

GESTIÓ DEL RISC

EL PERFIL DE RISC DEL GRUP CAIXA D'ENGINYERS ES CARACTERITZA PRINCIPALMENT PER LA GESTIÓ PRUDENT DEL RISC DE CRÈDIT, FONAMENTADA EN EL GRAU D'EXIGÈNCIA DEL PROCÉS DE CONCESSIÓ.

6.1 MODEL DE GESTIÓ DEL RISC



LA IDENTIFICACIÓ, EL MESURAMENT I LA GESTIÓ, AIXÍ COM EL CONTROL I EL SEGUIMENT DELS RISCOS INHERENTS A L'ACTIVITAT DEL GRUP, ES CONSTITUEIXEN COM A OBJECTIUS FONAMENTALS.

Els canvis en el sector financer esdevenuts en els últims anys han fet palesa la importància crucial que té per a les entitats financeres gestionar adequadament els seus riscos. Per al Grup Caixa d'Enginyers, la gestió del risc constitueix un pilar essencial de la nostra estratègia competitiva, i tenim per objectiu preservar els nostres nivells de solvència i impulsar, al seu torn, el desenvolupament del negoci.

El perfil de risc del Grup Caixa d'Enginyers es caracteritza principalment per la gestió prudent del risc de crèdit, fonamentada en el grau d'exigència del procés de concessió. Així mateix, es manté una posició folgada de capital i liquiditat i un balanç equilibrat en la gestió del risc de tipus d'interès.

Els mateixos ressorts que van ser presents per afrontar amb èxit la crisi financera, una capitalització reforçada després de l'ampliació de capital i una liquiditat elevadíssima són factors que han de permetre gestionar adequadament i amb la serenitat necessària la crisi derivada del coronavirus COVID-19.

En un entorn marcat per la incertesa econòmica, és rellevant destacar les

capacitats que aporta el model de negoci que ha desenvolupat el Grup Caixa d'Enginyers per sustentar la rendibilitat futura. Caixa d'Enginyers, en els últims anys, ha fet un gran esforç inversor en infraestructures i tecnologies digitals que ens permeten proporcionar al soci un ampli catàleg de serveis financers. El nostre Grup destaca per un creixement estable i constant, fins i tot en situacions econòmiques adverses, en què prioritzem la qualitat del servei, la diversificació en les fonts d'ingressos i la prudència en assumir riscos.

El Consell Rector de l'Entitat estableix el marc de gestió dels riscos en l'activitat del Grup mitjançant la definició de polítiques, sistemes i procediments de control intern i supervisa el seu compliment. La coordinació d'aquestes polítiques prudents i l'ús de mètodes i tècniques de gestió i control homogenis i efectius ens permeten obtenir resultats de manera recurrent i sostenible, així com gaudir d'una posició folgada de solvència.

La identificació, el mesurament i la gestió, així com el control i el seguiment dels riscos inherents a l'activitat del Grup, es constitueixen com a objectius

