



LOS SOCIOS

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

8.1 CALIDAD Y PROXIMIDAD EN NUESTRO SERVICIO

■ MODELO DE RELACIÓN CON EL SOCIO

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

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

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

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

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

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

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

Política de Mejor Ejecución

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

Política de Gestión de Conflictos de Intereses

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

Política de Salvaguarda de Activos

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

Política de Incentivos

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

Número de socios

204.112
socios

+9 %
respecto a
2018

Volumen de negocio

7,1
millones de euros

+15,39 %
respecto a
2018

Evolución 2019, una banca cada vez más próxima y accesible

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ser Gerente *Agile*

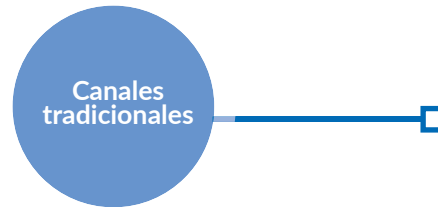
- Somos más ágiles, flexibles, proactivos y próximos a los socios.
- Ofrecemos un servicio exclusivo de gestión adaptado a las necesidades de los socios: visitas presenciales en cualquier lugar, gestión a distancia y videoconferencias, siempre con profesionales altamente cualificados para dar el mejor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



■ CANALES DE COMUNICACIÓN

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

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



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

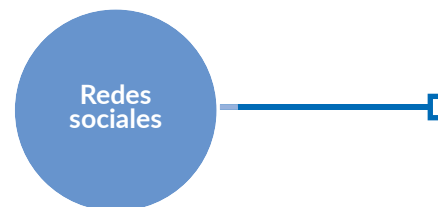


Un ejemplar de **Ingenieros INFO**.
 Seis ejemplares de **Gestion@**.
 Dos ejemplares de **Carta al Inversor**.

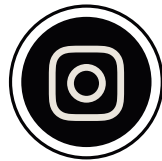


En 2017, creamos el **blog Caja de Ingenieros** como uno de nuestros canales en línea. En 2019, se ha consolidado como uno de los canales corporativos más relevantes y ha alcanzado un total de 105.000 visitas durante el año, un incremento del 70 % respecto al año anterior.

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



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



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

Twitter

36.360 13.008

Caja de Ingenieros

Fundación
Caja de Ingenieros

FaceBook

16.767 900

Caja de Ingenieros

Fundación
Caja de Ingenieros

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

Instagram Caja de Ingenieros

6.287

seguidores

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

LinkedIn Caja de Ingenieros

10.632

seguidores

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

■ ORIENTADOS HACIA LA SATISFACCIÓN

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

Una nueva forma de conectar con los socios

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

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

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

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

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

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

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

Asesoramiento

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

Atención individual y personalizada

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

Información transparente

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

Gestión de quejas y reclamaciones

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

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

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

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



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

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

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

8.2 RESPONSABILIDAD EN NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



■ PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

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

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

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

LAS 10 CLAVES DE LA INVERSIÓN RESPONSABLE DE CAJA DE INGENIEROS
Decálogo ISR

- 1 PRINCIPIOS ISR**
Escogemos nuestras inversiones en base a criterios éticos, sociales y ambientales.
- 2 ADHESIÓN A LOS PRI**
Nos adherimos a los principios de inversión responsable (PRI), cuyos pilares giran alrededor de políticas medioambientales y de sostenibilidad.
- 3 DESINVERSIÓN EN CARBONO**
Somos la primera entidad que promueve un fondo y un plan de pensiones que contribuyen a la reducción del impacto del calentamiento global.
- 4 INFORME SOBRE LA HUELLA DE CARBONO**
Trabajamos con el objetivo que las gestoras de activos informen sobre la huella de carbono de sus carteras.
- 5 CALIFICACIÓN ESG**
Analizamos el grado de sostenibilidad de las compañías, teniendo en cuenta criterios ESG, es decir, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (Environment, Social & Governance).
- 6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**
Excluimos de la inversión aquellas empresas fabricantes de armas, explosivos, vehículos militares o tabaco.
- 7 COMPROMISO**
Mejoramos el engagement de Caja de Ingenieros interviniendo en las decisiones de las juntas de accionistas de las empresas en las que invertimos.
- 8 INVERSIONES DE IMPACTO**
La Gestora de Caja de Ingenieros cede parte de la comisión de gestión del Fonengin ISR, FI a la Fundación para que impulse proyectos sociales.
- 9 SPAINSIF**
Formamos parte de Spainsif, asociación sin ánimo de lucro coordinada por entidades que promueven la ISR en España.
- 10 DISTINCIÓN MORNINGSTAR**
Varios de nuestros fondos obtienen la máxima calificación según el rotng de sostenibilidad Morningstar, entre ellos CI Environment ISR, FI y Fonengin ISR, FI.

