESTRO ADN



ISR

+80

millones de euros

Hemos aumentado nuestro patrimonio gestionado en fondos y planes de pensiones ISR en 80 millones de euros en 2019, alcanzando los 364 millones de euros. Esto representa un tercio del total del patrimonio.

■ COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE



Consumo de papel

-17 %

consumo del papel

Hemos reducido nuestro consumo de papel en un 17 % con respecto a 2018, generando un 19 % menos de residuos en papel.



Emisiones

100 %

compensadas

Compensamos el 100 % de las emisiones de la empresa, que en 2019 fueron un total de 1.137,47 tCO₂eq.



Energía

100 %

fuentes de energía limpia

El 100 % de nuestro consumo se hace con fuentes de energía limpia.

■ CREANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD



Apoyo a colectivos profesionales

295.000

euros

En 2019, el Grupo Caja de Ingenieros destinó un total de 295.000 euros a acciones de apoyo a colectivos de profesionales y jóvenes.



Fundación Caja de Ingenieros

84

proyectos desarrollados

601

beneficiarios de becas, premios y formación

El impacto social generado es de

2 millones de euros

Cada euro que invierte socialmente la Fundación multiplica por

3,8

su impacto social

Fondo de Educación y Promoción

235

miles de euros en formación a socios y trabajadores

23

miles de euros en promoción de relaciones intercooperativas

450

miles de euros en promoción cultural del entorno - Fundación



■ NUESTRAS CIFRAS FINANCIERAS



Volumen de negocio

7,1 MM€

En 2019, el volumen de negocio fue un 15,39 % superior al ejercicio anterior, alcanzando una cifra de 7,1 MM€.



ROE¹

7,19 %

El ROE medio en 2019 fue de 7,19 %, frente al 5,39 % de media del sector financiero.



Ratio de capital

15,48 %

Un 8,7 % más que en 2018, que fue de 14,24 %, muy por encima de los requisitos regulatorios.



Ratio de morosidad

2,84 %

La ratio de morosidad se situó muy por debajo de la media del sector, que es del 4,79 %.



Resultado del ejercicio²

15,1 MM€

Obtuvimos un resultado de 15,1 MM€, un 18,6 % superior al ejercicio anterior.

1. La rentabilidad financiera (ROE por sus siglas en inglés) relaciona el beneficio económico con los fondos propios invertidos para obtener dicho beneficio.

2. Consolidado antes de impuestos y dotaciones al Fondo de Educación y Promoción (FEP).

4.1 NUESTRO ENTORNO

■ ENTORNO ECONÓMICO- FINANCIERO

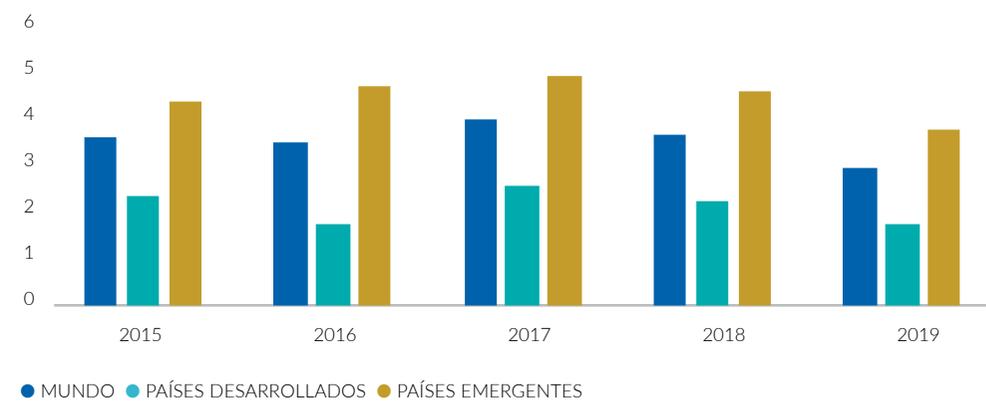
Desaceleración económica sincronizada

La economía global registró el ritmo de crecimiento más lento desde la crisis financiera, con un crecimiento anual del PIB del 3 %, mermado por las crecientes barreras comerciales, por el incremento de las incertidumbres dentro del marco geopolítico y por la desaceleración de la economía china (crecimiento del PIB del 6,1 %). En este sentido, las empresas adoptaron una postura más cautelosa, que se tradujo en una reducción de las inversiones en capital fijo, principalmente en bienes duraderos. Otro perjudicado fue el sector automovilístico, en el que, adicionalmente, los cambios regulatorios y las nuevas normas sobre emisiones afectaron tanto a la demanda como a la oferta. Todo esto condujo a una reducción de la producción industrial y del comercio mundial, dependientes de la demanda final de bienes duraderos, así como de los suministros para su producción.

En la zona del euro, el crecimiento económico se desaceleró ligeramente en 2019, hasta el 1,2 %, el menor nivel de los últimos 5 años, como consecuencia de una menor contribución de la demanda externa (aumento del proteccionismo a nivel global) y de ciertos factores de países específicos, por ejemplo, Italia. Alemania, una de las economías más abiertas y dependientes de las exportaciones del Viejo Continente, redujo considerablemente su crecimiento, principalmente afectada por el deterioro en el sector manufacturero. A pesar de ello, y durante el tramo final de 2019, hubo algunos indicadores adelantados que apuntaron a una estabilización del ritmo de crecimiento en Europa.

En España, la evolución macroeconómica también fue la más reducida de los últimos años, con un crecimiento del PIB del 2 % de la zona del euro. De este modo, a nivel estatal, la desaceleración de la actividad económica se debió principalmente a la pérdida de dinamismo de la demanda interna. En positivo, destacó la mejor evolución de la actividad industrial en comparación con el resto de las principales economías de la zona del euro.

Crecimiento PIB 2015-2019



■ ■ ■
EL EJERCICIO 2019 SE CARACTERIZÓ POR UN COMPORTAMIENTO EXTRAORDINARIO EN LA MAYORÍA DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS, TANTO EN EL MARCO DE LA RENTA FIJA COMO EN EL DE LA RENTA VARIABLE.

Cambio de sentido en las hojas de ruta de los principales bancos centrales

En Estados Unidos, durante el último trimestre del año, la Reserva Federal decidió rebajar hasta en dos ocasiones (octubre y noviembre) los tipos de interés hasta el rango del 1,5 % - 1,75 % ante la ligera desaceleración de la economía estadounidense y las bajas presiones inflacionistas. Estas medidas se tomaron con el objetivo de apuntalar la expansión económica, mantener la fortaleza del mercado laboral y situar los niveles de inflación alrededor del 2 % (nivel objetivo).

En Europa, tras la caída de las perspectivas de crecimiento e inflación, el Banco Central Europeo decidió lanzar, en septiembre, un nuevo paquete de medidas de política monetaria para cumplir su objetivo de estabilidad de precios. En primer lugar, se rebajó el tipo de interés aplicable a la facilidad de depósito en 10 puntos básicos, hasta el -0,50 %. En segundo lugar, se reanudaron las compras netas de activos en el marco del programa Quantitative Easing a un ritmo mensual de 20.000 millones de euros a partir del 1 de noviembre y durante el tiempo necesario para reforzar el impacto acomodaticio de los tipos oficiales.

En tercer lugar, se modificaron las modalidades de las nuevas series de operaciones trimestrales de financiación a largo plazo con el objetivo de mantener unas condiciones de financiación favorables e impulsar la actividad crediticia en la zona del euro.

En el Reino Unido, el Banco de Inglaterra mantuvo sin cambios los tipos de interés oficiales en el 0,75 % a lo largo de todo el ejercicio 2019. De este modo, mantuvo una política monetaria expansiva y sensiblemente dependiente a la evolución macroeconómica y a la incertidumbre relativa al Brexit, que no se desbloqueó hasta mediados de diciembre con la amplia mayoría que obtuvo Boris Johnson en las elecciones generales y que tuvo un impacto significativo en la confianza de los consumidores y en los niveles de inversión del sector privado.

Los riesgos para el crecimiento apuntan a la baja

Durante el año 2019, el riesgo geopolítico se redujo ligeramente y de forma paulatina. Pero sigue habiendo muchos factores de riesgo. Las barreras arancelarias entre Estados Unidos y sus socios comerciales continúan representando un problema para las cadenas de suministro a nivel global. Un mayor deterioro en las relaciones comerciales y el aumento del proteccionismo conllevarían una mayor ralentización del crecimiento global. En el marco geopolítico, el incremento de las tensiones entre Estados Unidos e Irán podría interrumpir el proceso de suministro de petróleo, lo que afectaría negativamente al sentimiento e implicaría la reducción de los niveles de inversión. En Europa, uno de los mayores riesgos continúa siendo la salida desordenada y sin acuerdo del Reino Unido (RU) de la Unión Europea (UE), aunque la firma, a final de año, del acuerdo del Brexit (según el cual el RU entra en un periodo de transición desde el punto de vista económico y comercial) es una noticia positiva.

Divergencia entre la evolución económica y el comportamiento de los mercados

Una política monetaria más expansiva por parte de los principales bancos centrales, la firma de un acuerdo en fase I en materia comercial entre Estados Unidos y China, las menores probabilidades del Hard Brexit y la expectativa de un mayor crecimiento económico a nivel mundial permitieron a los principales índices bursátiles mundiales cerrar el ejercicio 2019 con rentabilidades positivas. Nuevamente, los índices estadounidenses fueron los que tuvieron un mejor comportamiento relativo dentro de los países desarrollados: cerraron el año con subidas del 29 % en el S&P y del 35 % en el Nasdaq.

Asimismo, también se observó un buen comportamiento de los activos de deuda pública, que respaldaron, a lo largo de 2019, unas políticas monetarias acomodaticias por parte de los bancos centrales y unas expectativas de inflación en mínimos de los últimos años. De este modo, las rentabilidades del bono alemán y del bono estadounidense a diez años cayeron considerablemente y se situaron, al cierre de 2019, en el -0,19 % y el 1,92 %, respectivamente. Por otro lado, hubo una sensible reducción de

las primas de riesgo de la periferia de la zona del euro, entre las que destaca en positivo la deuda italiana (que pasó de los 250 puntos básicos de finales de 2018 a los 165 puntos básicos al cierre de 2019).

En cuanto a la renta fija corporativa, hubo un estrechamiento generalizado de los diferenciales de crédito con grado de inversión como de alto rendimiento a nivel global, que beneficiaron las políticas monetarias laxas en un entorno de búsqueda de rentabilidades.

De este modo, en contraposición con lo sucedido en 2018, el ejercicio 2019 se caracterizó por un comportamiento extraordinario en la mayoría de los activos financieros, tanto en el marco de la renta fija como en el de renta variable, según reflejamos en la tabla adjunta.



Comportamiento de los principales activos financieros

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
US 10 Y	MSCI EM	RUSSELL 2000	US 10 Y	EMU HY	MSCI Japan	Global Real Estate	MSCI Japan	RUSSELL 2000	MSCI China	US S/T Gov / Corp	S&P 500
EMU GOV	Global HY	Global Real Estate	Global Inflation	Global Real Estate	RUSSELL 2000	EMU GOV	Global Real Estate	US HY	MSCI EM	US 10 Y	Russell 2000
US Aggreg	MSCI China	Commodities	EM Sovereing	Global HY	S&P 500	S&P 500	MSCI Europe	Global HY	S&P 500	EMU GOV	MSCI Europe
US S/T Gov / Corp	US HY	MSCI EM	EM Local Crncy	MSCI Japan	MSCI Europe	US 10 Y	EMU GOV	Commodities	MSCI Japan	US Aggreg	Global Real Estate
EMU Corporates	EMU HY	US HY	US IG	MSCI China	EMU HY	EMU Corporates	US 10 Y	EM Local Crncy	RUSSELL 2000	EMU Corporates	MSCI China
US IG	EM Sovereing	Global HY	US Aggreg	EM Local Crncy	US HY	MSCI Japan	EM Sovereing	S&P 500	Global HY	US HY	Msci Japan
Global Inflation	EM Local Crncy	S&P 500	US HY	EM Sovereing	Global HY	US IG	EM Local Crncy	EM Sovereing	EM Local Crncy	US IG	MSCI EM
EM Local Crncy	Global Real Estate	EM Sovereing	EMU GOV	US HY	EMU GOV	EM Sovereing	US Aggreg	MSCI EM	EM Sovereing	EMU HY	US IG
EM Sovereing	MSCI Europe	EM Local Crncy	Global HY	MSCI EM	EMU Corporates	US Aggreg	US S/T Gov / Corp	EMU HY	Global Inflation	Global Real Estate	EM Local Crncy
US HY	RUSSELL 2000	EMU HY	EMU Corporates	RUSSELL 2000	MSCI China	EM Local Crncy	EMU HY	US IG	US HY	Global HY	US HY
Global HY	S&P 500	US 10 Y	US S/T Gov / Corp	EMU Corporates	US S/T Gov / Corp	MSCI China	EMU Corporates	EMU Corporates	MSCI Europe	Global Inflation	EM Sovereing
EMU HY	Commodities	US IG	S&P 500	S&P 500	US IG	MSCI Europe	US IG	Global Real Estate	US IG	EM Sovereing	Global HY
RUSSELL 2000	US IG	MSCI Europe	EMU HY	MSCI Europe	US Aggreg	EMU HY	S&P 500	Global Inflation	EMU HY	EM Local Crncy	EMU HY
Commodities	EMU Corporates	US Aggreg	RUSSELL 2000	EMU GOV	Global Inflation	RUSSELL 2000	Global HY	EMU GOV	US Aggreg	S&P 500	US Aggregate
S&P 500	Global Inflation	EMU Corporates	Global Real Estate	US IG	Global Real Estate	Global Inflation	US HY	US Aggreg	US 10 Y	RUSSELL 2000	Global Inflation
MSCI Japan	MSCI Japan	Global Inflation	MSCI Europe	Global Inflation	MSCI EM	US HY	Global Inflation	US 10 Y	EMU Corporates	Commodities	US 10 Y
MSCI Europe	US Aggreg	MSCI China	Commodities	US Aggreg	EM Sovereing	US S/T Gov / Corp	RUSSELL 2000	US S/T Gov / Corp	US S/T Gov / Corp	MSCI Europe	EMU GOV
Global Real Estate	EMU GOV	EMU GOV	MSCI China	US 10 Y	US 10 Y	Global HY	MSCI China	MSCI Europe	Commodities	MSCI EM	EMU Corporates
MSCI China	US S/T Gov / Corp	US S/T Gov / Corp	MSCI EM	US S/T Gov / Corp	EM Local Crncy	MSCI EM	MSCI EM	MSCI China	EMU GOV	MSCI Japan	Commodities
MSCI EM	US 10 Y	MSCI Japan	MSCI Japan	Commodities	Commodities	Commodities	Commodities	MSCI Japan	Global Real Estate	MSCI China	US S/T Gov / Corp

● RENTABILIDAD NEGATIVA ● RENTABILIDAD POSITIVA

■ ENTORNO BANCARIO

La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto el rol esencial de las entidades de crédito para aportar soluciones económicas en momentos críticos para la sociedad. La actividad bancaria actúa como mecanismo transmisor de la política económica, tanto monetaria como fiscal, a empresas y particulares.

El informe del Fondo Monetario Internacional de abril de 2020 explicaba cómo, durante la última década, la política de los bancos centrales con tipos de interés primero muy bajos y después negativos se ha asociado a la compresión de la rentabilidad de las entidades de crédito, y se espera que esta tendencia continúe a medio plazo. El apoyo a la rentabilidad que han proporcionado en los últimos años la liberación de provisiones y las plusvalías en las carteras financieras se disipará, por lo que la presión sobre los márgenes será mayor. Las entidades continuarán con sus esfuerzos de reducción de costes y con el aumento de los ingresos por comisiones, pero es poco probable que estos factores atenuantes disminuyan por completo las presiones sobre la rentabilidad.

Las entidades de crédito, tanto en Europa como a nivel global, tienen más recursos propios y de mayor calidad, disponen de una mejor posición de financiación, con menor dependencia de la financiación a corto plazo, y cuentan con más activos líquidos que durante la última crisis financiera. En síntesis, las entidades están, en su conjunto, más bien preparadas para asumir pérdidas o hacer frente a crisis de liquidez.

El sector bancario español en 2019

La evolución de las principales partidas del negocio bancario en España durante el año 2019 la marcó una menor caída del crédito bruto a los sectores residentes (-1,2 % ante el -3,6 % de 2018), impulsado a la baja por la reducción de los créditos dudosos, que cayeron un 18,6 %. La ratio de morosidad de los otros sectores residentes se situó en el 4,79 %, más de un punto porcentual por debajo de la tasa de mora en 2018, que se situaba en el 5,81 %. En cuanto a la nueva concesión, en los segmentos de vivienda y consumo fue superior en volumen a la registrada en el año anterior, mientras que la nueva concesión a pymes y grandes empresas se mantuvo en niveles similares.

Si analizamos la evolución de los resultados agregados del sector, observamos que el margen de intereses volvió a descender, aunque ligeramente, el 0,5 %. Las comisiones netas también se situaron en niveles similares a las del año anterior, y hubo un incremento significativo en los dividendos ingresados, con un aumento del 19,5 %. Esta última es la principal partida que explica la mejora de la rentabilidad de la banca española de forma agregada en 2019. A diferencia de ejercicios anteriores, los gastos de explotación aumentaron, aunque solo el 1,3 %.

Esta evolución positiva en la cuenta de resultados tiene como principal consecuencia una mejora en los indicadores de rentabilidad, que ya rondan el 6,5 % en términos de ROE. Por último, la solvencia del sector financiero español, de acuerdo con el EBA Risk Dashboard, presenta una ratio de Common Equity Tier (CET1) del 11,9 % al cierre del año, prácticamente tres puntos porcentuales por debajo de la media ponderada europea.

A raíz de la pandemia por la COVID-19, es probable que incremente la morosidad bancaria y que las entidades

de crédito tengan que efectuar provisiones o flexibilizar criterios, si contaban con excedente de provisiones, para hacer frente a los futuros incumplimientos. La dificultad estriba en estimar el volumen de provisiones. A la apelación a la incertidumbre del FMI y el Banco de España al anunciar sus escenarios macroeconómicos, hay que añadir la dificultad de trasladar estos escenarios a los distintos sectores de actividad, además de la complejidad de determinar su impacto a nivel micro. La flexibilidad regulatoria en la concesión de moratorias y renegociación de operaciones pueden hacer que la morosidad contable no se materialice a corto plazo.

■ ■ ■
 EN UN CONTEXTO
 COMPLEJO, MARCADO POR
 LA CRISIS SANITARIA ACTUAL,
 QUEREMOS ESTAR LO MÁS
 CERCA POSIBLE DE NUESTROS
 SOCIOS Y APOYARLOS.

■ ENTORNO REGULATORIO

La crisis que ha provocado la pandemia de la COVID-19 ha requerido la actuación decidida de legisladores, reguladores y supervisores. Tanto la Comisión como el Parlamento Europeo, la Autoridad Bancaria Europea y el Banco Central Europeo, con el apoyo del Banco de España, piden movilizar todos los recursos disponibles en las entidades de crédito para apoyar la economía. Para ello, están flexibilizando las normativas en los ámbitos de la solvencia, la contabilidad y la gestión de la liquidez de las entidades de crédito.

La situación de emergencia a causa de la pandemia requiere que la Entidad se adapte rápidamente y emplee las recientes modificaciones en el marco normativo para apoyar a los socios en el difícil entorno actual, con iniciativas como las moratorias de préstamos o la renegociación de créditos empresariales, con una visión de los riesgos más allá del corto plazo.

En 2020, hará más de una década que se impulsaron, a través del Código Único Normativo, los desarrollos y ejercicios de armonización europea, que tienen como objetivos centrales dentro del sector financiero la Unión Bancaria y

la Unión de Mercados de Capitales.

Este camino nos ha llevado a un número y alcance, en lo que a regulación se refiere, de unas dimensiones muy considerables. Concretamente en el sector bancario, emanan de tres conjuntos normativos troncales, cada uno con diferentes grados de avance en la actualidad:

- La Directiva sobre requisitos de capital IV y el Reglamento sobre requisitos de capital
- La Directiva relativa a los sistemas de garantía de depósitos
- La Directiva sobre reestructuración y resolución bancarias

A partir de estas directivas se han desarrollado una serie de documentos legislativos, supervisores y de guías técnicas, tanto a nivel europeo como nacional, que han supuesto y continúan suponiendo un alto esfuerzo de adaptación a nivel estructural, de costes y de gestión del negocio, de los riesgos y del gobierno de las entidades; todo ello en un contexto con una alta contracción de los márgenes, tensiones en los mercados y una situación económica y social de alta complejidad.

A estas cuestiones troncales hay que

añadir ejercicios de armonización de carácter transversal a nivel europeo, pero con un gran impacto en el sector financiero, como los planes para implementar una agenda para la lucha contra el cambio climático, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o la protección de los datos y la lucha contra la ciberdelincuencia. Todos estos factores tienen un gran impacto en el entorno y un alto grado de exposición reputacional.



● IMPACTO ALTO ● IMPACTO MEDIO ● IMPACTO BAJO

Gobierno corporativo

En un entorno cada vez con mayor nivel de digitalización y de utilización de soluciones tecnológicas innovadoras para los procesos de negocio y de gestión, se han intensificado las prácticas supervisoras y las guías en el sector en los procesos de externalización de funciones, especialmente los que implican servicios en la nube.

ASG: finanzas sostenibles

Nuevas guías supervisoras sobre riesgo climático

La organización internacional de supervisores Network for Greening the Financial System (NGFS)³ ha emitido su *Guía para Supervisores* sobre integración de los riesgos climáticos y medioambientales en la supervisión prudencial, que incluye la identificación de las exposiciones de las entidades supervisadas y la evaluación de las pérdidas potenciales si se materializan. Por su parte, la supervisión del Banco Central Europeo ha emitido, para consulta, una guía explicativa sobre cómo espera que las entidades de

crédito gestionen prudentemente el riesgo climático y lo comuniquen con transparencia. Se espera que, en 2020, la Autoridad Bancaria Europea también saque a consulta las directrices que debe publicar en 2021 sobre integración de los riesgos climáticos en la evaluación de los riesgos para el capital y la liquidez. El Plan de Acción de la Comisión Europea de 2018 incluye un claro mandato para la incorporación de la sostenibilidad en la regulación bancaria prudencial.

Cambios en la información no financiera

La Comisión Europea ha emitido, en consulta, las modificaciones en la Directiva de *reporting* de la información no financiera. En la medida en que los requerimientos de información de las empresas sobre su exposición a los riesgos de transición energética sean más explícitos, completos y fácilmente accesibles, menor será la información que deban pedir las entidades de crédito para evaluar los riesgos climáticos de estas empresas.

3. Grupo de bancos centrales y supervisores dispuestos a compartir mejores prácticas, de manera voluntaria, y a contribuir a desarrollar la gestión ambiental y el riesgo climático en el sector financiero, así como a movilizar las finanzas tradicionales para apoyar la transición hacia una economía sostenible.

■ ■ ■

EL CONSEJO Y EL PARLAMENTO EUROPEO ESTÁN NEGOCIANDO LAS MODIFICACIONES EN UN RÁPIDO PAQUETE LEGISLATIVO PARA HACER FRENTE A LA COVID-19.

Solvencia, liquidez y resolución

Flexibilización de los requerimientos de capital

La eliminación del colchón de conservación de capital permite a las entidades de crédito aumentar su exposición al riesgo de crédito, o bien asumir un mayor nivel de pérdidas derivadas de la crisis de la COVID-19 sin incumplir el requerimiento de capital regulatorio.

Petición de evitar la distribución de dividendos

La petición del Banco Central Europeo de posponer la distribución de dividendos, por lo menos hasta el 1 de octubre, ha ido acompañada de peticiones en la misma línea por parte de la Autoridad Bancaria Europea. La petición firme de no distribución de dividendos, que también afecta a la remuneración de las aportaciones al capital, puede extenderse en el tiempo en función de la afectación de la crisis por la COVID-19.

Medidas legislativas urgentes en España ante la COVID-19

Las moratorias de los préstamos hipotecarios y de los contratos de crédito sin garantía hipotecaria que regulan los reales decretos leyes 8 y 11/2020 han creado una nueva figura en la categoría de riesgo normal que requiere un *reporting* específico, dada la vulnerabilidad de los colectivos que la ley faculta para esta tipología de producto. La concesión de avales públicos a empresas también implica categorizar y documentar separadamente las operaciones que se han acogido al apoyo público.

Adaptación exprés en la regulación de solvencia ante la COVID-19

El Consejo y el Parlamento Europeo están negociando las modificaciones en un rápido paquete legislativo para hacer frente a la COVID-19. Entre las cuestiones más relevantes que forman parte de la propuesta de cambios en la Capital Requirements Regulation⁴ constan posibles exenciones en el cómputo de la ratio de apalancamiento, que incluyen los depósitos en el banco central, flexibilidad en la exención del CET1 del resultado latente de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

y el tratamiento preferente de las garantías públicas en el cálculo de los activos ponderados por riesgo.

Nuevo reporting específico por la COVID-19

La Autoridad Bancaria Europea está elaborando modelos de *reporting* adicionales a los existentes para recabar datos adicionales de las entidades, aunque la intensidad de datos recabados en Europa es, hoy por hoy, superior a la de otras geografías, en especial respecto a las entidades menos significativas (LSI, por sus siglas en inglés). El *reporting* puede incluir la información sobre moratorias y garantías públicas, la continuidad operativa y el riesgo de mercado.

Nuevas directrices sobre concesión y seguimiento del crédito

La Autoridad Bancaria Europea ha publicado directrices para la concesión y el seguimiento de la inversión crediticia. La aplicación de las directrices a los créditos existentes que requieran renegociación o cambios contractuales será efectiva en junio de 2022, y habrá cierta flexibilidad en su implementación en cuanto al seguimiento del crédito hasta junio de 2024.

4. El Reglamento de Requisitos de Capital n.º 575/2013 es una ley de la UE que tiene como objetivo disminuir la probabilidad de que los bancos se declaren insolventes.

Protección del cliente

Este ámbito es uno de los mayores focos reguladores y supervisores de los últimos ejercicios. Con una serie de directivas y reglamentos a nivel europeo, se pretende mejorar en la transparencia y en la protección del cliente bancario.

En este ámbito, en 2020 continuará siendo necesario hacer un seguimiento de la ejecución en la implantación efectiva de normas ya desarrolladas en ejercicios anteriores, como la MiFID II, la ley hipotecaria y la transposición definitiva de la IDD (distribución de seguros). Todo esto, compaginado con el ejercicio de revisión que se está llevando a cabo a nivel europeo para anticipar posibles modificaciones en la normativa MiFID II que puedan mejorar ciertas asimetrías entre los objetivos planteados en su definición inicial y los objetivos que realmente se están materializando.

Adicionalmente, se prevé nueva normativa que refuerce los requisitos de elaboración, control y difusión de campañas publicitarias en el ámbito bancario y de servicios de inversión.

Servicios de pago

Los servicios de pago intracomunitarios, desde hace unos ejercicios, están siendo objeto de preocupación, supervisión y regulación por parte de la UE. Se inició con la SEPA y, progresivamente, se han añadido disposiciones adicionales, entre las cuales destaca la nueva Directiva de servicios de pago (PSD2).

Este paquete normativo pretende eliminar barreras de entrada y salida, facilitar los pagos entre clientes de diferentes entidades europeas y dar cabida y regular nuevos agentes. Y en lo que respecta a la PSD2, una vez se hayan desarrollado nuevas funcionalidades para los servicios de iniciación de pagos y agregación de cuentas, incluyendo la autenticación reforzada, se finalizarán los desarrollos y la adaptación para transacciones en comercio electrónico.

Protección de datos y fintech

En este mismo contexto, en 2020 entrarán en vigor las guías actualizadas en la gestión de riesgos de sistemas de información y tecnología y de seguridad. Se han adaptado a un entorno con unos riesgos cada vez más elevados por el uso intensivo de soluciones tecnológicas dentro del sector financiero, y por las crecientes amenazas de incidentes, brechas de seguridad y ciberataques.

En los últimos ejercicios (y se prevé que se continúe con esta labor), se han implementado diferentes paquetes normativos que pretenden mejorar la seguridad en las transacciones electrónicas y armonizar y mejorar la protección de datos personales, también fruto de las nuevas tecnologías.

Prevención del blanqueo

La preocupación por los riesgos relacionados con el blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas a través del sistema financiero y los recientes casos que han afectado a entidades financieras han supuesto que, a nivel europeo, se hayan iniciado planes para armonizar y consolidar la supervisión y el *reporting* en un único organismo (en este caso, en dependencia de la Autoridad Bancaria Europea o con su gestión directa).

Estos planes de armonización, junto con la transposición prevista de la V Directiva UE de prevención de blanqueo de capitales, marcarán la agenda regulatoria en este ejercicio, incluyendo los análisis y desarrollos legislativos para incorporar los criptoactivos dentro del ámbito de supervisión y control en este entorno.

Mercados

No se prevén grandes novedades en los mercados, aunque se seguirá con el desarrollo de normas ya publicadas en ejercicios anteriores al objeto de reforzar la transparencia en los mercados, así como de homogeneizar criterios a nivel comunitario (EMIR / TARGET2S / MAD-MAR).

4.2 ESTRATEGIA

■ ■
MÁS DE 50 AÑOS
DESARROLLANDO
NUESTRO MODELO
COOPERATIVO Y
GENERANDO VALOR
COMPARTIDO, MÁS
ALLÁ DEL COMPONENTE
FINANCIERO.

■ SOMOS CAJA DE INGENIEROS

El Grupo Caja de Ingenieros somos un grupo cooperativo financiero y asegurador que desarrolla un modelo de banca personal, comercial e institucional en el territorio español. Nuestra vocación es la de prestar servicio a los profesionales y a sus familias, ya sean ingenieros o ejerzan otras profesiones.

Ser una sociedad cooperativa de crédito significa revertir directamente los beneficios en todos los socios, lo que se traduce en numerosas ventajas adicionales y servicios profesionales y personales para ellos.

El modelo cooperativo, base de nuestro Grupo, impulsa principios de ética, compromiso, confianza y responsabilidad social y, por tanto, un retorno para los socios y colaboradores, para las comunidades profesionales y para la sociedad en general.

Historia

Un grupo de ingenieros industriales nos constituyó como sociedad cooperativa en 1967 y, desde entonces, hemos experimentado un crecimiento continuo a lo largo de nuestros más de 50 años de trayectoria. Siempre hemos mantenido intacta la vocación definida desde nuestro origen: prestar servicios financieros y aseguradores personalizados con las mejores condiciones de sostenibilidad.

La característica distintiva del modelo cooperativo de Caja de Ingenieros es que el socio es, a la vez, cliente y propietario de la Entidad. Desde siempre, nos hemos apoyado en nuestros valores fundacionales para consolidar la base de nuestro crecimiento y el modelo de banca cooperativa.

Además, en febrero de 2011, constituimos la Fundación Caja de Ingenieros con el fin de vehicular nuestras actividades de responsabilidad social corporativa (RSC). Se trata de una institución privada y sin ánimo de lucro que surgió de la transformación de la antigua Agrupación Sociocultural y Tecnológica de los Ingenieros. La Fundación pretende optimizar la eficiencia de los recursos destinados a promocionar y fomentar la ingeniería y las actividades de interés cultural, social, medioambiental, benéfico-asistencial, profesional y tecnológico.

Sociedades que componen el Grupo

Forman el Grupo Caja de Ingenieros diferentes sociedades que potencian, optimizan y diversifican nuestra capacidad de servicio y atención al socio. Todas las entidades del Grupo participan en la RSC, pero la acción social se materializa a través de la Fundación Caja de Ingenieros.

Caja de Ingenieros actúa como matriz del Grupo Caja de Ingenieros, que integra también Caja Ingenieros Gestión, Caja Ingenieros Vida y Pensiones, Caja Ingenieros Bancaseguros, Fundación Caja de Ingenieros, Ingenium Shopping y Norbolsa (con una participación del 10 % en la sociedad, es especialista en intermediación bursátil y en servicios financieros de valor añadido). En la siguiente infografía se indican las diferentes sociedades del Grupo.

Sociedades del Grupo

Denominación social	Domicilio social	Objeto social
Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito	Vía Laietana, 39 08030 Barcelona	Sociedad cooperativa de crédito que lleva a cabo toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios
Caja Ingenieros Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU	Casp, 88 08010 Barcelona	Sociedad gestora de fondos de inversión del Grupo Caja de Ingenieros
Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU	Casp, 88 08010 Barcelona	Compañía de seguros del ramo de vida que comercializa productos relacionados con la previsión social complementaria y gestora de fondos de pensiones
Cooperativa de Consumidores y Usuarios de los Ingenieros (Ingenium Shopping)	Vía Laietana, 39 08003 Barcelona	Prestación de servicios y venta de artículos y suministros para el consumo dirigida a los socios
Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU	Casp, 88 08010 Barcelona	Compañía que realiza la actividad de mediación de seguros
Norbolsa, SV, SA*	Plaza Euskadi, 5 48009 Bilbao	Empresa de servicios de inversión
Fundación Caja de Ingenieros	Potosí, 22 08030 Barcelona	Vehículo del compromiso social del Grupo

*Entidad asociada. Caja de Ingenieros mantiene una participación del 10 % en Norbolsa, SV, SA. Aunque la participación sea inferior al 20 % del capital social, la influencia significativa en esta participada se evidencia al ostentar representación en su Consejo de Administración.

Caja Ingenieros Gestión

Caja Ingenieros Gestión ha sido, desde el inicio de su actividad, una entidad consciente de la importancia de la inversión responsable. Más allá del propio análisis financiero, el deber fiduciario como sociedad gestora y administradora de la institución de inversión colectiva (IIC) obliga a la Entidad a ser responsable con la inversión que efectúa en nombre de sus partícipes.

La filosofía de inversión de Caja Ingenieros Gestión se basa en un análisis independiente, tanto financiero como extrafinanciero (ASG), con un enfoque ascendente y con especial énfasis en el modelo de negocio (sostenible) de las compañías en las que se invierte.

Metodología de inversión en los vehículos gestionados



La metodología de inversión de Caja Ingenieros Gestión se basa en los aspectos siguientes:

- Análisis extrafinancieros (factores ASG)
- Inversión basada en fundamentales y alejada del momento del mercado
- Foco en los modelos de negocio y sus ventajas competitivas
- Construcción de carteras siguiendo criterios *bottom-up*
- Elaboración de un análisis propio para cada posición
- Distribución sectorial diferenciada con respecto al índice

■ ■ ■
EL PATRIMONIO BAJO GESTIÓN
AL FINAL DE 2019 FUE UN 23 %
SUPERIOR AL DE 2018, Y ALCANZÓ
LOS 694 MILLONES DE EUROS.

Asimismo, un rasgo característico de la inversión colectiva de la Entidad es la intensa gestión del riesgo y la preservación de capital de los socios.

Dentro del programa de actividades de Caja Ingenieros Gestión se incluye la gestión discrecional de fondos de pensiones, así como el asesoramiento sobre inversiones a contrapartes elegibles. Ambas actividades se desarrollan actualmente prestando los correspondientes servicios a las empresas del Grupo.

Al cierre del ejercicio 2019, el patrimonio bajo gestión era de 694 millones de euros en fondos de inversión, un crecimiento del 23 % respecto al año anterior. El número total de cuentas de partícipes de los fondos de inversión gestionados se ha situado en las 35.398 cuentas, lo que representa un incremento del 7,5 % respecto al año anterior, y el número de partícipes de fondos de inversión ha incrementado un 7,9 %, hasta los más de 19.481 partícipes.

Nuestro compromiso con la inversión socialmente responsable (ISR)

En 2014, dimos un paso más en el compromiso con la ISR mediante la adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) con el objetivo de impulsar la integración de criterios extrafinancieros en el análisis corporativo tradicional.

Actualmente, Caja Ingenieros Gestión es la tercera gestora de ámbito nacional con mayores activos gestionados en fondos de inversión con la etiqueta ISR, y destaca por la aplicación del modelo de gestión avanzado en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la selección de compañías. Muestra de ello es la calificación obtenida en el *rating* de sostenibilidad que promueve la agencia Morningstar en colaboración con Sustainalytics, en el cual, al cierre del ejercicio 2019, hasta siete fondos de Caja Ingenieros Gestión cuentan con la máxima calificación.

La entidad gestora de fondos de inversión mantiene su clara vocación por la inversión socialmente responsable. En junio de 2019, lanzó el primer vehículo de inversión colectiva con impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el CdE ODS Impact ISR, FI. Con este fondo, cerca del 40 % de los activos bajo gestión de la gestora tienen la etiqueta ISR. Para ver el detalle, se puede consultar el apartado «9.3. Inversión responsable como parte de nuestro ADN».

■ ■ ■
CAJA INGENIEROS GESTIÓN
ES LA TERCERA GESTORA
DE ÁMBITO NACIONAL
CON MAYORES ACTIVOS
GESTIONADOS EN FONDOS DE
INVERSIÓN ISR

■ ■
 LOS PLANES
 DE PENSIONES
 GESTIONADOS BAJO
 UNA ESTRATEGIA DE
 INVERSIÓN SOCIALMENTE
 RESPONSABLE (ISR)
 CONVIERTEN A CAJA
 INGENIEROS VIDA EN
 PIONERA EN EL MERCADO
 ESPAÑOL.

Negocio asegurador y planes de pensiones

El negocio asegurador y de planes de pensiones del Grupo Caja de Ingenieros atiende todas las necesidades en materia de previsión y protección de sus socios.

Su actividad se estructura en dos sociedades:

- Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Gestora de Planes de Pensiones, que crea y gestiona seguros de vida, de ahorro y planes de pensiones.
- Caja de Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, entidad que lleva a cabo la mediación de seguros generales.

Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros

Es la entidad de referencia en materia de previsión del Grupo Caja de Ingenieros. Para ello, proporciona productos y servicios específicos de previsión social complementaria y de protección personal adaptados a las necesidades individuales de cada socio con un servicio de asesoramiento personalizado.

Además, gestiona una amplia gama de planes de pensiones para que los socios puedan disponer de soluciones ajustadas a su perfil de riesgo y al horizonte temporal de su jubilación, y con una alta calidad de gestión reconocida por las principales agencias de calificación internacionales.

En línea con el compromiso del Grupo Caja de Ingenieros para contribuir al crecimiento sostenible de la economía, Caja Ingenieros Vida ha sido pionera en el mercado español en el lanzamiento de planes de pensiones gestionados bajo una estrategia de inversión socialmente responsable (ISR), que considera la selección de compañías mejor posicionadas en los ámbitos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

Caja Ingenieros Vida ocupa la segunda posición en el *ranking* de crecimiento y está en el top 3 en el *ranking* de rentabilidad en planes de pensiones del ejercicio 2019, según datos oficiales de Inverco.

En 2019, el patrimonio en planes de pensiones gestionados bajo estrategias ISR ha superado los 100 millones de euros, lo que representa casi el 35 % del total.

Beneficio neto

1,9
MM€

Contratos de seguros de vida y pensiones

56.680

Patrimonio bajo gestión

559
MM€

+24 %
VS. 2018

Número de partícipes

+15 %

Premio Morningstar Spain Fund Awards 2020 en la categoría de Mejor Plan de Pensiones Mixto

Caja Ingenieros Vida y Pensiones ha sido reconocida con el Premio Morningstar Spain Fund Awards 2020 por el CI Climate Sustainability ISR, PP, en la categoría de Mejor Plan de Pensiones Mixto. Este plan, que invierte el 50 % de su patrimonio en renta variable y el 50 % restante en renta fija, se caracteriza por invertir en compañías seleccionadas a partir de criterios de ISR, con especial énfasis en el respeto por el medioambiente y en el cumplimiento de los objetivos de la COP21 en materia de emisiones de gases de efecto invernadero.

CI CLIMATE SUSTAINABILITY ISR, PP MEJOR PLAN DE PENSIONES MIXTO MORNINGSTAR SPAIN FUND AWARDS 2020



Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU

Caja de Ingenieros Operador de Bancaseguros completa la oferta de seguros para los ámbitos de protección patrimonial, profesional y empresarial, y proporciona coberturas y soluciones adaptadas a las necesidades de los socios de Caja de Ingenieros en cada momento. La Entidad desarrolla esta función mediante la actividad de mediación de seguros a través de la distribución de productos de las principales compañías especializadas del mercado.

Ponemos a disposición de los socios del Grupo un modelo de asesoramiento personalizado e integral denominado Servicio de Asesoramiento en Seguros, cuyo objetivo es ayudarlos a efectuar una gestión global de sus riesgos asegurables y proponerles las mejores soluciones con la garantía de un servicio personalizado que también incluye la revisión periódica de sus riesgos y coberturas.

En el ejercicio 2019, la Entidad ha incrementado un 11,5 % el volumen de primas intermediadas, lo que supone una cartera total de 17,5 millones de euros en primas anuales. Se han contratado un total de 8.987 nuevas pólizas a través de la red de oficinas de Caja de Ingenieros, que han supuesto un volumen de primas de más de 3,2 millones de euros. El total de pólizas en vigor que tienen contratadas los socios del Grupo se sitúa en 49.398.

En cuanto a la distribución de la cartera, el ramo de mayor volumen de primas es el de vida (30 %), seguido de hogar (19 %), decesos (13 %), protección de pagos (12 %) y salud (10 %).

■ ■
 AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019, INGENIUM SHOPPING CUENTA CON 143 ESTABLECIMIENTOS ADHERIDOS DE SECTORES DE ACTIVIDAD MUY DIVERSOS Y DE LAS MARCAS DE MAYOR PRESTIGIO QUE LA ENTIDAD CONSIDERA INTERESANTES PARA SUS SOCIOS.

Cooperativa de Consumidores y Usuarios de los Ingenieros (INGENIUM SHOPPING)

Ingenium Shopping nació en 2011 con la voluntad de ofrecer a los socios y a sus familiares condiciones económicas y ventajas más favorables en establecimientos de una gran diversidad de sectores.

Al cierre del ejercicio 2019, Ingenium Shopping cuenta con 143 establecimientos adheridos de sectores de actividad muy diversos y de las marcas de mayor prestigio que la Entidad considera interesantes para sus socios. El volumen de compras efectuadas en el ejercicio en establecimientos adheridos a Ingenium Shopping ha superado las 303.000 operaciones, por un importe superior a 11 millones de euros.

Los sectores representados en

Ingenium Shopping son: alimentación y bebidas, belleza, deportes, electrónica y electrodomésticos, esquí, floristería y jardinería, formación, fotografía, hogar, imagen y sonido, informática, joyería y relojería, juguetería, librería y papelería, mascotas, mensajería, mobiliario y decoración, moda y complementos, ocio y cultura, óptica, puericultura, restauración, salud y cuidado personal, trasteros y almacenajes, vehículo y motor y zapatería.

Con el objetivo de ofrecer servicios de calidad a los socios para atender todas sus necesidades, en 2016 se creó Ingenium Renting, que ofrece el arrendamiento de vehículos a largo plazo a través de la empresa ALD Automotive, SAU, con sus correspondientes servicios de mantenimiento, asistencia y seguro, entre otros.

NORBOLSA, SV

Norbolsa, SV, es la empresa de servicios de inversión asociada al Grupo Caja de Ingenieros, en la que Caja de Ingenieros mantiene una participación del 10 %.

La fundaron las cajas de ahorros vascas en 1989. Está especializada en la intermediación y en servicios financieros de alto valor añadido: mercado primario de renta fija y variable, gestión de carteras, análisis bursátil, servicios de liquidación y custodia, negocio corporativo, servicios a emisores y asesoramiento financiero.

Norbolsa es una asesora financiera de referencia en el proceso de acceso a los mercados de capitales por parte de las empresas y de los inversores, y sus principales líneas de negocio son la intermediación, la liquidación y la custodia de valores, la gestión y el asesoramiento de carteras institucionales, la prestación de servicios corporativos a empresas y la operativa en mercados primarios.

Su servicio de análisis cuenta con más de treinta años de experiencia y con un equipo profesional cualificado con una sólida formación financiera.