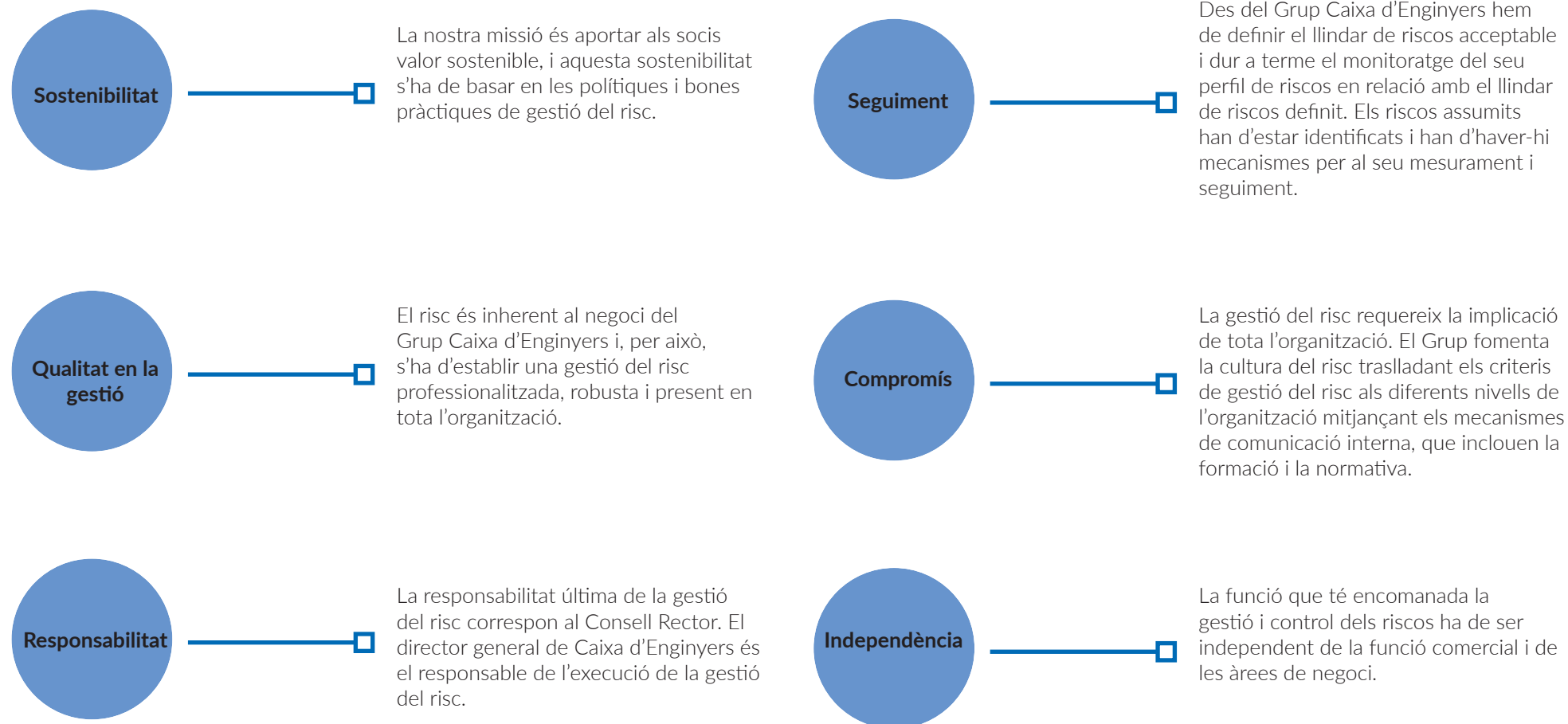
fonamentals, sempre dins d'un marc d'optimització de la gestió global dels riscos, que inclou, principalment, els següents:

- Risc de crèdit i de contrapart
- Risc estructural de tipus d'interès
- Risc de liquiditat
- Risc de mercat
- Risc operacional
- Risc de compliment i blanqueig de capitals⁵
- Risc reputacional
- Risc de canvi climàtic

5. Aquest risc es descriu en l'apartat següent, dins de «6.2. Tipus de riscos, dins de Risc reputacional».

■ PRINCIPIS GENERALS

El Consell Rector manifesta en la Política de Gestió del Risc que el Sistema de Gestió del Risc requereix, per al seu desenvolupament, que s'apliquin principis que facilitin una gestió eficaç del risc. Es consideren com a fonamentals els següents:



■ SISTEMA DE GESTIÓ DEL RISC

El Grup Caixa d'Enginyers estableix un Sistema de Gestió del Risc que es compon dels elements següents:

- Un **sistema de govern i organització** de la funció de riscos amb una definició adequada dels rols i les responsabilitats, un cos de comitès i estructures de delegació, un model de tres línies de defensa i un sistema de control intern coherent amb la naturalesa i magnitud dels riscos.
- Un **marc d'apetència pel risc**, integrat a la Política de Gestió del Risc i aprovat pel Consell Rector, que determina els riscos i els nivells que el Grup està disposat a assumir per assolir els seus objectius de negoci.
- Un **model de gestió** que inclou l'autoavaluació dels riscos, el seguiment integral i la seva planificació, la solvència, la comunicació interna i pública i un cos normatiu que regula la gestió dels riscos.
- Una assignació adequada de **recursos humans i tecnològics** per gestionar i supervisar el model de manera efectiva.

El marc d'apetència pel risc

El marc d'apetència pel risc és el marc global a través del qual es fixa, comunica i monitora l'apetència pel risc. Per fer-ho, calen polítiques, procediments, sistemes i controls. Aquest marc defineix explícitament els límits amb què poden operar els gestors de l'Entitat. El nostre marc d'apetència pel risc té les característiques següents:

- Alineament amb la missió, la visió, els valors i els eixos estratègics de Caixa d'Enginyers
- Alineament amb el Pla Estratègic i el Pla de Negoci
- Recerca d'un perfil de risc mitjà-baix
- Formulació clara, concisa, *forward looking* i gestionable
- Definició explícita dels límits amb què poden operar els gestors
- Manteniment d'un excés raonable de capital i liquiditat



6.2 TIPUS DE RISCOS

■ RISC DE CRÈDIT I DE CONTRAPART

El **risc de crèdit** correspon a les pèrdues que patiria el nostre Grup en cas que el deutor no complís les seves obligacions contractuals, sigui un soci o altres contraparts. És a dir, és el risc corresponent a l'incompliment de pagament per part del client de les seves operacions de crèdit, préstec o aval, pel que fa als productes financers tradicionals, o bé per part de la contrapart o l'emissor d'altres actius financers, com els corresponents a la cartera de renda fixa.

