







4.1 NUESTRO ENTORNO

■ ENTORNO ECONÓMICO-FINANCIERO

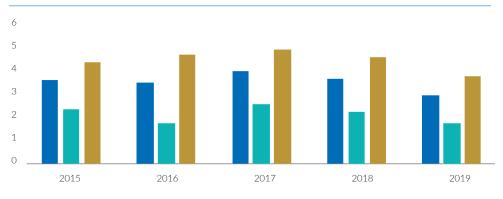
Desaceleración económica sincronizada

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 conduio 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) v de ciertos factores de países específicos, por ejemplo, Italia. Alemania, una de las economías más abiertas y dependientes de las exportaciones del Vieio Continente, reduio 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



MUNDO
 PAÍSES DESARROLLADOS
 PAÍSES EMERGENTES

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 v 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 Len materia comercial entre Estados Unidos y China, las menores probabilidades del Hard Brexit v 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 meior comportamiento relativo dentro de los países desarrollados: cerraron el año con subidas del 29 % en el S&P y del 35 % en el Nasdag.

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



■ 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 v 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 v 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 caveron 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. v 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 v 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.

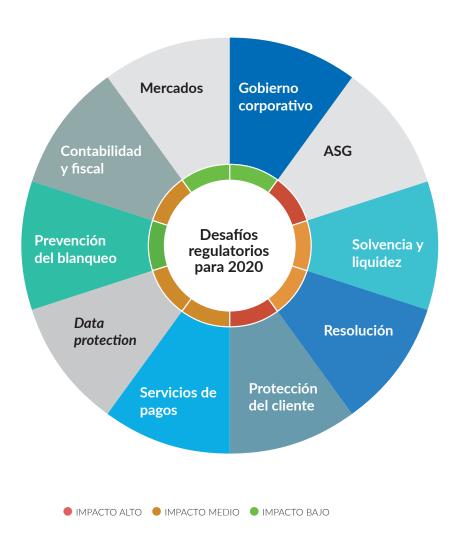
Este camino nos ha llevado a un número y alcance, en lo que a regulación se refiere, de unas dimensiones muy considerables. Concretamente en el sector bancario, emanan de tres conjuntos normativos troncales, cada uno con diferentes grados de avance en la actualidad:

- 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.



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.



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 eiercicios anteriores, como la MiFID II. la lev hipotecaria v 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
FINANCIFRO.

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	Via 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)	Via 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 Ileva 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

Contratos de seguros de vida y pensiones

56.680

Patrimonio bajo gestión

559 MM€



Número de partícipes

+15 %

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

Caia 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

Caia 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.

ingenium **shopping** particulares ingenium **shopping** jóvenes



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. Líneas de mediación

Préstamo FFI

· Líneas de avales

Aval Financiero

Renta hipotecaria

(Multinversión)

· Ingenium Renting

Renting de vehículos

Préstamos garantía real

· Préstamo Garantía Dineraria

Aval Técnico

Avales

Préstamos personales

- · Préstamo Consumo
- · Préstamo Inversión
- · Préstamo ECO
- · Préstamo Nómina
- · Préstamo Estudiante
- · Préstamo Posgrado
- · Préstamo Imagina
- · Préstamo Plan de Pensiones
- Préstamo Sindicado
- · Préstamo Schuldschein

Préstamos hipotecarios

- · Hipoteca Hogar
- · Hipoteca Mixta 5, 10 y 15
- · Hipoteca Universal
- · Hipoteca Fiia
- · Hipoteca Explotación

Pólizas de crédito

- · Crédito Personal
- · Crédito Profesional
- · Crédito Empresarial
- · Crédito Ingenierías
- Crédito Anticipo Facturas / Subvenciones

Pólizas de crédito garantía real

- · Credibolsa
- · Crédito Garantía Inmobiliaria

Terminal punto de venta (TPV)

- · TPV Físico contactless
- TPV Virtual
- TPV PC

Pago móvil

Tarjeta de débito y crédito

- · Ingenieros PAY (Bizum) · Dual
- Apple Pav®
- · Google Pay®

Tarietas de crédito

- Premier
- · Classic
- Business
- Move
- Teletac VIA-T

Tarietas de débito

- Base
- Business
- Move

Depósitos

- Depósito a Plazo
- Depósito Online

Cuentas corrientes

Cuenta Corriente Profesional

Cuenta Corriente

Cuenta de Ahorro

- Depósito Joven
- Fondepósito

Fondos de inversión

- · CI Global, FI
- · CI Bolsa Euro Plus, FI
 - · CI Iberian Equity, FI
- CI Bolsa USA, FI
- CI Emergentes, FI
- CI Environment ISR, FI
- CI Renta, FI
- CI Fondtesoro Corto Plazo, FI
- CI Premier, FI
- Fonengin ISR, FI
- CI Gestión Alternativa, FI
- CI Gestión Dinámica, FI