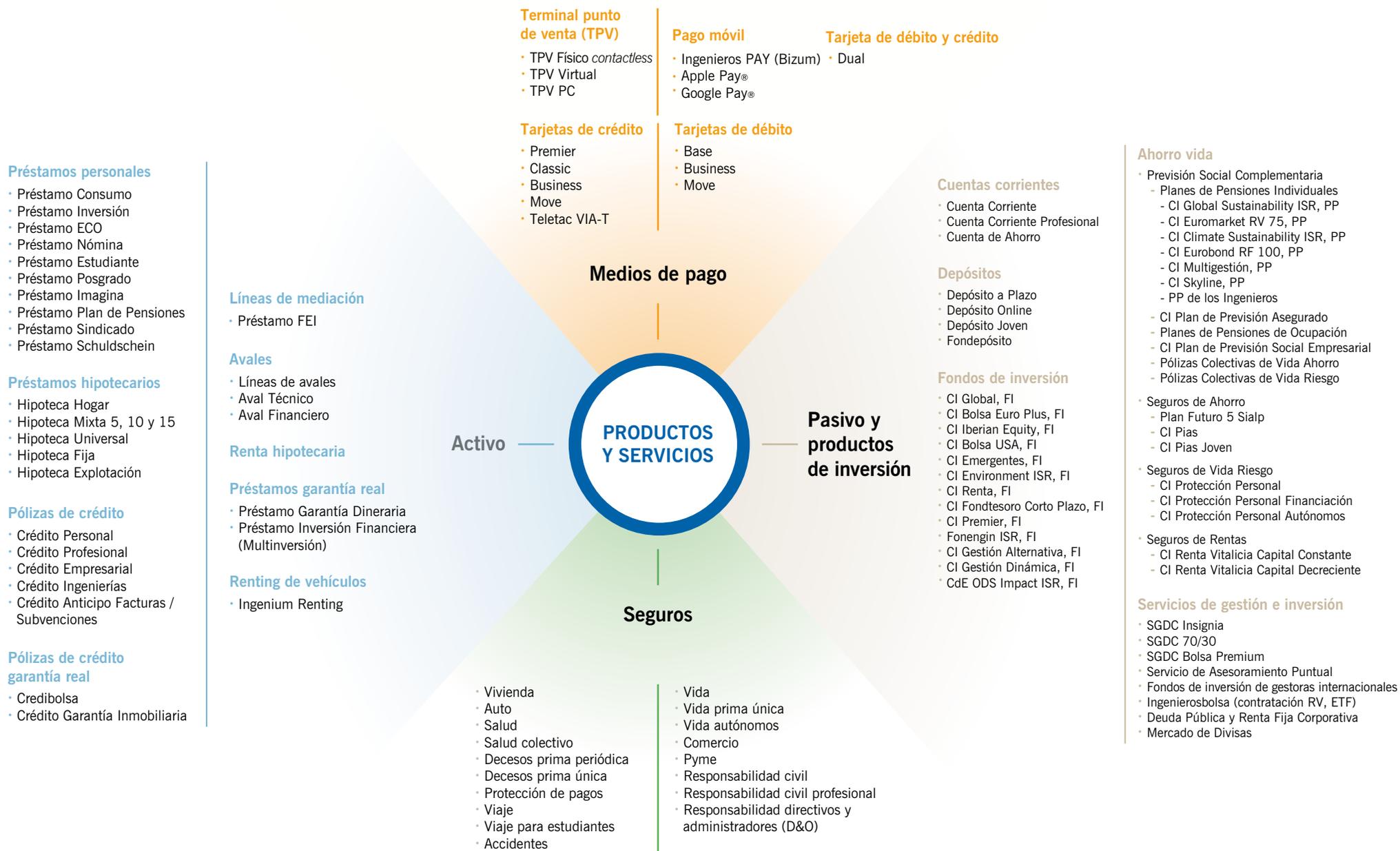
ingenium
shopping®

ingenium **shopping** particulares

ingenium **shopping** jóvenes

ingenium
shoppingpro

Ventajas y descuentos para profesionales



■ ESTRATEGIA PARA EL EJERCICIO 2020

La crisis derivada de la COVID-19 ha supuesto un cambio radical en la estrategia de negocio y el servicio a los socios de la Entidad. Los impactos macroeconómicos previstos son de una magnitud histórica, y la necesidad de liquidez de buena parte de los socios de la Entidad, tanto familias como empresas, requerirá del máximo apoyo para superar el escenario de fuerte recesión económica que caracterizará este ejercicio 2020.

Los focos de gestión estratégica para el ejercicio 2020 se estructuran a partir de las sólidas bases sobre las que la Entidad afronta la disrupción que ha creado la COVID-19, tanto desde la perspectiva económico-financiera como desde la del cambio en las necesidades de los socios y la funcional operativa.

Perspectiva económico-financiera

El escenario económico-financiero resultante de la COVID-19, que ha paralizado durante unos meses la actividad económica, ha requerido la intervención de las autoridades financieras y los gobiernos con políticas muy intensas destinadas a suministrar liquidez a los mercados financieros y al conjunto de los agentes que actúan en el mismo. Además, las políticas monetarias de los bancos centrales han favorecido el suministro de financiación al sector financiero con la reducción de los tipos de interés de sus intervenciones, junto con la reducción de los requerimientos de capital y la reacomodación de las metodologías de evaluación de los riesgos crediticios, al objeto de contribuir a impulsar el flujo de financiación a la economía real. Por su parte, los Estados, con mayor o menor intensidad según su balance fiscal, han adoptado políticas más agresivas de gasto público para mitigar la reducción de ingresos de buena parte de familias y han acometido programas de otorgamiento de garantías al sector empresarial con impactos en liquidez por la parada económica.

En este contexto, el sector financiero, como actor clave en la distribución del crédito, asume un papel especialmente

relevante en la cadena de transmisión de los flujos financieros necesarios para restablecer la estabilidad financiera.

Caja de Ingenieros asume este enfoque clave en una posición de fortaleza financiera muy destacable, habida cuenta de que la Entidad cubrió una ampliación del 30 % de su capital suscrita íntegramente por los socios que, junto con unos resultados del ejercicio 2019 excelentes, le permite afrontar la crisis de la COVID-19 con una ratio de capital CET1 del 15,48 %, casi el doble que los requerimientos regulatorios, que le otorga una gran capacidad no solo para potenciar la financiación a la economía real, sino también para absorber las posibles contingencias resultantes de la recesión económica. Asimismo, la Entidad afronta desde una posición de liquidez extraordinaria (ratio LCR del 358 % vs. el 100 % de requerimiento regulatorio), sin legado de activos improductivos y con una alta calidad de la inversión crediticia (morosidad del 2,84 %) asociada a un alto saneamiento de los activos deteriorados (48 %) y una tasa de colateralización de la exposición crediticia muy relevante (en torno al 76 %).

Estas palancas permiten a Caja de Ingenieros tanto afrontar los retos de la recesión económica y las dificultades

que impone la recesión en términos de rentabilidad como apoyar a los socios en esta difícil etapa económica. Para ello, favorecemos la adaptación de los compromisos que los socios tienen asumidos en sus posiciones crediticias frente a la Entidad y suministramos financiación y liquidez a los proyectos empresariales viables.

Cambio en las necesidades de los socios

La COVID-19 ha hecho emerger un incremento sustancial de las necesidades de los socios tanto desde la vertiente de los servicios como desde la de la interacción socio/entidad.

a) Servicios

Desde la óptica de los servicios, la liquidez y la financiación, especialmente del circulante, emergen como necesidad perentoria. En consecuencia, la Entidad abordará una política proactiva en materia crediticia y ampliará el catálogo de fórmulas de financiación tanto de instrumentos propios como en colaboración con terceros. Por ello, el objetivo es cooperar con todas las sociedades de garantía recíproca de las comunidades autónomas en las que Caja de Ingenieros opera, así como adherirse a los programas estatales de financiación o avales. Esto debería significar un incremento sustancial de la inversión crediticia en el balance superior al 15 % al cierre del ejercicio.

En cuanto a las personas físicas, se implantarán nuevos instrumentos que faciliten una adaptación de los flujos de pago de las operaciones crediticias, sean moratorias públicas, sectoriales o individuales. También se activarán nuevos mecanismos de anticipo de nómina o subsidio de empleo, así como fórmulas de financiación personal, incluyendo los medios de pago como instrumento, que permitan una mayor liquidez en condiciones financieras favorables para los socios.

En el ámbito de la gestión patrimonial y del ahorro previsión, el liderazgo y experiencia del Grupo Caja de Ingenieros en la inversión socialmente responsable (ISR) es una fortaleza para los socios, ya que este tipo de inversiones tiene un desempeño destacado en contextos de inestabilidad de los mercados financieros, y en la COVID-19 especialmente, habida cuenta de que los motores de su resolución son, en general, sectores, empresas y proyectos muy vinculados por su compromiso social, medioambiental y de transparencia a la ISR.

b) Interacción

Desde 2014, Caja de Ingenieros ha desarrollado un ambicioso plan de inversiones que alcanza los 25 millones de euros para hacer frente a los retos del crecimiento de la Entidad, como los derivados de las altas exigencias regulatorias y las tecnologías ligadas a la digitalización de la relación de los socios y procesos. Por ello, la Entidad hace frente a los retos de una adopción digital acelerada por parte de la sociedad desde una posición muy favorable para dar respuesta a los requerimientos de interacción de los socios, que ha incrementado notablemente con la crisis de la COVID-19 y que ha permitido que, frente a la reducción en la movilidad de los socios, se potencien e incrementen las capacidades y prestaciones del conjunto de la red omnicanal existente (banca telefónica, banca móvil, banca por internet, gerencia *agile* de cuentas, redes sociales de interacción y canal mail). A su vez, se ha implementado un nuevo canal de comunicación a través de WhatsApp, y se han creado equipos de servicio digital al socio, con técnicos profesionales que utilizan la metodología *agile* implantada en el ámbito de la gerencia de cuentas. Todo ello, con el apoyo de la oficina digital de la Entidad.

El objetivo es:

- 1) Incrementar el número y alcance de interacciones proactivas con los socios para ofrecer soluciones a sus nuevas necesidades.
- 2) Incrementar el alcance del análisis de datos de los socios de la Entidad con inteligencia de negocio.
- 3) Reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes de los socios.
- 4) Optimizar los costes y los procesos administrativos de servicio.

Capacidad funcional, operativa y de gestión

El proceso de aceleración digital, el entorno económico y financiero complejo y la adecuada respuesta que la Entidad tiene que dar a la sociedad dado su compromiso cooperativo requieren una capacidad operativa, de gestión y organizativa para hacer frente a todos los retos que convergen en la crisis de la COVID-19.

Esta crisis nos obliga a reconsiderar las metodologías de gestión y dar peso a establecer escenarios y evaluar planes de contingencia tanto desde la óptica financiera y empresarial como desde la óptica operativa. Por otro lado, la excelente respuesta de los equipos tecnológicos de la Entidad ha permitido alcanzar un grado de cobertura del 100 % de profesionales con capacidad

para llevar a cabo sus tareas en remoto, lo que permite a la Entidad avanzar sólidamente en un modelo de trabajo, tanto en los servicios centrales como en la red de distribución, que posibilita la reducción de los costes operacionales y una organización más ágil en sus procesos a través de una redefinición de áreas y departamentos en un contexto en el que la velocidad adaptativa es condición necesaria para dar satisfacción a las nuevas necesidades emergentes de los socios.

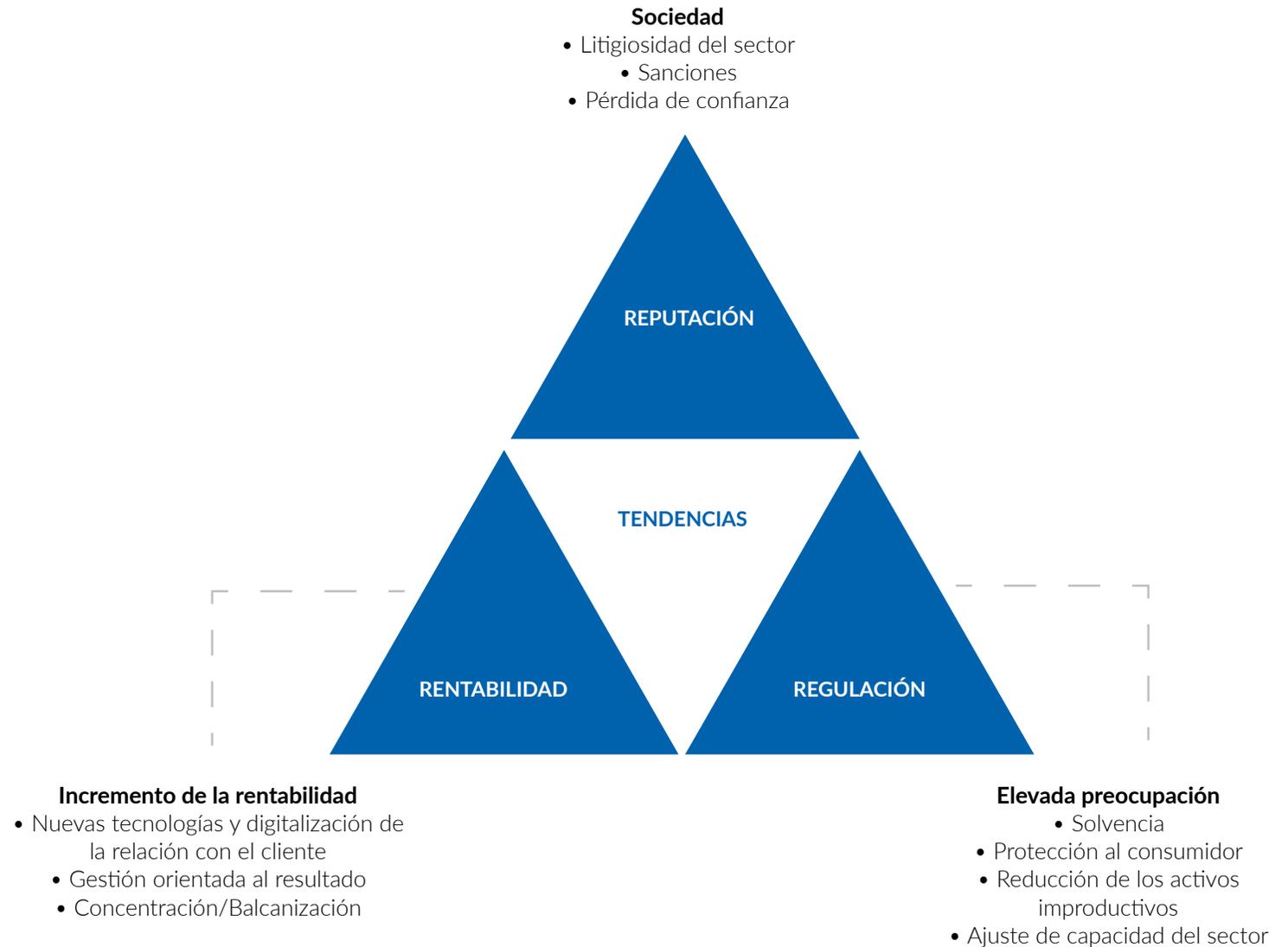
La organización asume un reto adaptativo de primer nivel y se enfoca hacia procesos *agile* en la medida en que la incertidumbre es elevada, como lo es la exigencia de respuesta ante necesidades. Hay que monitorizar los procesos de inversión de forma muy exigente en cuanto a tiempo para optimizar la gestión de los recursos.



■ PLAN IMPULSA

La estrategia integral de la Entidad para continuar con una posición sólida en el sector financiero se centró, en 2016, en el crecimiento sostenible, en el aumento del número de socios y en la creación de nuevos productos y servicios, así como en el desarrollo de nuevos canales innovadores. Por esta razón, diseñamos el Plan Estratégico 2016-2019, llamado IMPULSA 2019.

IMPULSA 2019 surgió en un contexto de grandes retos para el sector bancario, y centraba la estrategia de Caja de Ingenieros alrededor de las principales preocupaciones del sector en 2015.



Por tanto, el Plan IMPULSA 2019 surgió como base de la transformación del Grupo hacia la nueva realidad del sector, con la perspectiva de consolidar Caja de Ingenieros como grupo financiero y asegurador de referencia. En el siguiente mapa se presenta la ruta estratégica que ha seguido el plan.



Esta hoja de ruta es el resultado de un análisis sobre el entorno económico y financiero, con especial atención a las tendencias del sector con el objetivo de potenciar las áreas de mejora a nivel organizacional y de servicio al socio.

IMPULSA 2019 ha puesto el énfasis en la **digitalización integral**, en la que la apuesta por la tecnología ha sido uno de los pilares básicos del Grupo Caja de Ingenieros y, por tanto, se ha constituido como un elemento clave para potenciar un nivel de servicio al socio de alta calidad.

Dentro del marco del Plan IMPULSA 2019, nos marcamos una serie de objetivos en cada uno de los bloques que consideramos de mayor relevancia: objetivos financieros, compromiso con los socios y responsabilidad social corporativa. Tomando el año 2015 como base, y fijándonos metas a alcanzar para cada uno de esos indicadores en 2019, podemos decir que hemos logrado cerrar IMPULSA de forma satisfactoria. En el siguiente gráfico, mostramos nuestro desempeño en cada uno de los indicadores de seguimiento que marcamos con respecto a los objetivos fijados inicialmente.

CERRAMOS IMPULSA 2019 DE FORMA SATISFACTORIA

Una Entidad **más cercana**, más sólida, que ha sabido crear un espacio propio.

Somos **economía social**.

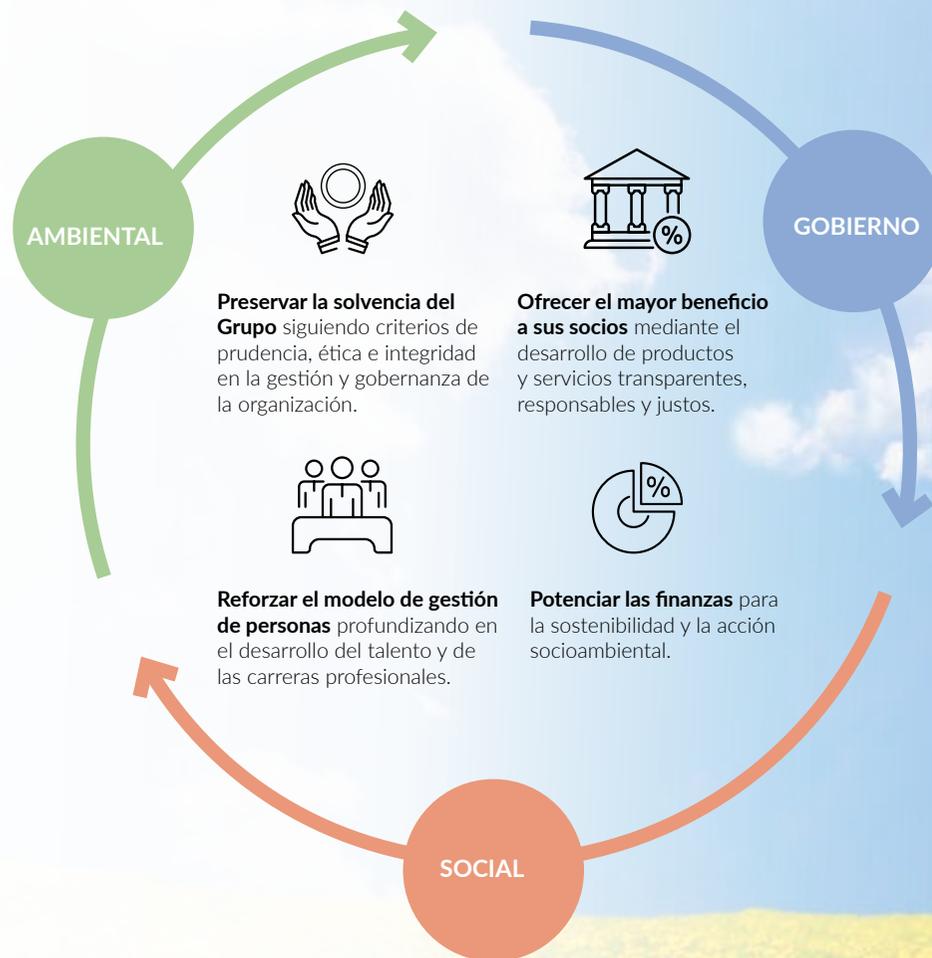
IMPULSA tenía una gran ambición. Hemos demostrado, una vez más, nuestra capacidad para superar los retos gracias a la **fuerza del equipo**.



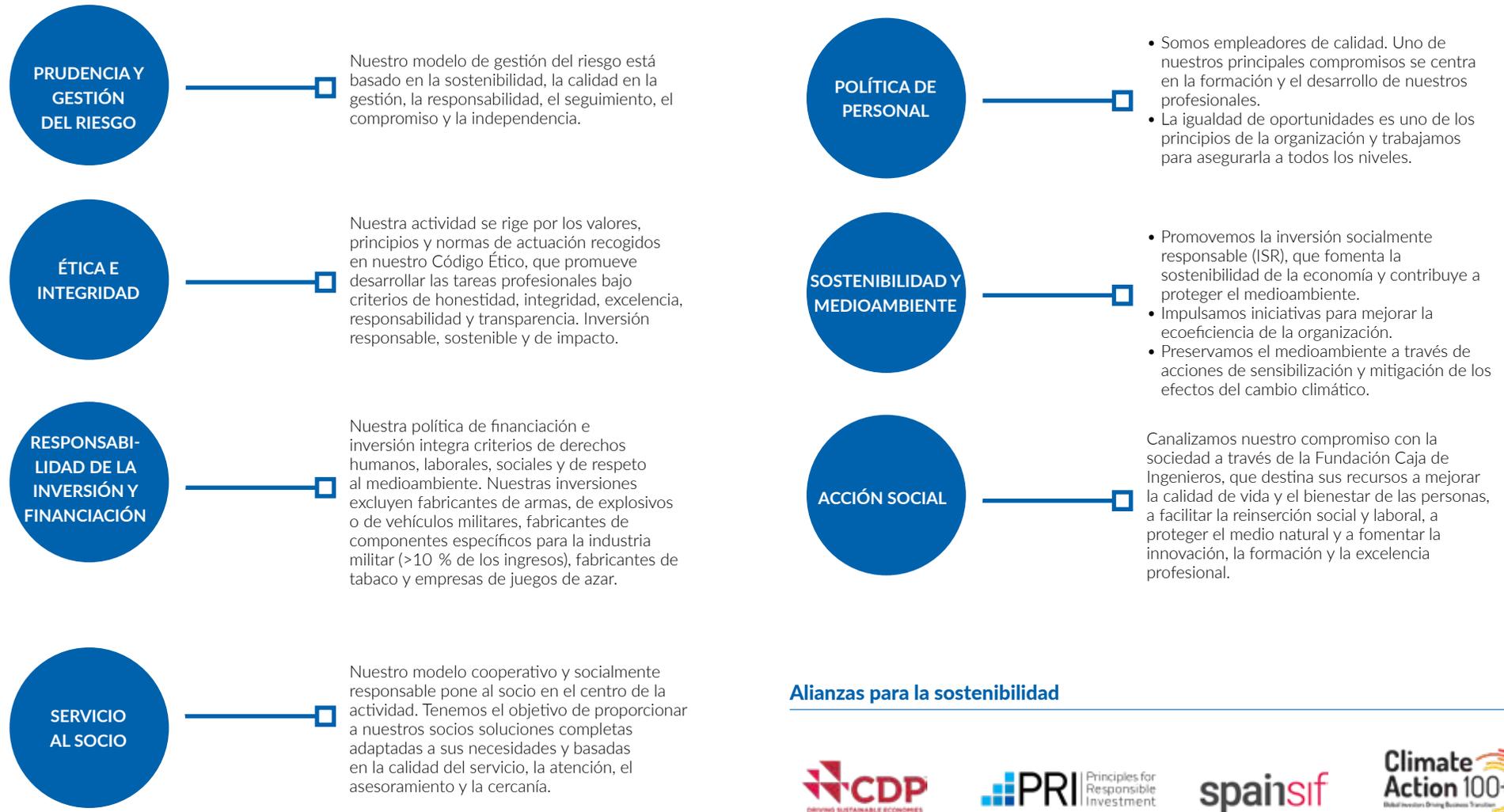
Objetivos financieros	2015	2019	Obj. 2019
CET1	14,49 %	15,48 %	>12,00 %
ROE	8,61 %	7,19 %(*) - 9,23 %	>9,00 %
Eficiencia	62,33 %	69,67 %	<60 %
Morosidad	3,50 %	2,84 %	<5,0 %
Volumen de negocio	5,0 MME	7,1 MME	8,3 MME
Volumen de negocio por empleado	11,95 MME	14,5 MME	18,00 MME
Ratio de liquidez estructural	130,03 %	166,60 %	115 %
Crédito/Depósitos (LTD)	76,91 %	60,00 %	90 %
<i>(*) ROE medio y ROE medio sobre requisito mínimo de capital</i>			
Compromiso con los socios			Obj. 2019
NPS	54,10 %	49,90 %	57,9
Índice de satisfacción	8,34	8,23	8,55
Número de socios	140.000	204.112	+35 %
Socios digitales (sobre socios activos)	57,00 %	69,12 %	68,00 %
Número de oficinas	25	31	>30
Responsabilidad social corporativa			Obj. 2019
Compromiso con la sociedad (informe de Stiga)	7,63	8,04	8,5
Grado de conocimiento de los socios	10 %	71,90 %	75 %

■ ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Ejes de actuación



Para ello, el plan engloba siete ámbitos que implican a toda la organización de forma transversal.



Alianzas para la sostenibilidad



Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el último trimestre del ejercicio 2018, firmamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que tiene como objetivos principales promover la incorporación de los diez principios de sostenibilidad en los ámbitos de derechos humanos, medioambiente, normas laborales y lucha contra la corrupción en las actividades empresariales de todo el mundo y canalizar acciones que ayuden a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los ODS suponen, por primera vez, la muestra del compromiso de las organizaciones a nivel mundial para promover acciones que den lugar a su cumplimiento y medir su impacto en la sociedad.

Las finanzas de la sostenibilidad se sitúan en el centro de la estrategia del Grupo, puesto que, desde la perspectiva de banca cooperativa, incorporan el doble prisma por el que desarrollamos nuestra función: social y mercantil.

Implementación

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, en 2019 se continuó avanzando en los tres ODS alineados con nuestros objetivos estratégicos siguiendo el SDG Compass, una guía que desarrollaron conjuntamente la Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Global de Naciones Unidas y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). El Grupo tiene una mayor capacidad de impacto sobre estos tres ODS: trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8); industria, innovación e infraestructura (ODS 9); y acción por el clima (ODS 13).

A continuación, se muestra cómo, desde el Grupo Caja de Ingenieros, hemos contribuido en 2019 a cada uno de los tres ODS identificados como prioritarios, las métricas que hemos utilizado para monitorizar esta contribución y ejemplos de proyectos que hemos llevado a cabo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.1. Contribuimos al crecimiento económico per cápita y al PIB de España

- El resultado antes de impuestos del Grupo ha ascendido a 14,5 millones de euros.
- Hemos cumplido con nuestro compromiso fiscal a través de los tributos pagados, que han ascendido a 13,1 millones de euros.

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

- Hemos comprado a nuestros proveedores por un valor de 26.760.000 euros.
- El 55 % de nuestros proveedores son locales (a menos de 150 kilómetros de nuestra sede).
- Hemos concedido financiación a grandes empresas, a pymes y a la Administración pública por un total de 381 millones de euros.
- Hemos dado acceso a financiación a más de 370 empresas y profesionales.

8.5. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad en remuneración por trabajo de igual valor

- El 96 % de nuestra plantilla mantiene una relación laboral a través de contratos indefinidos.
- Empleamos a profesionales locales, siendo el perfil de la plantilla en un 95 % local.
- Integramos en nuestra organización a profesionales con diferentes grados de discapacidad.
- Hemos realizado más de 32.000 horas de formación a nuestros profesionales.

8.6. De aquí a finales de 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes desocupados y que no cursan estudios ni reciben capacitación

- En 2019, las nuevas incorporaciones de menores de 30 años han sido del 43 %.
- Hemos otorgado préstamos de estudios en condiciones ventajosas por un valor de más de 1,9 millones de euros.
- Hemos concedido becas, premios de estudios y formación a más de 600 jóvenes.

- Tenemos acuerdos de colaboración de apoyo a estudiantes con las principales universidades de España (Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de Barcelona, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Sevilla, Universidad de Alicante...).
- A través del Premio Ideas Innovadoras de la Fundación, 144 propuestas emprendedoras han optado a transformar su idea de negocio en una empresa real.

8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores

- Los profesionales del Grupo cuentan con una cobertura de seguro médico privado y coberturas ventajosas para sus familiares.
- Ponemos a disposición de los profesionales que lo deseen ayudas para hacer ejercicio físico en centros de deporte concertados.
- Apoyamos la educación de las familias de nuestros profesionales con ayudas para estudios para hijos de entre 0 y 25 años.



ODS 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

9.2. Promover una industrialización inclusiva y sostenible de aquí a 2030

- Hemos concedido el 29 % de la financiación a pequeñas y medianas empresas y a profesionales.
- Distribuimos productos para promover la industrialización sostenible (Préstamo ECO Profesional).
- Somos firmantes de los Principios para la Inversión Responsable desde el año 2014.

- Contamos con criterios de exclusión de inversión y evitamos los sectores menos sostenibles e inclusivos.
- Seguimos criterios de inversión teniendo en cuenta factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Hemos incorporado en nuestras políticas crediticias políticas de exclusión de determinadas actividades.

9.4. De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y lograr que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

- Hemos canalizado más de 272 millones de euros en inversión hacia sectores que promueven la industria sostenible y la innovación.



ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias

- Hemos canalizado más de 92 millones de euros de inversión hacia sectores que están tomando medidas para reducir sus emisiones de CO₂ y los efectos del cambio climático.
- Hemos concedido crédito a empresas y particulares para financiar sus proyectos de eficiencia energética por un valor total de 1 millón de euros.
- El consumo energético del Grupo ha sido 100 % procedente de energía limpia.
- Hemos compensado el 100 % de las emisiones de gases de efecto invernadero que no hemos podido evitar.

- Hemos reducido un 17 % nuestro consumo de papel.
- Hemos incorporado el riesgo climático en nuestros modelos de gestión del riesgo.
- El 69% de los socios acceden a nuestros servicios a través de la Banca ONLINE. Los accesos a través de banca en línea han aumentado un 94 %, por lo que se han evitado desplazamientos de nuestros socios a las oficinas y se ha eliminado papel.
- Hemos reducido nuestro consumo de agua un 7 %.
- Somos miembros de la plataforma Climate Action 100+ para promover el diálogo con las organizaciones que mayores impactos negativos generan en el medioambiente.
- Continuamos efectuando recogida selectiva de residuos en nuestros centros de trabajo.

13.3. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

- Hemos alineado nuestra estrategia con el Acuerdo de París para no llegar a un incremento de la temperatura de más de 1,5 grados.
- Hemos incrementado un 26 % la inversión de la Fundación Caja de Ingenieros en proyectos de sensibilización y protección del medioambiente.
- Trabajamos para mejorar nuestra eficiencia energética a través de sistemas centralizados para climatizar nuestras oficinas.
- Trabajamos para reducir la huella de carbono de las organizaciones y personas físicas a través de nuestros productos (Préstamo ECO).

GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD



EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS TIENE EL FIRME COMPROMISO DE FORTALECER SUS ACTIVIDADES INSPIRÁNDOSE EN SUS VALORES DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO, CON LA FINALIDAD DE GENERAR INFORMACIÓN DE CALIDAD A SUS GRUPOS DE INTERÉS, CREAR CRITERIOS DE CONDUCTA PARA TODOS SUS INTEGRANTES Y AFIANZAR UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE, SIEMPRE BAJO EL MÁXIMO RESPETO Y CUMPLIMIENTO HACIA LOS DERECHOS HUMANOS.

POR ESTA RAZÓN, TENEMOS ESTABLECIDO UN CÓDIGO ÉTICO QUE REFLEJA NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES, QUE ESTÁN EN CONCORDANCIA CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS. EL CÓDIGO ÉTICO ESTÁ A DISPOSICIÓN DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS Y SE EXIGE SU APLICACIÓN TANTO A LOS EMPLEADOS COMO A LOS PROFESIONALES QUE COLABORAN CON LA ENTIDAD.

5.1 ORGANIGRAMA CORPORATIVO

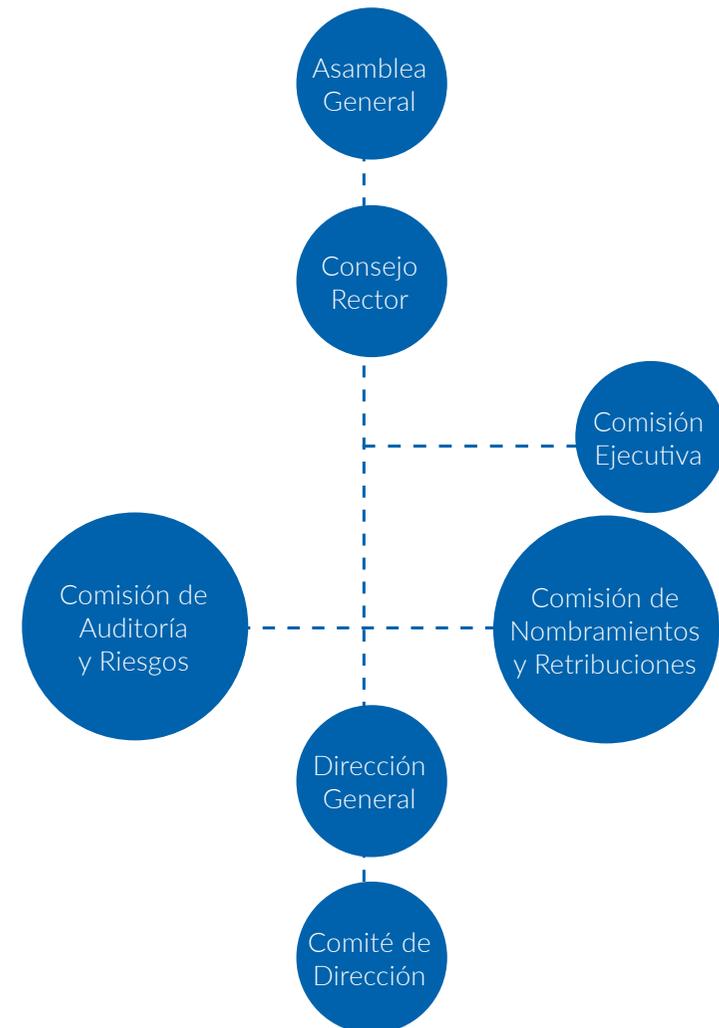
Nuestra estructura organizativa tiene como objetivo la colaboración entre todas las áreas que forman el Grupo Caja de Ingenieros para, principalmente, ofrecer a los socios propuestas personalizadas, transversales, transparentes y de calidad.

Los órganos sociales y de gobierno son la **Asamblea General** y el **Consejo Rector**, y, por delegación de este último, la **Comisión Ejecutiva**. A su vez, el Consejo recibe el apoyo de dos comisiones asesoras y de supervisión: la **Comisión de Auditoría y Riesgos** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, que favorecen el control y la democracia interna del Grupo Caja de Ingenieros.

La **Dirección de Auditoría Interna de la Entidad** depende directamente de la Comisión de Auditoría y Riesgos para favorecer la independencia y objetividad en las tareas de supervisión, en línea con las mejores prácticas aceptadas. A esta Comisión también reporta directamente la **Subdirección General del Área de Gestión Global del Riesgo**.

La **Dirección General** depende del Consejo Rector y participa en el control y la gestión de la organización, funciones que quedan recogidas en sus Estatutos. El **Comité de Dirección** depende de la Dirección General y actúa como órgano de gobierno interno de gestión y control del Grupo.

■ ■ ■
 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO QUE EJERCEN FUNCIONES DE CONTROL Y GESTIÓN SON LA ASAMBLEA GENERAL, EL CONSEJO RECTOR Y LA COMISIÓN EJECUTIVA.



■ ÓRGANOS DE GOBIERNO

A continuación, se describen las funciones principales de los máximos órganos de gobierno, gestión y control anteriormente indicados.

Asamblea General

Es el órgano supremo de expresión de la voluntad social de Caja de Ingenieros. La integran los socios o sus representantes y tiene facultad para debatir sobre asuntos de interés común y tomar decisiones referentes a la política general de la Entidad. Su funcionamiento y sus facultades quedan recogidos en nuestros Estatutos.

Consejo Rector

El Consejo Rector es el principal órgano de administración, responsable del gobierno, la gestión y la representación de la Entidad. Se encarga de la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa.

Sus facultades representativas se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que

integran el objeto social. Es competente para establecer las directrices generales de actuación y para ejercer las facultades que no estén reservadas por ley, o por los Estatutos, a otros órganos sociales. Su actuación se desarrolla con sujeción a la ley, a los Estatutos y a la política general que fija la Asamblea General.

El Consejo, y en relación con la Asamblea General, desarrolla funciones relevantes como:

- La representación legal de la Entidad
- La convocatoria de sesiones de la Asamblea
- La vigilancia, ejecución y seguimiento del cumplimiento de los acuerdos societarios

El Consejo se reúne tantas veces como sean necesarias para el buen desempeño de sus funciones; como mínimo, seis veces al año.

Forman el Consejo trece miembros, doce de los cuales elige la Asamblea General de entre los socios. El miembro restante es el consejero laboral, que se elige entre los empleados de la Entidad.

Consejo Rector

NOMBRE	CARGO	TIPO DE CONSEJERO
José Oriol Sala Arlandis	Presidente	No ejecutivo
Manuel Bertran Mariné (vicepresidente)	Vicepresidente	Independiente
Félix Masjuán Teixidó	Secretario	Independiente
David Parcerisas Vázquez	Vocal n.º 1	Independiente
Pedro A. Hernández del Santo	Vocal n.º 2	Independiente
Pedro Marín Giménez	Vocal n.º 3	Independiente
Jaime Roure Pagès	Vocal n.º 4	Independiente
José María Pera Abadía	Vocal n.º 5	Independiente
August Bou Camps	Vocal n.º 6	Independiente
Carme Botifoll Alegre	Vocal n.º 7	Independiente
Josep M. Muixí Comellas	Vocal n.º 8	Independiente
Antonio Santamans Olivé	Vocal n.º 9	Independiente
Ignasi Vinuesa Gimeno	Vocal n.º 10	Consejero laboral

Comisión Ejecutiva

Es un órgano delegado del Consejo Rector. Esta comisión ejerce determinadas facultades que delega el Consejo respecto a la gestión y administración de la Entidad, y que constan recogidas en el Reglamento Interno de Funcionamiento del

Consejo. La Comisión Ejecutiva se reúne un mínimo de once veces al año. El Consejo Rector mantiene siempre su competencia en las facultades delegadas y es responsable ante la Entidad, los socios, los acreedores y terceros de la gestión que lleva a cabo la Comisión Ejecutiva.

Comisión Ejecutiva

NOMBRE	CARGO	TIPO DE CONSEJERO
José Oriol Sala Arlandis	Presidente	No ejecutivo
Félix Masjuán Teixidó	Secretario	Independiente
Manuel Bertran Mariné	Vocal	Independiente
Pedro A. Hernández del Santo	Vocal	Independiente



■ COMISIONES ASESORAS Y DE SUPERVISIÓN

La **Comisión de Auditoría y Riesgos** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** son órganos delegados del Consejo Rector, y tienen una función asesora y de supervisión. Favorecen el control y la democracia interna del Grupo Caja de Ingenieros.

Cada Comisión tiene un reglamento interno de funcionamiento aprobado por el Consejo Rector que recoge sus funciones, responsabilidades, atribuciones y obligaciones.

Comisión de Auditoría y Riesgos

Desarrolla funciones de asesoramiento y supervisión, especialmente en materias relativas al sistema de gobierno, políticas y modelos de gestión y control de riesgos y auditoría interna, así como de revisión de la información financiera y de la competencia e independencia del auditor de cuentas.

Se reúne con una periodicidad mínima trimestral y la componen cinco miembros del Consejo: presidente, secretario y tres vocales.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Se encarga de supervisar y asesorar en materia de remuneraciones y de selección y nombramiento de los miembros del Consejo, de la Alta Dirección, del personal clave y de los titulares de las funciones de control interno. Para ello, sigue y supervisa periódicamente la Política de Selección y Nombramientos de los cargos mencionados anteriormente, así como la Política Retributiva, para asegurar que están alineadas con una gestión sana y prudente de la Entidad.

Integran la Comisión cinco miembros del Consejo: presidente, secretario y tres vocales (uno de los cuales es el consejero laboral), que se reúnen con una periodicidad mínima anual.

Comisión de Auditoría y Riesgos

NOMBRE	CARGO	TIPO DE CONSEJERO
Félix Masjuán Teixidó	Presidente	Independiente
Josep M. Muixí Comellas	Secretario	Independiente
José Oriol Sala Arlandis	Vocal	No ejecutivo
Jaime Roure Pagés	Vocal	Independiente
José María Pera Abadía	Vocal	Independiente

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

NOMBRE	CARGO	TIPO DE CONSEJERO
Manuel Bertran Mariné	Presidente	Independiente
Pedro A. Hernández del Santo	Secretario	Independiente
José Oriol Sala Arlandis	Vocal	No ejecutivo
Félix Masjuán Teixidó	Vocal	Independiente
Ignasi Vinuesa Gimeno	Vocal	Consejero laboral

■ DIRECCIÓN GENERAL

Es el órgano encargado de la dirección ejecutiva del Grupo Caja de Ingenieros y, a tal efecto, tiene facultades generales en materia de organización y gestión del Grupo y de coordinación de las diferentes áreas de negocio, soporte y control. El actual director general del Grupo es Joan Cavallé Miranda.

La Alta Dirección (Dirección General) participa activamente en el sistema de control interno de Caja de Ingenieros y está informada constantemente por todas las funciones encargadas de supervisar su efectividad.

Asimismo, la Dirección General de Caja de Ingenieros es, a su vez, la representante de la Entidad ante el Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC).

■ COMITÉ DE DIRECCIÓN

Es un órgano interno que depende de la Dirección General. Su función es la de implementar las líneas estratégicas del Grupo y de todas las sociedades que lo componen. Tiene otorgadas facultades generales en materia de organización y gestión del Grupo, así como en la coordinación de las diferentes áreas de negocio, soporte y control y otras áreas clave de la Entidad.

NOMBRE

Joan Cavallé Miranda
Mariano Muixí Vallès
Francisco Durán Lorenzo
David Murano Casanovas
José Luis Sánchez Rabaneda
Víctor Cardona Vernet
Isabel Sánchez Soria
Karen Schrijner
Bas Fransen
Montse Bertran Bergua
Xavier Fàbregas Martori
Jaume Franco Domingo
Juanjo Llopis Rodríguez
Iván Ibáñez ¹

1. Desde enero de 2019.

■ ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN CAJA DE INGENIEROS Y FILIALES

Además, incorporamos el organigrama con el listado de patronos de la Fundación Caja de Ingenieros y de nuestras filiales, cuya descripción se incluye en el capítulo anterior.

CAJA INGENIEROS GESTIÓN

Máximo Borrell Vidal (presidente)
Jordi Martí Pidelaserra (vocal)
Ferran Sicart Ortí (vocal)
Jordi Marsan Ruiz (vocal) ¹
Xavier Fàbregas Martori (director general)

1. Desde enero de 2019.

CAJA INGENIEROS VIDA

Máximo Borrell Vidal (presidente)
Ferran Sicart Ortí (vicepresidente)
Francisco Durán Lorenzo (vocal)
Montse Bertran Bergua (vocal)
Antoni Fernández Moreno (director general)

FUNDACIÓN CAJA DE INGENIEROS

José Oriol Sala Arlandis (presidente)
Manuel Bertran Mariné (vicepresidente)
Félix Masjuán Teixidó (secretario)
David Parcerisas Vázquez
Pedro A. Hernández del Santo
Pedro Marín Giménez
Jaime Roure Pagès
José María Pera Abadía
August Rafael Bou Camps
Carme Botifoll Alegre

Josep M. Muxí Comellas
Antonio Santamans Olivé
Ignasi Vinuesa Gimeno
Joan Cavallé Miranda
Josefina Cambra Giné
Salvador Domingo Comeche

Ramón Ferrer Canela
Antonio Galdón Ruiz
José Miguel Muñoz Veiga

Joan M. Vallvé Ribera
José María Bueno
Miguel Ángel Iriberry

OBS

Jaume Franco Domingo (administrador único)
--

5.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

En nuestro organigrama funcional, todos los departamentos giran alrededor del socio, el centro de nuestro universo. Nos organizamos a través de cuatro grandes ejes de servicio que, de forma transversal, cuentan con la máxima colaboración posible para dar al socio un servicio personalizado y de calidad.

① Áreas transversales corporativas: responsables de los asuntos institucionales e internos del Grupo.

- RSC y Comunicación
- Organización, Calidad e Innovación
- Asesoría Jurídica y UASC

③ Área de servicios al socio: reúne a profesionales con la máxima formación para dar el mejor servicio.