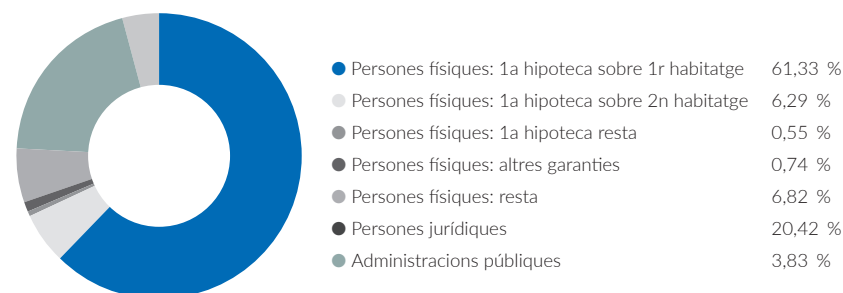
D'acord amb la normativa actual de solvència, el risc de crèdit es cobreix mitjançant l'existència i el control d'uns recursos propis capaços d'absorbir els riscos assumits, i també mitjançant la constitució de provisions destinades a cobrir insolvències. Aquestes cobertures se separen en cobertures específiques per a riscos dubtosos, l'objectiu de les quals és cobrir les exposicions a incompliments o a operacions amb dubtes respecte al seu reemborsament total, i en cobertures de risc normal. Aquestes es classifiquen en

cobertures de risc normal i cobertures de risc normal en vigilància especial; aquestes últimes corresponen a les cobertures d'operacions que presenten debilitats en la seva solvència, però que no plantegen dubtes sobre el seu reemborsament total.

Cal assenyalar la col·lateralització elevada de tota la cartera creditícia del Grup, fet que contribueix a millorar les seves ràtios de gestió. El percentatge d'operacions amb garantia real representa un 76,24 % del crèdit a la clientela total al tancament de l'exercici 2019, i es mantenen, així, els nivells històrics elevats de garanties reals.

Seguint la línia de diversificació i col·lateralització en la concessió de préstecs amb garantia hipotecària característica de l'Entitat, cal destacar que, durant l'exercici 2019, s'han concedit 1.063 operacions (962 durant l'exercici 2018), per un import mitjà de 173 milers d'euros (183 milers d'euros el 2018) i amb un loan to value mitjà del 66,45 % (62,38 % el 2018). Per al càlcul, hem pres com a referència les taxacions de l'exercici 2019 convenientment actualitzades

Distribució del crèdit a la clientela per tipus de garantia i de prestatari



En data 31 de desembre de 2019, la taxa de morositat de Caixa d'Enginyers se situa en el 2,84 %, substancialment per sota del nivell de morositat que es manté en el sector, situat en el 4,79 %.

Al tancament de l'exercici 2019, el total de provisions del Grup destinades a la cobertura de possibles insolvències del crèdit a la clientela i dels valors representatius de deute s'han situat en 25.589 milers d'euros, 3.311 milers d'euros dels quals corresponen a provisions de risc normal; 3.490 milers d'euros, a provisions de risc normal en vigilància especial; i 18.787 milers

d'euros, a provisions específiques d'actius dubtosos.

El total de provisions associades a la cartera d'inversió creditícia mantingudes el 31 de desembre de 2019, que ascendeixen a 24.540 milers d'euros, representen una ràtio de cobertura del 47,86 %, que són significatives ateses les sòlides garanties de la cartera creditícia.

D'altra banda, l'operativa interbancària, la renda fixa, els derivats i altres instruments financers també estan exposats al risc de crèdit. El Grup té

una Política d'Inversions Financeres en la qual s'estableix un sistema de límits, d'acord amb el seu perfil de riscos, que permet evitar concentracions de risc de crèdit. Les inversions es realitzen en actius amb qualificació creditícia d'inversió, sent ínfimes les posicions en high yield. A més, en la seva gran majoria les inversions són en deute públic.

Tot seguit, es presenta la distribució de la cartera d'inversions financeres del Grup consolidat a nivell prudencial, excloent-hi la cartera de negociació, en data 31 de desembre de 2019, en funció dels diferents nivells de ràting i de la tipologia de deute.

El **risc de crèdit** inclou el risc de contrapart, que és el risc que les contrapartides incorrin en incompliments amb el Grup abans de la liquidació definitiva de les operacions amb instruments derivats, de les operacions amb pacte de recompra, de les operacions de préstec de valors, de les operacions amb liquidació diferida i de les operacions de finançament de les garanties.