CdE ODS Impact ISR, FI

Ahorro vida

- Previsión Social Complementaria
- Planes de Pensiones Individuales
- CI Global Sustainability ISR, PP
- CI Euromarket RV 75. PP
- CI Climate Sustainability ISR, PP
- CI Eurobond RF 100, PP
- CI Multigestión, PP
- CI Skyline, PP
- PP de los Ingenieros
- CI Plan de Previsión Asegurado
- Planes de Pensiones de Ocupación
- CI Plan de Previsión Social Empresarial
- Pólizas Colectivas de Vida Ahorro
- Pólizas Colectivas de Vida Riesgo
- Seguros de Ahorro
- Plan Futuro 5 Sialp
- CI Pias
- CI Pias Joven
- Seguros de Vida Riesgo
- CI Protección Personal
- CI Protección Personal Financiación
- CI Protección Personal Autónomos
- Seguros de Rentas
- CI Renta Vitalicia Capital Constante
- Cl Renta Vitalicia Capital Decreciente

Servicios de gestión e inversión

- SGDC Insignia
- SGDC 70/30
- SGDC Bolsa Premium
- Servicio de Asesoramiento Puntual
- Fondos de inversión de gestoras internacionales
- Ingenierosbolsa (contratación RV, ETF)
- Deuda Pública y Renta Fija Corporativa
- Mercado de Divisas



- Vivienda
- Auto
- Salud
- Salud colectivo
- Decesos prima periódica
- Decesos prima única
- Protección de pagos
- Viaie
- · Viaie para estudiantes
- Accidentes

- Vida
- Vida prima única
- Vida autónomos
- Comercio
- Pvme
- Responsabilidad civil
- Responsabilidad civil profesional
- Responsabilidad directivos v administradores (D&O)



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Aportar valor sostenible

Somos un grupo cooperativo de servicios orientado a las comunidades profesionales con la misión de aportar valor a los socios en los ámbitos financiero, profesional y personal, lo que contribuye al desarrollo social sostenible.

Para ello, establecemos relaciones a largo plazo que se basan en la ética, el compromiso y la confianza, y velamos por la fortaleza del Grupo como medio para proporcionar un retorno a los socios, a los colaboradores, a las comunidades profesionales y a la sociedad. Por su focalización y excelencia de servicio, es el líder y la referencia del sector para las comunidades profesionales, a las que destina, a través de la Fundación Caja de Ingenieros, su acción social.

VISIÓN

Ser la Entidad de referencia

Queremos ser la Entidad de referencia para nuestros socios y las comunidades profesionales con las que nos relacionamos, por lo que desarrollamos nuestro modelo cooperativo y generamos valor compartido más allá del componente financiero.

Para conseguirlo, respondemos a las necesidades individuales de cada socio ofreciéndole asesoramiento y las soluciones más adecuadas con un servicio diferencial. Contamos con un equipo humano cualificado y comprometido con la misión de la Entidad, apostamos por la innovación y la tecnología y trabajamos constantemente en mejorar la eficiencia como el camino para aportar sostenibilidad a nuestra propuesta de valor.

FUNDAMENTAMOS NUESTRAS ACCIONES EN UN CONJUNTO DE VALORES QUE EXPRESAN NUESTRO COMPROMISO CON EL SOCIO Y CON LA SOCIEDAD.

VALORES

Compromiso con los socios y con la sociedad





■ 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 muv intensas destinadas a suministrar liquidez a los mercados financieros v 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 fluio 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 eiercicio 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 v 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 obietivo 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 v del ahorro previsión, el liderazgo v experiencia del Grupo Caia 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. v 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 v procesos. Por ello, la Entidad hace frente a los retos de una adopción digital acelerada por parte de la sociedad desde una posición muv 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 v 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.

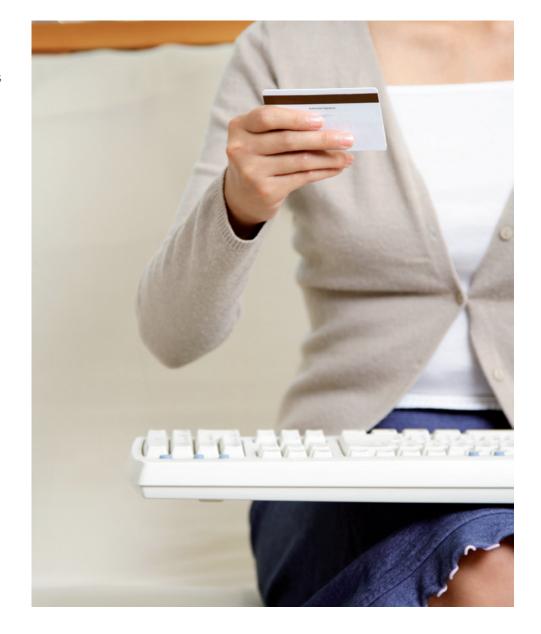
Capacidad funcional, operativa y de gestión

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.