Segmentos de gestión:

- Banca Retail
- Banca Personal y Banca Premium
- Banca Institucional
- Banca de Empresas
- Banca Mayorista

Departamentos:

- Inteligencia de Negocio y Planificación
- Marketing
- Servicios al Socio y Estrategia Digital



② Áreas de negocio: lideran la revisión y actualización constante de toda la gama de productos y servicios en función de las necesidades de nuestros socios.

- Seguros y previsión social (Caja Ingenieros Vida y Caja Ingenieros Operador de Bancaseguros)
- Gestión y distribución de productos y servicios de inversión
- Negocio bancario

④ Áreas transversales de servicios al Grupo: ofrecen un apoyo global e interdisciplinario a toda la organización.

- *Back Office* Centralizado
- Sistemas de Información y Tecnología
- Gestión de Personas
- Gestión Global del Riesgo
- Área Financiera

5.3 BUEN GOBIERNO

El Grupo Caja de Ingenieros dispone de políticas y normas internas alineadas con los estándares de buen gobierno corporativo. A continuación, recogemos las principales políticas y procedimientos con los que contamos en el Grupo Caja de Ingenieros, en línea con nuestro compromiso con las buenas prácticas dentro del gobierno corporativo.

■ CÓDIGO ÉTICO: VALORES, PRINCIPIOS Y NORMAS DE ACTUACIÓN

Desde el Grupo Caja de Ingenieros ponemos a disposición de nuestros principales grupos de interés un **Código Ético** en el que se establecen los **valores, principios y normas** que rigen la entidad y a nuestros profesionales. Aun desarrollando toda la actividad exclusivamente en territorio español, la base esencial del Código Ético es el respeto ineludible a los derechos humanos y fundamentales.

El Código Ético constituye una herramienta que promueve el desarrollo de las tareas profesionales de empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno según criterios de honestidad, integridad, excelencia, responsabilidad y transparencia. Los aspectos que recoge el Código Ético se revisan periódicamente y se explican con más detalle en el Reglamento del Código Ético.

Por otro lado, la Entidad complementa el contenido del Código Ético con la elaboración y la implantación de normas de actuación que prevengan que se cometan delitos.

- La **Política de Prevención de Riesgos Penales** establece una estructura para prevenir conductas ilícitas y procedimientos de actuación ante situaciones comprometidas. Por tanto, el Código Ético actúa como marco a partir del cual se desarrollan políticas específicas, que también integran el sistema de *compliance*.

- La **Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo**, aprobada por el Consejo Rector y armonizada de acuerdo con las normas y requisitos a nivel europeo, incluye medidas encaminadas a prevenir o detectar y comunicar operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.



El Grupo Caja de Ingenieros pone a disposición de sus trabajadores un canal de comunicación interno (Canal Ético) a través del cual pueden notificar posibles incumplimientos del Código Ético o de las normas que lo desarrollan. Este canal garantiza la confidencialidad, incluye la opción que los empleados hagan comunicaciones anónimas y les permite seleccionar destinatarios de diferentes ámbitos de responsabilidad.

Política de Remuneraciones

Nuestra Política de Remuneraciones define los principios para favorecer una retribución coherente y alineada con una gestión sana y prudente de la Entidad y con la regulación vigente. El Consejo Rector es el máximo órgano decisor y el encargado de garantizar la aplicación de la Política Retributiva.

En este sentido, el Consejo Rector, o bien la Comisión Ejecutiva (a la cual delega esta facultad), aprueba la Política de Remuneraciones, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene la responsabilidad de hacer una evaluación del grado de cumplimiento de esta política con una periodicidad mínima anual.

Los Estatutos del Grupo Caja de Ingenieros establecen que los miembros del Consejo Rector reciben exclusivamente el importe de los gastos asociados al desempeño de su función y que se les podrá compensar por llevar a cabo cualquier actividad propia de su cargo mediante el pago de dietas, que fija y autoriza la Asamblea General.

El Grupo Caja de Ingenieros publica anualmente el documento *Información con relevancia prudencial*, en el que proporciona a los grupos de interés datos sobre las remuneraciones devengadas a favor de los miembros del Consejo y de los titulares de funciones clave y de control interno, entre otros.

Gestión de conflictos de intereses

Las normas de conducta ofrecen un marco para la prevención, la gestión y, en su caso, la resolución de posibles situaciones de conflictos de intereses que puedan surgir en el entorno del Consejo Rector, sus comisiones delegadas, la Dirección General y sus personas vinculadas, así como del resto de empleados.

Idoneidad de los órganos de gobierno

La **Política de Selección y Nombramientos**, que aprueba el Consejo Rector, regula que, en la evaluación de la idoneidad de los candidatos, se deben considerar aspectos de relevancia como la trayectoria, la honorabilidad profesional, la experiencia y los conocimientos, así como el grado de adecuación a las funciones que deben ejercer, y evitar cualquier sesgo que genere cualquier tipo de discriminación. La aplicación de la política garantiza que los miembros de los órganos de gobierno disponen de las competencias adecuadas para ejercer el buen gobierno de la Entidad.



DESDE EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS PONEMOS A DISPOSICIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS UN CÓDIGO ÉTICO EN EL QUE SE ESTABLECEN LOS VALORES, PRINCIPIOS Y NORMAS QUE RIGEN LA ENTIDAD Y A NUESTROS PROFESIONALES.

■ MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

El Grupo Caja de Ingenieros tiene establecido un modelo de gestión y control de riesgos: el modelo de las tres líneas de defensa (3LD).

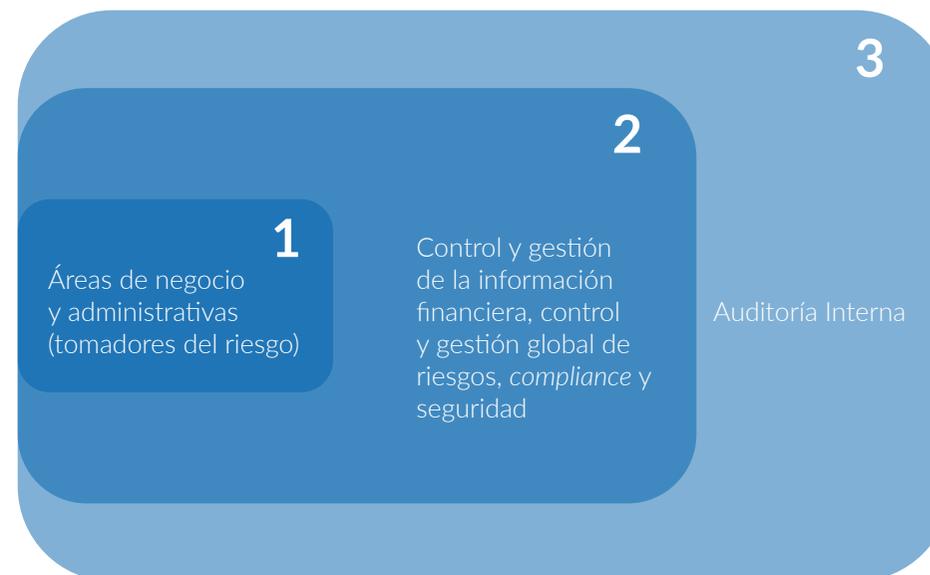
El modelo distingue tres grupos que participan en la gestión efectiva de los riesgos:

• **Primera línea de defensa (1LD):** las funciones que son propietarias de los riesgos y los gestionan. Son responsables de mantener y ejecutar un control efectivo sobre estos riesgos. La constituyen las áreas de negocio y operativas.

• **Segunda línea de defensa (2LD):** las funciones que supervisan los riesgos. Desarrollan políticas de gestión de riesgos y cumplimiento, y monitorizan los controles de la primera línea de defensa. La 2LD la componen las funciones de:

- Gestión de riesgos
- Cumplimiento
- Seguridad
- Control de la información financiera

• **Tercera línea de defensa (3LD):** la asume íntegramente Auditoría Interna. Proporciona a los órganos de gobierno y a la Alta Dirección un aseguramiento comprensivo basado en el más alto nivel de independencia dentro de Caja de Ingenieros.



EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS TIENE ESTABLECIDO UN MODELO DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS: EL MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA (3LD).

GESTIÓN DEL RIESGO

EL PERFIL DE RIESGO DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS SE CARACTERIZA PRINCIPALMENTE POR LA GESTIÓN PRUDENTE DEL RIESGO DE CRÉDITO, FUNDAMENTADA EN EL GRADO DE EXIGENCIA DEL PROCESO DE CONCESIÓN.

6.1 MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO



LA IDENTIFICACIÓN, LA MEDICIÓN Y LA GESTIÓN, ASÍ COMO EL CONTROL Y EL SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS INHERENTES A LA ACTIVIDAD DEL GRUPO, SE CONSTITUYEN COMO OBJETIVOS FUNDAMENTALES.

Los cambios en el sector financiero acaecidos en los últimos años han puesto de manifiesto la importancia crucial que tiene para las entidades financieras gestionar adecuadamente sus riesgos. Para el Grupo Caja de Ingenieros, la gestión del riesgo constituye un pilar esencial de nuestra estrategia competitiva, y tenemos como objetivo preservar nuestros niveles de solvencia e impulsar, a su vez, el desarrollo del negocio.

El perfil de riesgo del Grupo Caja de Ingenieros se caracteriza principalmente por la gestión prudente del riesgo de crédito, fundamentada en el grado de exigencia del proceso de concesión. Asimismo, se mantiene una posición holgada de capital y liquidez y un balance equilibrado en la gestión del riesgo de tipo de interés.

Los mismos resortes que estuvieron presentes para afrontar con éxito la crisis financiera, una capitalización reforzada tras la ampliación de capital y una elevadísima liquidez son factores que deben permitir gestionar adecuadamente y con la serenidad necesaria la crisis derivada del coronavirus COVID-19.

En un entorno marcado por la incertidumbre económica, es relevante destacar las capacidades que aporta el modelo de negocio que ha desarrollado el Grupo Caja de Ingenieros para sustentar la rentabilidad futura. Caja de Ingenieros, en los últimos años, ha hecho un gran esfuerzo inversor en infraestructuras y tecnologías digitales que nos permiten proporcionar al socio un amplio catálogo de servicios financieros. Nuestro Grupo destaca por un crecimiento estable y constante, incluso en situaciones económicas adversas, en que priorizamos la calidad del servicio, la diversificación en las fuentes de ingresos y la prudencia al asumir riesgos.

El Consejo Rector de la Entidad establece el marco de gestión de los riesgos en la actividad del Grupo mediante la definición de políticas, sistemas y procedimientos de control interno y supervisa su cumplimiento. La coordinación de estas políticas prudentes y el uso de métodos y técnicas de gestión y control homogéneos y efectivos nos permiten obtener resultados de forma recurrente y sostenible, así como gozar de una posición holgada de solvencia.

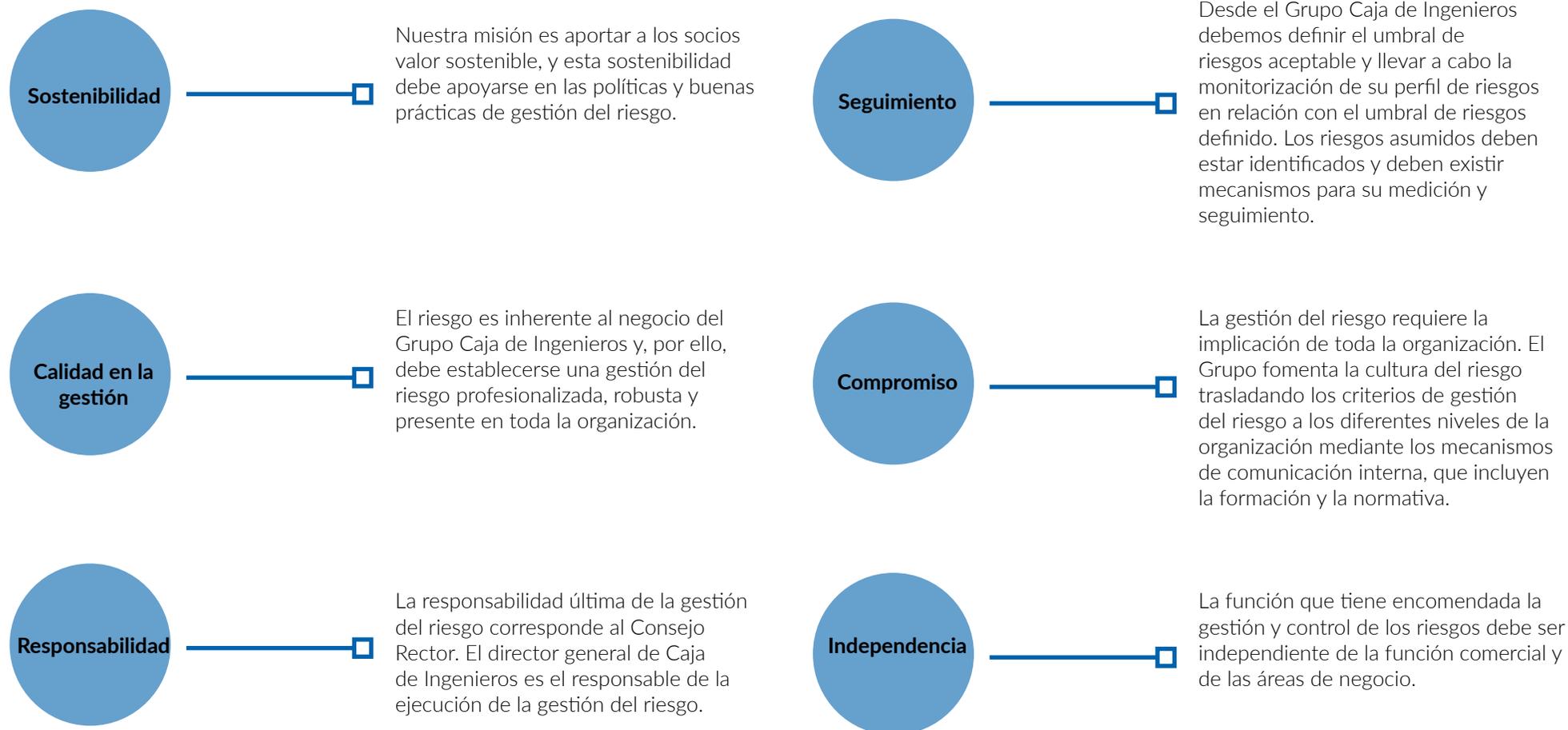
La identificación, la medición y la gestión, así como el control y el seguimiento de los riesgos inherentes a la actividad del Grupo, se constituyen como objetivos fundamentales, siempre dentro de un marco de optimización de la gestión global de los riesgos, que abarca, principalmente, los siguientes:

- Riesgo de crédito y de contraparte
- Riesgo estructural de tipo de interés
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo operacional
- Riesgo de cumplimiento y blanqueo de capitales⁵
- Riesgo reputacional
- Riesgo de cambio climático

5. Este riesgo se describe en el apartado siguiente, dentro de «6.2. Tipos de riesgos, dentro de Riesgo reputacional.».

■ PRINCIPIOS GENERALES

El Consejo Rector manifiesta en la Política de Gestión del Riesgo que el Sistema de Gestión del Riesgo requiere, para su desarrollo, que se apliquen principios que faciliten una gestión eficaz del riesgo. Se consideran como fundamentales los siguientes:



■ SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO

El Grupo Caja de Ingenieros establece un Sistema de Gestión del Riesgo que se compone de los elementos siguientes:

- Un **sistema de gobierno y organización** de la función de riesgos con una definición adecuada de los roles y las responsabilidades, un cuerpo de comités y estructuras de delegación, un modelo de tres líneas de defensa y un sistema de control interno coherente con la naturaleza y magnitud de los riesgos.
- Un **marco de apetito al riesgo**, integrado en la Política de Gestión del Riesgo y aprobado por el Consejo Rector, que determina los riesgos y los niveles que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio.
- Un **modelo de gestión** que incluye la autoevaluación de los riesgos, el seguimiento integral y planificación de los mismos, la solvencia, la comunicación interna y pública y un cuerpo normativo que regula la gestión de los riesgos.

- Una **asignación** adecuada de recursos humanos y tecnológicos para gestionar y supervisar el modelo de forma efectiva.

El marco de apetito al riesgo

El marco de apetito al riesgo es el marco global a través del cual se fija, comunica y monitoriza el apetito al riesgo. Para ello, se necesitan políticas, procedimientos, sistemas y controles. Este marco define explícitamente los límites con los que pueden operar los gestores de la Entidad. Nuestro marco de apetito al riesgo tiene las características siguientes:

- Alineamiento con la misión, la visión, los valores y los ejes estratégicos de Caja de Ingenieros
- Alineamiento con el Plan Estratégico y el Plan de Negocio
- Búsqueda de un perfil de riesgo medio-bajo
- Formulación clara, concisa, *forward looking* y gestionable
- Definición explícita de los límites con los que pueden operar los gestores
- Mantenimiento de un exceso razonable de capital y liquidez



6.2 TIPOS DE RIESGOS

■ RIESGO DE CRÉDITO Y DE CONTRAPARTE

El **riesgo de crédito** corresponde a las pérdidas que sufriría nuestro Grupo en el caso de que el deudor no cumpliera con sus obligaciones contractuales, ya sea un socio u otras contrapartes. Es decir, es el riesgo correspondiente al incumplimiento de pago por parte del cliente de sus operaciones de crédito, préstamo o aval, en lo referente a los productos financieros tradicionales, o bien por parte de la contraparte o el emisor de otros activos financieros, como los correspondientes a la cartera de renta fija.

De acuerdo con la normativa actual de solvencia, el riesgo de crédito se cubre mediante la existencia y el control de unos recursos propios capaces de absorber los riesgos asumidos, así como con la constitución de provisiones destinadas a cubrir insolvencias. Estas coberturas se separan en coberturas específicas para riesgos dudosos, cuyo objetivo es cubrir las exposiciones a incumplimientos o a operaciones con dudas respecto a su reembolso total, y en coberturas de riesgo normal. Estas

se clasifican en coberturas de riesgo normal y coberturas de riesgo normal en vigilancia especial; estas últimas corresponden a las coberturas de operaciones que presentan debilidades en su solvencia, pero que no plantean dudas sobre su reembolso total.

Cabe señalar la elevada colateralización de toda la cartera crediticia del Grupo, lo cual contribuye a mejorar sus ratios de gestión. El porcentaje de operaciones con garantía real representa un 76,24 % del crédito a la clientela total al cierre del ejercicio 2019, y se mantienen, así, los elevados niveles históricos de garantías reales.

Siguiendo la línea de diversificación y colateralización en la concesión de préstamos con garantía hipotecaria característica de la Entidad, cabe destacar que, en el ejercicio 2019, se han concedido 1.063 operaciones (962 en el ejercicio 2018), por un importe medio de 173 miles de euros (183 miles de euros en 2018) y con un *loan to value* medio del 66,45 % (62,38 % en 2018). Para el cálculo, hemos tomado como referencia las tasaciones en el ejercicio 2019 convenientemente actualizadas.

Distribución del crédito a la clientela por tipo de garantía y de prestatario



A 31 de diciembre de 2019, la tasa de morosidad de Caja de Ingenieros se sitúa en el 2,84 %, sustancialmente por debajo del nivel de morosidad que se mantiene en el sector, situado en el 4,79 %.

Al cierre del ejercicio 2019, el total de provisiones del Grupo destinadas a la cobertura de posibles insolvencias del crédito a la clientela y de los valores representativos de deuda se han situado en 25.589 miles de euros, 3.311 miles de euros de los cuales corresponden a provisiones de riesgo normal; 3.490 miles de euros, a provisiones de riesgo normal en

vigilancia especial; y 18.787 miles de euros, a provisiones específicas de activos dudosos.

El total de provisiones asociadas a la cartera de inversión crediticia mantenidas a 31 de diciembre de 2019, que ascienden a 24.540 miles de euros, representan una ratio de cobertura del 47,86 %, que son significativas dadas las sólidas garantías de la cartera crediticia.

Por otra parte, la operativa interbancaria, la renta fija, los derivados y otros instrumentos financieros también están expuestos al riesgo de

crédito. El Grupo tiene una Política de Inversiones Financieras en la que se establece un sistema de límites, acorde a su perfil de riesgos, que permite evitar concentraciones de riesgo de crédito. Las inversiones se realizan en activos con calificación crediticia de inversión, siendo ínfimas las posiciones en *high yield*. Además, en su gran mayoría las inversiones son en deuda pública.

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de inversiones financieras del Grupo consolidado a nivel prudencial, excluyendo la cartera de negociación, a 31 de diciembre de 2019, en función de los diferentes niveles de *rating* y de la tipología de deuda.

El riesgo de crédito incluye el **riesgo de contraparte**, que es el riesgo de que las contrapartidas incurran en incumplimientos con el Grupo antes de la liquidación definitiva de las operaciones con instrumentos derivados, de las operaciones con pacto de recompra, de las operaciones de préstamo de valores, de las operaciones con liquidación diferida y de las operaciones de financiación de las garantías.

Caja de Ingenieros revisa el cumplimiento de los límites de contraparte en el mercado interbancario, las operaciones simultáneas y las operaciones de derivados, así como

los límites por calificación crediticia del emisor en el mercado de renta fija. El seguimiento y el cumplimiento de la estructura de límites nos permiten evitar concentraciones de riesgo que puedan afectar a los recursos propios de la Entidad.

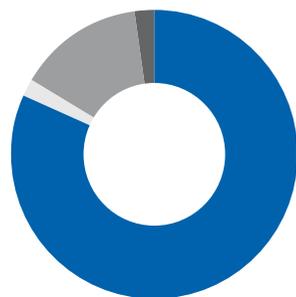
Cabe destacar que el riesgo de contraparte que asume el Grupo es muy poco significativo en relación con el riesgo de crédito total.

Adicionalmente, el riesgo de concentración de crédito, que está asociado a la posibilidad de que se incurra en pérdidas significativas como consecuencia de la concentración

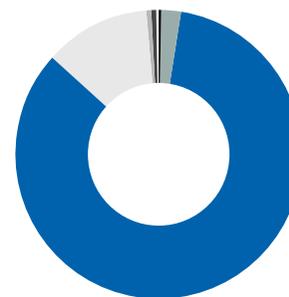
de riesgo en un grupo reducido de acreditados, en un conjunto de acreditados de comportamiento similar o en activos financieros especialmente correlacionados, constituye un elemento esencial en la gestión del riesgo de crédito.

Con el objetivo de limitar la concentración sectorial, Caja de Ingenieros ha adoptado, por un lado, una política de concesión de crédito prudente (lo que da como resultado una cartera de inversión crediticia de calidad y bien diversificada) y, por otro lado, una política de inversiones financieras, a nivel de Grupo, en la que establecemos límites al conjunto de las inversiones en cada sector económico.

Distribución de la cartera de inversiones



● Deuda pública	81,50 %
● Comunidades autónomas	2,03 %
● Renta fija privada	15,10 %
● Titulizaciones	1,37 %



● AAA	82,04 %
● AA	14,82 %
● A	0,49 %
● BBB	0,17 %
● BB	0,31 %
● NR	2,17 %

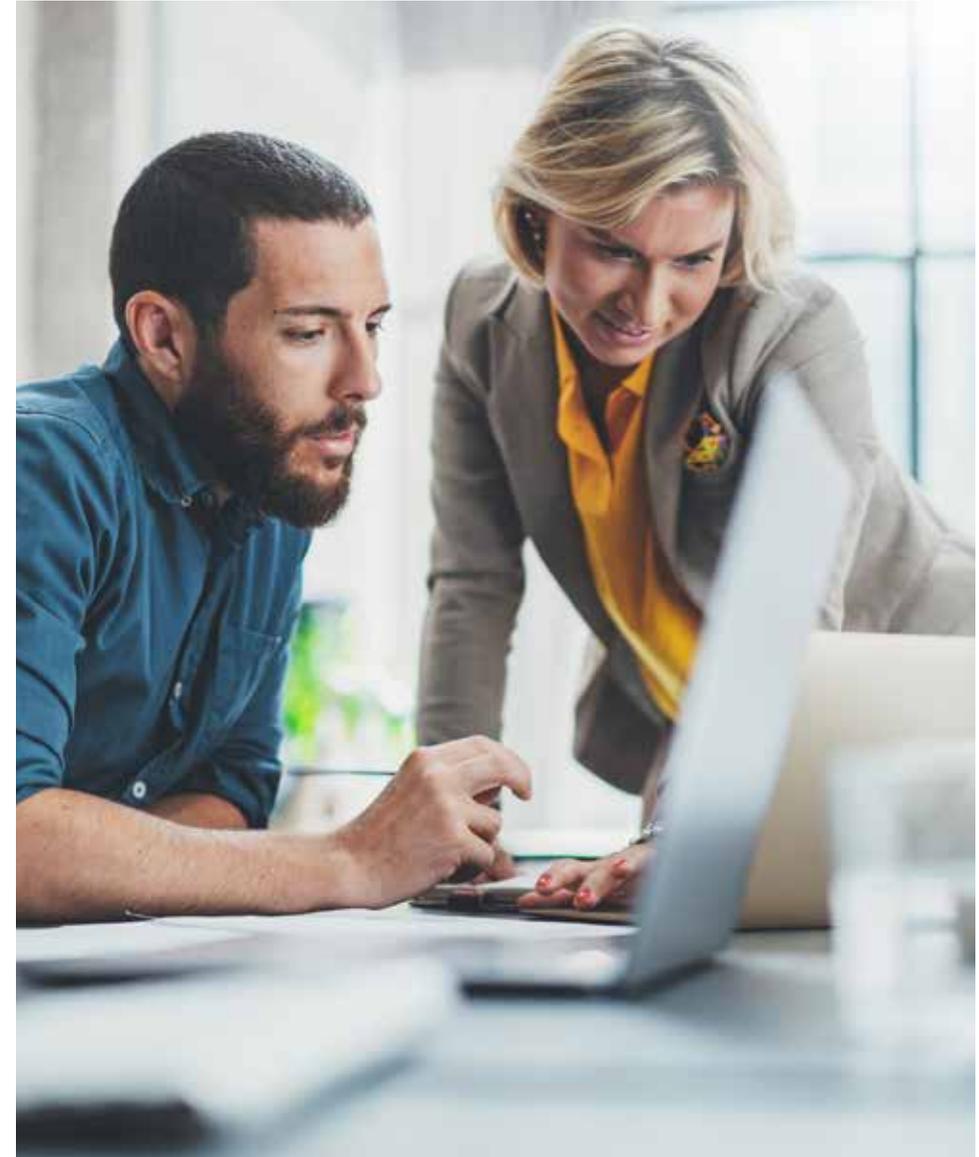
La distribución de la exposición al riesgo de crédito presenta un nivel de diversificación sectorial adecuado, en el que los pesos más significativos son los correspondientes a las actividades económicas siguientes: servicios empresariales y profesionales (19,13 %), bienes raíces (16,28 %), industrias transformadoras y manufactureras (12,73 %), consumo no básico o discrecional (11,30 %), servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información (8,71 %), productos de primera necesidad (7,92 %) y suministros de utilidad pública (7,11 %).

Adicionalmente, las ya mencionadas políticas de concesión de crédito y de inversiones financieras establecen unos

límites de importe y jerarquía en la toma de decisiones de concesión que permiten controlar la concentración individual o de grupo empresarial.

De acuerdo con el Reglamento UE 575/2013, todos los riesgos que una entidad contraiga con una misma contraparte, física, jurídica o grupo económico, pública o privada, se consideran grandes riesgos cuando su valor agregado supera el 10 % de los recursos propios del Grupo.

Por lo que se refiere a las carteras de renta fija corporativa del Grupo, están bien diversificadas, ya que se distribuyen en 81 grupos emisores de buena calidad crediticia.



Concentración sectorial



Los otros sectores, de forma individual, no llegan al 5 % de la exposición total.

■ RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPO DE INTERÉS

El **riesgo estructural de tipo de interés** es la posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios de la Entidad o sobre el valor neto de sus activos. Se excluye el riesgo de tipo de interés de la cartera de negociación.

El riesgo estructural de tipo de interés también se conoce como riesgo de tipo de interés del balance, al reflejar los riesgos ocasionados por las diferencias en los vencimientos y la renovación del tipo de interés de las masas del balance, tanto de activo como de pasivo. Por ejemplo, los créditos y préstamos, que se incluyen en el activo de las entidades de crédito, tienden a repreciar su tipo de interés a plazos distintos que los depósitos, que se incluyen en el pasivo.

El **Comité de Gestión de Activos y Pasivos**, internamente, el Comité ALM (por su nomenclatura en inglés, *asset liability management*), analiza las necesidades de cobertura resultantes de la gestión de activos y pasivos y toma las decisiones de inversión correspondientes, siempre cumpliendo con los límites establecidos para el Grupo.

Caja de Ingenieros utiliza la herramienta **Ambit Focus ALM** para evaluar la exposición al riesgo de tipos de interés. La herramienta nos permite analizar, a nivel estático, es decir, partiendo del balance actual con sus plazos de vencimiento y renovación, los *gaps* de vencimiento o reprecación entre activos y pasivos. Además, calculamos el valor económico del balance, es decir, el valor actual neto de todos los flujos previstos del balance, considerando que el vencimiento no se renueva. A partir del valor económico calculado, analizamos la sensibilidad del valor económico a diferentes escenarios de cambio de los tipos de interés. También efectuamos análisis dinámicos, que, como su nombre indica, van más allá del balance actual para calcular simulaciones a futuro. Con ello, simulamos el margen de interés y el valor económico futuro, así como sus sensibilidades a variaciones de los tipos de interés.

El riesgo estructural de tipo de interés del balance, medido en términos de *gap* de activos y pasivos distribuidos por vencimiento o reapreciación, permite detectar concentraciones de riesgo de interés en los distintos plazos.

A 31 de diciembre de 2019, la sensibilidad del valor económico de la Entidad a un movimiento paralelo de la curva de tipos de interés de -200 puntos básicos se sitúa en un 0,80 %, significativamente inferior al límite regulatorio del 20 %.⁶

Las cifras señaladas indican que las variaciones de tipos de interés tendrían un impacto adverso reducido sobre el valor económico y los recursos propios mínimos.

6. Según lo que establecen la Circular 3/2008 del Banco de España, en la Norma 106.3.a), y las aplicaciones técnicas del reporting regulatorio, se establece un suelo en la curva desplazada en el escenario de bajada de tipos de -100 puntos básicos para los vencimientos inmediatos, un suelo que aumenta 5 puntos básicos por año hasta llegar a un 0 % para vencimientos a 20 años o superiores. Este suelo es un suelo absoluto, que se aplica a la curva de tipos resultante tras el desplazamiento. En el caso de que los tipos observados en el escenario base sean inferiores a estos tipos mínimos, se aplicará el tipo de interés observado más bajo, aunque sea inferior al suelo absoluto.

■ ■ ■
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019,
LA SENSIBILIDAD DEL VALOR
ECONÓMICO DE LA ENTIDAD A
UN MOVIMIENTO PARALELO DE LA
CURVA DE TIPOS DE INTERÉS DE
-200 PUNTOS BÁSICOS SE SITÚA EN
UN 0,80 %, SIGNIFICATIVAMENTE
INFERIOR AL LÍMITE REGULADORIO
DEL 20 %.

■ RIESGO ESTRUCTURAL DE LIQUIDEZ

Por **riesgo de liquidez** se entiende la posible pérdida del Grupo ante una situación de imposibilidad de conseguir, a precios razonables, fondos para hacer frente puntualmente a las obligaciones de pago, ya sea por el reintegro de recursos o la utilización de disponible en operaciones de crédito por parte de clientes o por la liquidación de operaciones de mercado.

Las políticas de gestión de la liquidez del Grupo tienen como objetivo asegurar los fondos requeridos para cubrir las necesidades del negocio diversificando las fuentes de financiación y minimizando su coste. Desde el Grupo, a través de Caja de Ingenieros, supervisamos su posición de liquidez y sus estrategias de financiación de forma continuada. Adicionalmente, disponemos del Plan de Contingencias de Liquidez, que nos permite gestionar los posibles acaecimientos inesperados, por condiciones económicas o de mercado, u otras situaciones fuera del control directo de Caja de Ingenieros que podrían provocar dificultades de liquidez a corto o a largo plazo.

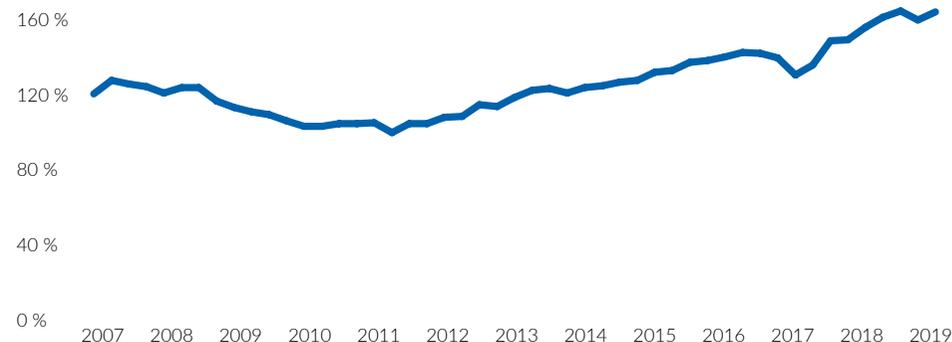
La ratio de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) persigue

asegurar que la Entidad disponga de activos líquidos de alta calidad suficientes para hacer frente a las salidas de efectivo que se producirían en un escenario de estrés agudo de un mes de duración. En línea con la evolución de los últimos años, se ha incrementado hasta mostrar una disponibilidad de liquidez a corto plazo muy elevada. Concretamente, a 31 de diciembre de 2019, la ratio LCR se sitúa en un 382 % (el requerimiento regulatorio se sitúa en el 100 %).

La ratio de financiación neta estable (NSFR, por sus siglas en inglés) permite conocer la capacidad de resistencia a un horizonte de un año midiendo la proporción de los fondos de financiación estable sobre los activos que requieren financiación. Como en ejercicios anteriores, se ha mantenido a niveles elevados. A 31 de diciembre de 2019, la ratio NSFR se sitúa en un 165 % (tras la aprobación de la Capital Requirements Regulation II, el requerimiento regulatorio del 100 % se aplicará a partir de 2021).

Finalmente, cabe destacar la favorable ratio de liquidez estructural (definida como el cociente entre los depósitos y el crédito a la clientela) que ha mantenido históricamente el Grupo Caja de Ingenieros. A 31 de diciembre de 2019, se sitúa en el 166,66 %.

Evolución de la ratio de liquidez estructural



CABE DESTACAR LA FAVORABLE RATIO DE LIQUIDEZ ESTRUCTURAL (DEFINIDA COMO EL COCIENTE ENTRE LOS DEPÓSITOS Y EL CRÉDITO A LA CLIENTELA) QUE HA MANTENIDO HISTÓRICAMENTE EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS. A 31 DE DICIEMBRE DE 2019, SE SITÚA EN EL 166,66 %.

■ RIESGO DE MERCADO

El **riesgo de mercado** es el riesgo asociado a la posibilidad de sufrir pérdidas en las posiciones de la cartera de negociación motivadas por movimientos adversos en las variables del mercado.

Para la gestión del riesgo de mercado, además de las medidas de duración, convexidad y sensibilidad, se aplica diariamente una triple estructura de límites. En primer lugar, se calculan distintos escenarios que permiten calcular las pérdidas que tendría la cartera de negociación en situaciones de tensión grave del sistema financiero. En segundo término, se obtiene el valor en riesgo (VaR) a un día de la cartera mediante simulaciones de Montecarlo, con un intervalo de confianza del 99 %. Finalmente, se determina a diario el consumo de capital por riesgo de mercado de la cartera de negociación comprobándose, como en el resto de los casos, que cumple con el límite correspondiente que establece el Consejo Rector. Asimismo, se incluye la cartera de negociación en el control de los límites por riesgo de contrapartida válidos para las inversiones financieras del Grupo.

Como complemento de la medida del VaR, se calcula el VaR condicional (o TailVaR), estadístico que mide la pérdida media que habría en los casos en los que se superara el nivel del VaR y el Componente VaR, que mide la contribución de una subcartera al VaR total de la cartera.



PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE MERCADO, ADEMÁS DE LAS MEDIDAS DE DURACIÓN, CONVEXIDAD Y SENSIBILIDAD, SE APLICA DIARIAMENTE UNA TRIPLE ESTRUCTURA DE LÍMITES.

	Cartera de negociación		
	VaR	VaR condicional	Componente VaR
Tipo de activo	90,98	110,58	446
Renta fija	200,37	257,74	44,87
Renta variable	55,97	69,37	46,11
Suma de VaR y VaR condicional	256,34	327,12	
Efecto de la diversificación	165,36	216,54	

VaR calculado con un intervalo de confianza del 99 % y un horizonte temporal de un día. Resultados anualizados.

■ RIESGO OPERACIONAL

El **riesgo operacional** se define como todos los acontecimientos que pueden ocasionar pérdidas como consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información o acontecimientos externos. Este riesgo es inherente a la operativa diaria de cualquier entidad, por lo que su control debe ser objeto de consideración en todos los ámbitos.

Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo de imagen o reputacional.

El riesgo legal incluye, entre otros, la posibilidad de sanciones y multas o la obligación de pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes.

El modelo organizativo que adopta el Grupo Caja de Ingenieros se basa en el modelo de las tres líneas de defensa que distingue entre (1) las funciones que son propietarias de los riesgos y los gestionan, (2) las funciones que controlan los riesgos y (3) las funciones que proporcionan aseguramiento independiente.

En lo concerniente al riesgo operacional, el modelo organizativo que adopta el Grupo Caja de Ingenieros a partir de las tres líneas de defensa identifica los pilares o niveles de responsabilidad independientes siguientes:

- **Funciones de Negocio y Apoyo:** son responsables de identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar los riesgos operacionales de su actividad.
- **Función de Riesgo Operacional:** es la encargada de definir la metodología y las soluciones para identificar, medir, controlar y gestionar correctamente el riesgo operacional del Grupo y, adicionalmente, controlar su correcto despliegue. Da apoyo a las funciones de Negocio y Apoyo, y consolida la información sobre los riesgos operacionales de todo el Grupo para el *reporting* a la Subdirección General y Dirección de Gestión Global del Riesgo y a los comités de gestión de riesgos implicados.
- **Función de Auditoría Interna:** en relación con el riesgo operacional, es el área responsable de revisar el cumplimiento del modelo de identificación, medición, control y gestión del riesgo operacional establecido.

La función de Riesgo Operacional analiza, informa y asesora a las funciones de Negocio y Apoyo sobre la mejor forma de evaluar el riesgo operacional. Su gestión diaria recae en las diferentes áreas y departamentos de la Entidad, que mantienen líneas de comunicación con la función de Riesgo Operacional. Esta trabaja con ellas para obtener información e implantar acciones, en su caso, para gestionar el riesgo. Para una correcta interacción entre la función de Riesgo Operacional y las mencionadas áreas y departamentos, se ha definido el rol de experto de proceso en estas áreas y departamentos.

Adicionalmente, cabe destacar que, en la Entidad, tenemos contratada una póliza de seguro integral bancario que da cobertura, esencialmente, a las pérdidas que pudieran darse como resultado de eventualidades relacionadas con riesgos operacionales (fraude informático, infidelidad de empleados, etc.).



EL MODELO ORGANIZATIVO QUE ADOPTA EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS SE BASA EN EL MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA QUE DISTINGUE ENTRE (1) LAS FUNCIONES QUE SON PROPIETARIAS DE LOS RIESGOS Y LOS GESTIONAN, (2) LAS FUNCIONES QUE CONTROLAN LOS RIESGOS Y (3) LAS FUNCIONES QUE PROPORCIONAN ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE.

■ RIESGO REPUTACIONAL

El Grupo Caja de Ingenieros entiende por **riesgo reputacional** el daño que comporta una información o publicidad negativa en relación con sus prácticas de negocio, sea cierta o no, y que pueda afectar a su base de clientes, sus costes de litigación o sus ingresos. Está asociado a las repercusiones que pueden suponer el descrédito o desconfianza ante nuestra clientela actual y potencial.

Este riesgo está vinculado especialmente a la función de cumplimiento, dada la fuerte afectación a la reputación que implica la posibilidad de recibir sanciones, económicas o no, o de ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias por parte de organismos supervisores. Asimismo, incluye el riesgo de conducta, que trata de medir y gestionar los riesgos de perjuicios que se causen a los socios y a la integridad del mercado.

También es especialmente importante gestionar adecuadamente los aspectos siguientes:

- **Comercialización de productos financieros complejos.** Hemos elaborado políticas específicas para diseñar y lanzar nuevos productos.

- **Actuaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.** La Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, aprobada por el Consejo Rector, incluye medidas encaminadas a prevenir o detectar y comunicar operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

- **Transparencia con la clientela en relación con la operativa bancaria.** El Servicio de Atención al Socio/ Cliente es el medio a través del cual los socios pueden dirigir sus quejas o reclamaciones. El servicio tiene la independencia necesaria para emitir su resolución, y dispone de un reglamento de funcionamiento en el que se describen las funciones y responsabilidades de este organismo. Asimismo, existe la figura del defensor del cliente, externo a la Entidad, ante quien los usuarios de servicios bancarios de la Entidad también pueden dirigir sus quejas o reclamaciones. Por otro lado, la Entidad mantiene un número reducido de quejas o reclamaciones ante organismos oficiales y supervisores.

■ RIESGO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El Grupo promueve las capacidades para evaluar y medir los riesgos de transición energética. Se trata de los riesgos que pueden derivarse del proceso de adaptación hacia una economía con menores emisiones, y que pueden trasladarse al riesgo de crédito asociado a los préstamos concedidos y a la renta fija adquirida en cartera propia, y al valor de los colaterales si no cumplen con los nuevos estándares de emisiones. Mediante el seguimiento de las métricas puede orientarse la inversión hacia sectores, empresas y actividades con menor exposición al riesgo climático.



CONTAMOS CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE MEDIANTE EL CUAL LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS BANCARIOS PUEDEN DIRIGIR SUS QUEJAS O RECLAMACIONES.

6.3 SOLVENCIA

La reducida tasa de morosidad, la elevada colateralización del crédito, la fortaleza de las provisiones constituidas y la reducida exposición a otros riesgos, junto con una adecuada estructura de recursos propios, se traducen en el elevado nivel de **solvencia** del Grupo.

La ratio de capital total se sitúa, al cierre del ejercicio 2019, en el 15,48 % (14,69 % sin incluir los resultados asignables a reservas), sustancialmente por encima del mínimo exigido legalmente.

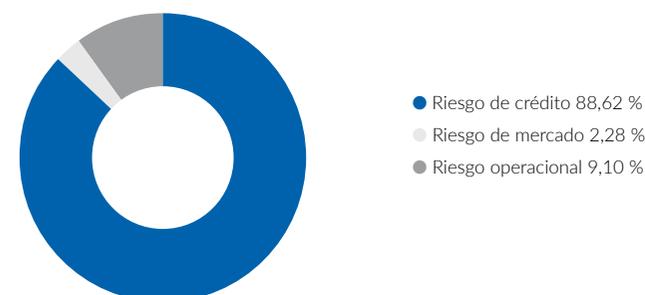
La ratio de capital total mide la relación entre los requerimientos de capital y los recursos propios y, de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión (CRR), con la Directiva 2013/36/UE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas

de inversión (CRD IV), y con el Pilar 1, debe ser superior al 10,5 %, incluyendo el colchón de conservación de capital. A raíz de la crisis del coronavirus COVID-19, el Mecanismo Único de Supervisión estableció que el requerimiento de capital no incluirá el colchón de conservación de capital (el 2,5 %), por lo que basta con cumplir con un requerimiento por el Pilar 1 del 8 %. Además, debe cumplirse el requerimiento regulatorio por el Pilar 2.

Asimismo, respecto al 8 % de mínimo de ratio de capital, el superávit de capital total a nivel consolidado se ha situado, al cierre del ejercicio 2019, en 90 millones de euros.

El CET1 del Grupo Caja de Ingenieros, con datos del cierre del ejercicio 2019, asciende a 186.394 miles de euros, y su ratio se sitúa en el 15,48 % (14,69 % sin incluir los resultados asignables a reservas), con un superávit de capital, respecto al mínimo del 4,5 % exigido de CET1, de 132 millones de euros.