Caixa d'Enginyers revisa el compliment dels límits de contrapart en el mercat interbancari, les operacions simultànies i les operacions de derivats, així com els límits per qualificació creditícia de l'emissor en el mercat de renda

fixa. El seguiment i el compliment de l'estructura de límits ens permeten evitar concentracions de risc que puguin afectar els recursos propis de l'Entitat.

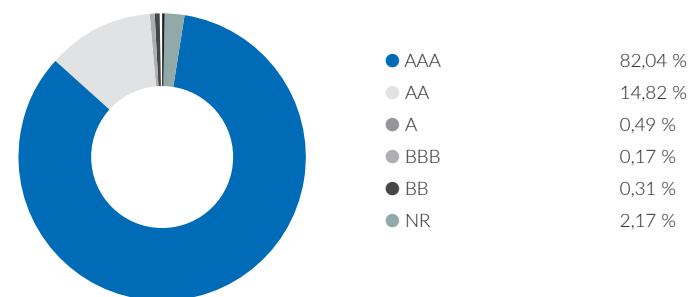
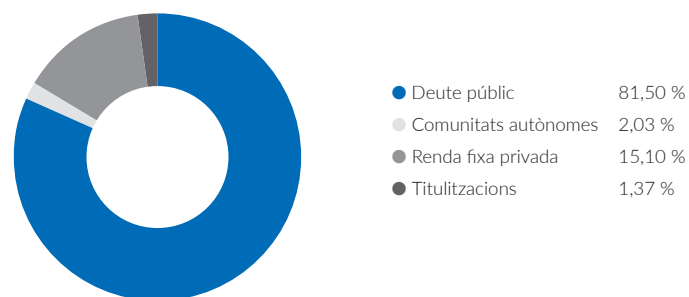
Cal destacar que el risc de contrapart que assumeix el Grup és molt poc significatiu en relació amb el risc de crèdit total.

A més, el risc de concentració de crèdit, que està associat a la possibilitat que es produeixin pèrdues significatives com a conseqüència de la concentració de risc en un grup reduït d'acreditats, en un conjunt d'acreditats de comportament similar o en actius financers

especialment correlacionats, constitueix un element essencial en la gestió del risc de crèdit.

Amb l'objectiu de limitar la concentració sectorial, Caixa d'Enginyers ha adoptat, d'una banda, una política de concessió de crèdit prudent (que dona coma a resultat una cartera d'inversió creditícia de qualitat i ben diversificada) i, de l'altra, una política d'inversions financeres, a nivell de Grup, en la qual establim límits al conjunt de les inversions en cada sector econòmic.

Distribució de la cartera d'inversions



La distribució de l'exposició al risc de crèdit presenta un nivell de diversificació sectorial adequat, en el qual els pesos més significatius són els que corresponen a les activitats econòmiques següents: serveis empresarials i professionals (19,13 %), béns seents (16,28 %), indústries transformadores i manufactureres (12,73 %), consum no bàsic o discrecional (11,30 %), serveis de telecomunicacions i tecnologies de la informació (8,71 %), productes de primera necessitat (7,92 %) i subministraments d'utilitat pública (7,11 %).

A més, les polítiques esmentades de concessió de crèdit i d'inversions

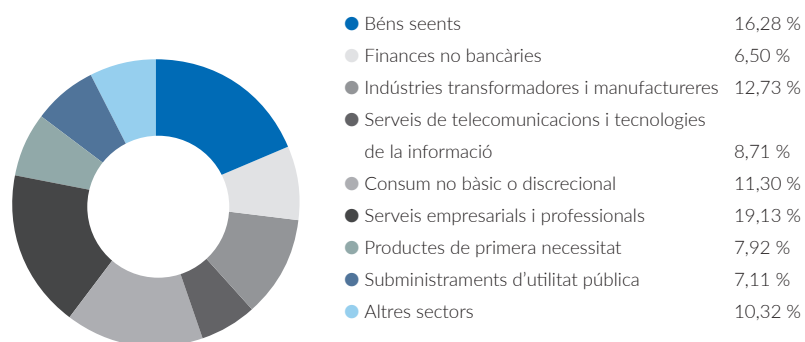
financeres estableixen uns límits d'import i jerarquia en la presa de decisions de concessió que permeten controlar la concentració individual o de grup empresarial.

D'acord amb el Reglament UE 575/2013, tots els riscos que una entitat adquireixi amb una mateixa contrapart, física, jurídica o grup econòmic, pública o privada, es consideren grans riscos quan el seu valor agregat supera el 10 % dels recursos propis del Grup.

Pel que fa a les carteres de renda fixa corporativa del Grup, estan ben diversificades, ja que es distribueixen en 81 grups emissors de bona qualitat creditícia.



Concentració sectorial



Els altres sectors, de manera individual, no arriben al 5 % de l'exposició total.

■ RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS D'INTERÈS

El **risc estructural de tipus d'interès** és la possibilitat de tenir pèrdues per l'impacte potencial de canvis en els tipus d'interès sobre els beneficis de l'Entitat o sobre el valor net dels seus actius. S'hi exclou el risc de tipus d'interès de la cartera de negociació.

El risc estructural de tipus d'interès també es coneix com a risc de tipus d'interès del balanç, ja que reflecteix els riscos ocasionats per les diferències en els venciments i la renovació del tipus d'interès de les masses del balanç, tant d'actiu com de passiu. Per exemple, els crèdits i préstecs, que s'inclouen en l'actiu de les entitats de crèdit, tendeixen a revalorar el seu tipus d'interès a terminis diferents que els dipòsits, que s'inclouen en el passiu.

El **Comitè de Gestió d'Actius i Passius**, internament, el Comitè ALM (per la seva nomenclatura en anglès, asset liability management), analitza les necessitats de cobertura que resulten de la gestió d'actius i passius i pren les decisions d'inversió corresponents, sempre complint els límits establerts per al Grup.

Caixa d'Enginyers utilitza l'eina Ambit Focus ALM per avaluar l'exposició al risc de tipus d'interès. L'eina ens permet analitzar, a nivell estàtic, és a dir, partint del balanç actual amb els seus terminis de venciment i renovació, els *gaps* de venciment o repreciaió entre actius i passius. A més, calculem el valor econòmic del balanç, és a dir, el valor actual net de tots els fluxos previstos del balanç, tenint en compte que el venciment no es renova. A partir del valor econòmic calculat, analitzem la sensibilitat del valor econòmic a diferents escenaris de canvi dels tipus d'interès. També efectuem anàlisis dinàmiques, que, com el seu nom indica, van més enllà del balanç actual per calcular simulacions a futur. Amb això, simulem el marge d'interès i el valor econòmic futur, així com les seves sensibilitats a variacions dels tipus d'interès.

El **risc estructural de tipus d'interès del balanç**, mesurat en termes de *gap* d'actius i passius distribuïts per venciment o repreciaió, permet detectar concentracions de risc d'interès en els diferents terminis.

En data 31 de desembre de 2019, la sensibilitat del valor econòmic de l'Entitat a un moviment paral·lel de la corba de tipus d'interès de -200 punts bàsics se situa en un 0,80 %, significativament inferior al límit regulador del 20 %.⁶

Les xifres assenyalades indiquen que les variacions de tipus d'interès tindrien un impacte advers reduït sobre el valor econòmic i els recursos propis mínims.

6. Segons allò que estableix la Circular 3/2008 del Banc d'Espanya, en la Norma 106.3.a), i les aplicacions tècniques del reporting regulador, s'estableix un límit en la corba desplaçada en l'escenari de baixada de tipus de -100 punts bàsics per als venciments immediats, un límit que augmenta 5 punts bàsics per any fins a arribar a un 0 % per a venciments a 20 anys o superiors. Aquest límit és un límit absolut, que s'aplica a la corba de tipus resultant després del desplaçament. En el cas que els tipus observats en l'escenari base siguin inferiors a aquests tipus mínims, s'aplicarà el tipus d'interès observat més baix, encara que sigui inferior al límit absolut.

■ ■ ■
EN DATA 31 DE DESEMBRE DE 2019, LA SENSIBILITAT DEL VALOR ECONÒMIC DE L'ENTITAT A UN MOVIMENT PARAL·LEL DE LA CORBA DE TIPUS D'INTERÈS DE -200 PUNTS BÀSICS SE SITUA EN UN 0,80 %, SIGNIFICATIVAMENT INFERIOR AL LÍMIT REGULADOR DEL 20 %.

■ RISC ESTRUCTURAL DE LIQUIDITAT

Per **risc de liquiditat** s'entén la possible pèrdua del Grup davant d'una situació d'impossibilitat d'aconseguir, a preus raonables, fons per fer front puntualment a les obligacions de pagament, ja sigui pel reintegrament de recursos o la utilització de disponible en operacions de crèdit per part de clients o per la liquidació d'operacions de mercat.