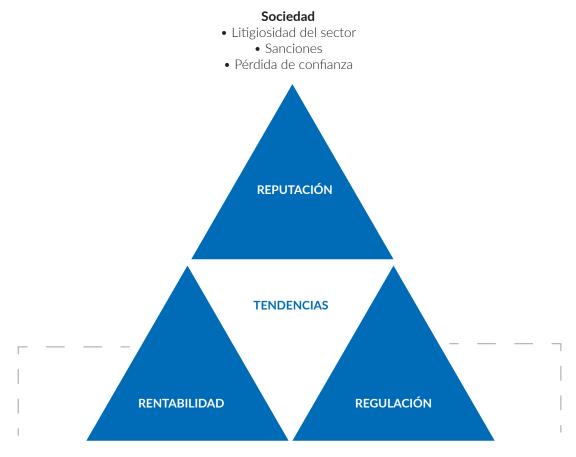
La organización asume un reto adaptativo de primer nivel y se enfoca hacia procesos *agile* en la medida en que la incertidumbre es elevada, como lo es la exigencia de respuesta ante necesidades. Hay que monitorizar los procesos de inversión de forma muy exigente en cuanto a tiempo para optimizar la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



Incremento de la rentabilidad

- Nuevas tecnologías y digitalización de la relación con el cliente
 - Gestión orientada al resultado
 - Concentración/Balcanización

Elevada preocupación

- Solvencia
- Protección al consumidor
- Reducción de los activos improductivos
- Ajuste de capacidad del sector



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.

		Mapa estratégico							
Perspectiva financiera	CONSOLIDAR CAJA DE INGENIEROS COMO GRUPO FINANCIERO Y ASEGURADOR DE REFERENCIA								
	↑	↑	^						
	Mantener solvencia y liquidez	Crecimiento del negocio apoyado en todo el potencial de Caja de Ingenieros	Incremento de la eficiencia operativa y potenciar la RSC						
^	Especialización / Nuevos mo	odelos de relación / Diferenciación / Visión global	^						
Perspectiva del socio	LOS SOCIOS NECESITAN UNA ENTIDAD	SOLVENTE Y FIABLE PRÓXIMA Y CON UN LAS NECESIDADES SERVICIO DE CALIDAD FINANCIERAS Y ASEGURADORAS	COOPERATIVA E SOCIALMENTE VISIÓN GLOBAL INNOVADORA RESPONSABLE VISIÓN GLOBAL						
	MERCADOS PRIORITARIOS	SEGMENTOS PRIORITARIOS	MODELO DE BANCA						
	aluña: Barcelona y otros núcleos urbanos Madrid Resto del Estado: plazas consolidadas	Banca Retail Banca Personal/Premium Banca de Empresas y Mayorista Banca Institucional	Especializada Relacional (multicanal) Digital Sostenible						

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 MM€	7,1 MM€	8,3 MM€
Volumen de negocio por empleado	11,95 MM€	14,5 MM€	18,00 MM€
Ratio de liquidez estructural	130,03 %	166,60 %	115 %
Crédito/Depósitos (LTD)	76,91 %	60,00 %	90 %
(*) ROE medio y ROE medio sobre requisito mínimo	de capital		
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.



- Somos empleadores de calidad. Uno de nuestros principales compromisos se centra en la formación y el desarrollo de nuestros profesionales.
- La igualdad de oportunidades es uno de los principios de la organización y trabajamos para asegurarla a todos los niveles.
- Promovemos la inversión socialmente responsable (ISR), que fomenta la sostenibilidad de la economía y contribuye a proteger el medioambiente.
- Impulsamos iniciativas para mejorar la ecoeficiencia de la organización.
- Preservamos el medioambiente a través de acciones de sensibilización y mitigación de los efectos del cambio climático.

Canalizamos nuestro compromiso con la sociedad a través de la Fundación Caja de Ingenieros, que destina sus recursos a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas, a facilitar la reinserción social y laboral, a proteger el medio natural y a fomentar la innovación, la formación y la excelencia profesional.











Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el último trimestre del ejercicio 2018, firmamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. que tiene como obietivos principales promover la incorporación de los diez principios de sostenibilidad en los ámbitos de derechos humanos. medioambiente. normas laborales v lucha contra la corrupción en las actividades empresariales de todo el mundo y canalizar acciones que ayuden a alcanzar los Obietivos 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 obietivos estratégicos siguiendo el SDG Compass, una guía que desarrollaron conjuntamente la Global Roporting Initiative (GRI), el Pacto Global de Naciones Unidas v el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). El Grupo tiene una mayor capacidad de impacto sobre estos tres ODS: trabajo decente v 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.

















13 ACCIÓN POR EL CLIMA















Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.





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.



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.

ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

- 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).