Requerimiento de capital por tipo de riesgo

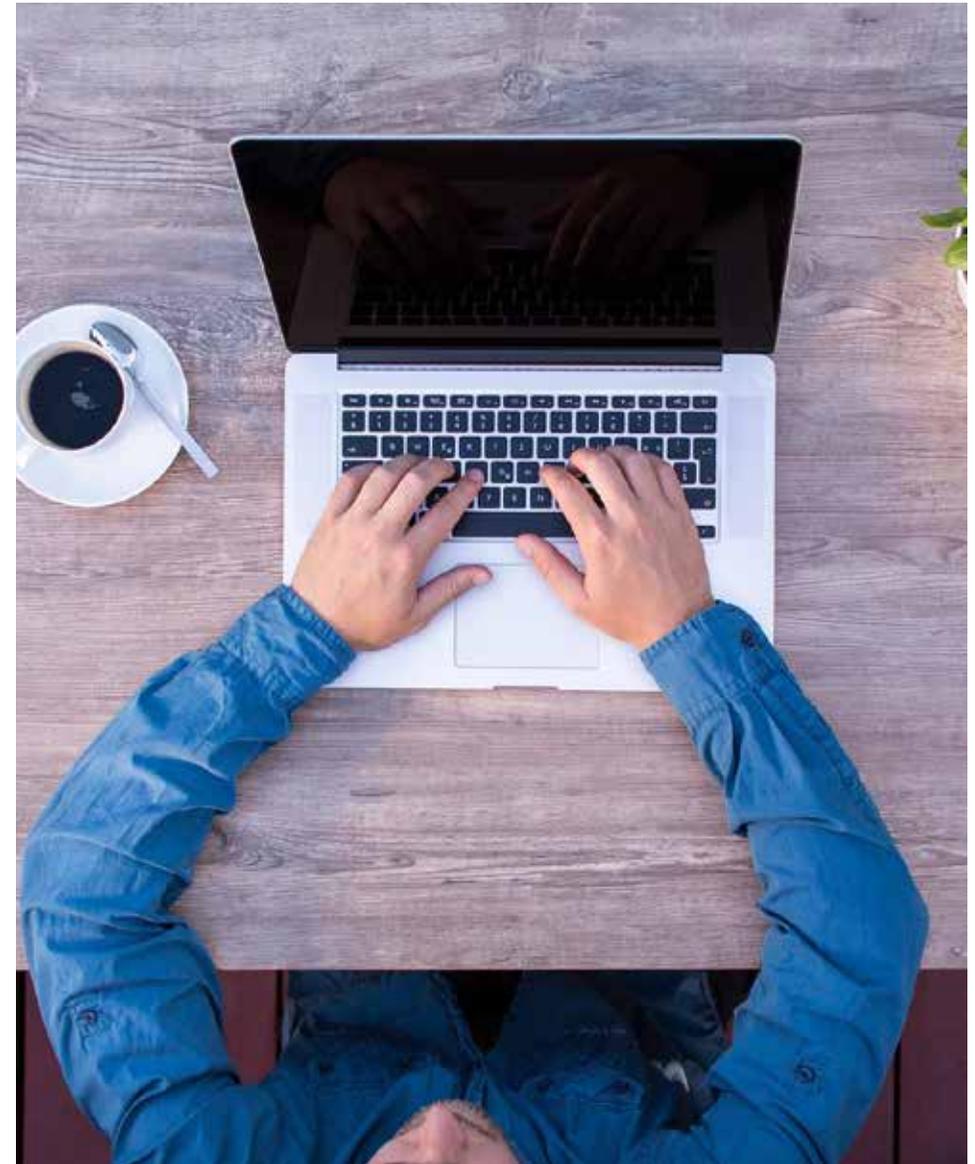
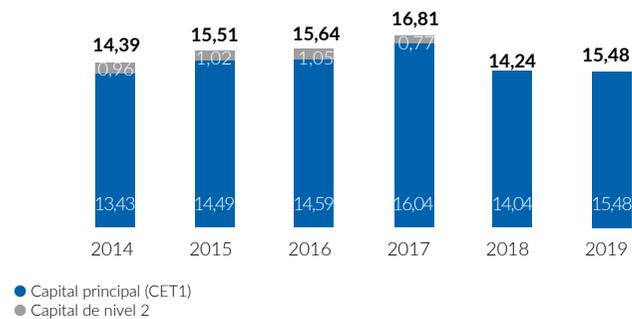


LA RATIO DE CAPITAL TOTAL SE SITÚA, AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019, EN EL 15,48 % (14,69 % SIN INCLUIR LOS RESULTADOS ASIGNABLES A RESERVAS), SUSTANCIALMENTE POR ENCIMA DEL MÍNIMO EXIGIDO LEGALMENTE.

Dado que el Grupo Caja de Ingenieros opta por no aplicar los ajustes transitorios para la mitigación de los impactos de la NIIF 9 en el capital, recogidos en el Reglamento (UE) 575/2013, en lo referente a las disposiciones transitorias para mitigar el impacto de la NIIF 9 en los fondos propios, no hay diferencia entre la ratio

fully loaded y la ratio *phased-in*, con lo que, respecto al mínimo CET1 *fully loaded* regulatorio del 7 % por el Pilar 1, que incluye el 2,5 % de colchón de conservación de capital, el superávit de capital asciende a 102 millones de euros.

Coefficiente de solvencia consolidado





LAS PERSONAS



TODAS LAS PERSONAS QUE CONFORMAN NUESTRO EQUIPO SON PARTE DEL INGREDIENTE ESENCIAL DEL NEGOCIO.

En el Área de Personas del Grupo Caja de Ingenieros ponemos especial atención en el cuidado de los siguientes aspectos que serán desarrollados a lo largo de este apartado.



Analiza la idoneidad de los candidatos con el objetivo de optimizar el encaje entre la persona trabajadora y la empresa con procedimientos de selección de personal, cumpliendo así las expectativas de ambas partes y poniendo énfasis en que las personas candidatas sean acordes a los valores corporativos.



El Grupo ofrece programas de formación de referencia a los y las profesionales con el objetivo de retener el talento de la organización y contar con personas altamente formadas y experimentadas. Por este motivo, se fomenta el aprendizaje continuo y el talento, así como las capacidades y habilidades, en sus diferentes dimensiones, del conjunto de profesionales.



La igualdad y la diversidad son consideradas desde la etapa previa de identificación de las personas candidatas. El Grupo Caja de Ingenieros no acepta ningún tipo de discriminación en el entorno de trabajo y celebramos la existencia de diversidad entre nuestros profesionales como parte esencial de la identidad del Grupo.



Existen diferentes canales de comunicación entre la Dirección y el equipo humano, que favorece la participación de las personas trabajadoras con actuaciones concretas como aspecto prioritario de las dinámicas de trabajo del Grupo.



El Grupo vela para que el conjunto de profesionales desarrollen su trabajo en un entorno seguro, fomentando además la salud y el bienestar.

7.1 ATRACCIÓN E IMPULSO DEL TALENTO



■ OCUPACIÓN DE CALIDAD

El Grupo Caja de Ingenieros promueve que el equipo humano esté formado por un colectivo de profesionales consolidado y comprometido con los valores, además de estar capacitado para llevar a cabo los servicios que ofrecemos a los socios y que nos permita dar continuidad al crecimiento sostenido de la actividad.

El desarrollo continuo de nuestros profesionales es fundamental y, por ello, garantizamos un entorno laboral en el que las personas puedan desarrollar sus aptitudes, aportar sus conocimientos y generar impactos positivos para el Grupo Caja de Ingenieros y la sociedad. Por eso, en nuestra gestión de personas destinamos esfuerzos a:

- Crear puestos de trabajo de calidad.
- Acompañar a las personas en el desarrollo de su carrera profesional.
- Establecer un diálogo permanente con y entre los profesionales que integran el Grupo.

Impulsar el talento del equipo profesional es la base de nuestro modelo de innovación. Por esta razón, en nuestra gestión de personas promovimos el emprendimiento entre profesionales ofreciendo autonomía para llevar a cabo sus ideas. Existen numerosas iniciativas a disposición del conjunto de la plantilla.

Algunas de las iniciativas más relevantes son:

- Buzón de sugerencias.
- Participación en grupos de trabajo.
- Gestión por objetivos.

En el entorno profesional, hemos creado y dinamizado nuevos grupos de trabajo transversales para fomentar la innovación y mejora de procesos, a la vez que fomentamos la colaboración y el compromiso entre las personas que los integran.

En línea con el compromiso de nuestros profesionales alineados con los valores del Grupo, en 2019 hemos impulsado el voluntariado corporativo y hemos colaborado en proyectos



como la Oxfam Intermón Trailwalker y con entidades como Arrels Fundació o la Fundación Soñar Despierto. En el apartado «Compromiso Social» se recoge un detalle del trabajo realizado por estas organizaciones.

■ ■ ■
EL IMPULSO DEL TALENTO
ES LA BASE DE NUESTRO
MODELO DE INNOVACIÓN.

Perfil profesional

El Grupo Caja de Ingenieros ha experimentado un crecimiento continuo de la plantilla en consonancia con el incremento de nuestra actividad. En 2019, alcanzamos los **490 profesionales**, un 3,6 % más respecto a 2018. En los últimos once años, el crecimiento de la plantilla ha sido de un 48,5 %, lo que posiciona al Grupo Caja de Ingenieros como un agente social con un papel protagonista en la creación de empleo de calidad.

Además del crecimiento continuo, el compromiso del Grupo se esfuerza en proporcionar puestos de trabajo estables cuya evidencia es el hecho de que el 96 % de la plantilla tenga contrato indefinido, siendo la práctica totalidad de los puestos de trabajo a jornada completa (99 %).

A través del Plan Estratégico IMPULSA 2019, hemos apostado por reforzar el modelo de gestión de personas y hemos profundizado en el desarrollo del talento y de las carreras profesionales. Al cierre de 2019, la plantilla estaba formada por un 58 % de hombres y un 42 % de mujeres.

Evolución de la plantilla 2008-2019



Contrato indefinido

472
personas

+20
respecto a
2018

Contrato temporal

18
personas

-2
respecto a
2018

DESDE 2008, NUESTRA PLANTILLA HA AUMENTADO UN 48,5 %.

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato indefinido	251	195	446	261	191	452	271	201	472
Contrato temporal	9	4	13	13	8	21	13	5	18
Total	260	199	459	274	199	473	284	206	490

El sector bancario y de seguros se caracteriza por tener una gran profesionalización y alta capacitación de los profesionales, hecho que se ve reflejado en el importante número de personas en las categorías profesionales “responsables y técnicos”, tal y como se muestra en la siguiente tabla. Actualmente, el 56 % de la plantilla son responsables y técnicos.

Nuestro equipo de personas se distingue por contar con talento relativamente joven: el 88 % de los profesionales que forman parte del Grupo están por debajo de los 50 años. Concretamente, la edad media en 2019 es de 40,86 años y la antigüedad media es de 8,93 años. Estos datos refuerzan el hecho de que el Grupo Caja de Ingenieros ofrece a sus empleados un lugar en el que desarrollar una carrera profesional a largo plazo.

El conjunto del equipo de profesionales del Grupo Caja de Ingenieros está referenciado a su correspondiente Convenio Colectivo.

Profesionales por categoría profesional y género

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores(as) con funciones comerciales, técnicas y administrativas	48 %	52 %	44 %	50 %	50 %	44 %	47 %	53 %	44 %
Responsables y técnicos	64 %	36 %	56 %	64 %	36 %	56 %	67 %	33 %	56 %
Total	57 %	43 %	100 %	58 %	42 %	100 %	58 %	42 %	100 %

Profesionales por grupos de edad y género

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	21	10	31	10	7	17	33	21	54
Entre 30-50 años	205	183	388	152	123	275	202	175	377
Mayores de 50 años	34	6	40	112	69	181	49	10	59
Total	260	199	459	274	199	473	284	206	490

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	68 %	32 %	7 %	70 %	30 %	9 %	61 %	39 %	11 %
Entre 30-50 años	53 %	47 %	84 %	53 %	47 %	80 %	54 %	46 %	77 %
Mayores de 50 años	85 %	15 %	9 %	87 %	13 %	11 %	83 %	17 %	12 %
Total	57 %	43 %	100 %	58 %	42 %	100 %	58 %	42 %	100 %

SELECCIÓN DE PERSONAS

La eficacia en la selección de personas es clave para el buen desempeño de la actividad del Grupo Caja de Ingenieros. Existe un procedimiento de selección de personal específico para el Grupo, en el que se explicita todo el proceso de selección: desde el primer instante que se identifica una necesidad de personal en la plantilla hasta la contratación final de la persona candidata, pasando por un análisis de afinidad entre la empresa y el solicitante.

Creemos que es esencial que las personas aspirantes estén alineadas con nuestros valores corporativos y con lo que este proyecto representa. Así, los perfiles identificados se adecúan a las expectativas esperadas, y además se establecen planes de desarrollo y desempeño que garanticen la sostenibilidad del negocio.

Nuevas contrataciones de profesionales por grupos de edad y género

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	11	4	15	20	11	31	17	13	30
Entre 30-50 años	23	20	43	26	17	43	19	19	38
Mayores de 50 años	4	1	5	0	1	1	1	1	2
Contrataciones	38	25	63	46	29	75	37	33	70

La atracción y retención del talento consta de las siguientes etapas



Atracción del talento

Gracias a la reputación y al posicionamiento del Grupo Caja de Ingenieros como empleador, accedemos a candidatos que son destacados profesionales del sector. En este sentido, las condiciones de acceso (retribución, beneficios sociales, flexibilidad horaria, desarrollo profesional, etc.) resultan competitivas, por lo que son una herramienta eficaz de captación del talento.



Retención del talento

Consideramos que la mejor manera de retener el talento pasa por ofrecer un crecimiento profesional a nuestros empleados, así como un entorno de trabajo que favorece el bienestar y la satisfacción del equipo. Esto se consigue a través de políticas de conciliación y de un cuidado paquete de beneficios sociales. La identificación y la integración de la cultura en el seno de la compañía debe ser uno de los ejes para la retención del talento.

Fruto del sólido crecimiento de la Entidad en los últimos años, el volumen de nuevas contrataciones se ha incrementado en un 11,1 % desde 2017. Hay que resaltar el incremento notable en el segmento de menores de 30 años, que ha crecido un 100 % con respecto a 2017 como resultado de la aplicación de los programas de contratación de recién titulados (*Talent Graduate Program*).

En líneas generales, durante 2019 hemos publicado un total de cuarenta y cinco ofertas de empleo, que han tenido un total de 39.260 visualizaciones, con un total de 7.386 solicitudes, lo que representa una ratio de solicitud del 19 %.

La ratio de rotación que se muestra en la tabla pone en relación las altas y las bajas respecto a la plantilla media. Esta ratio se ha mantenido estable en los últimos tres años tanto en la ratio general como en la ratio de rotación voluntaria.

Ratio del rotación

	2017	2018	2019
Altas	60	69	70
Bajas	52 (27 voluntarias)	55 (33 voluntarias)	49 (33 voluntarias)
Ratio de rotación ¹	12,25 %	13,28 %	12,22 %
Ratio de rotación voluntaria	9,52 %	10,92 %	10,58 %

1. La rotación se ha calculado dividiendo el total de altas y bajas entre dos, posteriormente se ha multiplicado por cien, y finalmente se ha dividido el resultado por la cifra media de la plantilla.



Indicadores de formación

En 2019 se impartieron 32.177 horas de formación para el equipo de profesionales, un 58 % más que el año anterior. Los diferentes programas de formación han contado con un total de 3.428 participantes.

Como se puede apreciar, las principales áreas temáticas recogidas en el Plan de Formación de 2019 han sido las relacionadas con las finanzas y la banca (34 %), los seguros (20 %) y los idiomas (9 %).

	2017	2018	2019
Horas totales de formación	30.002	20.259	32.177
Horas de formación por empleado	69,95	49,10	66,11
Número de participantes	2.101	2.345	3.428
Inversión/Masa salarial	1,55 %	0,93 %	1,16 %
Inversión media por empleado	942,98 euros	535,18 euros	680,16 euros

Porcentaje de horas lectivas 2019



Horas de formación

32.177

horas

680,16
euros de
inversión por
empleado

■ LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Cabe destacar la figura de los agentes de igualdad, cuyas funciones son las de ser el interlocutor e intermediario entre la Entidad y la plantilla en temas relacionados con la igualdad, además de conocer la situación particular de los profesionales y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en materia de igualdad. También poseen una posición activa a la hora de participar en el diseño e implementación de medidas de igualdad. Además, entre sus funciones también está la de analizar los casos de discriminación y, en caso de verificarse, proponer medidas correctoras.

En el Grupo Caja de Ingenieros tenemos un protocolo para la prevención del acoso sexual y laboral, con el fin de prevenir casos de acoso sexual, de acoso por razón de género y de acoso laboral.

■ INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Grupo fomenta la inclusión de personas con capacidades diferentes cumpliendo, además, con las principales leyes en esta materia, en concreto con la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad (LISMI). Contamos con ocho personas con diversidad funcional dentro de nuestra plantilla, las cuales representan un 2 % del total de personas empleadas por el Grupo Caja de Ingenieros.

Más allá del cumplimiento normativo, Caja de Ingenieros colabora con la Fundación Adecco, cuyo objetivo es la integración laboral de personas con diversidad funcional. Entre los diferentes programas que gestionan conjuntamente, destaca el “Plan



Familia”, que está destinado a mejorar las posibilidades de integración profesional de familiares de personas en plantilla que tengan alguna diversidad funcional.

Profesionales con discapacidad

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de profesionales	3	4	7	4	4	8	3	5	8
Porcentaje del total	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %

■ MEDIDAS DE CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

El Grupo Caja de Ingenieros promueve diversas medidas para mejorar las condiciones en el ámbito profesional.

■ ■ ■
CUIDAMOS DE NUESTROS
PROFESIONALES A TRAVÉS DE
INICIATIVAS PARA CONCILIAR
SU VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y
PROFESIONAL.

LA GESTIÓN DEL TIEMPO

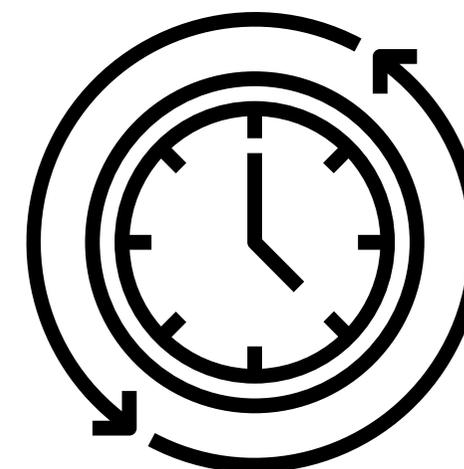
Flexibilidad horaria. La reducción de jornada por razones de guarda legal por tener a su cuidado directo algún menor de 12 años constituye un derecho individual tanto de hombres como de mujeres. Con una disminución proporcional del salario, entre un mínimo de una hora diaria y un máximo de la mitad de la duración de la jornada. Además:

- Flexibilidad en la entrada (8 horas a 11 horas) y salida (16:30 horas a 20:00 horas) para los turnos partidos.
- Facilidades para gestionar asuntos personales.
- Horario intensivo en agosto y vigilias de festivo.
- Posibilidad de horario intensivo los viernes durante el mes de julio.
- Horario intensivo durante la semana de festividad local (oficinas).

Política de luces apagadas. Hemos establecido una política de luces apagadas a partir de las 20 horas para evitar la prolongación de la jornada laboral.

Vacaciones. El periodo vacacional (veintidós días laborables) se podrá disfrutar durante todo el año natural. En el Grupo Caja de Ingenieros facilitamos la adaptación y el ajuste a las necesidades de la plantilla y ampliamos el plazo de disfrute.

Licencias. Establecemos la posibilidad de disfrutar adicionalmente de dos días de licencia no retribuida al año.



LA FAMILIA

Los profesionales cuentan con una serie de medidas que favorecen su situación familiar, adaptada a cada casuística.

- **Excedencia.** Existe la excedencia por motivos concretos como el cuidado de hijos menores de 3 años o la excedencia voluntaria especial.
- **Permisos de lactancia.** Por la lactancia de los hijos menores de 9 meses existe el derecho a permisos específicos según su situación.
- **Reducción de jornada.** Por razones de guarda legal.
- **Ayuda de estudios para hijos.** Nuestros profesionales con hijos a su cargo menores de 25 años tienen derecho a percibir una ayuda anual por hijo para estudios.
- **Seguro de Vida-Accidente.** Ofrecemos a nuestros profesionales un seguro de vida y accidente.

• **Permisos de maternidad y paternidad.** Nuestros profesionales disponen de los permisos de maternidad y paternidad a los que se pueden acoger por legislación.

Como se observa en la tabla, todos los profesionales con derecho a permiso lo han ejercido sin excepción. En 2019, treinta y tres personas de la plantilla se acogieron a su derecho a permiso de maternidad y paternidad. Además, de manera muy mayoritaria, prácticamente todos los profesionales regresan al trabajo tras finalizar el permiso; solamente unos pocos deciden solicitar una excedencia por cuidado de menores a cargo.

Profesionales

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Con derecho a permiso*	9	14	23	9	10	19	20	13	33
Hicieron uso del permiso**	9	14	23	9	10	19	20	13	33
Regresan al trabajo tras el permiso***	9	14	23	9	5	14	20	11	31
Siguen siendo profesionales doce meses después de finalizar el permiso****	9	14	23	9	8	17	20	11	31

*Número de profesionales que han tenido derecho a permiso parental, por género.

**Número de profesionales que se han acogido al permiso parental, por género.

***Número de profesionales que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental, por género.

****Número de profesionales que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo profesionales doce meses después de regresar al trabajo, por género.

EL FUTURO

Valoramos el desarrollo y la vinculación de la plantilla y por ello velamos por su futuro en aspectos esenciales como la formación, utilizada como herramienta básica para alcanzar cada uno de sus objetivos profesionales.

Ayuda de estudios para profesionales de Grupo Caja de Ingenieros.

El conjunto de la plantilla del Grupo Caja de Ingenieros que curse estudios reglados de entre una lista específica de estudios tendrá derecho a una ayuda equivalente al 90 % del importe de los textos y de la matrícula.

Por otra parte, contamos con ayudas para los estudios de los hijos de las personas en plantilla. En 2019, se alcanzaron un total de 373 ayudas, un 10,4 % más que en 2018.

Ofertas especiales de formación. El Grupo Caja de Ingenieros amplía el abanico de opciones formativas con condiciones especiales en diferentes centros formativos.

Plan de Pensiones de Empleo. Como parte de nuestro compromiso con el futuro de nuestro equipo de profesionales, y sensibles ante los retos que supone la previsión social para todos los profesionales, también contamos con un Plan de Pensiones de Empleo para el conjunto de colaboradores.

El Grupo Caja de Ingenieros realiza una aportación anual dirigida a toda la plantilla en su propio Plan de Pensiones de Empleo.

	2017	2018	2019
Número de ayudas por estudios propios	10	7	4
Número de ayudas de estudios para hijos	223	338	373
Número total de ayudas	333	345	377
Número de trabajadores beneficiarios de ayudas	226	224	228

LA SALUD

Seguro de Salud. El Grupo Caja de Ingenieros contrata un seguro de salud para sus empleados y da la opción a que puedan añadir a los familiares (cónyuge e hijos).

Conducta Preventiva Responsable. Este proyecto nació para mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales que forman el Grupo Caja de Ingenieros. Fruto de esta iniciativa se han realizado actividades orientadas a la salud, tales como talleres de *mindfulness* para la gestión del estrés, bonificación de cuotas de gimnasio, etc.

LA ECONOMÍA

En el Grupo Caja de Ingenieros ofrecemos a nuestros profesionales condiciones preferentes en productos y servicios bancarios con el propósito de atender a sus necesidades en este ámbito. Los productos que cuentan con una bonificación especial para los profesionales son:

- Tarjetas de débito y crédito
- Cuenta de valores
- VIA T
- Préstamos personales
- Cheques bancarios
- Préstamos hipotecarios
- PIAS
- Seguros

Además, los profesionales cuentan con la figura del Gestor Personal de Profesionales cuya misión es la de ofrecer asesoramiento financiero a los propios profesionales del Grupo.

■ RELACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES Y LA DIRECCIÓN

Velamos por garantizar una comunicación abierta y directa entre toda la plantilla y la Dirección General ofreciendo a las personas la posibilidad de trasladar sus inquietudes, ideas y aportaciones, así como facilitando los mecanismos adecuados para hacerlo. En este sentido, establecemos varios canales de comunicación interna para fortalecer los lazos.

- **Comités de empresa.** Los tres comités de empresa de la Entidad actúan en representación de los profesionales ante los órganos de gobierno. Asimismo, constituyen un mecanismo de participación y diálogo con la Dirección y se reúnen ambas partes con una periodicidad trimestral.
- **Desayunos con la Dirección General.** Mensualmente, se reúne un grupo reducido de profesionales, escogidos al azar, con la Dirección General. El objetivo es fomentar un espacio de debate en un entorno informal y relajado para intercambiar ideas, compartir opiniones y aprender de diferentes visiones de la realidad.

- **Buzón de sugerencias.** Se trata de un canal a través del cual se recogen las propuestas de mejora innovadoras por parte del equipo humano.
- **Red de impulsores de la innovación.** Creada en 2016, esta red permite constituir trimestralmente grupos de trabajo transversales para llevar a cabo proyectos específicos. En la actualidad, contamos con catorce grupos de trabajo que, centrados en diversas temáticas, impulsan la innovación y facilitan la participación de los profesionales.

- **Jornadas de acogida para nuevos profesionales.** Cada año se celebran las jornadas de acogida e integración de nuevos profesionales en las que participan la Dirección General y la Dirección del Área de Personas. Su objetivo es profundizar en los valores corporativos del Grupo Caja de Ingenieros, que deben guiar la actuación profesional diaria. Durante las jornadas, la Dirección tiene la oportunidad de dar la bienvenida en primera persona a cada nuevo profesional en un

ambiente distendido que favorece la integración en la Entidad.

- **Noticias del Comité de Dirección.** De manera periódica, se comunican, a través de la Intranet, las principales decisiones y acuerdos tomados en el Comité de Dirección para dar más transparencia de su gestión a todos los profesionales del Grupo.



7.3 SEGURIDAD EN EL TRABAJO



Velamos por que las personas desarrollen sus tareas en un entorno laboral seguro y en las condiciones laborales adecuadas. Por ello, desde el Grupo promovemos todas las medidas de prevención, tratamos con máxima atención los accidentes laborales e investigamos y llevamos a cabo las acciones correctivas pertinentes en cada caso.

El sistema de gestión de riesgos de Caja de Ingenieros se ha implementado siguiendo los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y se aplica al conjunto de profesionales y centros de trabajo.

Para hacer un análisis de la seguridad de los puestos de trabajo, contamos con un Servicio de Prevención. Además, a modo preventivo ofrecemos revisiones médicas anuales a toda la plantilla e impartimos formaciones en Prevención de Riesgos Laborales y en Emergencias al conjunto de los profesionales.

Otras de las medidas de prevención que llevamos a cabo son la impartición de formación en emergencias en línea, así como en primeros auxilios, y la

realización de simulacros de evacuación en los centros de trabajo más grandes.

En 2019, se contabilizaron un total de dieciocho accidentes, de los cuales doce causaron baja laboral. La mayor parte de los accidentes registrados se producen in itinere, es decir, en el trayecto del domicilio al centro de trabajo, y por su naturaleza se hace muy difícil poder tener una incidencia directa sobre ellos.



Accidentes

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes	5	4	9	5	6	11	10	8	18
Accidentes con baja	2	2	4	3	4	7	8	4	12
Días perdidos	201	66	267	32	6	38	252	25	277
Índice de frecuencia*	0,90	1,20	1,03	1,30	2,40	1,76	3,33	2,30	2,90
Índice de severidad**	0,45	0,20	0,34	0,07	0,02	0,05	0,53	0,07	0,33
Índice de incidencia***	7,69	10,05	8,71	10,95	20,10	14,80	28,07	19,51	24,49

*Índice de frecuencia: se ha calculado dividiendo el número de accidentes con baja entre el número de horas trabajadas, y, posteriormente, se ha multiplicado por 200.000.

**Índice de severidad: se ha calculado dividiendo el número de días perdidos entre el número de horas trabajadas, y, posteriormente, se ha multiplicado por 1.000.

***Índice de incidencia: se ha calculado dividiendo el número de accidentes con baja entre el número de profesionales, y, posteriormente, se ha multiplicado por 1.000.

Tal y como se muestra en la tabla de la página anterior, en 2019 se registraron un total de dieciocho accidentes, los cuales supusieron un total de 277 jornadas perdidas. Todos los accidentes laborales se investigan y se introducen acciones correctivas para reducir el riesgo y garantizar la seguridad de nuestros profesionales dentro de los centros de trabajo. En lo que se refiere a enfermedades profesionales, en 2019 no registramos ningún caso.

Queremos asegurarnos de que las condiciones laborales sean las mejores para la salud y el bienestar de nuestros profesionales. Al mismo tiempo, fomentamos los buenos hábitos y proporcionamos información y formación específica en materia de riesgos laborales para dotar de herramientas y procedimientos útiles a nuestra plantilla.

■ ■ ■
 QUEREMOS ASEGURARNOS DE
 QUE LAS CONDICIONES LABORALES
 SEAN LAS MEJORES PARA LA SALUD
 Y EL BIENESTAR DE NUESTROS
 PROFESIONALES

Absentismo

	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de absentismo por accidente laboral	0,35 %	0,15 %	0,26 %	0,05 %	0,01 %	0,04 %	0,39 %	0,05 %	0,25 %

	Unidades	2017	2018	2019
Número de profesionales cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud	Profesionales	459	473	490
Porcentaje de profesionales cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud	Profesionales	100 %	100 %	100 %

La totalidad de los profesionales en plantilla están cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud.



La gestión de la seguridad y la salud laboral se articula a través del Comité de Seguridad y Salud, del Servicio de Prevención y de la aplicación de políticas de gestión del riesgo.

Comité de Seguridad y Salud

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud que vela por el cumplimiento de la legislación y de las normativas internas en materia de prevención de riesgos laborales. Este comité está formado por tres representantes de la empresa y tres representantes de los trabajadores, quienes ejercen de delegados de prevención, y se reúne con una periodicidad trimestral.

Además, cualquier persona de la plantilla puede informar y hacer sugerencias en materia de prevención de riesgos y salud laborales por correo electrónico al Comité de Seguridad y Salud.

Servicio de Prevención

Consideramos que la prevención juega un papel fundamental para garantizar la seguridad de nuestros profesionales. Por eso, contamos con un técnico superior en Prevención de Riesgos Laborales que evalúa los diferentes puestos de trabajo de los diversos centros de trabajo de manera continuada. Asimismo, realizamos auditorías externas de prevención de riesgos laborales cada cuatro años.

El Servicio de Prevención está formado por personas técnicas especialistas en prevención de riesgos laborales que, con total independencia de la Entidad, dan apoyo a la función preventiva en la materia. En colaboración con el Área de Personas, también participan en las campañas e iniciativas de promoción de hábitos de vida saludables entre los trabajadores.

En el año 2017, hicimos una **encuesta de riesgos psicosociales** en la que se evaluaron las condiciones de trabajo y en la que se abordaron una serie de aspectos como el tiempo de trabajo, la autonomía, la participación, la carga de trabajo, etc. La muestra fue de 284 trabajadores y reflejó unos buenos resultados en todos los aspectos, y únicamente se detectaron como aspectos a mejorar la participación y la carga de trabajo. Para potenciar estos puntos, elaboramos un plan de acción que consiste en mejorar las vías de participación de los trabajadores y en dar un impulso a la automatización y digitalización de tareas que repercutirá en una reducción de la carga de trabajo.

Gestión de riesgos: riesgo de atraco

El riesgo más relevante en nuestro sector es el riesgo de atraco, que es evaluado periódicamente y para el que disponemos de criterios de actuación con el objetivo principal de proteger a las personas y garantizar la seguridad de clientes y profesionales. El Departamento de Seguridad es el responsable de definir las normativas y procedimientos, y el Área de Personas tiene la responsabilidad de formar y concienciar a toda la plantilla. Así, el sistema de protocolos y directrices, junto con la formación específica, prepara al equipo humano para que actúe de forma eficaz en caso de ser víctima de atraco.



LOS SOCIOS

— — — — —
LOS SOCIOS SON EL EJE VERTEBRADOR DEL GRUPO
CAJA DE INGENIEROS.

8.1 CALIDAD Y PROXIMIDAD EN NUESTRO SERVICIO

■ MODELO DE RELACIÓN CON EL SOCIO

Los socios son el eje vertebrador del Grupo Caja de Ingenieros. Nuestro modelo de banca cooperativa desempeña su labor social garantizando el acceso a productos bancarios y de crédito e impulsando el crecimiento de las economías familiares, profesionales y pymes, que generan un valor a largo plazo para el conjunto de la sociedad. Es este ejercicio de **responsabilidad con la sociedad** el que nos ha permitido superar riesgos económicos, políticos o sociales a lo largo de nuestra historia.

La banca cooperativa centra su atención en las necesidades de las comunidades profesionales, de las familias y de las pequeñas y medianas empresas, y prioriza el interés general y el bien común por encima de los intereses particulares, lo que contribuye al desarrollo territorial y sectorial.

Por ello, nuestro modelo de relación con la base social está orientado a generar valor y relación de confianza a largo plazo, una visión que se aleja del

simple enfoque de maximización de beneficios a corto plazo. Este modelo de relación se basa en los **principios de proximidad, transparencia e integridad**, que guían al Grupo Caja de Ingenieros en toda la cadena de valor de sus productos y servicios: desde el diseño, la comercialización y el servicio posventa hasta la gestión de reclamaciones y quejas.

Preservar el patrimonio de nuestros socios es esencial para la Entidad. Lo conseguimos gracias a una **gestión prudente** de los activos, hecho que garantiza la estabilidad financiera necesaria a través de ratios adecuadas de solvencia y liquidez y que mantiene **relaciones de confianza a largo plazo**.

Una de las máximas prioridades de la Entidad es presentar una gama de productos que respondan a las necesidades reales de nuestros socios y que sean adecuados a su perfil de riesgo, características y objetivos. En este contexto, el Grupo dispone de políticas sobre políticas como la Directiva Europea sobre los Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID), política crediticia responsable, aprobadas por el Consejo Rector, que fijan todos los criterios y procesos de

calidad del servicio y de protección de los derechos de todos los socios. Asimismo, establecen procedimientos para que se actúe siempre en beneficio del socio en términos de información, objetivos, costes y protección.

Política de Mejor Ejecución

Mediante esta política, se obliga a prestar un servicio de calidad a los socios en la ejecución de sus órdenes, de forma directa o a través de cualquier intermediario.

Política de Gestión de Conflictos de Intereses

Esta política tiene la finalidad de prevenir y gestionar los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la prestación de cualquier servicio o actividad de inversión o auxiliar entre la Entidad y su base social, o entre los distintos socios.

Política de Salvaguarda de Activos

Establece la obligación de adoptar las medidas adecuadas para proteger los instrumentos financieros y los fondos que le confíen sus socios para evitar la utilización indebida.

Política de Incentivos

Establece los principios y procedimientos para evitar conflictos generales por los incentivos que se puedan percibir de terceros.

Número de socios

204.112
socios

+9 %
respecto a
2018

Volumen de negocio

7,1
millones de euros

+15,39 %
respecto a
2018

Evolución 2019, una banca cada vez más próxima y accesible

En 2019, el número de socios ha aumentado un 9 %, concretamente un 11 % en Cataluña y un 2 % en el resto de España, lo que nos sitúa en la actualidad por encima de los 204.000. Este dato muestra una aceptación y un compromiso cada vez mayor, por parte de la sociedad, hacia el modelo de economía social y de banca cooperativa.

Durante este periodo, hemos gestionado un volumen de negocio superior a los 7,1 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 15,39 % respecto a 2018. Los productos en los que el componente de asesoramiento es importante han experimentado muy buenos resultados: el volumen gestionado en ahorro-previsión ha crecido un 14,4 %; y el volumen gestionado en inversión, un 14,4 %. Asimismo, el número de contratos del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras ha crecido un 4,3 %; y el volumen gestionado en este servicio para nuestros socios ha superado los 267 millones de euros (un 13,6 % más). Por su parte, la financiación ha sido

otro elemento clave y el número de hipotecas formalizadas por nuestros socios ha crecido un 11,7 %.

En cuanto a oficinas, hemos seguido ampliando nuestra red para llegar a todas las personas asociadas. El Grupo Caja de Ingenieros ha inaugurado en Granollers (calle de Alfons IV, 36) y Vilanova i la Geltrú (calle de La Habana, 22) dos oficinas AVANT fruto del acuerdo estratégico con MGC Mutua, que se firmó en diciembre de 2017.

Ambas oficinas constituyen centros de atención y asesoramiento personalizado y comparten espacios en las instalaciones de MGC Mutua. Estas oficinas cuentan con un equipo profesional de Caja de Ingenieros específicamente cualificado para las actividades de asesoramiento (inversiones, financiación o cobertura de riesgos-seguros) y, además, permiten desarrollar las funciones operativas de las oficinas bancarias convencionales. También disponen del servicio de caja, prestado exclusivamente por ATM.

La **oficina AVANT** es la respuesta de Caja de Ingenieros al crecimiento de la demanda de servicio que registra la Entidad, pero también a la **voluntad de prestar un trato personalizado y de valor, potenciando la multicanalidad del servicio a los socios**, gracias a la alta digitalización operacional bancaria. Este nuevo formato permite, además, evitar los costes de las oficinas bancarias tradicionales e impulsa a la digitalización del servicio sin desestimar la prestación necesaria de servicios de valor por parte de profesionales en relación directa con los socios.

Por otro lado, durante 2019, hemos trasladado la **Oficina 2 de Barcelona**, situada desde hace veintiocho años en la calle **Torrent de l'Olla (Gràcia Nova)**, a una nueva ubicación en la **calle Còrsega, 410** (Gràcia-Verdaguer) para ofrecer al socio un servicio de proximidad desde un espacio más amplio y céntrico. La nueva oficina cuenta con dos plantas de imagen renovada y moderna, y dispone de una sala con una capacidad para cincuenta personas, una ventaja que nos permite organizar talleres, reuniones y otros eventos de interés para la comunidad de socios.

En la planta superior de esta nueva oficina, hemos ubicado el **Agile Center**, un espacio en el que la tecnología, la multicanalidad, la digitalización y el asesoramiento de valor especializado son los elementos fundamentales para poner al socio en el centro del servicio, como fase avanzada del concepto de oficina bancaria entendida como un espacio físico.

Se trata de una nueva iniciativa para seguir creciendo y evolucionando en nuestro servicio a los socios, y que ofrece nuevos perfiles profesionales que liderarán el cambio hacia un modelo de atención moderno que aporte mayor valor y calidad de servicio. Asimismo, permitirá mejorar la calidad y efectividad, así como el desarrollo profesional del equipo de Caja de Ingenieros.

La agilidad es la cualidad que cualquier empresa necesita para afrontar con éxito el nuevo contexto económico. En Caja de Ingenieros trabajamos con ilusión y esfuerzo iniciando un camino conjuntamente con los Gerentes *Agile* y los socios.

Ser Gerente *Agile*

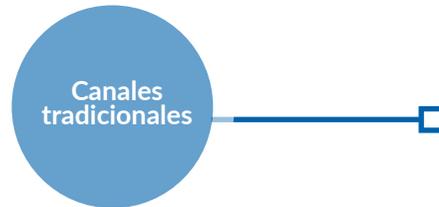
- Somos más ágiles, flexibles, proactivos y próximos a los socios.
- Ofrecemos un servicio exclusivo de gestión adaptado a las necesidades de los socios: visitas presenciales en cualquier lugar, gestión a distancia y videoconferencias, siempre con profesionales altamente cualificados para dar el mejor asesoramiento.
- El equipo está formado por gerentes especialistas en Banca de Empresas ubicados en Barcelona, Madrid y Sevilla, y gerentes especialistas en Banca Personal en Barcelona, que disponen de movilidad y flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los socios, independientemente de la oficina a la que estén adscritos, y que, a su vez, prestan asesoramiento proactivo.
- El objetivo es potenciar la operatividad y transaccionalidad digital de los socios en un momento en el que la Entidad apuesta y avanza en la incorporación de nuevas funcionalidades de relación con su base social.



■ CANALES DE COMUNICACIÓN

Tal y como se ha recogido anteriormente, nuestro modelo de relación con los socios se basa en los principios de proximidad, transparencia e integridad. Por ello, contamos con diferentes canales de comunicación, los cuales aseguran nuestro acercamiento a un público amplio y diverso.

En 2019, nos hemos mantenido al lado de nuestros socios y nos hemos comunicado con ellos de una manera directa.



Ocho talleres en distintas ciudades de España.
Seis cursos de formación de la Fundación Caja de Ingenieros en Barcelona y Madrid.
Cinco actos institucionales en Barcelona y Madrid.

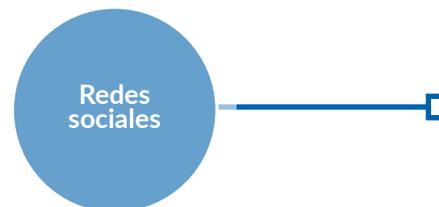


Un ejemplar de **Ingenieros INFO**.
 Seis ejemplares de **Gestion@**.
 Dos ejemplares de **Carta al Inversor**.



En 2017, creamos el **blog Caja de Ingenieros** como uno de nuestros canales en línea. En 2019, se ha consolidado como uno de los canales corporativos más relevantes y ha alcanzado un total de 105.000 visitas durante el año, un incremento del 70 % respecto al año anterior.

En total, hemos publicado **126 posts**. El artículo más leído ha sido el titulado "Cómo cambiar hábitos para mejorar tus ahorros", de Francisco José Sánchez Utgé, profesional del Departamento de Mercado de Capitales.



Nuestras redes sociales son un canal no presencial de interrelación con el socio que, además de divulgar contenidos corporativos y comerciales, sirven como canal directo e inmediato de intercomunicación con ellos.



Twitter y Facebook. Son los canales más utilizados por los socios a la hora de comunicarse de manera rápida, inmediata y efectiva. En 2019, hemos observado en Twitter un aumento orgánico de la comunidad tanto en las cuentas de Caja de Ingenieros (un 4 % más que en 2018) como en los perfiles de la Fundación (un 17 % más que en 2018), teniendo en cuenta los perfiles en castellano y catalán. Con respecto a Facebook, la comunidad ha manifestado un aumento de un 7 % en el perfil de la Fundación.

Twitter

36.360 13.008

Caja de Ingenieros

Fundación
Caja de Ingenieros

FaceBook

16.767 900

Caja de Ingenieros

Fundación
Caja de Ingenieros

Instagram. Lo que comenzó como un experimento en 2018 con el perfil de @economiasostenible, se ha convertido en 2019 en un canal de referencia para conversar sobre sostenibilidad, acción social y la RSC del Grupo. Hemos realizado con éxito la primera acción de marketing de *influencers* con gran impacto y hemos llegado a un público objetivo relativamente joven (de entre 18 y 25 años), al cual no se acostumbra a llegar a través de los medios tradicionales. Además, destacamos la acción que llevamos a cabo con seis *microinfluencers* seleccionados. Concretamente, los impactos de sus posts han superado el millón de impresiones entre sus seguidores.

Instagram Caja de Ingenieros

6.287

seguidores

LinkedIn. Es un canal social profesional que tiene cada vez más peso en el entorno laboral. Contamos con un perfil profesional y con cuatro subpáginas que corresponden a nuestras filiales (Ingenium Shopping, Fundación Caja de Ingenieros, Caja Ingenieros Vida y Caja Ingenieros Gestión). Este canal ha reflejado un importante crecimiento de seguidores durante el 2019 respecto al 2018 y hemos llegado a los 10.600 seguidores, lo que supone un aumento del 54 %.

LinkedIn Caja de Ingenieros

10.632

seguidores

YouTube y material audiovisual. En 2019, hemos editado siete vídeos a través de canales audiovisuales, como YouTube, con el objetivo de llegar a un público más amplio. Destacamos el alcance del vídeo de la joven activista Carlota Bruna, que participó en la recogida de plásticos que organizamos en la Barceloneta, que consiguió 41.000 visualizaciones.

■ ORIENTADOS HACIA LA SATISFACCIÓN

Es precisamente esta manera de hacer lo que permite que el índice Net Promoter Score (NPS) según STIGA -el cual mide el grado de satisfacción medio del cliente- sea de un **49,9 %** en 2019 en comparación con el 4 % de media del sector. Una cifra que refleja el elevado grado de compromiso y satisfacción de los socios con nuestra Entidad.

Una nueva forma de conectar con los socios

La transparencia en la información y comercialización de nuestros productos y servicios es un elemento clave en la comunicación con la base social.