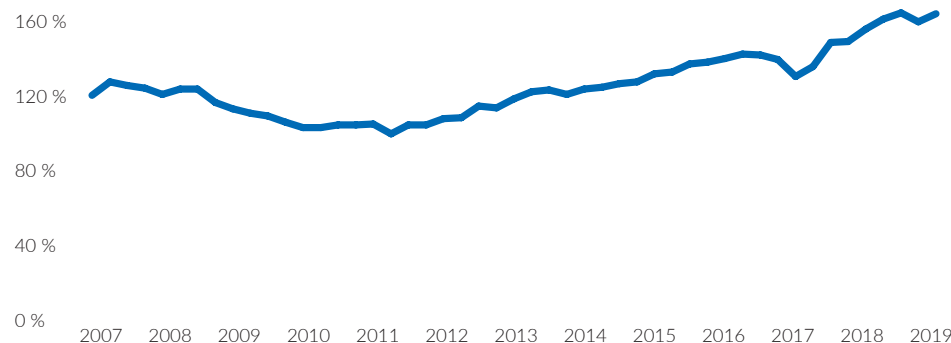
Les polítiques de gestió de la liquiditat del Grup tenen per objectiu assegurar els fons requerits per cobrir les necessitats del negoci diversificant les fonts de finançament i minimitzant el seu cost. Des del Grup, a través de Caixa d'Enginyers, supervisem la seva posició de liquiditat i les seves estratègies de finançament de forma continuada. A més, disposem del Pla de Contingències de Liquiditat, que ens permet gestionar els possibles esdeveniments inesperats, per condicions econòmiques o de mercat, o altres situacions fora del control directe de Caixa d'Enginyers que podrien provocar dificultats de liquiditat a curt o a llarg termini.

La ràtio de cobertura de liquiditat (LCR, per les seves sigles en anglès) busca assegurar que l'Entitat disposi d'actius líquids d'alta qualitat suficients per fer front a les sortides d'efectiu que es produïrien en un escenari d'estrès agut d'un mes de durada. En línia amb l'evolució dels últims anys, s'ha incrementat fins a mostrar una disponibilitat de liquiditat a curt termini molt elevada. Concretament, en data 31 de desembre de 2019, la ràtio LCR se situa en un 382 % (el requeriment regulador se situa en el 100 %).

La ràtio de finançament net estable (NSFR, per les seves sigles en anglès) permet conèixer la capacitat de resistència a un horitzó d'un any mesurant la proporció dels fons de finançament estable sobre els actius que requereixen finançament. Com en exercicis anteriors, s'ha mantingut a nivells elevats. En data 31 de desembre de 2019, la ràtio NSFR se situa en un 165 % (després de l'aprovació de la Capital Requirements Regulation II, el requeriment regulador del 100 % s'aplicarà a partir de 2021).

Finalment, cal destacar la favorable ràtio de liquiditat estructural (definida com el quocient entre els dipòsits i el crèdit a la clientela) que ha mantingut històricament el Grup Caixa d'Enginyers. En data 31 de desembre de 2019, se situa en el 166,66 %.

Evolució de la ràtio de liquiditat estructural



CAL DESTACAR LA FAVORABLE RÀTIO DE LIQUIDITAT ESTRUCTURAL (DEFINIDA COM EL QUOCIENT ENTRE ELS DIPÒSITS I EL CRÈDIT A LA CLIENTELA) QUE HA MANTINGUT HISTÒRICAMENT EL GRUP CAIXA D'ENGINYERS. EN DATA 31 DE DESEMBRE DE 2019, SE SITUA EN EL 166,66 %.

■ RISC DE MERCAT

El **risc de mercat** és el risc associat a la possibilitat de tenir pèrdues en les posicions de la cartera de negociació motivades per moviments adversos en les variables del mercat.

Per a la gestió del risc de mercat, a més de les mesures de durada, convexitat i sensibilitat, s'aplica diàriament una triple estructura de límits. En primer lloc, es calculen diferents escenaris que permeten calcular les pèrdues que tindria la cartera de negociació en situacions de tensió greu del sistema financer. En segon terme, s'obté el valor en risc (VaR) a un dia de la cartera mitjançant simulacions de Montecarlo, amb un interval de confiança del 99 %. Finalment, es determina diàriament el consum de capital per risc de mercat de la cartera de negociació comprovant-se, com en la resta dels casos, que compleix amb el límit corresponent que estableix el Consell Rector. Així mateix, s'inclou la cartera de negociació en el control dels límits per risc de contrapartida vàlids per a les inversions financeres del Grup.

Com a complement de la mesura del VaR, es calcula el VaR condicional (o TailVaR), estadístic que mesura la pèrdua mitjana que hi hauria en els casos en què se superés el nivell del VaR i el Component VaR, que mesura la contribució d'una subcartera al VaR total de la cartera.



PER A LA GESTIÓ DEL RISC DE MERCAT, A MÉS DE LES MESURES DE DURADA, CONVEXITAT I SENSIBILITAT, S'APLICA DIÀRIAMENT UNA TRIPLE ESTRUCTURA DE LÍMITS.

	Cartera de negociació		
	VaR	VaR condicional	Component VaR
Tipus d'actiu	90,98	110,58	446
Renda fixa	200,37	257,74	44,87
Renda variable	55,97	69,37	46,11
Suma de VaR i VaR condicional	256,34	327,12	
Efecte de la diversificació	165,36	216,54	

VaR calculat amb un interval de confiança del 99 % i un horitzó temporal d'un dia. Resultats anualitzats.