Grupo **Caja de Ingenieros**

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

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

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

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

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

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

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

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



3. Contribución a la descarbonización de la economía.

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

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





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

4. Más allá de la exclusión, la integración.

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

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

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

6. Huella de carbono.

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



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

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

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

8. Inversiones de impacto.

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

9. Promoción e impulso de la ISR.

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



10. Distinción en sostenibilidad según Morningstar.

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

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

Xavier Fàbregas, director general de Caja Ingenieros Gestión

– *El Economista*, 2019

■ LA INNOVACIÓN Y LA PERSONALIZACIÓN, MOTORES DE NUESTROS PRODUCTOS

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

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

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

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

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

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

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

BANCA PERSONAL Y PREMIUM

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

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

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

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

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

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



BANCA PERSONAL Y PREMIUM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BANCA RETAIL

JÓVENES

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



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



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

Tarjeta MOVE

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

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



BANCA RETAIL

FAMILIAS

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

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

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

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

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



DAMOS RESPUESTA A LAS
NECESIDADES FINANCIERAS
DE LAS FAMILIAS.



BANCA RETAIL

PROFESIONALES

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

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

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

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

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

+65

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BANCA DE EMPRESAS



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

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

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



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

BANCA MAYORISTA

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

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

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



■ SOLUCIONES PERSONALIZADAS

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

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

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

GESTIÓN PATRIMONIAL

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

Nuestros servicios incluyen:

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

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



FINANCIACIÓN

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

La oferta de productos incluye:

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

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

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

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



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

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

PREVISIÓN SOCIAL

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

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

8.3 DIGITALIZACIÓN Y MULTICANALIDAD



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

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



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

■ DATOS 2019

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

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

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

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

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

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

Número de socios digitales

110.000
socios



Operatoria digital

129
millones de operaciones



Visitas a la web

1,5
millones de visitas



Volumen gestionado en canales digitales

3.500
millones euros



■ PROYECTOS

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

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

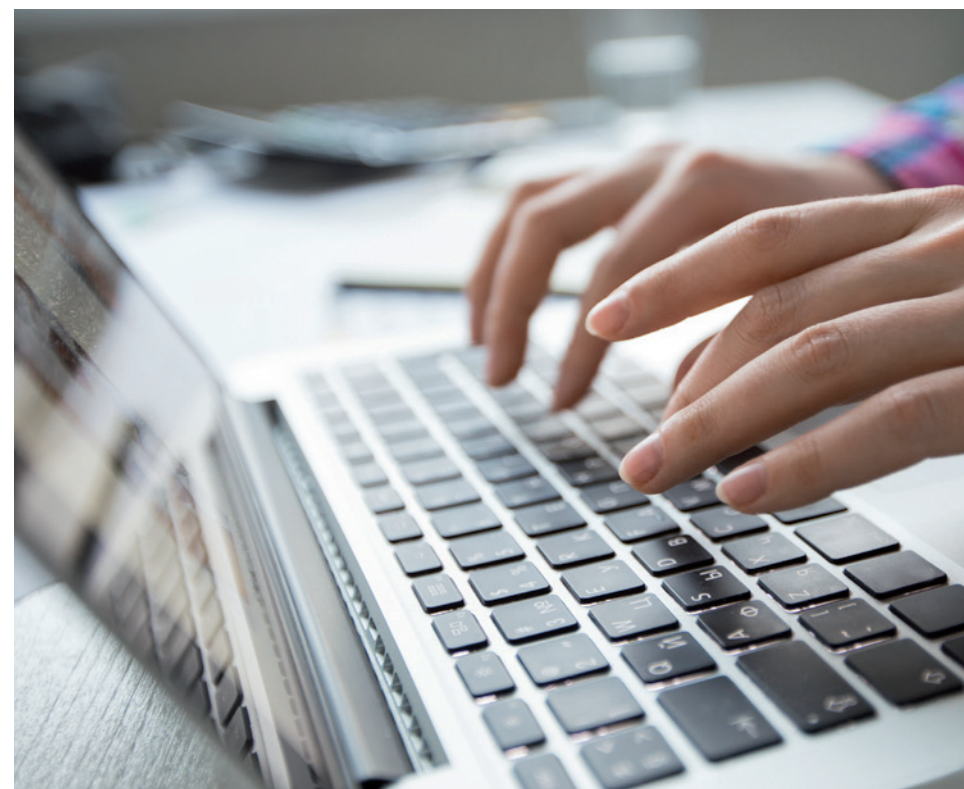
Además, el Grupo Caja de Ingenieros ha publicado su Api Market para ofrecer diversos servicios a terceros, con lo que profundiza en el camino de *openbanking* de acuerdo con los requisitos de la normativa PSD2.

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

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

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

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



8.4 PRIORIZAMOS LA SEGURIDAD



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

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

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

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

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

■ PROTECCIÓN DE DATOS

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

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

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

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

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

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

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



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