En 2019, hemos implantado una nueva forma de conectar con los socios con el objetivo de buscar más claridad, precisión y transparencia para transmitir nuestros principales valores con sencillez y sin tecnicismos. Así conseguimos llegar a nuestros socios de forma cercana, hablándoles de tú a tú y mostrándoles pendientes de sus necesidades particulares.

Además de los canales tradicionales como las oficinas y la atención telefónica, hemos innovado en los canales digitales, el principal medio para llegar a nuestros

socios, incrementando la seguridad de los entornos web y móvil y mejorando su experiencia de uso.

Los correos electrónicos personalizados, en los que usamos un lenguaje cercano e imágenes de apoyo, son, junto con las notificaciones push y los SMS, algunos de los canales que nos permiten una comunicación más directa, clara y efectiva con nuestros socios. Facilitan las comunicaciones relacionadas con las novedades en nuestra gama de productos y servicios, así como las noticias relevantes, o bien permiten la gestión de sus cuentas.

Asimismo, se han activado un conjunto de novedades que se han desarrollado con herramientas de análisis e información financiera, productos disponibles para su contratación y un servicio de asesoramiento. Estas mejoran no solo la protección y transparencia con los socios, sino también los servicios sobre mercados y los instrumentos financieros.

El 85 % de nuestros profesionales de la red comercial contaron, en 2019, con la certificación para poder asesorar de acuerdo con MiFID II. El resto de los profesionales son, en general, nuevas incorporaciones que están en curso de obtener dicha certificación, pero que pueden ejercer las funciones de asesoramiento con la debida supervisión.

Asesoramiento

Los procesos de asesoramiento y comercialización facilitan a los socios la información necesaria en todo momento para que realicen una gestión eficiente de sus recursos financieros y un uso apropiado de nuestros servicios.

Atención individual y personalizada

El equipo de profesionales de la Entidad ofrece una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada una de las personas que requiere nuestros servicios.

Información transparente

El Grupo Caja de Ingenieros pone a disposición de los socios un catálogo de productos clasificados según su naturaleza, riesgos inherentes y complejidad. El objetivo es proporcionar información transparente que permita alcanzar un conocimiento adecuado a través de la contratación de productos o servicios. Nuestra finalidad es proteger a nuestros socios ofreciéndoles la información suficiente para que escojan el producto de inversión más adecuado.

Gestión de quejas y reclamaciones

El Grupo pone a disposición de los socios diferentes canales para gestionar cualquier queja, reclamación o sugerencia. El Servicio de Atención al Socio/Cliente, que recoge las quejas o reclamaciones derivadas de los organismos oficiales o de la red de oficinas, tiene la independencia necesaria para emitir la correspondiente resolución vinculante para la Entidad. Las reclamaciones se analizan según tipología para plantear acciones de prevención y corrección.

En la tabla siguiente se muestra un desglose comparativo entre 2018 y 2019 de las quejas y reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Socio/Cliente, en la que destaca el descenso del número de reclamaciones en materia de gastos hipotecarios en 2019.

El Grupo Caja de Ingenieros no ha estado sujeto a sanciones administrativas por parte de organismos oficiales en la distribución de sus productos y servicios, ni por incumplimiento de normativas o de los códigos voluntarios internos de la Entidad.

Con el objetivo de detectar aspectos de mejora en relación con políticas, normativas y procesos internos, hemos realizado tareas de seguimiento y análisis pormenorizado de las quejas y reclamaciones, así como de los informes emitidos por los servicios de reclamaciones de los organismos oficiales. En este sentido, durante 2019 se han implementado diferentes mejoras en la comunicación con los socios para informar de forma más clara y transparente sobre la contratación de productos.



	2018	2019
Quejas y reclamaciones gestionadas por el servicio	167	147
Admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Socio/Cliente	164	136
Rechazadas por el Servicio de Atención al Socio/Cliente ¹	3	11
Quejas y reclamaciones resueltas durante el ejercicio	159	112
Favorables a los socios	17	10
Favorables al Grupo	134	68
Otros conceptos ²	8	34
Pendientes de resolución durante el ejercicio	5	24
Resueltas durante el ejercicio que proceden de ejercicios anteriores	12	5

¹ Estas quejas y reclamaciones han sido rechazadas por el Servicio de Atención al Socio/Cliente, bien por no reunir en su presentación los requisitos exigidos en su Reglamento, bien porque, previamente, han sido resueltas a favor del socio por allanamiento de la Entidad.

² Las quejas o reclamaciones se han resuelto a favor del socio con allanamiento de la Entidad.

8.2 RESPONSABILIDAD EN NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



■ PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

El Grupo Caja de Ingenieros está fuertemente comprometido con la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la gestión de los diferentes productos y servicios. Adicionalmente, y de acuerdo con los valores cooperativos (integridad, compromiso, excelencia, profesionalidad y proximidad), la Entidad contribuye en diez de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que

promueve la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el marco de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible. Además, creemos que las inversiones financieras se pueden llevar a cabo de manera responsable y, por este motivo, en 2006, fuimos una de las primeras entidades a nivel nacional en registrar un fondo con la etiqueta Inversión Socialmente Responsable (ISR).

A continuación, se muestran las diez claves que evidencian las diferentes acciones socialmente responsables que llevamos a cabo en materia de inversión financiera.



LA ENTIDAD CONTRIBUYE EN CATORCE DE LOS DIECISIETE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

1. Los principios ISR son clave para escoger nuestras inversiones.

Como banca cooperativa, siempre hemos abogado por una inversión responsable realizada a través de las instituciones de inversión colectiva (IIC). Por ello, antes de iniciar un proceso de inversión en una empresa, se tiene en cuenta no solo el análisis tradicional financiero, sino también una serie de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). En 2019, la inversión socialmente responsable se incrementó en 80 millones de euros y se llegó a un total de 364 millones gestionados entre fondos de inversión y planes de pensiones ISR.

2. Desde 2014, la adhesión a los PRI garantiza nuestras políticas de inversión responsable.

Los principios de la vinculación con los PRI, promovidos por la UNEP Finance Initiative y la United Nations Global Compact (dos organizaciones vinculadas a las Naciones Unidas), son seis:

- Integrar las cuestiones de ASG (ambiental, social y de gobernanza) en el momento de invertir y de tomar decisiones.
- Incluir las cuestiones de ASG en las propias prácticas y políticas de actuación de la empresa y adoptar una función activa como accionistas.
- Buscar que las entidades en las que se invierte sean transparentes en cuestiones de ASG.
- Promover estos principios en la industria de la inversión.
- Trabajar para mejorar la efectividad de los principios.
- Informar sobre las actividades y el progreso actual de los principios.

Esta iniciativa promueve políticas ambientales a favor de la sostenibilidad medioambiental, del compromiso en la lucha contra el cambio climático y también de la eficiencia energética. Por otra parte, también tiene en cuenta aspectos sociales fundamentales como el respeto a los derechos humanos, la igualdad de género y las políticas de prevención de los riesgos laborales. Finalmente, aboga por el mantenimiento de relaciones laborales justas con clientes y proveedores, así como por la lucha contra el fraude, la corrupción y la independencia de la Dirección.

Desde el **UN Principles for Responsible Investment** (PRI), se cree que para crear valor a largo plazo es necesario trabajar un buen sistema financiero global que sea totalmente eficiente y sostenible desde el punto de vista económico. Si se lleva a cabo una buena gestión, estas acciones serán beneficiosas para el medioambiente y también para nuestra sociedad.



3. Contribución a la descarbonización de la economía.

El Grupo Caja de Ingenieros es consciente de que las consecuencias del calentamiento global no solo afectan al medioambiente, sino que también perjudican todos los sectores de la economía.

Es por ello que, como grupo financiero, realizamos acciones para reducir estos daños como medir la huella de carbono de nuestras carteras de inversión y hacer difusión entre nuestros socios de los riesgos que comporta el cambio climático. Otra de nuestras acciones es adoptar políticas de gestión de activos responsables que tengan en cuenta el impacto de las inversiones en el medioambiente y, por lo tanto, su repercusión en el cambio climático. En este sentido, somos la primera entidad financiera nacional en promover un fondo, el CI Environment ISR, FI, y un plan de pensiones, el CI Climate Sustainability ISR, PP, que, además del tradicional análisis financiero, enfocan la actuación en la inversión en empresas con impacto positivo sobre el medioambiente.



DESDE 2017, EN CAJA INGENIEROS GESTIÓN PUBLICAMOS ANUALMENTE NUESTRA HUELLA DE CARBONO CON EL OBJETIVO DE PROMOVER LA INVERSIÓN EN COMPAÑÍAS DE MENOR IMPACTO CLIMÁTICO Y, ASÍ, REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE LAS INVERSIONES DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN.

4. Más allá de la exclusión, la integración.

En 2019, nos adherimos a la iniciativa de PRI para excluir las armas controvertidas (minas antipersona, biológicas y químicas, entre otras) de los índices bursátiles genéricos. De esta forma, nuestra Entidad amplía su compromiso para la exclusión de nuestra cartera de inversión de aquellas empresas fabricantes de armas, explosivos o vehículos militares, así como de las que se dedican a la elaboración de tabaco. Tampoco invertimos en compañías con una deuda que esté clasificada con un Índice de Desarrollo Humano (IDH) medio o bajo, según la ONU. Además de excluir sectores económicos y empresas con índices débiles de sostenibilidad social, aplicamos metodologías innovadoras de integración en nuestra aproximación a las inversiones sostenibles como estrategia que define las políticas de inversión de los vehículos gestionados.

5. Caja de Ingenieros Gestión cuenta con políticas específicas de inversión socialmente responsables (ISR).

La etiqueta ISR implica invertir en compañías que tengan una mejor calificación ASG, que considera la selección de compañías mejor posicionadas en los ámbitos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

6. Huella de carbono.

En febrero de 2019, se publicó el *Informe Montreal Pledge* de Caja Ingenieros Gestión. Este acuerdo surgió a iniciativa del PRI y tiene como objetivo que las empresas gestoras de activos informen sobre la huella de carbono de sus carteras. La idea es promover la reducción de la emisión de carbono que se produce por parte de las acciones de inversión. Desde 2017, en Caja Ingenieros Gestión publicamos anualmente la huella de carbono con el objetivo de promover la inversión en compañías de menor impacto climático.



7. Acciones para mejorar el compromiso *engagement* y activismo accionarial.

En colaboración con la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE), se publica anualmente un informe sobre la transición hacia una economía baja en carbono. En este informe se proponen alternativas más respetuosas con el medioambiente y se analizan los desafíos y oportunidades asociados al desarrollo sostenible de distintos sectores.

Asimismo, Caja de Ingenieros Gestión modifica la política de voto de los accionistas con el fin de mejorar su análisis y amplía el análisis y gestión delegada de voto a las compañías del CdE ODS Impact ISR, FI (CI Environment ISR, FI, y Fonengin ISR, FI, ya incluidas en 2018 y 2017 respectivamente).

8. Inversiones de impacto.

La gestora del Grupo Caja de Ingenieros aporta parte de la comisión de gestión del Fonengin ISR (0,03 % anual sobre el patrimonio) a la Fundación Caja de Ingenieros para impulsar proyectos de carácter social como la protección del medioambiente, la mejora de la calidad de vida, la integración de personas en riesgo de exclusión, el voluntariado y cooperación asistencial, el fomento de la investigación para la formación laboral y empresarial, el apoyo a la formación académica, profesional y los valores cooperativos. El objetivo de la Fundación es contribuir al buen desarrollo social, económico y cultural de nuestros socios y de la sociedad a través de nuestro compromiso.

9. Promoción e impulso de la ISR.

En el año 2013, desde Caja de Ingenieros entramos a formar parte de Spainsif, una asociación sin ánimo de lucro que promueve la inversión socialmente responsable en España. Entre otras acciones, cada año el Grupo Caja de Ingenieros participa y patrocina algunos de los actos incluidos en la semana ISR, que tiene un carácter formativo y divulgativo sobre lo que representa la inversión socialmente responsable. Se enumeran los principales retos de la ISR a nivel nacional, en los que se destaca la necesidad de realizar actividades de ahorro de inversión siguiendo criterios ISR con estrategias de aproximación.



10. Distinción en sostenibilidad según Morningstar.

Todos nuestros fondos ISR (CdE ODS Impact ISR, FI, CI Environment ISR, FI, y Fonengin ISR, FI) gozan de la máxima calificación en sostenibilidad Morningstar y hacen valer la integración de los valores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en el proceso de inversión. La calificación del *Rating* de Sostenibilidad de Morningstar mide el grado de riesgos y oportunidades ASG de las empresas incluidas en los fondos de inversión o planes de pensiones.

“SI ACTUAMOS HOLÍSTICAMENTE E INCORPORAMOS RIESGOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO O DE ÍNDOLE SOCIAL, LOGRAMOS MEJORAR LAS PRESTACIONES DE NUESTRA CARTERA, POR EJEMPLO, EN TÉRMINOS DE RENTABILIDAD-RIESGO”.

Xavier Fàbregas, director general de Caja Ingenieros Gestión

– *El Economista*, 2019

■ LA INNOVACIÓN Y LA PERSONALIZACIÓN, MOTORES DE NUESTROS PRODUCTOS

Nuestra vocación de responsabilidad social se traslada también a la innovación. La creación y gestión de productos de inversión socialmente responsable que tienen en cuenta criterios financieros y extrafinancieros como son los de sostenibilidad y medioambientales, con un importante foco en la lucha contra el cambio climático.

La orientación al socio impone un cambio radical en los procesos de relación que mantenemos con él. Es necesario tener el mejor conocimiento de las necesidades de los socios para ofrecerles el servicio de calidad que nos hemos propuesto.

El Plan Estratégico IMPULSA 2016-2019 promueve una actuación basada en segmentos de socios con el fin de mejorar y personalizar los servicios que les ofrecemos.

Personalizamos el asesoramiento y los servicios que ofrecemos monitorizando para dar respuesta de forma ágil y rápida a los cambios de la demanda de servicios y para adelantarnos a sus necesidades.

La creación de nuevos productos y servicios se realiza siguiendo un protocolo que vela por los intereses y seguridad de los socios, de manera que se respetan los principios y valores cooperativos de la Entidad. De ese modo, el cien por cien de nuestros productos han sido evaluados para garantizar su idoneidad, transparencia y adecuación.

Cada uno de nuestros productos y servicios disponen de una ficha y de un manual en los que se recogen los procesos de comercialización, así como la introducción y mantenimiento en nuestros sistemas. Además, las guías de actuación comercial unifican la calidad del servicio en las etapas de preventa y posventa.

El reto es personalizar los servicios que ofrecemos a través de soluciones flexibles y globales (financieras, aseguradoras y de previsión) de forma que otorguen garantía de transparencia, de consistencia y de conveniencia.

BANCA PERSONAL Y PREMIUM

Los socios del segmento de Banca Personal y Premium disponen de un Gerente Personal, altamente cualificado y acreditado por la European Financial Planning Association (EFPA) o superior.



Este coordina su actividad con las diferentes áreas de negocio y ofrece un asesoramiento integral que ayuda a adaptar correctamente las inversiones financieras, los planes de ahorro y/o financiación o las coberturas de riesgos en el ámbito asegurador de los socios, según sus necesidades y de acuerdo con su perfil de riesgo.

Nuestro equipo de profesionales, a través de la interlocución, ayuda a los socios de este segmento a descubrir sus necesidades financieras a través del análisis de las variables determinantes como circunstancias pasadas, presentes y futuras, edad, patrimonio disponible, situación profesional y familiar y otros aspectos de interés.

Una vez determinado el perfil inversor y sus necesidades, el Gerente Personal prepara la propuesta de servicio en estrecha colaboración con los diferentes equipos de gestión de negocio del Grupo, siempre de acuerdo con la coyuntura actual y las expectativas económico-financieras.

Entre los servicios que ofrecemos están la financiación, la previsión social, la gestión patrimonial, los seguros y la cobertura de riesgos.

- **Asesoramiento en la selección de activos financieros:** fondos de inversión, planes de pensiones, renta variable, renta fija, seguros de ahorro-vida, ETF y mercado monetario.
- **Asesoramiento en el diseño de carteras de inversión personalizadas,** tanto globales como por activos financieros.
- **Gestión Discrecional de Carteras.**
- **Medida de la gestión y el control de riesgos.**
- **Informes de seguimiento económico y financiero.**
- **Además de otros servicios como financiación, previsión social, gestión patrimonial, seguros y riesgos.**

BANCA PERSONAL Y PREMIUM

Las características más relevantes del modelo de **Asesoramiento en la Gestión Patrimonial** son:

- Objetivos de preservación de capital (mediante procesos de generación de valor, diversificación y optimización de carteras).
- Delegación de la gestión: gestión discrecional de carteras.
- Optimización financiero-fiscal.
- Seguimiento detallado y personalizado de la cartera gestionada.
- Optimización de la estructura del patrimonio financiero, según la situación y las necesidades patrimoniales y personales del socio.
- Diseño personalizado de la cartera de inversiones financieras en función de la visión económica de nuestro equipo de gestión de inversiones.
- Gestión de los riesgos.

Para Caja de Ingenieros es muy relevante aportar valor. Por ese motivo, elaboramos publicaciones sobre la situación macroeconómica y sobre la evolución y las perspectivas de los mercados financieros. Asimismo, editamos informes estratégicos de asignación de activos financieros (Asset Allocation), carteras modelo e informes especiales sobre acontecimientos importantes en los mercados.

- Guía de Servicios de Banca Personal.
- Cuadernos de finanzas y seguros: Guía de inversiones.
- Definición de los perfiles de riesgo - Strategic Asset Allocation según el perfil inversor.

En el ámbito del **Asesoramiento en Seguros**, se integran las soluciones a medida para la gestión de los diferentes riesgos.

- Visión completa. Elaboramos una propuesta individualizada aportando el análisis de los riesgos, recomendaciones para una

gestión adecuada y una propuesta de cobertura adaptada a las necesidades.

- Facilitamos la gestión. Integramos en un único documento el análisis conjunto de todos los riesgos y valoramos las ventajas de cobertura y precio en un formato de fácil comprensión.
- Servicio que no finaliza. Nuestro compromiso es gestionar adecuadamente todos los riesgos y revisarlos periódicamente. Efectuamos un seguimiento para mantener al socio informado del estado de cualquier trámite o reclamación a través del servicio de atención y soporte.

Y en el ámbito de **Previsión**, acompañamos a los socios en la toma de decisiones analizando los objetivos de la pensión para la jubilación.

- Realizamos una simulación de su jubilación y una proyección de su pensión pública.

- Determinamos un objetivo de renta para complementar la pensión.
- En función del objetivo de ahorro, del perfil de riesgo del socio y de sus preferencias de inversión, elaboramos diversos escenarios de inversión para la consecución del objetivo.
- Efectuamos un seguimiento periódico de su plan de ahorro para adecuarlo cuando corresponda, sin perder de vista el objetivo marcado.

Todos los servicios de asesoramiento siguen una correcta y adecuada filosofía y una metodología basada en:

- Conocimiento de las necesidades.
- Definición del perfil de riesgo.
- Ajuste dinámico.
- Responsabilidad social.

BANCA RETAIL

JÓVENES

Las nuevas generaciones digitales tienen unas necesidades concretas en lo que se refiere a servicio y financiación, con especial atención a su formación, al inicio de su etapa laboral o a sus proyectos de emprendimiento.



IMAGINA es el programa de Caja de Ingenieros dirigido a facilitar a los jóvenes el acceso a los servicios financieros y aseguradores que necesitan. Con este programa, pueden iniciarse en la gestión de su dinero, realizar y recibir transferencias, ingresar su primera nómina, obtener descuentos en sus compras con Ingenium Shopping Joven, conseguir financiación para sus estudios universitarios y de posgrado, comprar su primer coche o moto, realizar viajes y estancias en el extranjero y obtener seguros para jóvenes, entre otras muchas posibilidades. Además, les proporciona acceso a toda la operativa digital, las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo, y les permite disfrutar de condiciones muy ventajosas en estancias en el extranjero, coberturas de accidentes, pagos digitales con IngenierosPAY, etc.



IMAGINA ES EL PROGRAMA DE CAJA DE INGENIEROS DIRIGIDO A FACILITAR A LOS JÓVENES EL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y ASEGURADORES QUE NECESITAN.

Tarjeta MOVE

La tarjeta de débito/crédito para menores de 26 años que permite a sus usuarios retirar efectivo gratis, tanto en el ámbito nacional como internacional, y que está fabricada con un material sustituto del plástico para reducir al máximo su impacto medioambiental.

La tarjeta se ha fabricado con un sustituto del plástico, llamado ácido poliláctico (PLA), que se produce a partir de fuentes renovables como el maíz. Dicho material se puede reciclar para generar su resina inicial, sin perder la calidad. Además, es biodegradable, no genera emisiones de carbono y no es tóxico si se incinera.



BANCA RETAIL

FAMILIAS

Caja de Ingenieros acompaña a las familias durante toda su vida, comparte con ellas proyectos e ilusiones y les proporciona los productos y servicios financieros y aseguradores que precisa cada uno de sus miembros, en cada momento. Nuestros servicios abarcan a todo tipo de familias: las que empiezan un proyecto en común, las que crecen, las que encuentran su hogar, las que buscan la mejor formación para sus miembros e incluso las que ven que sus hijos empiezan su propio proyecto lejos del hogar.

Los productos y servicios dirigidos al segmento de familias se centran en la gestión del día a día, con ventajas en la domiciliación de la nómina y de los recibos, en la adquisición de tarjetas de débito y de crédito y en el fácil acceso a sus cuentas y operativa a través de los canales móvil e internet.

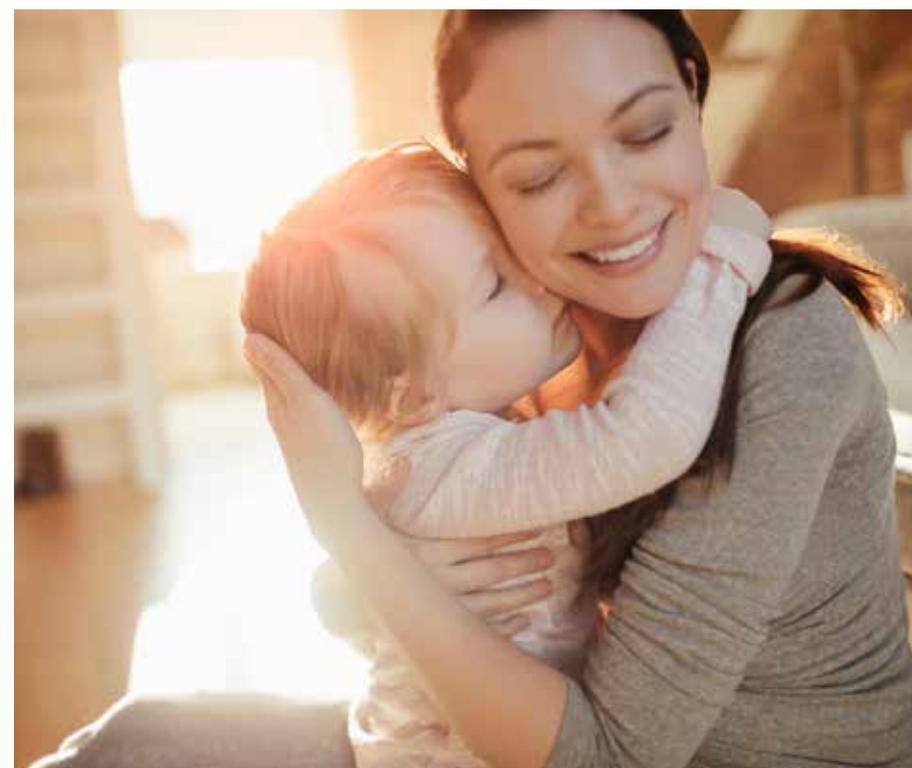
En su etapa de creación de patrimonio, proporcionamos la financiación necesaria para la adquisición de la vivienda u otros inmuebles, así como de los vehículos que necesiten.

Nuestros profesionales cuentan con la máxima experiencia para asesorar y canalizar el ahorro en los instrumentos que mejor se adaptan a cada perfil de riesgo y objetivos. También ofrecemos apoyo para proyectar una previsión de ahorro que complementa la pensión de jubilación.

Del mismo modo, aconsejamos sobre los seguros más adecuados para proteger sus riesgos personales, familiares y patrimoniales. Evaluamos los riesgos que son realmente importantes para la familia, analizamos las circunstancias personales y realizamos una propuesta individualizada con las mejores soluciones y coberturas para cada caso en particular.



DAMOS RESPUESTA A LAS
NECESIDADES FINANCIERAS
DE LAS FAMILIAS.



BANCA RETAIL

PROFESIONALES

Los profesionales evolucionan continuamente durante toda su vida laboral. Por ello, los servicios financieros requieren de propuestas distintas según su momento vital.

Nuestra voluntad es facilitar a los profesionales su día a día para que puedan centrarse en sus proyectos y, para ello, ponemos a su disposición las herramientas necesarias para la gestión de su negocio a través de la Cuenta Profesional.

En Caja de Ingenieros creemos en los proyectos de nuestros socios y los apoyamos en el desarrollo de su negocio o actividad profesional. Para ello, elaboramos el estudio personalizado de su propuesta y ponemos a su alcance una amplia gama de modalidades de financiación que se adaptan al máximo a sus características personales. Además, llevamos a cabo un asesoramiento integral para los excedentes de ahorro y buscamos los mejores instrumentos de inversión.

A través de un servicio individualizado de asesoramiento en seguros, analizamos todos los riesgos inherentes a su actividad (instalaciones, personales, de responsabilidad civil y cibernéticos) para ofrecerles una propuesta a su medida. Asimismo, disponemos de un plan de protección personal para autónomos.

También aportamos asesoramiento para complementar su pensión por jubilación y los ayudamos a planificar el ahorro con esta finalidad. A través del Simulador de Previsión, realizamos la proyección económica de jubilación contemplando incluso posibles contingencias vitales (incapacidad temporal, invalidez, viudedad y muerte) para adecuar una propuesta de planificación futura.

+65

En Caja de Ingenieros queremos estar al lado de los socios durante toda la vida. A partir de los 65, ponemos a su disposición productos y servicios especialmente diseñados para esta etapa, con el objetivo de ayudar a:

- **Vivir con comodidad**, con ingresos suficientes para encarar todos los proyectos.

Por este motivo, ofrecemos el Servicio de Asesoramiento Patrimonial y nos adaptamos a las necesidades e intereses de cada persona como, por ejemplo, invertir en empresas concienciadas con el medioambiente o prestar un servicio completamente delegado en nuestros expertos mediante la Gestión Discrecional de Carteras de Inversión para no tener que preocuparse por la evolución de los mercados financieros. Asimismo, podemos estudiar si hay una vivienda en propiedad y complementar la pensión con una Hipoteca Inversa. También disponemos de financiación para proyectos.

- **Vivir con tranquilidad**: nos ocupamos de todo cuando más nos necesitan.

Asesoramiento fiscal: planificamos el rescate de los planes de pensiones buscando el mayor beneficio y aprovechamiento de las ventajas fiscales.

Seguro de Decesos: asegurarnos de que los trámites y servicios están cubiertos en caso de fallecimiento, sin pagos adicionales, y con la mejor asistencia para familiares.

Servicio de Asesoramiento en Seguros: estudio global de todos los riesgos por parte de nuestros expertos y con el mejor servicio posventa.

- **Vivir con alegría**: gestionamos el día a día según cada ritmo y de forma eficaz.

Cuenta corriente con todos los servicios y tarjeta de crédito gratuita.

BANCA DE EMPRESAS



Toda actividad empresarial necesita una gestión adecuada de los diferentes tipos de riesgo a los que está expuesta, ya sean de carácter financiero, de responsabilidad civil, societarios, patrimoniales o personales. La gerencia de riesgos no es solo una actividad imprescindible para las empresas de gran tamaño, sino que lo es para todas las empresas, independientemente de su dimensión. En el Grupo Caja de Ingenieros ayudamos a identificar los riesgos y proponemos soluciones adaptadas a la actividad de cada empresa y orientadas a reducir y minimizar su posible impacto.

Para apoyar y dar estabilidad a su actividad diaria, recomendamos las opciones personalizadas más prácticas y avanzadas: cuentas de crédito para facilitar la financiación del negocio; pólizas de anticipos de facturas y subvenciones que se vinculan al incremento de actividad de la empresa y complementan la financiación de inversiones en activos fijos; avales financieros, económicos y técnicos; y coberturas de riesgo para múltiples propósitos a medio y largo plazo.

Las empresas son un segmento muy diferenciado que requiere una atención específica. Los gestores especialistas facilitan los servicios más adecuados y les proporcionan la solución financiera y personalizada más apropiada según el negocio.



LOS GERENTES DE CUENTAS DE BANCA DE EMPRESAS FACILITAN LOS SERVICIOS MÁS ADECUADOS Y PROPORCIONAN LA SOLUCIÓN FINANCIERA MÁS APROPIADA SEGÚN EL NEGOCIO, YA SEA A CORTO, MEDIO O LARGO PLAZO.

BANCA MAYORISTA

Las grandes empresas, administración, pymes y mutuas de previsión tienen un espacio de servicio en Caja de Ingenieros a través de los gerentes especialistas en el segmento mayorista.

Este segmento precisa una personalización especial en su propuesta de servicio que se desarrolla en colaboración con las áreas de negocio del Grupo. La propuesta de valor que emitimos está orientada a:

- Minimizar el riesgo.
- Maximizar la eficiencia operativa.
- Rentabilizar los recursos disponibles.
- Respaldar el crecimiento.
- Mejorar la experiencia de los grupos de interés.



■ SOLUCIONES PERSONALIZADAS

Asesoramos y guiamos a nuestros socios en la toma de decisiones con servicios financieros de calidad, personalizados y que cubran sus necesidades.

Los tres ámbitos en los que el asesoramiento es la base del servicio son los siguientes:

- Gestión patrimonial
- Riesgos personales (seguros)
- Financiación de proyectos
- Previsión social

GESTIÓN PATRIMONIAL

Dentro del asesoramiento especializado que ofrece a los socios, Caja de Ingenieros también dispone de servicios en materia de gestión patrimonial:

Nuestros servicios incluyen:

- Preservación de capital (generación de valor, optimización de carteras, diversificación).
- Diseño personalizado de la cartera de inversiones financieras en función de la visión económica de nuestro equipo de gestión de inversiones.
- Optimización financiero-fiscal.
- Optimización de la estructura del patrimonio financiero según la situación y las necesidades patrimoniales y personales.
- Delegación de la gestión a través del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras, herramienta exclusiva de Caja de Ingenieros.
- Monitorización y seguimiento detallado y personalizado de la cartera gestionada.

En cualquiera de los casos, se determinará el perfil inversor y la composición de la cartera de inversiones a través de los test de idoneidad y de conveniencia, así como de otros requerimientos solicitados por el socio.



FINANCIACIÓN

Queremos ofrecer la mejor solución de financiación para los proyectos de nuestros socios a lo largo de toda su vida. Nos adaptamos a las necesidades individuales de cada familia, profesional, empresa, sector público e institución con un servicio personalizado y diferencial sobre la base de una Política de Inversión alineada con los principios de gestión de una banca responsable, que implica la gestión profesional y prudente de los riesgos e incorpora criterios de sostenibilidad y preservación del medioambiente.

La oferta de productos incluye:

- **Préstamos hipotecarios para la adquisición o reforma de viviendas, locales comerciales o naves industriales.** Se puede escoger entre diferentes instrumentos a tipo de interés variable, fijo o mixto y plazos que permitan adaptar los compromisos financieros a la capacidad de pago.
- **Préstamos personales para la financiación de inversiones corrientes, estudios y consumo.**

Por ejemplo, el Préstamo ECO permite la financiación, en condiciones ventajosas de inversiones que impliquen una mejora de la eficiencia energética, tanto de las familias y profesionales como de las empresas.

- **Subrogación** de hipoteca de otra entidad.
- **Pólizas de crédito** para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo de las empresas.
- **Avales** para garantizar compromisos futuros.

Adicionalmente, hemos alcanzado acuerdos con instituciones como el Instituto de Crédito Oficial (ICO), el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) y las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), que complementan nuestra oferta y nos permiten poner a disposición de las empresas y profesionales productos y garantías que faciliten la realización de sus proyectos de inversión y/o cubran sus necesidades de financiación de circulante.



NOS ADAPTAMOS A LAS
NECESIDADES DE FINANCIACIÓN
DE CADA FAMILIA, PROFESIONAL,
EMPRESA, SECTOR PÚBLICO E
INSTITUCIÓN CON UN SERVICIO
PERSONALIZADO.

Aplicamos una gestión activa y un seguimiento permanente a nuestras exposiciones para velar por su adecuada evolución, y ponemos medidas o correcciones a aquellas que lo requieran. Además, el Código de Buenas Prácticas refuerza la protección a los deudores hipotecarios sin recursos, y regula y limita determinadas condiciones para la reestructuración de los préstamos hipotecarios..

PREVISIÓN SOCIAL

Siguiendo el modelo de asesoramiento y personalización, acompañamos a los socios en la toma de decisiones para la consecución de sus **objetivos de pensión para la jubilación**. Ponemos a su disposición toda nuestra experiencia y conocimiento, con un modelo propio que sigue la línea del compromiso de servicio y la responsabilidad que adquirimos con nuestros socios y con la sociedad. Con nuestro Modelo de Previsión:

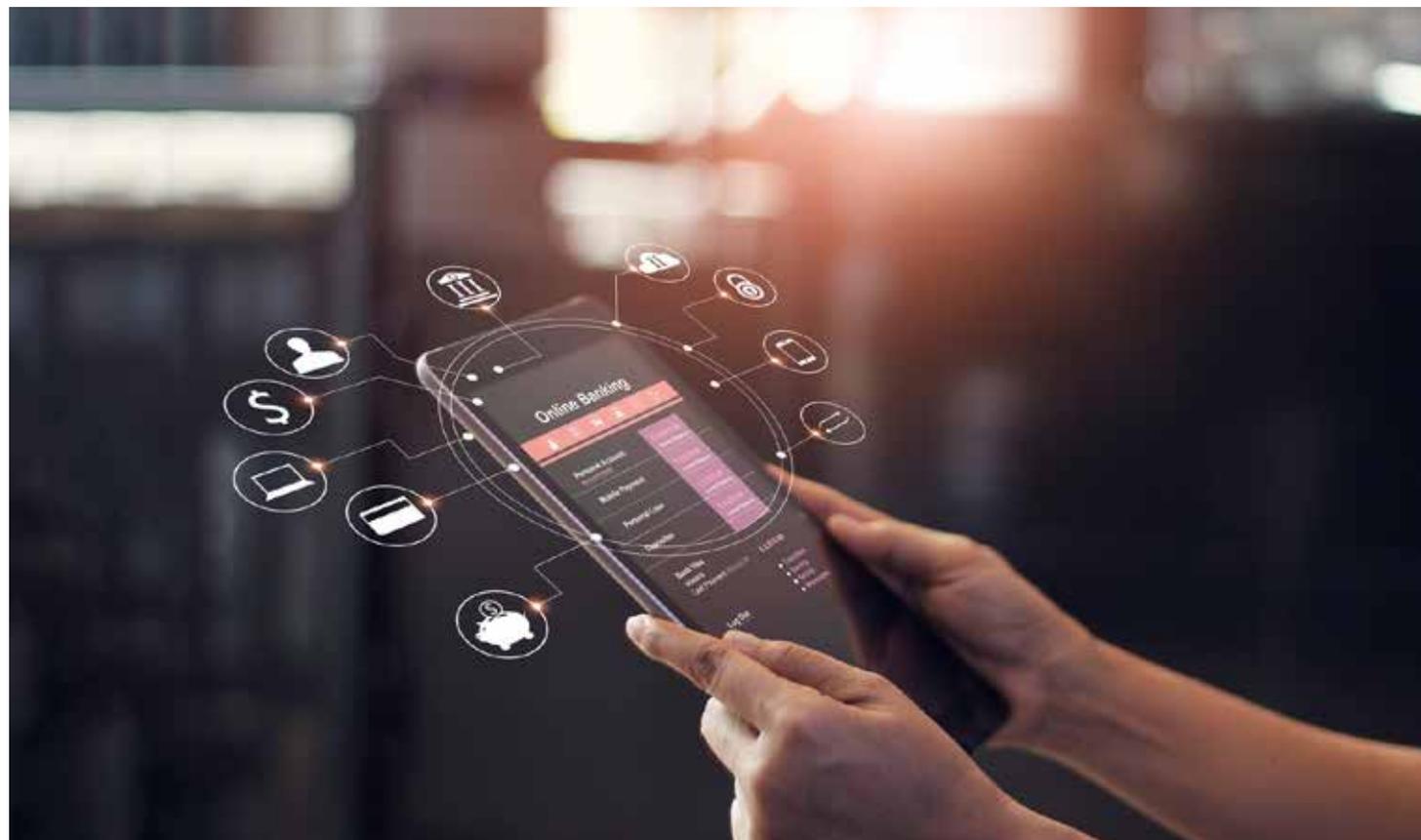
- Realizamos una simulación de su jubilación y una proyección de su pensión pública.
- Determinamos un objetivo de renta para complementar la pensión.
- En función del objetivo de ahorro, del perfil de riesgo del socio y de sus preferencias de inversión, elaboramos diversos escenarios de inversión para la consecución del objetivo.
- Efectuamos un seguimiento periódico de su plan de ahorro para adecuarlo cuando corresponda, sin perder de vista el objetivo marcado.

8.3 DIGITALIZACIÓN Y MULTICANALIDAD



Seguimos comprometidos con la transformación digital y, por ello, evolucionamos continuamente nuestra arquitectura técnica y consolidamos el cambio cultural y organizativo que esto supone. Durante 2019, se ha llevado a cabo una profundización muy importante en la línea del modelo dual de asesoramiento personalizado y atención multicanal.

Seguir siendo cercanos a nuestros socios, aunque las interacciones se produzcan cada vez más de forma no presencial, representa un reto de gran magnitud que en Caja de Ingenieros aceptamos con entusiasmo. Este es el motivo de la creación de la nueva figura **Gerente Agile**, que combinará lo mejor de cada modelo, prestando una atención de carácter personalizada a través de medios no presenciales. Así pues, Caja de Ingenieros apuesta por la mejora continua de la experiencia de cliente y homogeneiza su experiencia independientemente del canal utilizado. Y siempre haciéndolo de forma responsable, es decir, priorizando la seguridad del servicio y la gestión adecuada de los datos de nuestros socios.



LA NUEVA FIGURA DE GERENTE AGILE ES LA APUESTA PARA POTENCIAR LA PROXIMIDAD EN EL SERVICIO A LOS SOCIOS A LA VEZ QUE NOS TRANSFORMAMOS DIGITALMENTE.

■ DATOS 2019

La apuesta de la Entidad por la digitalización integral, que ha hecho posible un servicio cercano y eficiente, se traduce en el alto grado de cumplimiento de los objetivos fijados por el Plan Estratégico (Plan IMPULSA 2016-2019). Hemos obtenido un crecimiento de más de 12 puntos porcentuales, y hemos situado el número de **socios digitales en el 69,12 %**, con más de 110.000 socios.

Además, el número de socios que hicieron uso de la Banca MOBILE creció un 72,2 %, y las operaciones a través de canales no presenciales (más de 129 millones) han incrementado un 37 %.

La web pública ha experimentado un crecimiento de más de 1,5 millones de visitas, un 23 % más respecto al 2018.

Además de los buenos resultados en relación con los objetivos del Plan IMPULSA, cabe destacar el gran crecimiento en cuanto a la operatoria digital, que ha llegado a los **129 millones de operaciones y ha tenido un crecimiento del 37 % respecto al 2018**. Este crecimiento se ha basado, principalmente, en la **Banca MOBILE, que ha doblado el número de operaciones** (52 millones de operaciones) y ha tenido un crecimiento del 70 % en cuanto al número de usuarios, con lo que ha alcanzado prácticamente los 100.000 socios conectados a la Banca MOBILE durante el 2019.

También hay que destacar el crecimiento del **volumen gestionado** en los canales digitales. Hemos superado los 3.500 millones de euros, lo que representa un **crecimiento del 38 %** en el último año y del 155 % respecto al inicio del Plan IMPULSA.

Por último, cabe resaltar el **gran impulso comercial a través de los canales digitales** que se ha llevado a cabo durante el 2019. Hemos alcanzado más de 30.000 ventas originadas por estos canales, con un **crecimiento del 52 % respecto al 2018**.

Número de socios digitales

110.000
socios



Operatoria digital

129
millones de operaciones



Visitas a la web

1,5
millones de visitas



Volumen gestionado en canales digitales

3.500
millones euros



■ PROYECTOS

Siguiendo con la línea de transformación digital definida en el Plan Estratégico, durante 2019 Caja de Ingenieros ha puesto a disposición de los socios importantes mejoras de la experiencia de usuario y de las funcionalidades disponibles a través de los canales digitales. Todo ello, sin perjuicio del cumplimiento de los importantes retos normativos que presentaba el 2019, principalmente relacionados con la entrada en vigor de la regulación europea sobre servicios de pagos electrónicos, la PSD2.

Sobre este último punto, cabe destacar la habilitación de la **autenticación reforzada para el cien por cien de los socios, indistintamente del canal digital** a través del cual operen. Este hecho supone un incremento de la seguridad en la operativa digital, al mismo tiempo que una importante mejora en la experiencia de usuario gracias a la eliminación de la tarjeta de coordenadas. Ahora facilitamos la operativa de nuestros socios mediante un código OTP (*one time password*) enviado a través de SMS.

Además, el Grupo Caja de Ingenieros ha publicado su Api Market para ofrecer diversos servicios a terceros, con lo que profundiza en el camino de *openbanking* de acuerdo con los requisitos de la normativa PSD2.

En cuanto a las mejoras en la experiencia de usuario, debemos mencionar el **lanzamiento de la nueva web del Grupo Caja de Ingenieros**. Hemos construido un portal con un nuevo diseño, una imagen renovada y **adaptada a todos los dispositivos**, que ha supuesto un salto adelante en el proceso de posicionamiento de marca de la Entidad en el entorno digital.

En esta línea, se ha ampliado notablemente la operatoria disponible a través de los canales digitales. Por ejemplo, hemos incorporado un **simulador de préstamos personales** y, en el ámbito de los fondos de inversión, hemos desarrollado nuevas operatorias de amplio alcance como la rentabilidad, los traspasos de fondos o en la contratación multicanal.

Por otra parte, en cuanto a la movilidad, Caja de Ingenieros ha incorporado el pago a través de **Apple Pay y Google Pay**, lo que permite el acceso al pago móvil a todos los socios, independientemente del sistema operativo que utilicen.

Por último, en el buscador de cajeros de la **app Banca MOBILE**, hemos incluido los comercios de Ingenium Shopping, que proporciona ofertas especiales y con descuentos a los socios del Grupo.



8.4 PRIORIZAMOS LA SEGURIDAD



NUEVAS HERRAMIENTAS EN LÍNEA DE ANÁLISIS E INFORMACIÓN FINANCIERA, NUEVOS PRODUCTOS DISPONIBLES PARA SU CONTRATACIÓN Y UN NUEVO SERVICIO DE ASESORAMIENTO SON LAS NOVEDADES.

■ TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN EN LOS ÁMBITOS DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS: MiFID II

En línea con la implantación de la nueva normativa MiFID II, hemos puesto en marcha un conjunto de novedades que mejoran no solo la protección y transparencia de los socios, sino también los servicios de mercados y de instrumentos financieros. Nuevas herramientas en línea de análisis e información financiera, nuevos productos disponibles para su contratación y un nuevo servicio de asesoramiento son las novedades.

Todos los productos de inversión que comercializamos incorporarán, de acuerdo con el objetivo de mejorar la transparencia y la protección del inversor, los siguientes atributos:

- **Formación especializada y certificada de nuestro equipo profesional.** El equipo de Servicios al Socio cuenta con la máxima cualificación profesional y con la certificación oficial para informar sobre instrumentos financieros y prestar servicios de inversión.
- **Adopción de un modelo de asesoramiento dependiente** para apoyarlo en sus decisiones de inversión. Las recomendaciones de inversión se ajustarán exclusivamente a los objetivos de inversión, teniendo en consideración, para ello, el grado de aversión al riesgo, la fiscalidad y el horizonte temporal del socio.
- **Mejor ejecución.** Caja de Ingenieros dispone de una política de mejor ejecución de las órdenes de los socios de la Entidad que se cursen por medio de Caja de Ingenieros o de cualquier otro intermediario.
- **Transparencia total de comisiones, gastos e incentivos.** La información sobre los costes y gastos asociados a cada servicio e instrumento financiero, así como sobre los incentivos que Caja de Ingenieros pudiera obtener por la comercialización de productos de terceros, se comunicarán detalladamente.
- **Gobierno corporativo.** El objetivo es incrementar el nivel de protección para los inversores mediante una mayor transparencia en la información facilitada y una mayor adecuación de los productos para cada perfil de socio.