■ RISC OPERACIONAL

El **risc operacional** es defineix com tots els esdeveniments que poden ocasionar pèrdues a conseqüència de processos interns inadequats, errors humans, funcionament incorrecte dels sistemes d'informació o esdeveniments externs. Aquest risc és inherent a l'operativa diària de tota entitat, per la qual cosa el seu control ha de ser objecte de consideració en tots els àmbits.

Aquesta definició inclou el risc legal, però exclou el risc estratègic i el risc d'imatge o reputacional.

El risc legal inclou, entre d'altres, la possibilitat de sancions i multes o l'obligació de pagar danys punitius com a resultat d'accions del supervisor o d'acords privats entre les parts.

El model organitzatiu que adopta el Grup Caixa d'Enginyers es basa en el model de les tres línies de defensa que distingeix entre (1) les funcions que són propietàries dels riscos i els gestionen, (2) les funcions que controlen els riscos i (3) les funcions que proporcionen assegurement independent.

Pel que fa al risc operacional, el model organitzatiu que adopta el Grup Caixa d'Enginyers a partir de les tres línies de defensa identifica els pilars o nivells de

responsabilitat independents següents:

- **Funcions de Negoci i Suport:** són responsables d'identificar, avaluar, gestionar, controlar i informar els riscos operacionals de la seva activitat.
- **Funció de Risc Operacional:** és l'encarregada de definir la metodologia i les solucions per identificar, mesurar, controlar i gestionar correctament el risc operacional del Grup i, a més, controlar el seu correcte desplegament. Dona suport a les funcions de Negoci i Suport, i consolida la informació sobre els riscos operacionals de tot el Grup per al *reporting* a la Sub-direcció General i Direcció de Gestió Global del Risc i als comitès de gestió de riscos implicats.
- **Funció d'Auditoria Interna:** en relació amb el risc operacional, és l'àrea responsable de revisar el compliment del model d'identificació, mesurament, control i gestió del risc operacional establert.

La funció de Risc Operacional analitza, informa i assessora les funcions de Negoci i Suport sobre la millor manera d'avaluar el risc operacional. La seva gestió diària recau en les diferents

àrees i departaments de l'Entitat, que mantenen línies de comunicació amb la funció de Risc Operacional. Aquesta treballa amb les primeres per obtenir informació i implantar accions, si escau, per gestionar el risc. Per a una interacció correcta entre la funció de Risc Operacional i les àrees i departaments esmentats, s'ha definit el rol d'expert de procés en aquestes àrees i departaments.

A més, cal destacar que, a l'Entitat, tenim contractada una pòlissa d'assegurança integral bancària que dona cobertura, essencialment, a les pèrdues que es poguessin donar com a resultat d'eventualitats relacionades amb riscos operacionals (fraud informàtic, infidelitat d'empleats, etc.).



EL MODEL ORGANITZATIU QUE ADOPTA EL GRUP CAIXA D'ENGINYERS ES BASA EN EL MODEL DE LES TRES LÍNIES DE DEFENSA QUE DISTINGEIX ENTRE (1) LES FUNCIONS QUE SÓN PROPIETÀRIES DELS RISCOS I ELS GESTIONEN, (2) LES FUNCIONS QUE CONTROLLEN ELS RISCOS I (3) LES FUNCIONS QUE PROPORCIONEN ASSEGURAMENT INDEPENDENT.

■ RISC REPUTACIONAL

El Grup Caixa d'Enginyers entén per **risc reputacional** el perjudici que comporta una informació o publicitat negativa en relació amb les seves pràctiques de negoci, sigui certa o no, i que pugui afectar la seva base de clients, els seus costos de litigació o els seus ingressos. Està associat a les repercussions que ens poden suposar el descrèdit o la desconfiança davant de la nostra clientela actual i potencial.

Aquest risc està vinculat especialment a la funció de compliment, atesa la forta afectació a la reputació que implica la possibilitat de rebre sancions, econòmiques o no, o de ser objecte d'un altre tipus de mesures disciplinàries per part d'organismes supervisors. Així mateix, inclou el risc de conducta, que procura mesurar i gestionar els riscos de perjudicis que es causin als socis i a la integritat del mercat.

També és especialment important gestionar adequadament els aspectes següents:

- **Comercialització de productes financers complexos.** Hem elaborat polítiques específiques per dissenyar i llançar nous productes.

- **Actuacions relacionades amb el blanqueig de capitals.** La Política de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme, aprovat pel Consell Rector, inclou mesures encaminades a prevenir o detectar i comunicar operacions sospitoses d'estar relacionades amb el blanqueig de capitals o el finançament del terrorisme.

- **Transparència amb la clientela en relació amb l'operativa bancària.** El Servei d'Atenció al Soci/Client és el mitjà a través del qual els socis poden adreçar les seves queixes o reclamacions. El servei té la independència necessària per emetre la seva resolució, i disposa d'un reglament de funcionament en el qual es descriuen les funcions i responsabilitats d'aquest organisme. Així mateix, existeix la figura del defensor del client, extern a l'Entitat, a qui els usuaris de serveis bancaris de l'Entitat també poden adreçar les seves queixes o reclamacions. D'altra banda, l'Entitat manté un nombre reduït de queixes o reclamacions davant d'organismes oficials i supervisors.

■ RISC DEL CANVI CLIMÀTIC

El Grup promou les capacitats per avaluar i mesurar els riscos de transició energètica. Es tracta dels riscos que es poden derivar del procés d'adaptació cap a una economia amb menys emissions, i que es poden traslladar al risc de crèdit associat als préstecs concedits i a la renda fixa adquirida en cartera pròpia, i al valor dels col·laterals si no compleixen els nous estàndards d'emissions. Mitjançant el seguiment de les mètriques es pot orientar la inversió cap a sectors, empreses i activitats amb menys exposició al risc climàtic.



DISPOSEM D'UN SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT MITJANÇANT EL QUAL ELS USUARIS DELS NOSTRES SERVEIS BANCARIS PODEN ADREÇAR LES SEVES QUEIXES O RECLAMACIONS.

6.3 SOLVÈNCIA

La taxa reduïda de morositat, la col·lateralització elevada del crèdit, la fortalesa de les provisions constituïdes i l'exposició reduïda a altres riscos, juntament amb una estructura adequada de recursos propis, es tradueixen en el nivell elevat de **solvència** del Grup.

La ràtio de capital total se situa, al tancament de l'exercici 2019, en el 15,48 % (14,69 % sense incloure els resultats assignables a reserves), substancialment per sobre del mínim exigint legalment.

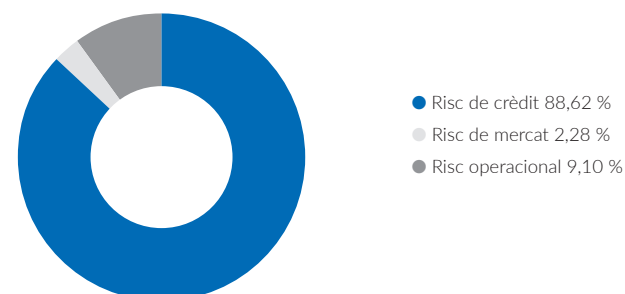
La ràtio de capital total mesura la relació entre els requeriments de capital i els recursos propis i, d'acord amb el Reglament (UE) núm. 575/2013, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió (CRR), amb la Directiva 2013/36/UE, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió (CRD IV), i amb el

Pilar 1, ha de ser superior al 10,5 %, incloent-hi el coixí de conservació de capital. Arran de la crisi del coronavirus COVID-19, el Mecanisme Únic de Supervisió va establir que el requeriment de capital no inclourà el coixí de conservació de capital (el 2,5 %), per la qual cosa n'hi ha prou amb complir un requeriment pel Pilar 1 del 8 %. A més, s'ha de complir el requeriment regulador pel Pilar 2.

Així mateix, respecte al 8 % de mínim de ràtio de capital, el superàvit de capital total a nivell consolidat s'ha situat, al tancament de l'exercici 2019, en 90 milions d'euros.

El CET1 del Grup Caixa d'Enginyers, amb dades del tancament de l'exercici 2019, és de 186.394 milers d'euros, i la seva ràtio se situa en el 15,48 % (14,69 % sense incloure els resultats assignables a reserves), amb un superàvit de capital, respecte al mínim del 4,5 % exigint de CET1, de 132 milions d'euros.

Requeriment de capital per tipus de risc



LA RÀTIO DE CAPITAL TOTAL SE SITUA, AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2019, EN EL 15,48 % (14,69 % SENSE INCLOURE ELS RESULTATS ASSIGNABLES A RESERVES), SUBSTANCIALMENT PER SOBRE DEL MÍNIM EXIGIT LEGALMENT.

Atès que el Grup Caixa d'Enginyers opta per no aplicar els ajustos transitoris per a la mitigació dels impactes de la NIIF 9 en el capital, recollits en el Reglament (UE) 575/2013, referent a les disposicions transitòries per mitigar l'impacte de la NIIF 9 en els fons propis, no hi ha diferència entre la ràtio *fully loaded* i la ràtio *phased-in*, amb la qual

cosa, respecte al mínim CET1 *fully loaded* regulador del 7 % pel Pilar 1, que inclou el 2,5 % de coixí de conservació de capital, el superàvit de capital és de 102 milions d'euros.

Coefficient de solvència consolidat