■ PROTECCIÓN DE DATOS

La privacidad y protección de datos de los socios es nuestra prioridad principal en materia de seguridad, especialmente en el camino hacia la digitalización y multicanalidad.

La privacidad está introducida en nuestra Política de Seguridad y cumple todos los requisitos exigidos por ley.

En la estrategia de seguridad del Grupo, hemos alineado todos los esfuerzos con el estándar ISO27001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. En el año 2011, se llevó a cabo la certificación de la Entidad con la empresa BSI en un compromiso público de proteger la información de los socios del Grupo.

Forma parte de esta adaptación al estándar la identificación de requisitos legales y de controles que permitan acreditar que se protege la información, y, por tanto, la privacidad, de forma adecuada. Las auditorías que se planifican de forma periódica ayudan a detectar ineficiencias y a reconducirlas.

Además, existen procedimientos para informar, recoger y tratar los derechos de los socios que se contemplan en el actual Reglamento General de Protección de Datos.

En el organigrama está definida la figura del Delegado de Protección de Datos (DPO, de sus siglas en inglés) como máximo responsable, que es accesible a cualquiera que quiera dirigirle sus dudas y que participa activamente en todos los proyectos que incluyen el tratamiento de datos personales a su alcance.

En la web pública se informa del tratamiento que el Grupo Caja de Ingenieros da a los datos personales, con el compromiso explícito de no facilitarlos a nadie, a no ser que una ley obligue a ello. En 2019, no registramos ningún tipo de reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad y/o pérdida de datos del socio.



LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS ES NUESTRA PRIORIDAD PRINCIPAL EN MATERIA DE SEGURIDAD.





COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL



NUESTRA ACTIVIDAD ES COHERENTE CON LAS
NECESIDADES DE LA SOCIEDAD Y SOSTENIBLE EN LA
FORMA DE LLEVARLA A CABO.

9.1 COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL



■ NUESTRA APORTACIÓN A LA PROTECCIÓN DEL PLANETA

Con el objetivo de minimizar nuestro impacto en el medioambiente, desde Caja de Ingenieros impulsamos la transición hacia una economía baja en carbono. Este compromiso va más allá de nuestro impacto como organización y se extiende a nuestras operaciones de financiación e inversión. Existen sectores que representan una oportunidad para nuestro negocio en cuestiones medioambientales, como es el caso de las finanzas sostenibles.

Perseguimos la mejora continua en nuestra gestión ambiental y promovemos iniciativas que reduzcan el impacto ambiental derivado de nuestras actividades. Así, en concordancia con nuestra **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, la protección del medioambiente y el desarrollo sostenible son indispensables para actuar como un agente responsable de la sociedad.

Con el objetivo de materializar nuestro compromiso ambiental, nos hemos fijado una serie de objetivos prioritarios:

- Incorporar acciones en materia de **cambio climático** y desarrollo sostenible a través de las políticas y estrategias corporativas.
- **Apoyar y financiar** proyectos vinculados con el medioambiente y la sostenibilidad que tengan un impacto positivo para evitar el cambio climático.
- Implementar **medidas de eficiencia en el consumo de materiales** y la generación de residuos en nuestros servicios centrales y oficinas.

Contamos con un sistema de gobernanza específico para aspectos de responsabilidad social, con el fin de promover la sostenibilidad dentro del Grupo. La Subdirección General/Área de Gestión Global del Riesgo lidera el Plan Horizonte Sostenible, que reporta al Comité de Dirección, el órgano de gobierno que aprueba este tipo de políticas. Además, disponemos de un Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles que está representado por el subdirector general/Área de Gestión Global de Riesgo, así como por los directores de las áreas de negocio del Grupo y la Dirección de RSC.

■ ■ ■
NUESTRA MISIÓN ES ACTUAR COMO UN AGENTE RESPONSABLE DE LA SOCIEDAD.

	2018	2019	Variación
Consumo de papel (kg)	44.145	36.488	-17,3 %
Consumo de agua (m ³)	2.874	2.677	-6,9 %
Consumo eléctrico (kWh)	1.888.813	1.954.966	3,5 %
Viajes <i>in itinere</i> de la plantilla (km)	3.369.699,7	3.481.437,8	3,3 %

■ ■ ■
 EN CAJA DE INGENIEROS
 PARTICIPAMOS ACTIVAMENTE EN
 GRUPOS DE TRABAJO TÉCNICOS
 QUE, A NIVEL SECTORIAL Y/O
 EUROPEO, PROMUEVEN LAS
 FINANZAS PARA LA SOSTENIBILIDAD.

Queremos que nuestro compromiso se extienda al conjunto de profesionales que trabajan en el Grupo. Por eso, dentro del Plan de Capacitación, el riesgo climático y sus implicaciones financieras forman parte del programa establecido por parte de nuestro Consejo Rector y de la Alta Dirección. De la misma manera, realizamos acciones de sensibilización para las personas asociadas y las acompañamos hacia la sostenibilidad a través de un ciclo de talleres sobre la inversión socialmente responsable (ISR).

Por otro lado, parte de nuestro compromiso ambiental se canaliza a través de la Fundación Caja de Ingenieros, en la que uno de sus ejes de actuación es el medioambiente y la sostenibilidad. Por ello, en 2019, el 15 % del presupuesto destinado a la Fundación se reservó para este eje. Para ver el detalle, consultar el apartado «9.2. Compromiso social».

ALIANZAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

En Caja de Ingenieros participamos activamente en grupos de trabajo técnicos que, a nivel sectorial y/o europeo, promueven las finanzas para la sostenibilidad. Algunos son **Barcelona Centre Financer Europeu (BCFE) for Sustainability**, que forma parte de la Red Internacional de Centros Financieros para la Sostenibilidad (FC4S), o el Grupo de Expertos ASG (clima) de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos.

Además, en el Grupo Caja de Ingenieros estamos adheridos a las siguientes redes y organizaciones referentes en sostenibilidad, tanto de ámbito general como del sector bancario:

- **Carbon Disclosure Project (CDP).** Organización independiente sin ánimo de lucro que sistematiza la divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones para gestionar sus impactos medioambientales.

- **Climate Action 100+.** Iniciativa de inversores lanzada en 2017 para garantizar que los mayores emisores de gases de efecto invernadero corporativos del mundo tomen las medidas necesarias sobre el cambio climático.
- **UN Principles for Responsible Investment (PRI).**
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

Valoramos positivamente que nuestros proveedores tengan certificaciones y/o compromisos cuyo objetivo sea mejorar el medioambiente, la gobernanza y/o el entorno social. En nuestra Política de Compras se recoge nuestra preferencia por aquellos proveedores neutros en emisiones de gases de efecto invernadero, un hecho que valoramos como factor positivo en la evaluación de nuestras decisiones de compra.



APOYAMOS Y FINANCIAMOS PROYECTOS VINCULADOS CON EL MEDIOAMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD

Queremos facilitar la transición de las personas asociadas hacia una economía libre de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Por ello, en Caja de Ingenieros hace tiempo que hemos emprendido acciones encaminadas a desarrollar productos y servicios que incluyan criterios de sostenibilidad; algo que ha sido posible gracias al refuerzo de nuestras competencias y capacidades en la materia.

Contamos con un catálogo de productos y servicios que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en todas las áreas de distribución del Grupo para acompañar a nuestros socios hacia la sostenibilidad (ver apartado «9.3. Inversión responsable como parte de nuestro ADN»).

Disponemos de un catálogo de productos de inversión socialmente responsable que incorporan criterios éticos, sociales y ambientales en el proceso de toma de decisiones de inversión. Tanto fondos de inversión como planes de pensiones que contribuyen al desarrollo sostenible y todos ellos certificados por PRI.



EN CAJA DE INGENIEROS
CONTAMOS CON UN CATÁLOGO
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
QUE INCORPORAN CRITERIOS
AMBIENTALES, SOCIALES Y DE
BUEN GOBIERNO (ASG) EN TODAS
LAS ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN DEL
GRUPO.

PRÉSTAMO ECO

Hemos definido el Préstamo ECO para potenciar la mejora de la eficiencia energética en tres líneas diferentes que ayuden en la transición hacia un modelo más sostenible.

Es un producto ideado en 2016 con el objetivo de mejorar la contribución de los socios a la sostenibilidad. Se trata de un producto de financiación para potenciar la mejora de la eficiencia energética de viviendas y locales (aislamientos térmicos, calefacción, iluminación de bajo consumo, fuentes de energía renovable, etc.), así como la compra de vehículos ecológicos o electrodomésticos de clase energética A o superior. Este préstamo permite reducir el consumo de energía no renovable y mejorar el rendimiento de las instalaciones.

El Préstamo ECO permite invertir en todos los ámbitos del entorno de los clientes.

- **Mejoras de la eficiencia energética en viviendas o locales.** Aislamientos térmicos, calefacción eficiente, iluminación de bajo consumo, fuentes de energía renovable, entre otros.
- **Compra de un vehículo ecológico.** Vehículo nuevo eléctrico, híbrido, GLP o gas natural.
- **Adquisición de electrodomésticos.** Para la compra de electrodomésticos de clase energética A o superior.

INGENIUM RENTING

Ofrecemos un sistema de *renting* en el que hemos seleccionado una variedad de vehículos que utilizan motores de bajo impacto medioambiental.

- **100 % eléctrico.** Se trata de la opción más ambiciosa y respetuosa en términos de emisiones con el medioambiente.
- **Híbrido.** Gracias a la combinación entre un motor eléctrico y uno convencional optimizado, se reducen de manera significativa el consumo y las emisiones, lo que proporciona una verdadera opción sostenible.
- **Gas.** Son motores cada vez más presentes en el parque de vehículos que utilizan GLP, una variedad más respetuosa con el medioambiente que el combustible convencional. Por este motivo, el Grupo Caja de Ingenieros lo incorpora dentro de las opciones a elegir para sus clientes.



■ IMPLEMENTAMOS MEDIDAS DE EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE RECURSOS

Queremos minimizar nuestro impacto en el medioambiente. Para conseguirlo, hemos implementado medidas para mejorar la eficiencia en el consumo de los recursos necesarios para nuestra actividad. A continuación, presentamos de qué manera avanzamos en el consumo de nuestros principales recursos: agua y papel.

AGUA

En 2019, nuestro consumo de agua fue de 2.677 m³, lo que representa una reducción del consumo respecto al 2018 de unos 200 m³, un 6,9 % menos a pesar de haber incrementado el número de oficinas (un 6,7 %, de 30 a 32 oficinas) y la plantilla del Grupo (un 3,6 %, de 473 a 490 empleados).

Además, cabe destacar que hemos logrado reducir nuestro consumo global aunque una parte de este consumo haya aumentado debido a la incorporación de fuentes de agua potable para el conjunto de la plantilla. Estas fuentes se introdujeron en nuestras oficinas en 2018 con el objetivo de reducir la compra de botellas de plástico. Para ello, entregamos a nuestros empleados una botella de vidrio reutilizable.

Consumo de agua

2.677

m³

6,9 %
menos
respecto
al 2018





EN NUESTRO COMPROMISO DE CONSUMIR MENOS PAPEL, IMPLANTAMOS UN PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUE REDUCE LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA.

PAPEL

El papel es uno de los principales consumos de material asociados a nuestra actividad, por lo que llevamos a cabo varias iniciativas para promover un uso responsable entre el conjunto de nuestro equipo humano.

En 2019, hemos reducido nuestro consumo de papel en más de siete toneladas, 7.600 kg con respecto al 2018, y hemos alcanzado la cifra de 36.488 kg. Además, esta cifra es también inferior al consumo de papel de 2017, que fue de 38.600 kg.

La reducción de papel se debe al proyecto de gestión documental, que disminuye la impresión de documentación interna, implantado en 2019, así como a la concienciación de los profesionales por reducir la impresión y el consumo de papel.

Conscientes del alto consumo de papel asociado a nuestra actividad, desde el Grupo Caja de Ingenieros llevamos a cabo las siguientes iniciativas para promover un uso responsable:

- **Criterios de ecodiseño.** En el diseño de documentos operativos, se aplican criterios ambientales que permitan garantizar la eficiencia en el uso de papel y ahorrar en tintas de color.
- **Ecoetiqueta FSC.** Un elevado porcentaje del papel adquirido dispone de la etiqueta FSC (certificación forestal), la cual acredita que el papel consumido proviene de bosques gestionados de forma responsable.
- **Banca digital.** La potenciación de la banca digital permite evitar consumir cantidades considerables de papel. A través de este canal, los socios pueden realizar los trámites y las consultas mediante un ordenador o dispositivo móvil y recibir la correspondencia electrónicamente.

Además, en 2019 destacamos la introducción de papel reciclado para sustituir parte del consumo de papel virgen en las oficinas. Concretamente, este primer año el papel reciclado ha supuesto un 27 % del total de papel consumido

Consumo de papel

36.488

kg



■ MINIMIZAMOS NUESTRA GENERACIÓN DE RESIDUOS



TARJETAS MOVE

Sabemos que el respeto por el medioambiente es también una de las preocupaciones de nuestras personas asociadas. Por ello, hemos decidido desarrollar la primera tarjeta biodegradable *contactless* del mercado español, la tarjeta MOVE. Para el resto de las tarjetas, contamos con unas urnas de cartón en cada una de nuestras oficinas en las que se depositan las que ya no son válidas. Estas tarjetas se recogen de manera periódica y entran en un ciclo de reciclaje.

Respetar el medioambiente

- Fabricación no contaminante
- Biodegradable
- Reciclable

Condiciones exclusivas en el extranjero

- Gratuita
- Sin comisiones en las cinco primeras disposiciones de efectivo en cajeros al mes
- Sin comisiones por cambio de moneda

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

En cuanto a los residuos de papel, en 2019 generamos un total de 18.182 kg, un 18,7 % menos que en 2018. Esta reducción se debe en gran parte a la disminución de nuestro consumo de papel que hemos explicado anteriormente en el apartado de recursos. Para la eliminación de los residuos de papel trabajamos con un proveedor, la Fundació Trinijove, que, además de encargarse de su reciclado, emplea a personas que se encuentran en riesgo de exclusión social. Esta fundación se ocupa de hacer la valorización de los residuos y su reciclaje.

Además, por el tipo de actividad que llevamos a cabo y la cantidad de documentos confidenciales que utilizamos a diario, contamos con un servicio de recogida específico para todos aquellos documentos confidenciales que se deben destruir. Encargamos esta tarea a la empresa social Junan Serveis Solidaris, SL, que trabaja generando oportunidades a colectivos en riesgo de exclusión social.



HEMOS DESARROLLADO LA PRIMERA TARJETA BIODEGRADABLE CONTACTLESS DEL MERCADO ESPAÑOL: LA TARJETA MOVE.



EN CAJA DE INGENIEROS VELAMOS POR LOGRAR UN CONSUMO ENERGÉTICO MÁS EFICIENTE INTRODUCIENDO MEJORAS EN NUESTRAS INSTALACIONES Y OFICINAS, DONDE SE PRODUCE EL PRINCIPAL GASTO DE ENERGÍA DE LA ENTIDAD, EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD.

■ NUESTRO COMPROMISO EN LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

ENERGÍA

A consecuencia de la actividad del Grupo, el mayor impacto en el cambio climático se produce a través del consumo de energía y de los viajes corporativos. Por ello, en Caja de Ingenieros velamos por lograr un consumo energético más eficiente introduciendo mejoras en nuestras instalaciones y oficinas, donde se produce el principal gasto de energía de la Entidad, el consumo de electricidad.

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental de nuestra actividad y consolidar nuestra lucha contra el cambio climático, a lo largo del año 2020, tenemos previsto instalar placas solares en nuestro edificio de oficinas de la calle Potosí. Con esto, con esto, lograremos garantizar el autoconsumo del edificio en un sistema cerrado de energía limpia.

Por medio de los cuatro distribuidores de energía que abastecen a Caja de Ingenieros, se han establecido los consumos del año 2019 en la cifra final de 1.954.966 kWh, toda con garantía de origen renovable y energía verde. Teniendo en cuenta que en 2018 el consumo de electricidad fue de 1.888.813 kWh y que las oficinas han aumentado de 30 a 32, el consumo relativo de electricidad (kWh por oficina) ha disminuido un 3 %.

Con el objetivo de maximizar la eficiencia energética en nuestras oficinas, contamos con un control centralizado de la temperatura, que, además, está limitado al horario de apertura de las oficinas.

En el marco de nuestro Premio Ideas Innovadoras 2019, galardonamos a la start-up The Predictive Company, una empresa emergente encargada de estudiar el comportamiento de los edificios e identificar su consumo basándose en el tiempo meteorológico, la época del año, etc. Las soluciones que propone The Predictive Company permiten importantes ahorros energéticos.

En una apuesta por la innovación, desde Caja de Ingenieros hemos decidido que esta *start-up* realice su tercer

proyecto piloto en nuestras oficinas de la calle Potosí. En 2019, arrancaron con un estudio de nuestro edificio de oficinas y elaboraron una primera fase de diagnóstico que ha permitido llevar a cabo una predicción de nuestro consumo. A lo largo de 2020, se desarrollará e implementará un plan de acción para reducir el consumo energético y, por tanto, nuestro impacto en el medioambiente.

Nuestra reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero se trabaja a través de la reducción del consumo energético.

- **Automatización.** Las oficinas disponen de equipos y sistemas de automatización y control para reducir el consumo de energía, como la incorporación de mecanismos de encendido automático en las zonas de paso.
- **Tecnología inmótica.** Tenemos incorporados sistemas de inmótica para controlar de forma efectiva la climatización, la iluminación y otras instalaciones consumidoras de energía.
- **Bombillas de bajo consumo.** Desde 2014, hemos llevado a cabo en el sistema de iluminación un proceso de sustitución de las bombillas poco eficientes por otras de bajo consumo.

NUESTRO CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

La lucha contra el cambio climático es una responsabilidad de todos y todas. Por ello, desde Caja de Ingenieros queremos formar parte de la transición hacia una economía baja en carbono, por un lado, con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y, por otro lado, con la compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad.

En el año 2019, volvimos a calcular, por segundo año consecutivo, nuestra huella de carbono mediante la cuantificación de las emisiones de GEI generadas en el desarrollo de la actividad del Grupo durante el año (alcance 1, 2 y 3). El cálculo se llevó a cabo en el marco de la Norma ISO 14064:1-2012, basada en el “Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, Contabilidad Corporativa y Estándar de Informes”, desarrollada en el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development).

El análisis se ha efectuado sobre la base del año 2019 y se han utilizado factores de conversión ampliamente reconocidos y estandarizados en análisis de esta índole. Los alcances son los siguientes:

- Alcance 1: consumo de combustibles derivado de la flota de vehículos.
- Alcance 2: consumo de energía eléctrica.
- Alcance 3: compra de productos y servicios, generación de residuos, desplazamientos corporativos y desplazamientos *in itinere* de la plantilla.

El resultado de la huella de carbono se ha calculado de tal manera que se han contemplado todos los impactos posibles, tanto directos como indirectos, y, además, se ha establecido un margen de incertidumbre que permite garantizar una fiabilidad alta de los resultados. El resultado de la huella de carbono se describe en la tabla.

A diferencia de 2018, la energía suministrada por uno de nuestros proveedores en 2019 ha sido de cogeneración de alta eficiencia, denominada energía verde, en lugar de energía de origen renovable. Esto ha implicado un aumento de las emisiones de CO₂ con respecto al 2018. No obstante, seguimos en nuestra búsqueda de la mejora continua y, por eso, modificaremos el contrato de suministro de energía para que la cantidad que consumamos y que nos

Alcance	Fuente	tCO ₂ eq 2019
Alcance 1	Flota propia	2,97
Total alcance 1		2,97
Alcance 2	Energía eléctrica	472,73
Total alcance 2		472,73
Alcance 3	3.1. Compra de bienes y servicios	283,47
	3.5. Generación de residuos	1,03
	3.6. Viajes corporativos	24,52
	3.7. Desplazamientos <i>in itinere</i>	352,75
Total alcance 3		661,77
Total		1.137,47

Para el cálculo de la estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en toneladas de CO₂eq, se han tenido en cuenta las emisiones fugitivas de gases fluorados procedentes de los equipos de refrigeración, las emisiones derivadas del transporte de flota propia y de la combustión de combustibles (emisiones directas, alcance 1), el consumo de electricidad (emisiones indirectas, alcance 2), la compra de bienes y servicios, el tratamiento de residuos municipales (papel), los viajes corporativos realizados por empleados del Grupo con medios de transporte que no pertenecen a la organización y desplazamientos in itinere de todos los empleados (otras emisiones indirectas, alcance 3). De carácter general, los factores de emisión utilizados son los publicados en la Guía práctica para el cálculo de emisiones de GEI por la Oficina Catalana de Cambio Climático (versión marzo 2020). También se han utilizado los mix energéticos de las comercializadoras de energía eléctrica publicados en el informe de abril de 2020 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Y, finalmente, para la compra de bienes y servicios se han utilizado los factores de Environmental Paper Network: Paper Calculator 4.0 para el consumo de papel, y la base de datos Ecoinvent 3.5 para el resto de los materiales.

suminstren en 2020 sea de origen 100 % renovable y no de cogeneración de alta eficiencia.

Desplazamientos in itinere de la plantilla.

Se ha analizado el impacto sobre el medioambiente del desplazamiento de la plantilla a partir de los diferentes métodos de desplazamiento. En total, a través de una encuesta interna, se ha recogido el resultado de la distancia

total recorrida en 2019, que fue de 3.481.437,8 km totales divididos en quince tipos diferentes de medios de transporte, desde bus urbano o vehículo personal hasta bicicleta o patinete eléctrico, tal y como se observa en la última parte de la fila anterior.

COMPENSAMOS EL 100 % DE
NUESTRAS EMISIONES.



COMPENSACIÓN DE EMISIONES

En el marco de la estrategia de gestión de carbono iniciada en 2011, en el Grupo Caja de Ingenieros compensamos las emisiones de carbono generadas por la actividad de la Fundación con la financiación de proyectos que contribuyen a la reducción de gases de efecto invernadero (GEI). Concretamente, compensamos las emisiones generadas por la actividad durante el período comprendido entre los años 2014 y 2017 a través de Clean CO₂ Certified.

Dicha compensación genera un compromiso por parte de Caja de Ingenieros no solo con la sociedad, sino también con el medioambiente. A través de proyectos de sustitución de combustible por biomasa o de la rehabilitación del pozo de una comunidad en Malawi, que permitió el acceso a agua potable a 450.000 personas, se han compensado las emisiones generadas por su actividad y se ha potenciado el impacto positivo a la sociedad durante el ciclo de años 2014-2017.

En 2018, dimos un paso más y compensamos el 100 % de la huella de carbono generada por el Grupo. En 2019, en línea con este compromiso, volvimos a calcular nuestra huella de carbono con el fin de compensar de nuevo todas las emisiones vinculadas, directa e indirectamente, a nuestra actividad. Al igual que en 2018, decidimos compensar estas emisiones a través del proyecto del parque solar llamado Sarako, que fue construido en la República de Mauricio para la generación de electricidad con un impacto mínimo sobre el medioambiente y para permitir el acceso a energía a la comunidad local.

Además, queremos ir más allá en este compromiso. Por ello, en Caja Ingenieros Gestión calculamos las emisiones de GEI de la cartera de inversiones de los fondos ISR que gestionamos.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

En cuanto a la gestión del riesgo ASG y los riesgos asociados al cambio climático, dentro de la Política de Gestión de Riesgos hemos incluido el cambio climático en el marco de apetito por el riesgo, tal y como se recoge en el apartado «6. Gestión del riesgo». En este sentido, promovemos las capacidades para la evaluación y medición de los riesgos de transición energética asociados a un proceso de adaptación hacia una economía baja en carbono.

9.2 COMPROMISO SOCIAL



La creación de valor compartido entre los diferentes agentes, entre ellos la sociedad en general y el tejido empresarial, está en el ADN del Grupo Caja de Ingenieros como modelo de banca cooperativa. El compromiso y la responsabilidad con el entorno social y económico forman parte de su esencia. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible son una vía para crear valor compartido. El Grupo Caja de Ingenieros, tal y como ya se ha expresado en capítulos anteriores, es consciente de su potencial como parte del sistema financiero en la consecución de estos objetivos. Debido a la naturaleza de nuestra actividad, la capacidad de impacto del Grupo Caja de Ingenieros se concentra concretamente en dos ODS: el ODS número 8, Trabajo decente y crecimiento económico, y el ODS número 9, Industria, innovación e infraestructura.

En el Grupo Caja de Ingenieros nos comprometemos a:

- **Lograr el empleo pleno, productivo y digno para todas las mujeres y los hombres**, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- **Promover el crecimiento de pymes a través del acceso a servicios financieros, así como el emprendimiento y las microempresas.** En este sentido, nos comprometemos también a favorecer el acceso a servicios financieros a las pymes para promover una industrialización inclusiva y sostenible.
- **Aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interior bruto.**
- **Contribuir al desarrollo local** a través de la priorización de la contratación de proveedores locales.

Además de crear valor a través de nuestro modelo cooperativo, canalizamos nuestro compromiso con la sociedad y la acción social a través de nuestra Fundación Caja de Ingenieros, que destina sus recursos a mejorar la calidad de vida y el bienestar, a facilitar la reinserción social y laboral de los colectivos más vulnerables, a proteger el medio natural y a fomentar la innovación, la formación y la excelencia profesional.

(En miles de euros)	2018	2019
VALOR ECONÓMICO GENERADO	60.011	69.029
Margen de intereses	34.106	33.784
Comisiones por servicios, netas	21.338	28.362
Otros ingresos, netos	4.567	6.883
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	49.381	53.101
Administraciones públicas - Impuesto sobre sociedades y otros tributos y cargas	11.329	13.175
Proveedores - Gastos generales de administración	12.699	12.411
Personal - Gastos de personal	22.422	24.357
Socios - Intereses	2.930	3.158
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	10.630	15.928
Fondo de obra social y Fundación	710	558
Amortizaciones y provisiones	1.688	5.706
Reservas	8.232	9.664

■ IMPACTO SOCIOECONÓMICO

CONTRIBUIMOS AL TEJIDO EMPRESARIAL Y A LAS FAMILIAS

A través de la financiación de empresas y socios, ayudamos a generar más puestos de trabajo y soportamos una economía dinámica con mayor capacidad financiera para emprender y crear valor. En 2019, la financiación total concedida ha ascendido a 381.000 miles de euros, que corresponden a 2.852 operaciones.

La compañía ofrece, entre otros:

- **Préstamos hipotecarios** para la adquisición o reforma de locales comerciales o naves industriales adaptando las condiciones a la capacidad de pago.
- **Préstamos personales** para la financiación de inversiones corrientes, estudios y consumo. Por ejemplo, el Préstamo ECO permite la financiación, en condiciones ventajosas, de inversiones que impliquen una mejora de la eficiencia energética, tanto para las familias
- **Préstamos hipotecarios** para la adquisición o reforma de locales comerciales o naves industriales adaptando las condiciones a la capacidad de pago.
- **Pólizas de crédito** para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo de las empresas.
- **Avales** para garantizar compromisos futuros.



y profesionales como para las empresas.

- **Pólizas de crédito** para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo de las empresas.

- **Avales** para garantizar compromisos futuros.

Además, en 2019 hemos concedido préstamos a empresas y profesionales por un importe de 110.000 miles de euros.

Número de operaciones

2.852

operaciones

381.000
miles de
euros

APOSTAMOS POR EL FUTURO APOYANDO A LAS PERSONAS JÓVENES

Las nuevas generaciones tienen unas necesidades concretas en cuanto a servicio y financiación, con especial atención a su formación, al inicio de su etapa laboral o a sus proyectos de emprendimiento.

Con este foco, contamos con un programa dirigido a facilitar a las personas jóvenes el acceso a los servicios financieros y aseguradores que necesitan, llamado IMAGINA. Con este programa, pueden iniciarse en la gestión de su dinero, realizar y recibir transferencias, ingresar su primera nómina, obtener descuentos en sus compras con Ingenium Shopping Joven, conseguir financiación para sus estudios universitarios y de posgrado, comprar su primer coche o moto, así como realizar viajes y estancias en el extranjero y obtener seguros para jóvenes. En 2019, los préstamos de estudios que hemos ofrecido han alcanzado un importe total de 1,9 millones de euros.

Además, les proporciona acceso a toda la operativa digital, las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo, y les permite disfrutar de condiciones muy ventajosas en estancias en el extranjero, coberturas de accidentes, pagos digitales con IngenierosPAY, etc.

CONTRIBUCIÓN FISCAL

A través de nuestra contribución fiscal, ayudamos a la creación de empleos y, con el cumplimiento con nuestros proveedores, generamos un impulso a la economía local y nacional. De esta manera, nuestra actividad económica posee un impacto directo e indirecto sobre la economía en la que participamos.

IMAGINA
El programa joven de Caja de Ingenieros



ACCIONES DE APOYO A LOS COLECTIVOS DE PROFESIONALES Y JÓVENES

Banca Institucional establece alianzas con el ámbito de la educación, más allá del trabajo realizado por la Fundación Caja de Ingenieros que se describe a continuación. Dentro de este trabajo, se incluyen iniciativas como relaciones con universidades e institutos de formación profesional. En 2019, se destinaron un total de 295.000 euros a estas acciones.

Dentro del listado de iniciativas, destacamos las siguientes:

- Acuerdos de colaboración para fomentar el desarrollo de las actividades en los colectivos de profesionales, estudiantes y familias.
- Contribución mediante estos acuerdos de colaboración y/o patrocinio en Instituciones Académicas (mayoritariamente Universidades), para apoyar el talento con la entrega de premios a los mejores expedientes y ayudas en becas para su continuidad en la formación de las personas jóvenes. Presencia en foros de empleo y actos que promueven la proximidad de Caja de Ingenieros con este segmento.
- Reforzar nuestro compromiso con las instituciones a través de servicios financieros y aseguradores para cubrir las necesidades que pudieran tener, trabajando valores que nos identifican como banca cooperativa.



■ ACCIÓN SOCIAL

FUNDACIÓN CAJA DE INGENIEROS

En nuestros inicios, en el Grupo Caja de Ingenieros canalizamos nuestra acción social a través de la Asociación Sociocultural y Tecnológica de los Ingenieros. Tras más de cuarenta años, esta se convirtió en la actual Fundación Caja de Ingenieros, que trabaja desde 2011 de forma constante en la contribución de la mejora de la calidad de vida de las personas y con el fin de lograr un mejor desarrollo social, educativo y ambiental.

La Fundación es una entidad de

carácter privado y sin ánimo de lucro cuyo compromiso es contribuir a mejorar la sociedad por medio de la integración de un modelo de gestión ética y socialmente responsable caracterizado por la transversalidad de la estrategia, de los procesos y de las actuaciones. Junto con el estímulo de los colaboradores y con el objetivo de crear valor para la sociedad, la Fundación actúa en tres ámbitos principales:

- Medioambiente y sostenibilidad
- Reinserción laboral y acción social
- Educación, excelencia profesional e ingeniería



LA FUNDACIÓN ES LA EXPRESIÓN DE LA VOCACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS.

Proyectos desarrollados

84

484
acumulado

Beneficiarios de becas, premios y formación

601

2.547
acumulado

Candidaturas presentadas a los programas de emprendimiento

210

1.050
acumulado

Inversión social canalizada

527.385

2 M€ en
los últimos
4 años

Cada euro que invierte socialmente la Fundación multiplica por 3,8 su impacto social

x3,8

Medioambiente y sostenibilidad

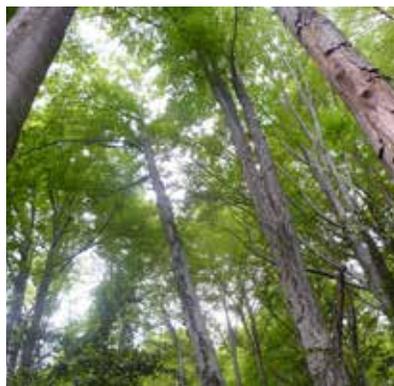
La conservación del medioambiente y la sostenibilidad son prioritarias para el Grupo. Por ello, trabajamos para sensibilizar sobre la importancia de cuidar el planeta y para buscar soluciones y alternativas que contribuyan a mitigar los efectos del cambio climático.

Algunas de nuestras iniciativas destacadas en este ámbito, vinculadas a cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible correspondientes, son las detalladas a continuación.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

- **SÈLVANS.** Conservación y custodia del ecosistema terrestre más rico en biodiversidad, los bosques maduros y de alto valor ecológico.
- **Ocean Initiatives.** Alianza con la Fundación Surfrider para la protección de los océanos de los residuos marinos. Programa de sensibilización y acciones de recogida de residuos en playas del mar Mediterráneo.



REDUCCIÓN DE CO₂

- **Fundación Greenova.** Proyecto Capta CO₂; captador de CO₂ para disminuir el efecto invernadero.
- **Fundación ESADE.** Estudio “Transición hacia una economía baja en carbono” para sensibilizar a la población sobre la huella de carbono y sus efectos en el cambio climático.
- **AA Visiting School Barcelona.** Proyecto “Vertical Winery” para el desarrollo de una producción de viñas verticales que genere la menor huella de carbono posible, siendo, a su vez, eficiente y sostenible.



ACCESO AL AGUA

- **Fundación Vicente Ferrer.** Construcción de una planta purificadora de agua que ha permitido el abastecimiento de agua potable a 1.805 personas en la zona de Anantapur (India).
- **ONGAWA.** Promoción de los derechos humanos al agua y al saneamiento a través de la mejora de las capacidades de gestión de comunidades y municipios con el objetivo final de reducir la incidencia de enfermedades diarreicas en las zonas rurales de Sololá (Guatemala).



Reinserción laboral y acción social

Apoyamos las actividades de integración de personas en riesgo de exclusión y aquellas actividades que benefician al conjunto de la sociedad.



MICROCRÉDITOS

- **Acció Solidària Contra l'Atur (ASCA).** Fondo de 35.000 euros para financiar proyectos de emprendedores a coste cero en el campo de la ciencia, la innovación y la tecnología.



INCLUSIÓN SOCIAL

- **Fundación Autónoma Solidaria (FAS).** Programa de acogida de refugiados para su plena integración e implicación de la población universitaria en las acciones de acogida y acompañamiento.
- **Fundació Privada de l'Auditori i l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya (OBC).** El proyecto "Et toca a tu" utiliza la música como herramienta de integración social y trabaja conceptos técnicos y aspectos individuales como la motivación, la superación o el respeto.
- **Palau de la Música-Orfeó Català.** Programa "Clavé XXI", el cual fomenta la inclusión social a partir de la educación y la formación musical de niños y jóvenes. El programa cuenta con más de trescientos beneficiarios.
- **Fundación IReS.** El curso "Haz Click en YouTube" va dirigido a la formación de jóvenes de colectivos vulnerables en nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- **Banc dels Aliments.** El proyecto "FRED" transporta y distribuye alimentos refrigerados y congelados en vitrinas y arcones para garantizar que lleguen a sus destinatarios en óptimas condiciones.





INSERCIÓN LABORAL

- **Cáritas.** El proyecto “Feina amb Cor” da acceso a ocupación a más de novecientas personas al año que han estado un largo periodo de tiempo fuera del mercado laboral.
- **Fundació Lacetània.** Proyecto de formación de seis meses e inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión y situación de alta vulnerabilidad.
- **Arrels Fundació.** El taller “La Troballa” fomenta la reinserción social y laboral con el diseño y creación de objetos artesanales.
- **Grup Sant Pere Claver.** El proyecto “Apoyo a la Vida Independiente” ofrece ayuda a más de quince jóvenes en riesgo de exclusión, con discapacidad y problemas de salud mental para su desarrollo personal y su reinserción sociolaboral.
- **Cursos de formación de la Fundación Caja de Ingenieros.** Programa de formación en habilidades profesionales para favorecer las competencias de los socios de Caja de Ingenieros para su acceso al mercado laboral.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- **Fundación IC-LI, Ingeniería para la Cooperación.** Programa de capacitación y empoderamiento de mujeres con escasos recursos en los países más desfavorecidos.
- **Ingeniería Sin Fronteras.** Mejorar la calidad de las herramientas de formación técnica no presencial para facilitar el acceso a la formación en línea orientada a la cooperación para el desarrollo de base tecnológica.



Educación, excelencia profesional e ingeniería

Promovemos la formación académica, a través de dotaciones para becas y premios, y el desarrollo profesional. Asimismo, fomentamos las actividades de investigación que contribuyen a perfeccionar el mundo laboral y empresarial, así como a promocionar la ingeniería.

En este ámbito de actuación, algunas de las actividades realizadas que ejemplifican la contribución de la Fundación a los ODS en 2019 son las siguientes:

- **Cursos de formación de la Fundación**

Promover la reinserción laboral de los socios que se encuentran en situación de desempleo y ayudar a los jóvenes a acceder al mercado laboral.

- **7º Premio Emprendimiento**

El objetivo es premiar el talento y la excelencia profesional de las empresas que emergen actualmente en nuestra sociedad con el fin de potenciar su negocio, y así ayudarlas en su desarrollo, en el ámbito de la ciencia, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad. Más de sesenta *start-ups* se han presentado a la 7ª edición

- **2º Premio Ideas Innovadoras Isabel P. Trabal**

El objetivo es impulsar la transformación de ideas de negocio en empresas reales. La convocatoria está dirigida a promover y desarrollar proyectos en fase de iniciación relacionados con la ciencia, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad. En 2019, se presentaron más de ciento cuarenta ideas.

- **Alianzas en el ámbito de la educación**

Con el objetivo de impulsar el talento, la Fundación Caja de Ingenieros tiene alianzas con distintas universidades (UPC, UPM, UPV, IQS, ESADE, La Salle, UOC, UPF, Universidad de Zaragoza, Lleida, Vic, Sevilla, entre otras) a las que otorga becas de estudios.



Asimismo, desde Fundación Caja de Ingenieros elaboramos publicaciones para divulgar conocimiento entre nuestros socios sobre temas financieros. En este sentido, hemos publicado la Guía de Inversiones para que los socios amplíen su conocimiento en el ámbito de las inversiones.

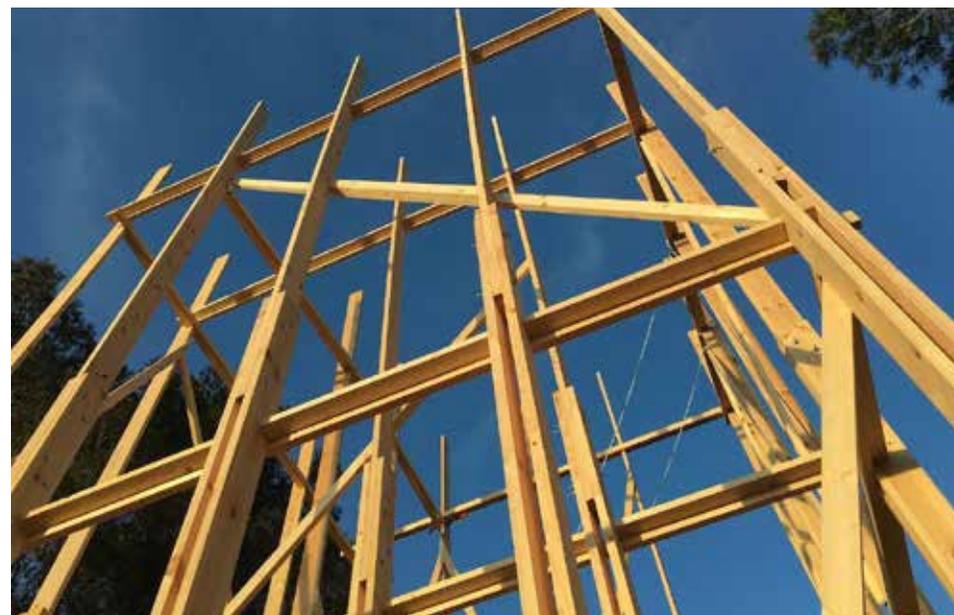


TODA LA INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD DEL GRUPO
CAJA DE INGENIEROS SE CANALIZA
A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN.

ALIANZAS Y COLABORACIONES CON ENTIDADES

La contribución de la Fundación a la sociedad se ejecuta de acuerdo con el plan anual que el Patronato elabora. Este se desarrolla tanto a través de actuaciones propias como apoyando iniciativas desarrolladas por otras instituciones, como se ha mencionado previamente.

La inversión en la comunidad a través de aportaciones realizadas a la Fundación fue de 527.385 euros en 2019.



	Descripción	2017	2018	2019
Inversión 1	Proyectos de medioambiente y sostenibilidad	76.000	58.500	73.500
Inversión 2	Reinserción laboral y acción social	106.000*	71.100	92.555
Inversión 3	Educación y excelencia profesional (becas y premios)	360.624	308.175	302.330
Inversión 4	Apoyo a emprendedores	44.100	67.000	59.000
Total		582.525	504.775	527.385

**En 2017, con motivo de la celebración del 50 aniversario del Grupo, la Fundación hizo una inversión extraordinaria en la comunidad, que supuso un incremento de un 14 % respecto a la inversión media que realiza anualmente.*

■ PROVEEDORES

IMPACTO DIRECTO EN PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra actividad genera un impacto positivo indirecto en la sociedad y contribuye a la generación de empleo y al crecimiento de pequeñas y medianas empresas. En 2019, el 55 % de nuestros proveedores de productos y servicios eran locales, con una facturación asociada de 12.957.949 euros.

Además, queremos extender la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno laboral seguro a lo largo de nuestra cadena de suministro, y favorecer la creación del empleo digno de manera directa e indirecta.

El objetivo principal es contribuir a mejorar la gestión de los impactos derivados de nuestra relación con los proveedores. La adquisición de bienes y servicios se regula por un conjunto de criterios desarrollados por las entidades que conforman el Grupo.

Estos criterios quieren garantizar la pluralidad de proveedores y que las adquisiciones en cada transacción se lleven a cabo en condiciones ventajosas para el Grupo, manteniendo, sin embargo, el valor y garantizando la objetividad y la transparencia de los procesos de decisión.



PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

Trabajamos para lograr un compromiso ético recíproco que comporte impactos positivos para ambas partes y para el entorno más inmediato. Así, en el marco de búsqueda de proveedores socialmente responsables que compartan los valores y que estén alineados con la estrategia de la Entidad, durante 2017 y 2018 hemos incorporado una declaración de intenciones en los contratos de prestaciones de servicios, que integra compromisos éticos, empresariales, laborales y medioambientales.

Durante los últimos años, la tendencia ha ido en la dirección de la compra a proveedores locales, de la misma manera que las compras totales a proveedores. En 2019, desde el Grupo Caja de Ingenieros colaboramos con un total de 625 proveedores, con una compra total de cerca de 30 millones de euros.

En 2017, modificamos los criterios internos por los que denominamos proveedor local a aquel que está a menos de 150 km de nuestra sede central. A continuación, se muestran las cifras reportadas.

	2017	2018	2019	Variación
Número de proveedores totales	600	615	625	2 %
Número de proveedores locales	332	355	346	-3 %
	2017	2018	2019	Variación
Compras totales a proveedores (€)	31.217.859	29.199.711	29.760.024	2 %
Compras a proveedores locales (€)	15.232.421	16.645.669	12.957.949	-22 %
	2017	2018	2019	Variación
Porcentaje de proveedores locales	55 %	58 %	55 %	-4 %
	2017	2018	2019	Variación
Porcentaje de productos y servicios que se compran a nivel local en las ubicaciones con operaciones significativas	49 %	57 %	44 %	-24 %

En 2019, contamos con un total de 144 nuevos proveedores y todos fueron evaluados con criterios sociales en la medida de lo posible, a pesar de que en muchos casos contamos con proveedores únicos que no son de libre elección, como ayuntamientos o proveedores que son únicos en su campo.



9.3 INVERSIÓN RESPONSABLE COMO PARTE DE NUESTRO ADN



■ ■ ■
FUIMOS LA PRIMERA ENTIDAD EN ESPAÑA EN REGISTRAR UN FONDO DE INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.

spansif

PRI | Principles for Responsible Investment

En el Grupo Caja de Ingenieros, las inversiones socialmente responsables (ISR) han sido una prioridad desde hace muchos años. A finales de 2019, el volumen gestionado en inversiones ISR fue de 364 millones, teniendo en cuenta que durante el año se captaron cerca de 80 millones de euros, junto con los fondos de inversión y los planes de pensiones gestionados bajo esta filosofía de inversión.

Desde el inicio de nuestra actividad, hemos dado prioridad a la inversión responsable. En 2006, registramos un fondo de ISR y fuimos una de las primeras entidades en hacerlo y la primera en España.

La inversión socialmente responsable es aquella que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales al proceso de toma de decisiones de inversión, de modo complementario a los criterios financieros tradicionales. Estos criterios aportan una visión cualitativa de las empresas, por lo que no solo se tienen en cuenta sus resultados económicos y financieros o sus expectativas de crecimiento, sino también cuáles son sus políticas de buen gobierno, sus actuaciones con la sociedad y el grado de integración de medidas

para la preservación del entorno y del medioambiente. Este análisis permite reducir riesgos en la inversión, así como contribuir a que el impacto de la inversión sea positivo.

Desde 2014, Caja Ingenieros Gestión es miembro del Principles for Responsible Investment (PRI) de las Naciones Unidas, entidad que promueve los principios de inversión responsable bajo la supervisión de la UNEP Finance Initiative y la United Nations Global Compact, dos organizaciones vinculadas a las Naciones Unidas.

Por otra parte, más de un tercio del patrimonio bajo gestión tanto en fondos como en planes siguen criterios de inversión socialmente responsables y son certificados por AENOR como productos financieros socialmente responsables. El objetivo es que este porcentaje alcance el 50 % en los próximos cuatro años. La política de inversiones sigue, para todos los fondos administrados por el Grupo, los principios del PRI promovidos por la Iniciativa Financiera Ambiental de las Naciones Unidas (PNUMA FI) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Con el objetivo de formar parte de las organizaciones que apuestan por la ISR y la sostenibilidad, somos miembros de Spainsif desde 2016. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro cuya voluntad es fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las políticas de inversión para promover la ISR en España.

Por este motivo, y con el deseo de potenciar la ISR, hemos venido ofreciendo a las personas asociadas distintos productos como el fondo de inversión Fonengin ISR, FI, y el plan de pensiones CI Global Sustainability ISR, PP.

También cabe destacar que, en 2016, se desarrolló el CI Climate Sustainability ISR, PP (primer plan de pensiones climático de España), y, en 2017, el CI Environment ISR, FI (primer fondo temático centrado en el medioambiente).

Asimismo, en 2019 hemos dado un paso definitivo para la mejora de las condiciones de vida en el planeta mediante la creación del fondo CdE ODS Impact ISR, FI, que busca implementar en su inversión los ODS.

■ FONDOS Y PLANES DE INVERSIÓN RESPONSABLES

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

“NUESTROS FONDOS ISR TIENEN UN IMPACTO MEDIBLE. DE HECHO, PODEMOS DECIR QUE MÁS DEL 70 % DE LAS COMPAÑÍAS QUE ACTUALMENTE TENEMOS EN CARTERA DE NUESTRAS ESTRATEGIAS ISR CONTRIBUYEN A ALCANZAR LOS ODS. ADEMÁS, CON EL OBJETIVO DE SABERLO DE MANERA MÁS TANGIBLE, NOS HEMOS FIJADO A CORTO/MEDIO PLAZO DETERMINAR CUÁNTOS MILLONES DE EUROS DE LAS VENTAS DE CADA COMPAÑÍA REPERCUTE EN CADA ODS”.

XOSÉ GARRIDO, ACTUAL GESTOR DEL FONENGIN ISR, FI.

Fondos de inversión (FI)	Planes de pensiones (PP)
CI Environment ISR, FI	CI Climate Sustainability ISR, PP
Fonengin ISR, FI	CI Global Sustainability ISR, PP
CdE ODS Impact ISR, FI	



EL FONDO CI ENVIRONMENT ISR, FI, FUE EL PRIMER FONDO TEMÁTICO CENTRADO EN EL MEDIOAMBIENTE

Los criterios que utiliza el CI Environment ISR, FI, se gestionan por medio de un modelo de inversión orientado a obtener rentabilidad “sostenible” desde las perspectivas siguientes:

Medioambiental

La inversión en compañías que son líderes en la lucha contra el cambio climático y que invierten en I+D permite estar mejor posicionados ante los riesgos ambientales.

Inversión socialmente responsable (ISR)

El modelo propio de Caja Ingenieros Gestión también incorpora la gestión de los aspectos sociales y de buen gobierno de las compañías y los integra en la selección de inversiones.

Financiera

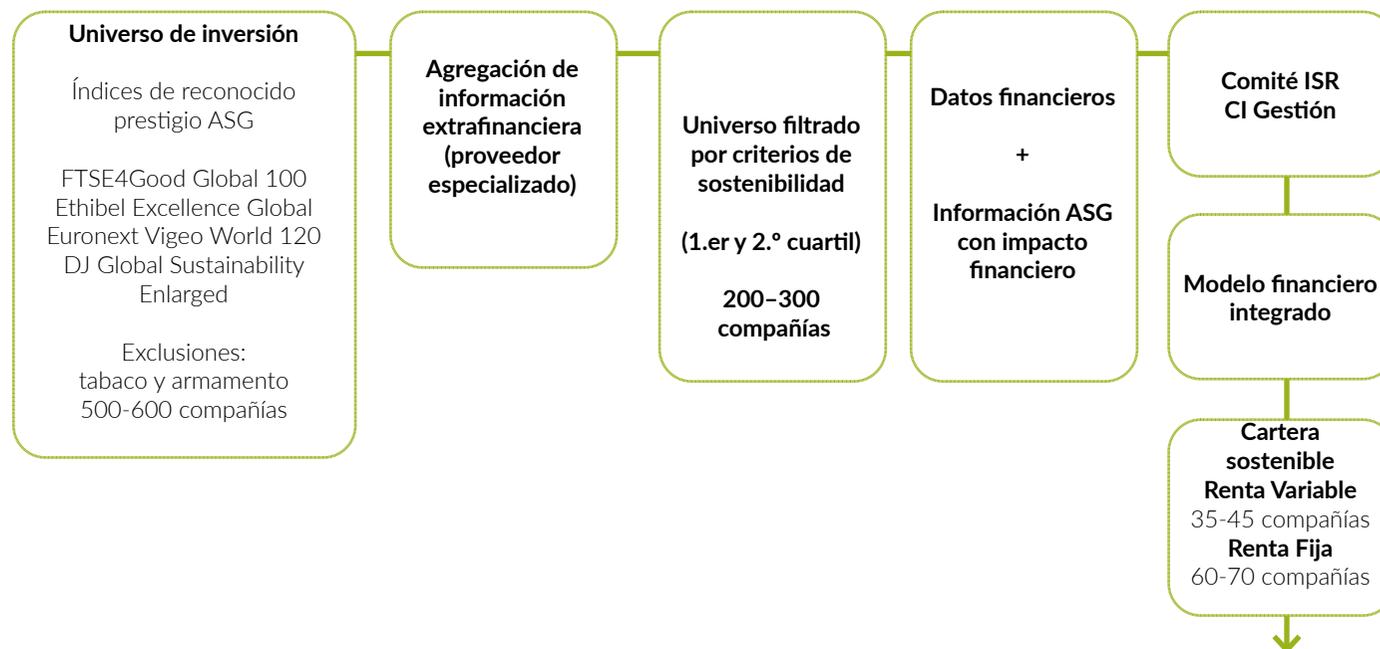
La integración del análisis financiero permite construir una cartera de compañías con sólidos balances, alta generación de caja y elevadas rentabilidades sobre recursos empleados, con un elevado potencial de revalorización a largo plazo.



FONENGIN ISR, FI

Fonengin ISR, FI, es el primer fondo de inversión socialmente responsable del Grupo Caja de Ingenieros y cuenta con la máxima distinción en el *Ranking* de Sostenibilidad que ofrece Morningstar. Se trata de un fondo mixto de Renta Fija Internacional que promueve las inversiones socialmente responsables integrando los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis financiero tradicional y favoreciendo las inversiones sostenibles a largo plazo.

Fonengin ISR, FI, monitoriza la repercusión que genera con su inversión socialmente responsable a través del *reporting* que analiza el impacto de su cartera de inversiones.



Generación de impactos positivos	Fonengin ISR	MSCI World	Diferencia
Porcentaje de los ingresos de las empresas en cartera que contribuyen a soluciones de impacto sostenible, en el ejercicio 2019.	11,40 %	5,90 %	+5,5 %
Ingresos anuales generados por las compañías de la cartera de productos y servicios que proporcionan soluciones de impacto sostenible por cada millón de dólares de inversión en el Fonengin ISR o en el índice, en el ejercicio 2019.	70.483 \$	22.747 \$	+47.736 \$ (tres veces más respecto a MSCI World)

CDE ODS IMPACT ISR, FI

El CdE ODS Impact ISR, FI, impacta de forma positiva en el cumplimiento de los ODS y da prioridad a las empresas cuyo negocio está contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Con ello, conseguimos:

- **Objetivo sostenible.** Las compañías en las que invierte el fondo no solo practican una gestión responsable, sino que, además, son innovadoras en su sector y propician el cambio del actual modelo económico hacia uno más sostenible y responsable.
- **Impacto medible.** La inversión en el fondo es de carácter medible, por lo que puede hacerse un seguimiento de la consecución de los objetivos. Por ejemplo, tomar el porcentaje que suponen las ventas con impacto en los ODS sobre el total de ventas realizadas.

Este fondo invierte teniendo como referencia la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible e incide sobre tres de estos objetivos.

	EDUCACIÓN	Igualdad de género en el acceso a la educación, acceso gratuito a la educación primaria y secundaria e incremento del número de becas en países en desarrollo. Cuando las personas acceden a una educación de calidad, aumentan sus posibilidades de escapar de la pobreza. Además, la educación contribuye a reducir las desigualdades sociales y a lograr la igualdad de género.
	AGUA	Uso eficiente de los recursos hídricos, acceso universal y asequible al agua potable, mejora de la calidad del agua y reducción de la contaminación.
	INFRAESTRUCTURA	Desarrollo de infraestructuras sostenibles que apoyen el desarrollo económico; transición a procesos industriales limpios y sostenibles; y aumento del acceso a internet y a la tecnología en países en desarrollo.

CI CLIMATE SUSTAINABILITY ISR, PP

Consideramos que el apoyo a la descarbonización de la economía tiene una gran importancia estratégica, por lo que desde el Grupo Caja de Ingenieros impulsamos proyectos e inversiones que contribuyen a una sociedad poco intensiva en el uso de carbono.

Con el CI Climate Sustainability ISR, PP, en el camino hacia la jubilación, se deja una huella sostenible a través de una inversión responsable en empresas comprometidas en el respeto al medioambiente. Con el modelo de asesoramiento en previsión del Grupo Caja de Ingenieros, acompañamos a los socios en sus decisiones para conseguir los objetivos de pensión para su jubilación. Ponemos a su disposición toda nuestra experiencia y conocimiento, con un modelo propio que sigue la línea del compromiso de servicio y la responsabilidad que adquirimos con el conjunto de las personas asociadas.

Los criterios para este plan de pensiones se dividen en los ámbitos siguientes:

- **Medioambiental.** Inversión en compañías líderes en la innovación y la lucha contra el cambio climático.
- **Inversión socialmente responsable (ISR).** El modelo de Caja Ingenieros Vida y Pensiones también incorpora la gestión de los aspectos sociales y de buen gobierno de las compañías y los integra en la selección de inversiones.
- **Financiera.** La integración del análisis financiero permite construir una cartera de compañías con sólidos balances, alta generación de caja y elevadas rentabilidades sobre recursos empleados, con un elevado potencial de revalorización a largo plazo.



EL PRIMER PLAN DE PENSIONES CLIMÁTICO DE ESPAÑA EN EL QUE INTERVIENEN HASTA UN MÁXIMO DEL 50 % DE EMPRESAS LÍDERES EN LA INNOVACIÓN Y LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

CI GLOBAL SUSTAINABILITY ISR, PP

A través del CI Global Sustainability ISR, invertimos hasta un máximo del 30 % en activos de renta variable seleccionando compañías internacionales incluidas en índices que utilizan criterios extrafinancieros (éticos, sociales, medioambientales y de responsabilidad social corporativa).

El plan de pensiones CI Global Sustainability ISR cuenta con la certificación de AENOR en España. Esta certificación reconoce el enfoque social y medioambiental de su inversión.

■ EVENTOS ISR

Con tal de difundir nuestro espíritu de responsabilidad social y ambiental, desde el Grupo de Ingenieros organizamos diferentes actividades de difusión. En 2019, destacamos las siguientes actividades de difusión de las prácticas ISR llevadas a cabo.

PUBLICACIÓN INFORME MONTREAL PLEDGE

En febrero de 2019, Caja Ingenieros Gestión colaboró en el *Informe Montreal Pledge* – surgido a iniciativa de PRI – con el objetivo de promover la reducción de la huella de carbono en las inversiones.

Desde Caja Ingenieros Gestión hemos adquirido el compromiso de publicar anualmente la huella de carbono de las inversiones que gestionamos mediante fondos de inversión.

XAVIER FÀBREGAS, PONENTE EN LA JORNADA 'ESG: LA SOSTENIBILIDAD ES EL FUTURO'

Xavier Fàbregas, director general de Caja Ingenieros Gestión, participó como ponente en la sesión 'ESG: la sostenibilidad del futuro', organizada en Barcelona por CFA Society Spain, a la que asistieron profesionales de referencia en el ámbito de la inversión socialmente responsable.

Durante la ponencia, se plantearon varios retos que deberá afrontar la sociedad en general y la industria de gestión de activos en particular si realmente el objetivo es alinear objetivos de la industria con objetivos de ámbito general.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS REFERENTES DEL SECTOR EÓLICO

A principios de abril, nuestro gestor del fondo de inversión CI Environment ISR, FI, Arnau Guardia, acudió a la edición WindEurope Conference & Exhibition 2019, que se celebró en Bilbao entre el 2 y el 4 de abril de 2019.

Se trata del mayor evento a nivel continental sobre el sector eólico y acudieron unos siete mil trescientos participantes distribuidos en doscientas ochenta exposiciones.

ACTO SPAINSIF: CAJA DE INGENIEROS Y LOS ODS EN EL MUNDO DE LA INVERSIÓN COLECTIVA

En junio de 2019, Spainsif organizó una nueva edición de la Semana ISR, una serie de eventos celebrados en distintas ciudades de España cuyo objetivo es tratar temas relacionados con la inversión sostenible y responsable y los criterios ASG en la toma de decisiones de inversión.

En el marco de esta semana y como entidad pionera en la apuesta por los productos de inversión con criterios ISR, organizamos un acto en Barcelona, juntamente con Spainsif, sobre la contribución de la inversión colectiva a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que promueven las Naciones Unidas.

El acto contó con la presencia de Xosé Garrido, actual gestor del Fonengin ISR, FI; Antoni Fernández, director general de Caja Ingenieros Vida y Pensiones; Iñaki Irisarri, asesor en sostenibilidad del Grupo Caja de Ingenieros; Francisco Javier Garayoa, director de Spainsif; Xavier Bellavista, director de Mercer Investments; y Domingo Torres, director ejecutivo en España y Portugal de Lazard Fund Managers.

■ COMPROMISOS ISR 2019

PRI - CONTROVERSIAL WEAPONS

Dentro de la clasificación de armas controvertidas, se incluyen municiones de racimo, minas antipersonas y armas biológicas y químicas, así como armas nucleares que se producen para los países que no han firmado el Tratado sobre la No Proliferación de las Armas Nucleares. A través del PRI, nos adherimos a la petición para excluir las armas controvertidas de los índices bursátiles genéricos.

Varios convenios internacionales prohíben o restringen el desarrollo, la producción y el uso de armas

controvertidas. Algunos países han ido más lejos al implementar legislación contra la financiación directa e indirecta de este tipo de armas. Para los inversores institucionales e individuales, excluir a las compañías involucradas en armas controvertidas se ha convertido en una práctica o expectativa estándar. Sin embargo, los índices dominantes continúan incluyendo dichas compañías, lo que genera un problema para los inversores activos y pasivos que pueden estar sujetos a un error de seguimiento adicional o no pueden invertir en soluciones de inversión sin armas.

PRI - CLIMATE ACTION 100+

Climate Action 100+ es una iniciativa de los inversores para garantizar que los mayores emisores corporativos de gases de efecto invernadero (GEI) tomen las medidas necesarias en relación con el cambio climático. Las empresas incluyen cien “emisores de importancia sistémica”, que representan dos tercios de las emisiones industriales globales anuales, junto con otras sesenta compañías que se consideran importantes para impulsar la transición hacia energía limpia.

Climate Action 100+ requiere que los inversores firmen la declaración de compromiso. La declaración pública expone el compromiso y las expectativas de los signatarios que, a la vez, pueden ser accionistas de las compañías foco de la iniciativa. Hasta la fecha, la han firmado más de trescientas veinte entidades de docenas de países, que en conjunto gestionan más de 33 billones de dólares estadounidenses.

Las entidades firmantes de Climate Action 100+ están solicitando a las juntas directivas y a la alta gerencia de las compañías que:

1. Implementen un marco de gobierno sólido que articule claramente la responsabilidad y la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático.
2. Tomen medidas para reducir las emisiones de GEI a lo largo de la cadena de valor.
3. Proporcionen información corporativa de mayor calidad de acuerdo con las recomendaciones finales del grupo de trabajo sobre información financiera relacionada con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés) y, cuando corresponda, de la Coalición Global de Inversionistas sobre el Cambio Climático.

Index providers respond to controversial weapons campaign

BY SUSANNA RUST | 14 FEBRUARY 2019

Más de ciento cuarenta entidades se comprometieron con la causa y la noticia fue publicada en el Financial Times.

INFORMACIÓN FINANCIERA 2019

10

10.1 INFORME DE LA ACTIVIDAD



EN EL EJERCICIO 2019, EN UN ENTORNO ECONÓMICO COMPLEJO, CARACTERIZADO POR CONFLICTOS GEOPOLÍTICOS, TENSIONES COMERCIALES, BAJOS TIPOS DE INTERÉS, INCERTIDUMBRES EN LOS MERCADOS Y MAYORES NECESIDADES DE CAPITAL, DERIVADAS DE LAS FUERTES EXIGENCIAS REGULATORIAS, EL GRUPO HA SEGUIDO MANTENIENDO UN NIVEL ÓPTIMO DE SUS PRINCIPALES INDICADORES Y HA INCREMENTADO EL VOLUMEN DE NEGOCIO.

■ ACTIVO

El activo total del Grupo, al 31 de diciembre de 2019, se ha situado en 3.894.425 miles de euros, lo que representa un aumento del 20,68 % en términos relativos y de 667.314 miles de euros en términos absolutos, respecto al cierre del ejercicio 2018. Este incremento responde, básicamente, al aumento de saldos en efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista en 347.907 miles de euros, como resultado de una mayor posición neta de liquidez de Caja de Ingenieros (de aquí en adelante la Entidad), derivada, básicamente, del incremento de los depósitos de la clientela y de la estrategia de financiación de la Entidad en el mercado monetario (véase apartado «Pasivo y otros recursos gestionados» del presente informe); al incremento de los valores representativos de deuda en 178.576 miles de euros; y al incremento del crédito a la clientela en 117.283 miles de euros.

Evolución del activo (en millones de euros)



Valores representativos de deuda

Las inversiones en **valores representativos de deuda**, que forman parte de las carteras de activos financieros mantenidos para negociar, activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y activos financieros a coste amortizado, han pasado de 1.338.755 miles de euros a 1.517.331 miles de euros, a 31 de diciembre de 2018 y 2019, respectivamente, lo que representa un aumento de 178.576 miles de euros (13,34 %, en términos relativos). Dichas posiciones engloban, mayoritariamente, bonos representativos de deuda soberana, principalmente, española.

A continuación, se muestra la distribución de las inversiones en valores representativos de deuda, por tipología de cartera, a 31 de diciembre de 2019.

Distribución de las inversiones en valores representativos de deuda por tipología de cartera (%)



Crédito a la clientela

El **crédito a la clientela**, que se registra en el epígrafe de préstamos y anticipos, que forma parte de la cartera de activos financieros a coste amortizado, ha experimentado un incremento de 117.283 miles de euros (6,95 %, en términos relativos) y ha alcanzado la cifra de 1.804.508 miles de euros, al cierre del ejercicio 2019, frente a 1.687.225 miles de euros del ejercicio anterior.

Evolución del crédito a la clientela (en millones de euros)



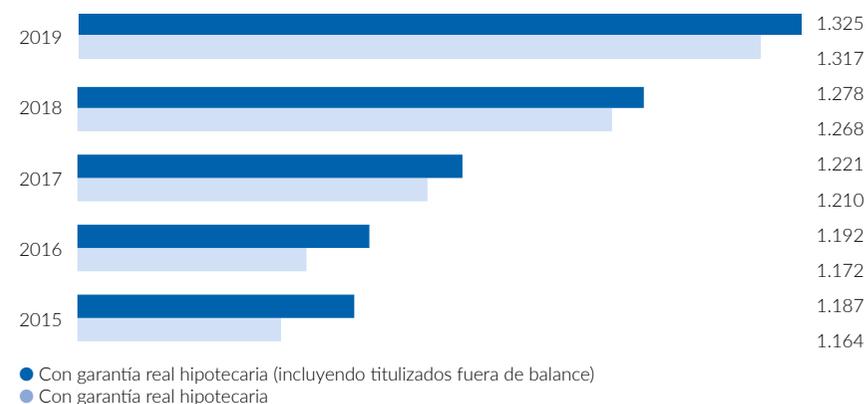
El crédito a la clientela, a 31 de diciembre de 2019, representa un 71,85 % de la cartera de activos financieros a coste amortizado y un 46,34 % del activo total.

Crédito a la clientela y resto de activos respecto al total del activo (%)



Dentro del crédito a la clientela, el crédito **con garantía hipotecaria** ha incrementado en 49.236 miles de euros (3,88 %, en términos relativos) y ha alcanzado la cifra de 1.317.488 miles de euros, a 31 de diciembre de 2019. Dicha cartera representa un 73,01 % del total del crédito a la clientela y un 33,83 % del activo total a la mencionada fecha.

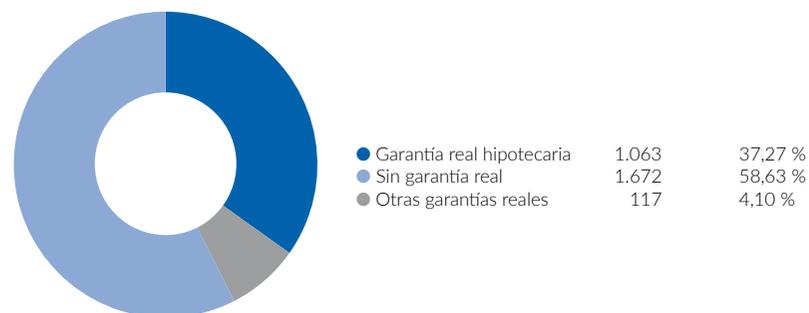
Evolución del crédito a la clientela con garantía hipotecaria (en millones de euros)



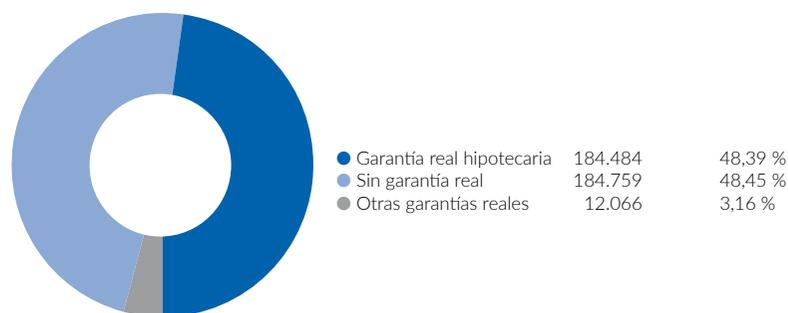
Por su parte, el número de operaciones de crédito con garantía hipotecaria formalizadas durante el ejercicio 2019 ha ascendido a 1.063, y el importe total de la nueva financiación otorgada ha sido de 184.484 miles de euros.

Cabe señalar, asimismo, el incremento en 42.160 miles de euros (13,35 %, en términos relativos) registrado en el crédito a la clientela **sin garantía real**, que ha alcanzado los 357.933 miles de euros al cierre del ejercicio 2019 frente a los 315.773 miles de euros del ejercicio anterior. Por su parte, el número de operaciones sin garantía real formalizadas durante el ejercicio 2019 ha ascendido a 1.672, y el importe total de la nueva financiación otorgada ha sido de 184.759 miles de euros.

Distribución del número de altas de préstamos y créditos (número de operaciones y %)



Distribución del importe de altas de préstamos y créditos (importe en miles de euros y %)

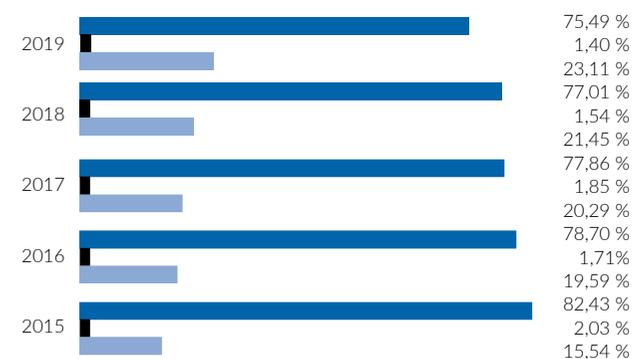


En este sentido, el número de operaciones, considerando, adicionalmente, el crédito a la clientela **con otras garantías reales**, ha ascendido a 2.852, y el importe total de la financiación otorgada ha sido de 381.309 miles de euros.

La **distribución del crédito a la clientela y su evolución** muestran el mantenimiento de una buena calidad del crédito, respaldada, en gran parte, por garantías reales, en su mayoría hipotecarias.

En el siguiente cuadro, se muestra la distribución de las garantías que respaldan el crédito a la clientela con riesgo normal y riesgo normal en vigilancia especial.

Evolución de la distribución del crédito a la clientela con riesgo normal y riesgo normal en vigilancia especial por tipología de garantía (%)



- Con garantía real hipotecaria (incluyendo titulizados fuera de balance)
- Con otras garantías reales
- Sin garantía real

El crédito **con garantía hipotecaria a los hogares** para la adquisición de la vivienda representa el 80 % del crédito con garantía real hipotecaria. El 87,51 % de dicho crédito presenta un *loan to Value* (LTV) inferior o igual al 80 %, y se toman como referencia para su cálculo las tasaciones convenientemente actualizadas a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con la distribución por LTV que se muestra a continuación.

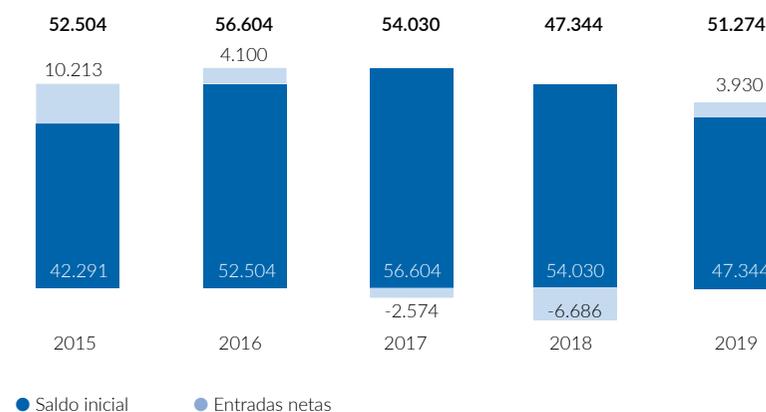
Distribución por LTV del crédito hipotecario a los hogares para la adquisición de vivienda (%)



Adicionalmente, las **operaciones de refinanciación y reestructuración**, al cierre del ejercicio 2019, se han situado en 18.156 miles de euros, que representan un 1,01 % del total del crédito a la clientela, y se han refinanciado o reestructurado 1.929 miles de euros durante el ejercicio 2019.

El **crédito dudoso**, a 31 de diciembre de 2019, se ha situado en 51.274 miles de euros respecto a los 47.344 miles de euros del cierre del ejercicio anterior.

Evolución del crédito dudoso (en miles de euros)



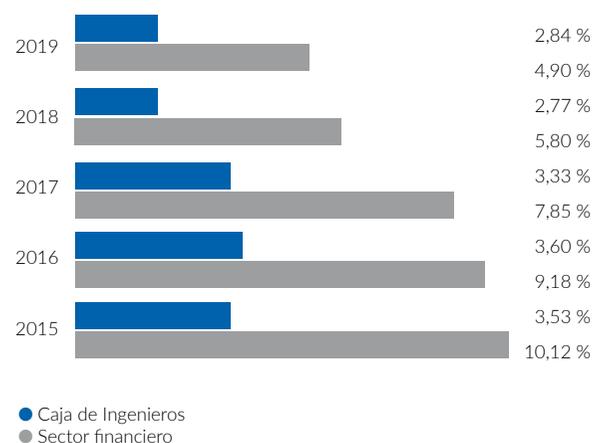
El crédito dudoso, a 31 de diciembre de 2019, se distribuye en 41.631 miles de euros correspondientes a la cartera de préstamos y créditos con garantía hipotecaria y 9.643 miles de euros en el resto de préstamos y créditos, lo que representa un 81,19 % y un 18,81 %, respectivamente.

Distribución del crédito dudoso por tipología de garantía (%)



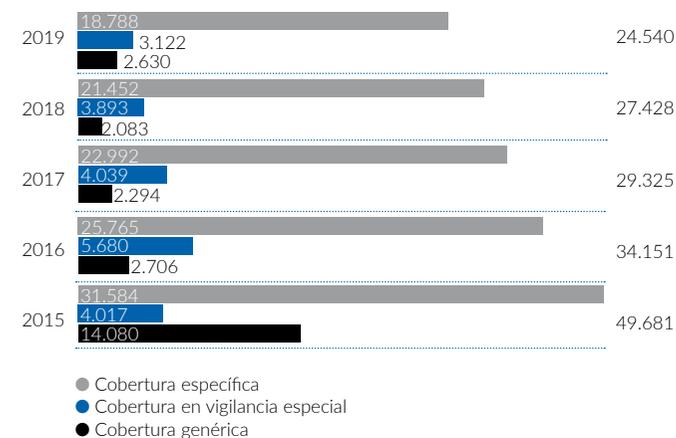
Adicionalmente, los activos dudosos, al 31 de diciembre del 2019, corresponden a importes clasificados por morosidad y por razones distintas de la morosidad por un importe de 32.015 y 19.259 miles de euros, respectivamente. La **ratio de morosidad**, que incorpora la totalidad de créditos dudosos, a 31 de diciembre de 2019, se ha situado en el 2,84 % frente al 2,77 % de 31 de diciembre de 2018. Cabe destacar que la Entidad ha mantenido la ratio de morosidad considerablemente por debajo de la media del sector financiero, que se ha situado, al cierre del ejercicio 2019, en el 4,9 %, como resultado de la aplicación de una rigurosa política de concesión de crédito, de la calidad de los activos y de sus garantías.

Evolución de la ratio de morosidad (%)

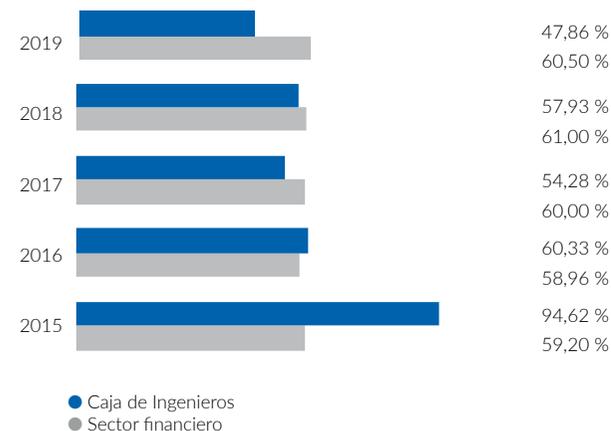


Por su parte, la **cobertura de la pérdida por riesgo de crédito** asciende a 24.540 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, y la ratio de cobertura asociada al crédito a la clientela se ha situado en el 47,86 %.

Cobertura de la pérdida por riesgo de crédito (en miles de euros)

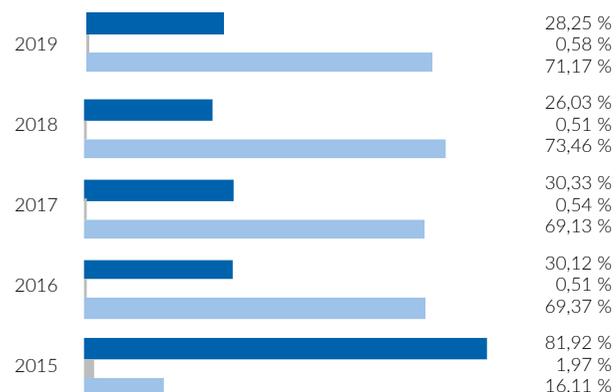


Evolución de la ratio de cobertura (%)

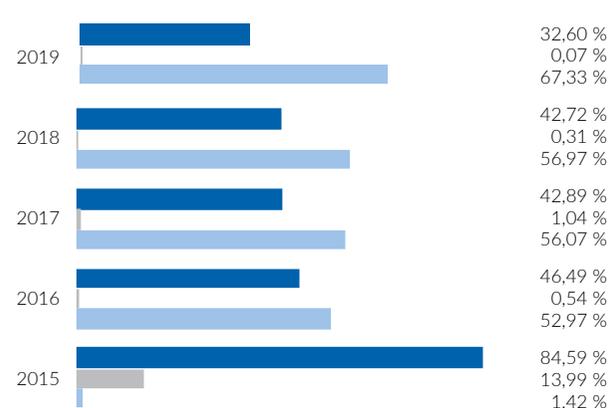


Cabe señalar que el 28,25 %, el 32,60 % y el 64,59 % de las **coberturas para riesgo normal, riesgo normal en vigilancia especial y riesgo dudoso**, respectivamente, están cubriendo activos respaldados por garantía hipotecaria.

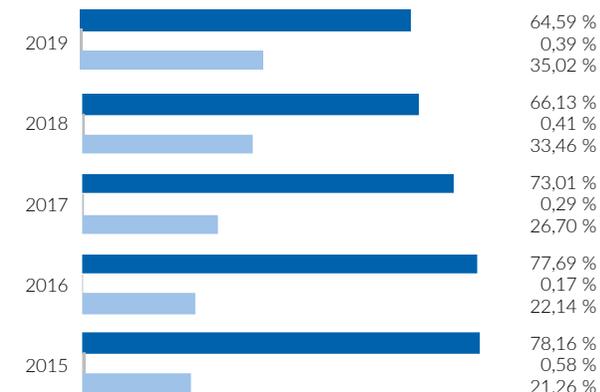
Evolución de la distribución de la cobertura para riesgo normal (%)



Evolución de la distribución de la cobertura para riesgo normal en vigilancia especial (%)



Evolución de la distribución de la cobertura para riesgo dudoso (%)



- Operaciones con garantía real sobre la vivienda
- Operaciones con otras garantías reales
- Operaciones sin garantía real

La disminución de las provisiones de la cartera de inversión crediticia y, por consiguiente, la evolución de la ratio de cobertura, en los últimos cinco ejercicios, responde, por un lado, a la prudente gestión del riesgo de crédito que realiza la Entidad, que le ha permitido mantener e incluso mejorar la ratio de morosidad, así como mantener una cartera con una elevada cobertura de garantías eficaces; y,

por otro lado, al resultado de aplicar el nuevo Anejo IX, que entró en vigor el 1 de octubre de 2016, al amparo del cual se calculan las coberturas del riesgo normal sobre la base del neto entre el riesgo y la garantía, frente al cálculo sobre el riesgo bruto de acuerdo con el anterior Anejo IX.

Los **activos adjudicados**, que corresponden a activos recibidos por la Entidad en pago de deudas, se han situado en 1.456 miles de euros, a 31 de diciembre de 2019, frente a los 2.131 miles de euros del cierre del ejercicio anterior. El volumen de dicha cartera, a 31 de diciembre de 2019, representa el 0,04 % del activo total. Cabe señalar, asimismo, que la gestión de los activos adjudicados la realiza la propia Entidad.

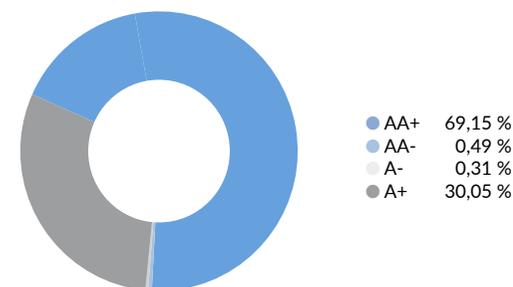
La **titulización hipotecaria** es el proceso mediante el cual una entidad financiera cede los derechos de crédito hipotecario que posee en el activo de su balance y los transforma en activos financieros negociables en mercados organizados. Es, por lo tanto, un instrumento de financiación por el cual se utilizan derechos de crédito ilíquidos como elemento colateral para convertirse en activos financieros líquidos negociables.

Caja de Ingenieros ha participado en cinco programas de titulización hipotecaria multicedentes, de los cuales, actualmente, tres continúan vigentes con un importe pendiente de amortizar, a 31 de diciembre de 2019, de 26.541 miles de euros, frente a un importe inicial de 241 millones de euros.

Adicionalmente, la Entidad ha realizado, como cedente única, dos programas de titulización de activos hipotecarios, el fondo Caja Ingenieros TDA 1, Fondo de Titulización de Activos, y el fondo Caja Ingenieros AyT 2, Fondo de Titulización de Activos, por un importe inicial de 270 millones y 450 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2019, el importe pendiente de amortización, agregado para ambas titulizaciones, es de 363.970 miles de euros.

A continuación, se incluye la distribución, atendiendo a la calificación crediticia de los bonos emitidos¹ por los cinco programas de titulización de activos vigentes, que la Entidad mantiene en cartera a 31 de diciembre de 2019 por un importe total de 391.548 miles de euros.

Distribución de los bonos por calificación crediticia (%)



Véase el capítulo «6. Gestión del riesgo» del presente informe, en el que se realiza un exhaustivo análisis de los diferentes riesgos asumidos por el Grupo.

¹ El rating asignado, siguiendo los criterios establecidos en el Reglamento (UE) n° 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, en el cual se señala que en caso de disponer de dos evaluaciones crediticias de diferentes agencias de rating, se corresponde con la menor de las calificaciones.

■ VOLUMEN DE NEGOCIO

El **volumen de negocio**, definido, a nivel de gestión, como la suma del crédito a la clientela (bruto) y los recursos gestionados de terceros (brutos), ha ascendido a 7.143.123 miles de euros, a 31 de diciembre de 2019, frente a los 6.190.394 miles de euros, a 31 de diciembre de 2018, lo que supone un aumento de 952.729 miles de euros (15,39 %, en términos relativos).

A continuación, se detalla la distribución del volumen de negocio.

	2019	2018	Variación (abs)	Variación (%)
Crédito a la clientela bruto	1.799.885	1.697.104	102.781	6,06 %
Recursos gestionados del pasivo brutos	3.337.913	2.762.080	575.833	20,85 %
Recursos gestionados fuera de balance	2.005.325	1.731.210	274.115	15,83 %
Total Volumen de negocio	7.143.123	6.190.394	952.729	15,39 %

En miles de euros.

Véanse los apartados «Activo» y «Pasivo y otros recursos gestionados» del presente informe, en los que se realiza un análisis detallado del crédito a la clientela y de los recursos gestionados de terceros, respectivamente.

■ PASIVO Y OTROS RECURSOS GESTIONADOS

Recursos gestionados

El total de **recursos gestionados de terceros** (brutos) y **fondos propios** (sin resultado) se ha situado, a 31 de diciembre de 2019, en 5.543.338 miles de euros frente a los 4.658.349 miles de euros de 31 de diciembre de 2018, lo que representa un aumento de 884.989 miles de euros (19,00 %, en términos relativos).

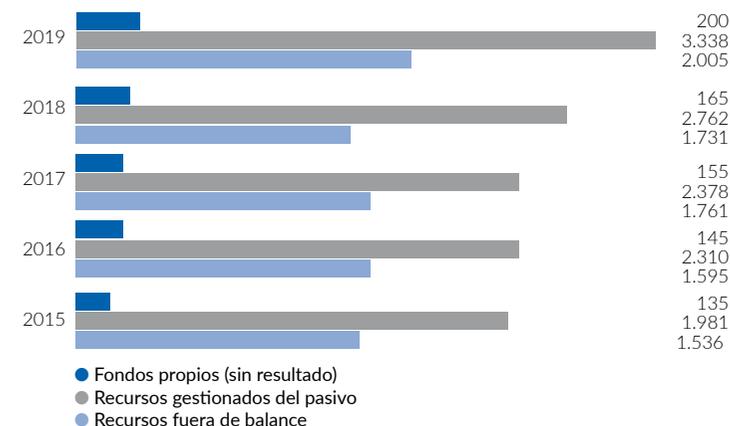
A continuación, se detalla la distribución de los recursos gestionados.

	2019	2018	Variación (abs)	Variación (%)
Fondos propios (sin resultado)	200.100	165.059	35.041	21,23 %
Recursos gestionados del pasivo brutos	3.337.913	2.762.080	575.833	20,85 %
Recursos gestionados fuera de balance	2.005.325	1.731.210	274.115	15,83 %
Total recursos gestionados de terceros y fondos propios	5.543.338	4.658.349	884.989	19,00 %
De los que: Totales Recursos gestionados de clientes	4.961.757	4.362.923	598.834	13,73 %

En miles de euros.

Adicionalmente, a continuación, se presenta su evolución en los últimos cinco ejercicios, según su clasificación.

Recursos gestionados y fondos propios (en millones de euros)



Recursos gestionados del pasivo

Los **recursos gestionados de terceros del pasivo** (brutos) se han situado, a 31 de diciembre de 2019, en 3.337.913 miles de euros, en comparación con los 2.762.080 miles de euros de 31 de diciembre de 2018, lo que supone un incremento de 575.833 miles de euros (20,85 %, en términos relativos).

Los **depósitos de la clientela** (netos) han incrementado en 567.088 miles de euros (21,55 %, en términos relativos) y se han situado, a 31 de diciembre de 2019, en 3.199.133 miles de euros frente a 2.632.045 miles de euros del cierre del ejercicio 2018.

Evolución de los depósitos de la clientela (en millones de euros)



La composición de los depósitos de la clientela, según su naturaleza, presenta la distribución siguiente.

	2019	2018	Variación (abs)	Variación (%)
Depósitos a la vista	2.351.999	2.042.480	309.519	15,15 %
Depósitos a plazo	515.582	527.887	(12.305)	(2,33 %)
Cesiones temporales de activos	331.270	61.210	270.060	441,20 %
Ajustes por valoración	282	468	(186)	(39,78 %)
Total Depósitos de clientes	3.199.133	2.632.045	567.088	21,55 %

En miles de euros.

La **financiación del Banco Central Europeo** ha incrementado en 27 millones de euros y se ha situado, al cierre del ejercicio 2019, en 127 millones de euros. Dicho volumen de financiación corresponde, en su totalidad, a la liquidez obtenida a través de los programas de financiación a largo plazo del BCE (TLTRO II y TLTRO III), que se están trasladando íntegramente a los socios a través de la concesión de crédito.

Finalmente, cabe destacar que el Grupo ha mantenido una **ratio de liquidez estructural** del 166,66 % (un LTD, **loan To deposit**, del 60,00 %) al cierre del ejercicio 2019, más de 65 puntos por encima de la media del sector financiero, un aspecto que manifiesta su excelente posición de liquidez y que le permite hacer frente a cambios del entorno financiero, así como a episodios de estrés en los mercados financieros. A su vez, esta óptima situación de liquidez le permite disponer de una amplia oferta de financiación a los socios y a la economía (véase el capítulo «6. Gestión del riesgo» del presente informe).

Recursos gestionados de fuera de balance

Los **recursos gestionados de fuera de balance** se han situado en 2.005.325 miles de euros, a 31 de diciembre de 2019, respecto a los 1.731.210 miles de euros de 31 de diciembre de 2018, lo que supone un aumento del 15,83 % en términos relativos.

A continuación, se detalla la distribución de los recursos gestionados de fuera de balance.

	2019	2018	Variación (abs)	Variación (%)
Fondos de inversión	989.538	845.281	144.257	17,07 %
Fondos de inversión internos	679.464	554.433	125.031	22,55 %
Fondos de inversión externos	310.074	290.848	19.226	6,61 %
Seguros	568.178	460.238	107.940	23,45 %
Fondos de pensiones internos	284.962	211.721	73.241	34,59 %
Fondos de pensiones externos	8.932	8.522	410	4,81 %
Plan de previsión asegurado	103.020	109.618	(6.598)	(6,02 %)
Plan individual de ahorro sistemático	94.676	73.485	21.191	28,84 %
Rentas vitalicias	9.429	9.283	146	1,57 %
SIALP	64.064	46.192	17.872	38,69 %
Seguros de vida ahorro	3.095	1.417	1.678	118,42 %
Valores	447.609	425.691	21.918	5,15 %
Renta variable	350.697	327.056	23.641	7,23 %
Renta fija	96.912	98.635	(1.723)	(1,75 %)
Total recursos gestionados de fuera de balance	2.005.325	1.731.210	274.115	15,83 %
Gestión Discrecional de Carteras	301.653	248.313	53.340	21,48 %
SGDC Fondos Insignia	137.224	112.838	24.386	21,61 %
SGDC Fondos 70/30	159.278	131.393	27.885	21,22 %
SGDC Bolsa Premium	5.151	4.082	1.069	26,19 %

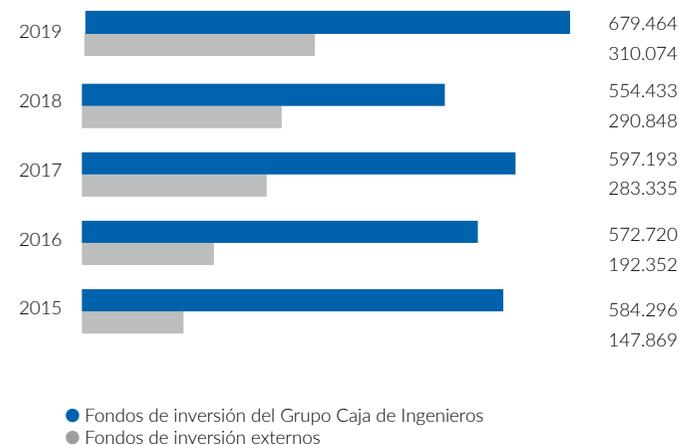
En miles de euros.

Fondos de inversión

El patrimonio de los **fondos de inversión** gestionado por Caja de Ingenieros Gestión y el patrimonio de los **fondos de inversión externos** comercializados por el Grupo, **que forman parte de los recursos gestionados de fuera de balance**, en su conjunto, se han situado, al cierre del ejercicio 2019, en 989.538 miles de euros, lo que representa un aumento del 17,07 %, en términos relativos, derivado, básicamente, de la estrategia adoptada por la Entidad de proporcionar una amplia oferta de servicios de inversión a los socios, cuyo tratamiento fiscal es más favorable que el de los productos de ahorro tradicionales, en un entorno financiero de tipos de interés reducidos.

A continuación, se muestra la evolución de los fondos de inversión comercializados por el Grupo en los últimos cinco ejercicios.

Evolución de los fondos de inversión comercializados (en miles de euros)



El patrimonio total de los fondos de inversión gestionado por Caja Ingenieros Gestión, a 31 de diciembre de 2019, se ha situado en 694.363 miles de euros frente a los 563.702 miles de euros del ejercicio anterior, lo que representa un aumento del 23,18 %, en términos relativos.

A continuación, se indica la distribución de los fondos de inversión gestionados por Caja Ingenieros Gestión por tipología de fondo.

	2019	2018	Variación (%)
FI de Renta Fija Corto Plazo	24.092	13.498	78,49 %
FI de Renta Fija Internacional	99.221	72.696	36,49 %
FI de Renta Variable Euro	64.486	64.824	(0,52 %)
FI de Renta Variable Internacional	158.366	121.513	30,33 %
FI de Renta Fija Mixta Internacional	205.678	134.720	52,67 %
FI de Renta Variable Mixta Internacional	86.608	58.736	47,45 %
FI Garantizado Renta Variable	0	36.618	(100,00 %)
FI Retorno Absoluto	55.912	61.097	(8,49 %)
Total Fondos de inversión	694.363	563.702	23,18 %

En miles de euros.

El número total de cuentas de partícipes de los fondos de inversión gestionados se ha situado en 35.398 y 32.928 cuentas, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, lo que representa un incremento del 7,50 %.

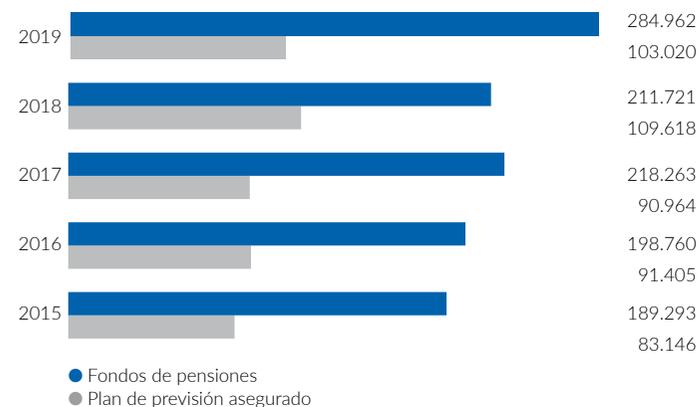
Previsión social complementaria

La previsión social complementaria, correspondiente a los derechos consolidados de los **fondos de pensiones** y a la provisión matemática del **plan de previsión asegurado**, gestionada por la filial Caja de Ingenieros Vida, se ha situado, a 31 de diciembre de 2019, en 387.982 miles de euros frente a los 321.339 miles de euros de 31 de diciembre de 2018, lo que supone un incremento del 20,74 %.

A continuación, se muestra la evolución de los fondos de pensiones y del plan de previsión asegurado en los últimos cinco ejercicios.

Evolución de los fondos de pensiones y del plan de previsión asegurado

(en miles de euros)



La distribución por tipología de los fondos de pensiones y del plan de previsión asegurado, ambos gestionados por Caja de Ingenieros Vida, es la siguiente.

	2019	2018	Variación (%)
FP de Empleo	9.748	8.739	11,55 %
FP de Renta Fija	18.385	11.258	63,31 %
FP de Renta Variable	108.771	78.137	39,21 %
FP de Renta Fija Mixta	83.411	57.692	44,58 %
FP de Renta Variable Mixta	64.647	51.594	25,30 %
FP Garantizado	0	4.301	(100,00 %)
PPA	103.020	109.618	(6,02 %)
Total Fondos de pensiones y PPA	387.982	321.339	20,74 %

En miles de euros.

Adicionalmente, el número total de cuentas de partícipes de los fondos de pensiones se ha situado en 15.957 y 13.858 cuentas, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, lo que ha supuesto un incremento del 15,15 %.

Gestión Discrecional de Carteras

El servicio de **Gestión Discrecional de Carteras** de Caja de Ingenieros ha cerrado el ejercicio 2019 con un patrimonio gestionado de 301.653 miles de euros, lo que representa un incremento del 21,48 % respecto al cierre del ejercicio anterior. Este servicio de inversión ofrece una respuesta inmediata y dinámica de gestión en función de la sucesión de hechos que se producen en los mercados financieros.

Véase el capítulo «2. Estrategia - Somos Caja de Ingenieros» del presente informe, en el que se amplía la información relativa a los productos gestionados por el Grupo.

■ FONDOS PROPIOS

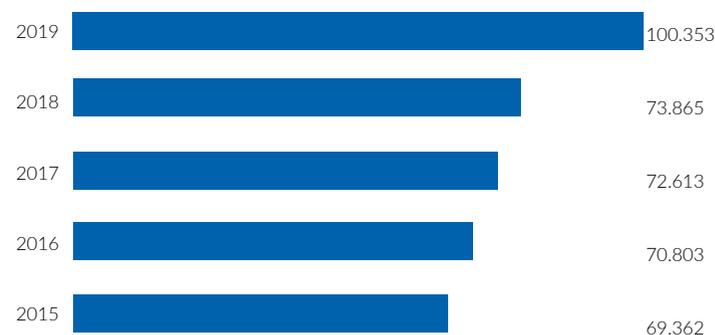
Los **fondos propios** del Grupo, a 31 de diciembre de 2019, se han situado en 212.831 miles de euros frente a los 176.283 miles de euros del cierre del ejercicio anterior.

Evolución de los fondos propios (en miles de euros)



El **capital social**, a 31 de diciembre de 2019, ha ascendido a 100.353 miles de euros frente a los 73.865 miles de euros del cierre del ejercicio anterior. Este incremento se debe a que, en virtud de la autorización acordada por la Asamblea General Ordinaria de Socios de la Entidad, celebrada el 4 de junio de 2019, el Consejo Rector de la Entidad, celebrado el 25 de julio de 2019, procedió a aprobar una ampliación del capital social por un importe de 24.960 miles de euros. La emisión fue suscrita en su totalidad y desembolsada en efectivo por los socios existentes.

Evolución del capital social (en miles de euros)



A 31 de diciembre de 2019, el número de socios con aportaciones al capital social se ha situado en 25.872, con un total de 1.045.348 títulos de Caja de Ingenieros. Las entidades dependientes del Grupo Caja de Ingenieros poseen 44.355 títulos por un valor nominal unitario de 96 euros, lo cual supone un total de 4.258 miles de euros de valor nominal y un 4,24 % del total del capital social de la Entidad.

Caja de Ingenieros, como cooperativa de crédito, mantiene una estructura de capital muy atomizada, que cumple en todo momento con los límites marcados en los Estatutos, de tal forma que ningún socio mantiene títulos cooperativos por un importe superior al 2,50 % del capital social, en el caso de personas físicas, o al 10,00 %, en el caso de personas jurídicas.

Las participaciones más significativas en el capital social de la Entidad, por parte de personas jurídicas, corresponden a la Fundación Privada de la Caja de Ingenieros y a Consumidores y Usuarios de los Ingenieros, S. Coop. C. Ltda., con el 3,28 % y el 0,74 %, respectivamente, a 31 de diciembre de 2019. Por lo que se refiere a las participaciones por parte de personas físicas, el elevado grado de atomización de socios de la Entidad comporta que la participación individual más elevada ascienda, a 31 de diciembre de 2019, únicamente al 1,96 %.

La base social del Grupo Caja de Ingenieros ha aumentado en 16.702 socios durante el ejercicio 2019 y ha alcanzado un total de 204.112 socios a 31 de diciembre 2019.

A continuación, se muestra la evolución de la base social en los últimos cinco ejercicios.

Evolución del número de socios



El 93,06 % de los socios del Grupo son personas físicas y el 6,94 % son personas jurídicas, lo que sitúa la cifra de socios, en cuanto a personas físicas y jurídicas, en 189.955 y 14.157, respectivamente, a 31 de diciembre de 2019.

Las **reservas** del Grupo se han situado, a 31 de diciembre de 2019, en 104.005 miles de euros, una cifra que supone un aumento del 8,96 % respecto al ejercicio anterior. Las reservas suponen el 48,87 % de los fondos propios.

Evolución de las reservas (en miles de euros)

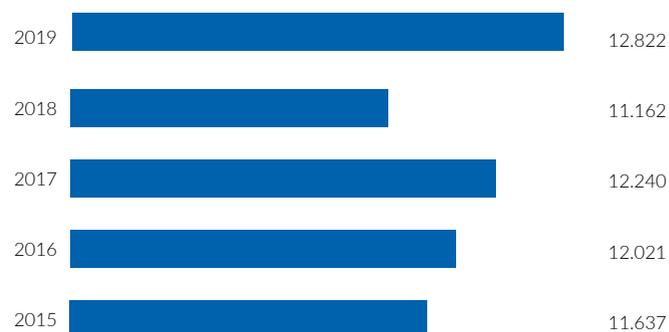


10.2 RESULTADOS

■ RESULTADO CONSOLIDADO

El **resultado del ejercicio del Grupo**, a 31 de diciembre de 2019, se ha situado en 12.822 miles de euros, lo que representa un incremento del 14,87 % respecto a los 11.162 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2018. Este incremento responde, básicamente, a un aumento del volumen de negocio, combinado con una buena evolución de los mercados, así como a una mayor actividad transaccional de los socios, que ha permitido situar el resultado del negocio core (margen de intereses y comisiones netas menos gastos de explotación) en 9.495 miles de euros respecto a los 7.012 miles de euros del ejercicio anterior, lo que supone un incremento del 35,41 %.

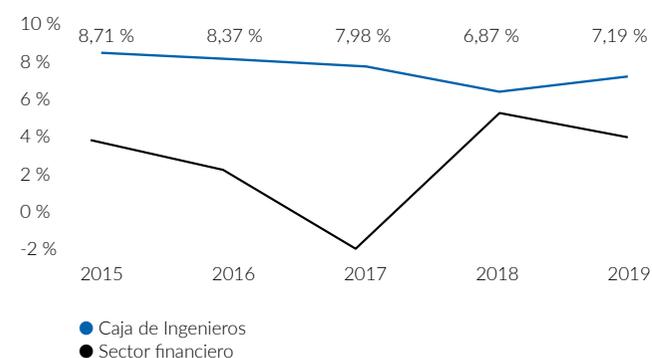
Evolución del resultado consolidado (en miles de euros)



La evolución del resultado, junto con el crecimiento de los fondos propios que, por su parte, ha permitido potenciar la fortaleza financiera del Grupo (véase el apartado «Fondos propios» del presente informe), han situado la **rentabilidad sobre fondos**

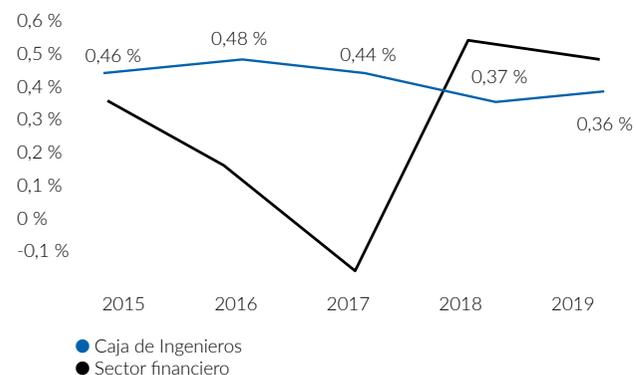
propios medios (ROE), al cierre del ejercicio 2019, en el 7,19 % frente al 6,87 % del ejercicio anterior.

Evolución de la rentabilidad sobre recursos propios medios (ROE)



Por su parte, la rentabilidad sobre activos medios (ROA) se ha situado en el 0,36 %, a 31 de diciembre de 2019, frente al 0,37 % del ejercicio anterior.

Evolución de la rentabilidad sobre activos medios (ROA)



El **margen de intereses** se ha situado, en el ejercicio 2019, en 33.728 miles de euros, por lo que ha registrado una disminución de 378 miles de euros (-1,11 %, en términos relativos) respecto al ejercicio 2018. Esta disminución se debe, básicamente, a la prolongada bajada de los tipos de interés, que ha afectado, fundamentalmente, a la rentabilidad de las posiciones renovadas de la cartera de renta fija.

Evolución del margen de intereses (en miles de euros)



El **neto entre ingresos y gastos por comisiones** se ha situado en 28.362 miles de euros, a 31 de diciembre de 2019, respecto a los 21.338 miles de euros registrados en diciembre de 2018, lo que representa un aumento de 7.024 miles de euros (32,92 %, en términos relativos).

Concretamente, los **ingresos por comisiones** han pasado de 23.846 miles de euros a 30.660 miles de euros, a 31 de diciembre de 2018 y 2019, respectivamente, lo que representa un incremento de 6.814 miles de euros (28,58 %, en términos relativos), debido, básicamente, al incremento del volumen de negocio (véase el apartado «Volumen de negocio» del presente informe); al buen comportamiento de los mercados, que ha favorecido, principalmente, la buena evolución de los fondos de inversión y de la Gestión Discrecional de Carteras (véase el apartado «Pasivo y otros recursos gestionados - Recursos gestionados de fuera de balance» del presente informe); y a una mayor actividad de los socios, principalmente, por operativa con tarjetas, domiciliación de nóminas, gestión de recibos y resto de operativa.

El **resultado neto de operaciones financieras** ha ascendido a 7.506 miles de euros al cierre del ejercicio 2019, fruto, básicamente, de la materialización de parte de las plusvalías latentes de la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, aprovechando la coyuntura de los mercados, favorable para dichos activos.

El **neto entre otros ingresos y gastos de explotación** ha disminuido en 1.227 miles de euros, principalmente, por el incremento de los otros gastos de explotación en 945 miles de euros, fruto, básicamente, de una mayor contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGDEC) y de un mayor devengo del Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito (IDEC) en 623 y 175 miles de euros, respectivamente, como consecuencia del incremento de los depósitos de los socios. Cabe señalar que el gasto total del ejercicio 2019 destinado al FGDEC y al IDEC, junto con el Fondo Único de Resolución (FUR), se ha situado en 4.874 miles de euros.

Como resultado de las diferentes magnitudes expuestas, el **margen bruto**, a 31 de diciembre de 2019, se ha situado en 67.186 miles de euros frente a los 58.258 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2018, lo que representa un incremento del 15,32 %. Cabe señalar que el margen de intereses y las comisiones netas representan el 92,42 % del margen bruto al cierre del ejercicio 2019.

Evolución del margen bruto (en miles de euros)



Los **gastos de explotación** (gastos de administración y amortizaciones) han aumentado un 8,60 % respecto al ejercicio anterior, como consecuencia, por una parte, del incremento de los gastos de administración como resultado de la apuesta del Grupo por el crecimiento orgánico con la apertura de dos nuevas oficinas y con la creación de un *Agile Center*, cuyo objetivo es ofrecer una nueva versión de la atención personalizada a nuestros socios a través de un nuevo modelo de gerencia de cuentas, *Gerente Agile*; y, por otra parte, del incremento del gasto por amortización a causa, principalmente, de la activación de los contratos de alquiler de oficinas por el valor actual de los pagos por arrendamiento pendientes hasta la finalización de cada contrato, que se amortizan, linealmente, durante la vida del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Circular 2/2018 del Banco de España sobre arrendamientos, que entró en vigor el 1 de enero de 2019.

El resultado de las diferentes magnitudes expuestas anteriormente ha permitido situar, al cierre del ejercicio 2019, la **ratio de eficiencia** en el 69,67 % (frente al 76,01 % del ejercicio anterior).

El **neto de las provisiones y del deterioro del valor de los activos financieros** se ha situado, en el ejercicio 2019, en 218 miles de euros. El bajo nivel de dotaciones respecto al incremento de la cartera de crédito a la clientela responde, básicamente, a la buena evolución de la actualización de las tasaciones de los activos aportados como garantías de operaciones crediticias, así como a la reclasificación de determinadas operaciones en función de su nivel de riesgo y a la recuperación de operaciones fallidas.

■ RESULTADOS INDIVIDUALES DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO

A continuación, se muestra la evolución de los resultados de **Caja de Ingenieros** y de las **filiales** del Grupo, así como de la **entidad asociada Norbolsa**, entidad en la que Caja de Ingenieros mantiene una participación del 10 % con el objetivo de potenciar los servicios prestados actualmente a los socios en el ámbito de los mercados de valores, línea de negocio estratégica del Grupo.

RESULTADOS DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO	2019	2018	Variación (abs)	Variación (%)
Caixa de Crèdit dels Enginyers - Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito (*)	8.177	9.317	(1.140)	(12,24 %)
Caja Ingenieros Gestión, SGIC, SAU	1.696	1.123	573	51,02 %
Caixa Enginyers Vida - Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU	1.960	1.376	584	42,44 %
Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU	555	474	81	17,09 %
Consumidors i Usuaris dels Enginyers, S. Coop. C. Ltda.	35	28	7	25,00 %
Fundació Privada de la Caixa d'Enginyers - Fundación Privada de la Caja de Ingenieros	19	14	5	35,71 %
RESULTADOS DE LAS ENTIDADES ASOCIADAS	2019	2018	Variación (Abs)	Variación (%)
Norbolsa, SV, SA (*)	1.280	1.643	(363)	(22,09 %)

En miles de euros.

(*) La Entidad Dominante mantiene una participación en Norbolsa, SV, SA del 10%.

El resultado de **Caja de Crédito de los Ingenieros** se ha situado en 8.177 miles de euros, lo que representa una disminución del 12,24 % respecto a los 9.317 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2018, debido, básicamente, a un reducido margen de intereses, derivado del mantenimiento de los tipos de interés en mínimos históricos, y a un incremento de los requerimientos de coberturas y cargas asociadas al mayor volumen de negocio de la Entidad, con el fin de proveer de cobertura a la actividad crediticia y de garantizar todos los depósitos admisibles por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGDEC). Por su parte, el aumento del volumen de negocio, combinado con la buena evolución de los mercados, así como una mayor actividad transaccional de los socios, ha permitido situar el resultado del negocio *core* (margen de intereses y comisiones netas menos gastos de explotación) en 6.671 miles de euros, lo que representa un aumento de un 44,83 % respecto a los 4.606 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2018.

El resultado de **Caja Ingenieros Gestión**, en el ejercicio 2019, se ha situado en 1.696 miles de euros, lo que ha supuesto un incremento de 573 miles de euros (un 51,02 %, en términos relativos), debido al aumento del patrimonio de los fondos de inversión gestionados, que ha derivado en un incremento del volumen de ingresos por comisiones de gestión. Este incremento del patrimonio responde a la combinación de un aumento de las suscripciones netas y de las rentabilidades positivas resultantes de la gestión de los fondos de inversión.

El resultado de la **Caja Ingenieros Vida**, en el ejercicio 2019, se ha situado en 1.960 miles de euros, lo que ha supuesto un incremento de 584 miles de euros (un 42,44 %, en términos relativos) debido, básicamente, al crecimiento de sus recursos gestionados y al buen comportamiento de su resultado técnico-financiero.

■ REMUNERACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Todas las remuneraciones percibidas por el Consejo Rector y las comisiones delegadas de la Entidad y por los respectivos órganos de gobierno de las filiales del Grupo corresponden a dietas por asistencia a reuniones. Los órganos de gobierno no perciben ninguna otra remuneración por el desarrollo de sus funciones como miembros de los mencionados consejos y comisiones.

Las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector de la Entidad y de los órganos de gobierno de las filiales que conforman el Grupo han ascendido a 347 miles de euros, lo que representa un aumento del 9,81 % respecto a los 316 miles de euros del ejercicio anterior.

El Grupo no tiene obligaciones contraídas en materia de pensiones o pagos de primas de seguros de vida con los miembros de los mencionados órganos de gobierno.

■ PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

En el actual contexto de incertidumbre generada por la crisis sanitaria de la COVID-19 y sus consecuencias económicas y sociales publicadas por los organismos internacionales y reguladores, y a efectos de cumplir con la recomendación del Banco Central Europeo, del 27 de marzo, también adoptada por el Banco de España, de restringir el pago de dividendos (entendidos como pagos en efectivo) y la adquisición de acciones propias con el objetivo de fortalecer su solvencia y proporcionar el máximo apoyo posible a la economía en esta situación de incertidumbre, así como con la nueva recomendación adoptada por el propio Banco Central Europeo, con fecha 27 de julio, en la que ratifica la recomendación previamente comentada y la hace extensiva hasta el 1 de enero de 2021, siendo dicha recomendación nuevamente adoptada por el Banco de España, y en la que expresa explícitamente que espera que las entidades bajo su supervisión, hasta el 1 de enero de 2021, no adopten ningún tipo de medida para remunerar en efectivo a sus accionistas, el Consejo Rector de Caja de Ingenieros, desde una perspectiva de prudencia financiera, ha considerado necesario modificar la propuesta de aplicación del excedente disponible y de distribución del resultado del ejercicio 2019 de Caja de Ingenieros, que figura en la nota 3 de las memorias de las cuentas anuales individuales de la Entidad y de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, formuladas por el Consejo Rector el 31 de marzo de 2020, y deja sin efecto dicha propuesta y la sustituye por la presente.

Dado el tratamiento fiscal que reciben los intereses pagados por las aportaciones al capital social en el cálculo de la base imponible del Impuesto sobre Sociedades, la no remuneración de las aportaciones al capital comporta una modificación del resultado del ejercicio 2019 que, a su vez, afecta al excedente disponible del ejercicio y, por lo tanto, a las dotaciones mínimas a realizar a la reserva obligatoria (del 50 % del excedente disponible del ejercicio) y al Fondo de Educación y Promoción (del 10 % del mencionado excedente), modificando este último, nuevamente, el resultado del ejercicio 2019. Dada la inmaterialidad de las modificaciones del resultado del ejercicio 2019, el Consejo Rector no ha considerado oportuno reformular las cuentas anuales de Caja de Ingenieros correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, formuladas el 31 de marzo de 2020.

En este sentido, el Consejo Rector ha considerado necesario adoptar la decisión de proponer a la Asamblea General de Socios una nueva propuesta de aplicación del excedente disponible y de distribución del resultado del ejercicio 2019, que consiste en proponer un tipo de interés a abonar por las participaciones del 0 % y, por lo tanto, no pagar intereses a las aportaciones al capital con cargo al resultado de 2019, con la consecuente modificación del resultado del ejercicio 2019.

De conformidad con el acuerdo de no remuneración de las aportaciones al capital con cargo al resultado del ejercicio 2019 previamente comentado y sus implicaciones en el resultado, en la nueva propuesta de aplicación del excedente disponible y de distribución del resultado se ajusta la base de reparto y se elimina la aplicación de parte del resultado del ejercicio a remuneración de las aportaciones al capital, destinando la integridad del resultado a reserva obligatoria y voluntaria, lo que fortalece la situación patrimonial de la Entidad, de acuerdo con el siguiente detalle.

Base de reparto-	
Resultado antes de impuestos	8.307
<i>Del que: Fondo de Educación y Promoción</i>	(840)
Impuesto sobre beneficios	(743)
Total	7.564
Distribución-	
Intereses a pagar a los socios por aportaciones al capital	-
A reserva obligatoria	4.202
A reserva voluntaria	3.362
Total	7.564

En miles de euros.

Esta nueva propuesta de distribución del resultado lleva implícita la siguiente propuesta de aplicación del excedente disponible, el cual se obtiene de deducir, al resultado antes de impuestos y del Fondo de Educación y Promoción, el impuesto sobre beneficios y los intereses a pagar a los socios por aportaciones al capital.

Excedente disponible del ejercicio	
Excedente disponible del ejercicio	8.404
Aplicación legal del excedente-	
Fondo de Educación y Promoción	840
Reserva obligatoria	4.202

En miles de euros.

Reserva de capitalización:

Se somete a la aprobación de la Asamblea General de Socios la reclasificación de parte de las reservas voluntarias a una reserva indisponible, durante un plazo de 5 años, por un importe de 284 miles de euros, en concepto de reserva de capitalización, con el objeto de aplicar la reducción a la base imponible del Impuesto sobre Sociedades, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, que comporta un beneficio fiscal de 71 miles de euros.

■ PROPUESTA DE REVALORIZACIÓN DEL TÍTULO

El Consejo Rector somete a la aprobación de la Asamblea General de Socios la revalorización del valor nominal del título cooperativo en un 4,17 %, situándolo en 100 euros frente a los 96 euros actuales. El aumento del valor nominal del título cooperativo requerirá la autorización del Banco de España. Esta revalorización del título será sin desembolso por parte del socio y con cargo a reservas.

ANEXO



A.1 INFORMACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

■ RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Somos conscientes de que la integración de los distintos grupos de interés en las líneas de actuación del Grupo Caja de Ingenieros es una de las herramientas más importantes para llevar a cabo una gestión socialmente responsable.

La naturaleza de nuestra actividad hace que el Grupo Caja de Ingenieros se desarrolle e integre en la sociedad actual y en su entorno. Conscientes de nuestra presencia, nos esforzamos por construir relaciones de confianza sólidas con nuestros distintos grupos de interés, con los que la Entidad se relaciona en el curso de sus actividades financieras y sociales, y por crear valor compartido a través de un diálogo fluido y participativo con ellos.

Para ello, hemos identificado nuestros grupos de interés prioritarios mediante criterios como la dependencia, la responsabilidad hacia ellos, la proximidad y el poder de influencia.

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN Y PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
Socios	Los socios representan el centro de la actividad de la cooperativa, la cual se compromete a crear valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo. Canales de comunicación: emails, web, Banca ONLINE, Banca MOBILE, Banca Telefónica, notificaciones push y SMS, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn), Blog
Empleados	Mediante un modelo de interrelación y organización entre los profesionales que participan en el día a día del Grupo, las personas pueden potenciar su desarrollo profesional en un marco respetuoso con los principios de igualdad de oportunidades y de conciliación de la vida personal y laboral. Canales de comunicación: emails, intranet, comunicación interna, encuestas
Proveedores	La gestión de las relaciones con los proveedores de servicios pretende garantizar las mejores condiciones en cada transacción, así como la transparencia en los procesos. Canales de comunicación: emails, web corporativa
Sociedad	Desde nuestros comienzos, siempre hemos incorporado el compromiso con el entorno social como parte de la gestión de gobierno. Las iniciativas que impulsamos son un reflejo de los principios basados en la ética y la cultura de los valores de la Entidad. La acción social se desarrolla en tres ámbitos principales, que llegan a una gran diversidad de agentes de la sociedad. Canales de comunicación: web corporativa, Blog, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn), medios de comunicación (notas de prensa, presentaciones, entrevistas, etc)

■ ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Hemos realizado un análisis de materialidad que ha permitido identificar cuáles son los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés, así como aquellos que tienen un mayor impacto en el negocio de Grupo Caja de Ingenieros.

Este proceso de definición ha seguido los "Principios para determinar el contenido de la memoria", de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su estándar GRI 101: Fundamentos. El proceso se ha organizado por tanto en las fases que a continuación se relacionan:

Identificación

Para determinar las áreas de mayor interés general, se han identificado temas relevantes para el sector en el que opera Caja de Ingenieros mediante el desarrollo de un estudio de benchmarking sectorial.

Este análisis de materialidad se realizó para la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2017- 2018, siendo en este momento una actualización de los asuntos identificados en el ejercicio anterior y utilizando fuentes de información de referencia para el Grupo.

Además de tener en cuenta nuestro Plan Estratégico IMPULSA 2019 y llevar a cabo un análisis de los líderes del sector, cabe destacar otras fuentes utilizadas como Sustainability Accounting Standards Board, High-Level Expert Group on Sustainable Finance, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial.

Priorización

Los aspectos materiales han sido seleccionados a partir de un doble análisis (interno y externo), que ha permitido conocer el grado de importancia de los puntos identificados tanto para Grupo Caja de Ingenieros como para los grupos de interés.

- **Ámbito interno (relevancia para Caja de Ingenieros):** Se ha consultado a puestos directivos de la organización, y cada uno de ellos ha aportado su visión sobre la relevancia de los asuntos seleccionados.
- **Ámbito externo (relevancia para los grupos de interés):** para evaluar la relevancia externa otorgada por inversores y prescriptores se han llevado a cabo los siguientes procesos:
 - Criterios y aspectos evaluados en el cuestionario de Dow Jones Sustainability Index
 - Análisis de asuntos relevantes para los grupos de interés identificados en prensa
 - Análisis de asuntos materiales de competidores
 - Entrevistas realizadas a instituciones sectoriales a nivel nacional

Como resultado de este proceso, se han identificado los temas prioritarios para Caja de Ingenieros y sus grupos de interés, considerándose como materiales aquellos temas con relevancia alta, tal y como se observa en la matriz de materialidad, que clasifica estos temas en función de su relevancia interna y externa.

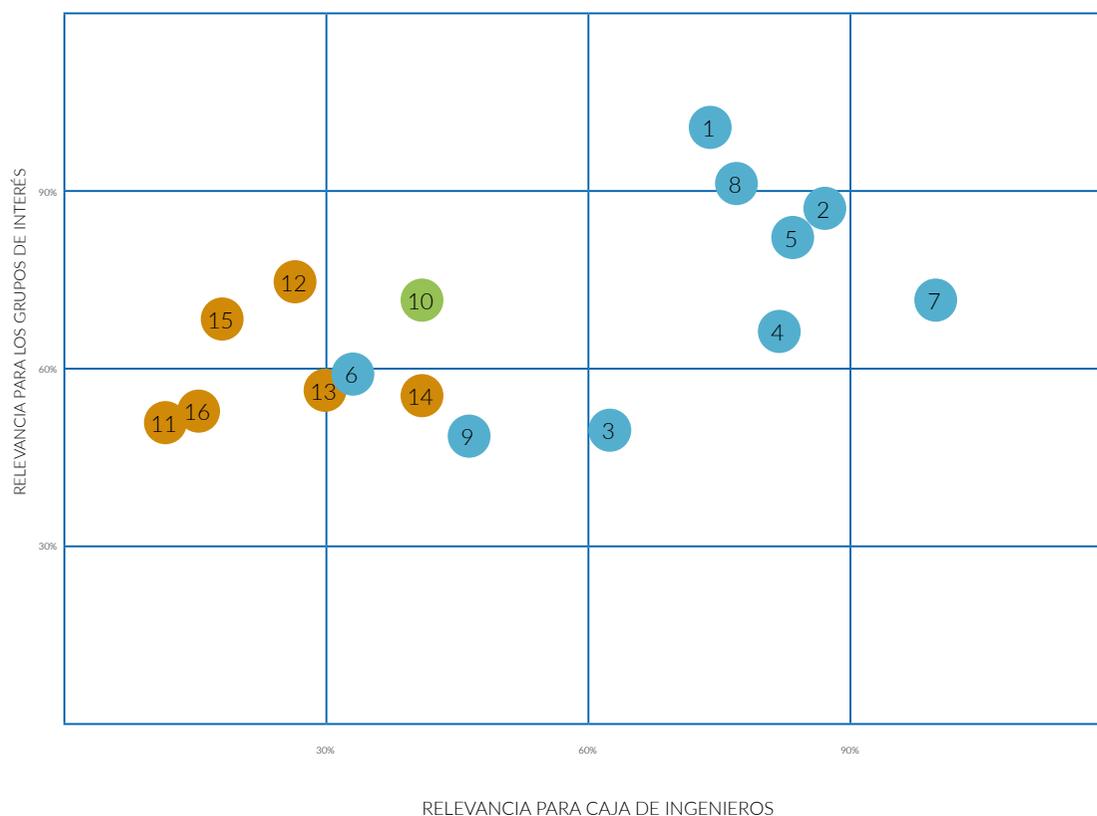
Revisión y validación

Los resultados obtenidos de este proceso han sido analizados por la Dirección de Caja de Ingenieros, que valoraron y validaron su coherencia en relación con la sostenibilidad de la empresa.

En el apartado siguiente (Índice de contenidos GRI), se muestra un listado de los asuntos materiales, junto con los Estándares GRI asociados y la cobertura de cada uno de ellos.

Asuntos materiales

A continuación, se muestra la matriz de materialidad y los asuntos materiales más relevantes:



- 1 Integración de criterios ASG en el negocio
- 2 Gestión de riesgos
- 3 Banca digital y la multicanalidad
- 4 Productos y servicios transparentes y justos
- 5 Ética e integridad
- 6 Generación de riqueza y contribución al desarrollo del tejido empresarial
- 7 Solvencia y liquidez
- 8 Relación con los socios/clientes
- 9 Estrategia fiscal y cumplimiento
- 10 Ecoeficiencia y cambio climático
- 11 Inclusión financiera
- 12 Acción social
- 13 Diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación
- 14 Ciberseguridad y protección de datos
- 15 Atracción y retención del talento
- 16 Capacitación y educación

A.2 SOBRE ESTE INFORME

En este Informe Anual 2019 proporcionamos información a los grupos de interés sobre nuestro modelo de negocio y líneas estratégicas, así como sobre los impactos económicos, ambientales y sociales que hemos tenido durante este último año en su cadena de valor.

El alcance geográfico de los datos reportados es España. Los datos financieros incluyen a todo el Grupo Caja de Ingenieros, que está formado por: Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito; Caja Ingenieros Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU; Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU; Cooperativa de Consumidores y Usuarios de los Ingenieros (Ingenium Shopping); Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU; Fundación Caja de Ingenieros; Norbolsa.¹

Definición de los contenidos

Los contenidos de este informe responden a los asuntos sobre los que tenemos capacidad para generar valor y que son materiales para nuestros grupos de interés, según el análisis de materialidad incluido en el apartado anterior.

Criterios e indicadores

Para la elaboración de este informe se han seguido los siguientes principios:

- Opción esencial de los Estándares GRI.
- Compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Principios GRI relativos a la definición del contenido	Principios GRI relativos a la definición de calidad del informe
Inclusión de los grupos de interés	Precisión
Contexto de sostenibilidad	Equilibrio
Materialidad	Claridad
Exhaustividad	Comparabilidad
	Fiabilidad
	Puntualidad

1. El Grupo Caja de Ingenieros posee un 10 % de participación en Norbolsa. El alcance del presente informe no incluye Norbolsa.

A.3 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 101 Fundamentos 2016						
GRI 102 Contenidos básicos generales 2016						
Perfil de la organización						
102-1	Nombre de la organización	Caja de Crédito de los Ingenieros, Sociedad Cooperativa de Crédito				
102-2	Actividades, productos y servicios	31				
102-3	Ubicación de la sede	Vía Laietana, 39, 08003 Barcelona				
102-4	Ubicación de las operaciones	España				
102-5	Propiedad y forma jurídica	24-25				
102-6	Mercados servidos	España				
102-7	Tamaño de la organización	10-13				
102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores	71-72			Principio 6	ODS 8
102-9	Cadena de suministro	42, 138-139				
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	No ha habido ningún cambio significativo ni en la organización ni en la cadena de suministro.				
102-11	Principio o enfoque de precaución	40 55-57				
102-12	Iniciativas externas	40, 135-136, 118, 140-145				
102-13	Afiliación a asociaciones	118				
Estrategia						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	55-65				
Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	32, 51-53			Principio 10	ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Gobierno						
102-18	Estructura de gobernanza	45-49				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	45-49				
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	169				ODS 16
Participación de los grupos de interés						
102-40	Lista de grupos de interés	169				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	72			Principio 3	ODS 8
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	169-170				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	169-170				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	170-171				
Prácticas para la elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	25, 172				
102-46	Definición de los contenidos del informe y cobertura de cada tema	172				
102-47	Listado de temas materiales	170-171				
102-48	Reexpresión de la información	Durante el ejercicio 2019 no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores.				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios.				
102-50	Período objeto del informe	2019				
102-51	Fecha del último informe	2017-2018				
102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Hasta el año 2018, bianual; a partir de 2019, anual.				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para cualquier consulta relacionada con los contenidos de esta memoria, pueden ponerse en contacto con el director de RSC y Comunicación, Víctor Cardona, a través de la dirección electrónica victor.cardona@caixa-enginyers.com .				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.				
102-55	Índice de contenidos GRI	173				
102-56	Verificación externa	La presente memoria no ha sido verificada por un externo independiente.				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Temas materiales						
GRI 200 Temas económicos						
Desempeño económico						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	33-40, 55-56, 127-139				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43 Las cuentas anuales se auditan de forma externa.				
GRI 201 Desempeño económico 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	127				ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 9
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	65, 126			Principio 7	ODS 13
Presencia en el mercado						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
170-171						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque componentes de gestión	79-83				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
GRI 202 Presencia en el mercado 2016						
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	73				ODS 1 ODS 5 ODS 8

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Impactos económicos indirectos						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	26-27				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016						
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11, 60, 127, 136				ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 9 ODS 11
Prácticas de adquisición						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	127, 138-139				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138-139				ODS 12
Anticorrupción						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				Principio 10
103-2	Enfoque y componentes de gestión	51-53				Principio 10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52				Principio 10
GRI 205 Anticorrupción 2016						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El Código Ético y su Reglamento, la Política de Prevención de Riesgos Penales y la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo están a disposición de todos los miembros de la organización.				Principio 10

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Competencia desleal						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	51-53				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52				
GRI 206 Competencia desleal 2016						
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha habido ninguna acción relacionada con el tema.				
GRI 300 Temas ambientales						
Materiales						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
GRI 301 Materiales 2016						
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	117, 122-123			Principios 7, 8 y 9	
Energía						
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	97, 117-120, 124-126			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
GRI 302 Energía 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	124			Principios 7, 8 y 9	ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13
Agua						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
GRI 303 Agua 2018						
303-5	Consumo de agua	121			Principios 7, 8 y 9	ODS 6 ODS 12
Emisiones						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	97, 117-120, 124-126			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
GRI 305 Emisiones 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	125-126			Principios 7, 8 y 9	ODS 13 ODS 14 ODS 15
Efluentes y residuos						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 306 Efluentes y residuos 2016						
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	123			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (proveedores).			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	118			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016						
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	118	No se dispone del número exacto de proveedores evaluados bajo este criterio. Se prevé disponer de este dato para futuros informes		Principios 7, 8 y 9	
GRI 400 Temas sociales						
Empleo						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	70-77			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 70-71			Principio 6	
GRI 401 Empleo						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	74-75			Principio 6	ODS 5 ODS 8
401-3	Permiso parental	82			Principio 6	ODS 5 ODS 8
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	85-87			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 70-71			Principio 6	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87 La totalidad de los empleados en plantilla están cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud.			Principio 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	85-86			Principio 6	ODS 3 ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	85-86			Principio 6	ODS 3 ODS 8

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Formación y enseñanza						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	68-69, 76-77			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 76			Principio 6	
GRI 404 Formación y enseñanza 2016						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	77			Principio 6	ODS 4 ODS 5 ODS 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77, 83			Principio 6	ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	73, 78			Principio 6	ODS 5 ODS 8
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	79-83			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principio 6	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en los órganos de gobierno y empleados	72			Principio 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73			Principio 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
No discriminación						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 1, 2 y 6	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	80-83			Principios 1, 2 y 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 1, 2 y 6	
GRI 406 No discriminación 2016						
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha recibido ningún caso de discriminación a través de los canales internos habilitados para ello.			Principios 1, 2 y 6	ODS 5 ODS 8 ODS 16
Evaluación de los derechos humanos						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.			Principios 1 y 2	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	40			Principios 1 y 2	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 1 y 2	
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016						
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	40, 140-145			Principios 1 y 2	
Comunidades locales						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (Fundación).			Principio 1	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	32, 127-137			Principio 1	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-43			Principio 1	
GRI 413 Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	12, 127-137			Principio 1	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Evaluación social de proveedores						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (proveedores).			Principios 1, 2 y 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	139			Principios 1, 2 y 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-43			Principios 1, 2 y 6	
GRI 414 Evaluación social de proveedores 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	139			Principios 1, 2 y 6	
Marketing y etiquetado						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	23, 32, 65, 89-90, 94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 95, 100				
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016						
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	95				
Privacidad del cliente						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	23, 115				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 115				
GRI 418 Privacidad del cliente 2016						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	115				ODS 16
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	20-23				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 95, 100				
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016						
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	95				ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Integración de criterios ASG en el negocio						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	26-27, 40, 96-99				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Inversión en programas con criterios ASG	11, 96-110, 119-120, 140-146				ODS 12
Relación con los socios (clientes)						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	88-95				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10, 94, 39-43				
No GRI	Número de quejas y reclamaciones recibidas	95				ODS 12

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Productos y servicios transparentes y justos						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	96-110				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Número de ODS sobre los que contribuye la organización a través de su actividad	41-43				
Banca digital y la multicanalidad						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	111-113				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Porcentaje de operaciones realizadas a través de los canales digitales	112				ODS 9

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Inclusión financiera						
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 Cobertura: dentro y fuera de la organización. Implicación: la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	127-130				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Iniciativas que fomenten la educación financiera	134, 137				ODS 1 ODS 10

TABLA DE CORRELACIÓN DE TEMAS MATERIALES Y ESTÁNDARES GRI

Tema material	Estándar GRI
Solvencia y liquidez	201 Desempeño económico
	205 Anticorrupción
	206 Competencia desleal
Ética e integridad	308 Evaluación ambiental de los proveedores
	412 Evaluación de los derechos humanos
	414 Evaluación social de los proveedores
Gestión de riesgos	201 Desempeño económico
Integración de criterios ASG en el negocio	No GRI
Relación con los socios (clientes)	No GRI
Productos y servicios transparentes y justos	No GRI
Banca digital y la multicanalidad	No GRI
	301 Materiales
	302 Energía
Ecoeficiencia y cambio climático	303 Agua
	305 Emisiones
	306 Efluentes y residuos
Acción social	413 Comunidades locales
	203 Impactos económicos indirectos
Generación de riqueza y contribución al desarrollo del tejido empresarial	204 Prácticas de adquisición
Ciberseguridad y protección de datos	418 Privacidad del cliente
	417 <i>Marketing</i> y etiquetado
Estrategia fiscal y cumplimiento	419 Cumplimiento socioeconómico
	202 Presencia en el mercado
Diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación	405 Diversidad e igualdad de oportunidades
	406 No discriminación
	401 Empleo
Atracción y retención del talento	403 Salud y seguridad en el trabajo
Capacitación y educación	404 Formación y enseñanza
Inclusión financiera	No GRI



 <https://www.caixaenginyers.com/es/>

