



ELS SOCIS

— — — — —
ELS SOCIS SÓN L'EIX VERTEBRADOR DEL GRUP CAIXA D'ENGINYERS.

8.1 QUALITAT I PROXIMITAT EN EL NOSTRE SERVEI

■ MODEL DE RELACIÓ AMB EL SOCI

Els socis són l'eix vertebrador del Grup Caixa d'Enginyers. El nostre model de banca cooperativa exerceix la seva tasca social garantint l'accés a productes bancaris i de crèdit i impulsant el creixement de les economies familiars, professionals i pimes, que generen un valor a llarg termini per al conjunt de la societat. És aquest exercici de **responsabilitat amb la societat** el que ens ha permès superar riscos econòmics, polítics o socials al llarg de la nostra història.

La banca cooperativa centra la seva atenció en les necessitats de les comunitats professionals, de les famílies i de les petites i mitjanes empreses, i prioritza l'interès general i el bé comú per sobre dels interessos particulars, fet que contribueix al desenvolupament territorial i sectorial.

Per això, el nostre model de relació amb la base social està orientat a generar valor i relació de confiança a llarg termini, una visió que s'allunya del simple enfocament de maximització de beneficis a curt termini. Aquest model

de relació es basa en els **principis de proximitat, transparència i integritat**, que guien el Grup Caixa d'Enginyers en tota la cadena de valor dels seus productes i serveis: des del disseny, la comercialització i el servei postvenda fins a la gestió de reclamacions i queixes.

Preservar el patrimoni dels nostres socis és essencial per a l'Entitat. Ho aconseguim gràcies a una **gestió prudent dels actius**, fet que garanteix l'estabilitat financera necessària a través de ràtios adequades de solvència i liquiditat i que manté **relacions de confiança a llarg termini**.

Una de les màximes prioritats de l'Entitat és presentar una gamma de productes que responguin a les necessitats reals dels nostres socis i que sigui adequada al seu perfil de risc, característiques i objectius. En aquest context, el Grup disposa de polítiques sobre polítiques com la Directiva Europea sobre els Mercats d'Instrumentos Financiers (MiFID), política creditícia responsable, aprovades pel Consell Rector, que fixen tots els criteris i processos de qualitat del servei i de protecció dels drets de tots els socis.

Així mateix, estableixen procediments perquè s'actui sempre en benefici del soci en termes d'informació, objectius, costos i protecció.

Política de Millor Execució

Mitjançant aquesta política, s'obliga a prestar un servei de qualitat als socis en l'execució de les seves ordres, de forma directa o a través de qualsevol intermediari.

Política de Gestió de Conflictes d'Interessos

Aquesta política té la finalitat de prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interessos que puguin sorgir en la prestació de qualsevol servei o activitat d'inversió o auxiliar entre l'Entitat i la seva base social, o entre els diferents socis.

Política de Salvaguarda d'Actius

Estableix l'obligació d'adoptar les mesures adequades per protegir els instruments financers i els fons que li confiïn els seus socis per tal d'evitar-ne la utilització indeguda.

Política d'Incentius

Estableix els principis i procediments per evitar conflictes generals pels incentius que es puguin percebre de tercers.

Nombre de socis

204.112

socis

+9 %
respecte a
2018

Volum de negoci

7,1

milions d'euros

+15,39 %
respecte a
2018

Evolució 2019, una banca cada vegada més pròxima i accessible

El 2019, el nombre de socis ha augmentat un 9 %, concretament un 11 % a Catalunya i un 2 % a la resta d'Espanya, fet que ens situa actualment per sobre dels 204.000. Aquesta dada mostra una acceptació i un compromís cada vegada més gran, per part de la societat, cap al model d'economia social i de banca cooperativa.

Durant aquest període, hem gestionat un volum de negoci superior als 7,1 milions d'euros, la qual cosa representa un creixement del 15,39 % respecte a 2018. Els productes en què el component d'assessorament és important han experimentat molt bons resultats: el volum gestionat en estalvi-previsió ha crescut un 14,4 %; i el volum gestionat en inversió, un 14,4 %. Així mateix, el nombre de contractes del Servei de Gestió Discrecional de Carteres ha crescut un 4,3 %; i el volum gestionat en aquest servei per als nostres socis ha superat els 267 milions d'euros (un 13,6 % més). Per la seva banda, el finançament ha estat un altre element clau i el nombre d'hipoteques

formalitzades pels nostres socis ha crescut un 11,7 %.

Pel que fa a oficines, hem seguit ampliant la nostra xarxa per tal d'arribar a totes les persones associades. El Grup Caixa d'Enginyers ha inaugurat a Granollers (carrer d'Alfons IV, 36) i Vilanova i la Geltrú (carrer de l'Havana, 22) dues oficines AVANT fruit de l'acord estratègic amb MGC Mutua, que es va signar el desembre de 2017.

Les dues oficines constitueixen centres d'atenció i assessorament personalitzat i comparteixen espais a les instal·lacions d'MGC Mutua. Aquestes oficines tenen un equip professional de Caixa d'Enginyers específicament qualificat per a les activitats d'assessorament (inversions, finançament o cobertura de riscos-assegurances) i, a més, permeten desenvolupar les funcions operatives de les oficines bancàries convencionals. També disposen del servei de caixa, prestat exclusivament per ATM.

L'oficina AVANT és la resposta de Caixa d'Enginyers al creixement de la demanda de servei que registra l'Entitat, però també a la **voluntat de prestar un tracte personalitzat i de valor, potenciant la multicanalitat del servei als socis**, gràcies a l'alta digitalització operacional bancària. Aquest nou format permet, a més, evitar els costos de les oficines bancàries tradicionals i impulsa la digitalització del servei sense renunciar a la prestació necessària de serveis de valor per part de professionals en relació directa amb els socis.

D'altra banda, durant el 2019, hem traslladat l'**Oficina 2 de Barcelona**, situada des de fa vint-i-vuit anys al **carrer Torrent de l'Olla (Gràcia Nova), a una nova ubicació al carrer Còrsega, 410 (Gràcia-Verdaguer)** per oferir al soci un servei de proximitat des d'un espai més ampli i cèntric. La nova oficina es distribueix en dues plantes d'imatge renovada i moderna, i disposa d'una sala amb una capacitat per a cinquanta persones, un avantatge que ens permet organitzar tallers, reunions i altres esdeveniments d'interès per a la comunitat de socis.

A la planta superior d'aquesta nova oficina, hem ubicat **l'Agile Center**, un espai en què la tecnologia, la multicanalitat, la digitalització i l'assessorament de valor especialitzat són els elements fonamentals per posar el soci en el centre del servei, com a fase avançada del concepte d'oficina bancària entesa com un espai físic.

Es tracta d'una nova iniciativa per continuar creixent i evolucionant en el nostre servei als socis, i que ofereix nous perfils professionals que lideraran el canvi cap a un model d'atenció modern que aportí més valor i qualitat de servei. Així mateix, permetrà millorar la qualitat i efectivitat, així com el desenvolupament professional de l'equip de Caixa d'Enginyers.

L'agilitat és la qualitat que qualsevol empresa necessita per afrontar amb èxit el nou context econòmic. A Caixa d'Enginyers treballem amb il·lusió i esforç iniciant un camí conjuntament amb els Gerents *Agile* i els socis.

Ser Gerent *Agile*

- Som més àgils, flexibles, proactius i pròxims als socis.
- Oferim un servei exclusiu de gestió adaptat a les necessitats dels socis: visites presencials en qualsevol lloc, gestió a distància i videoconferències, sempre amb professionals altament qualificats per donar el millor assessorament.
- L'equip està format per gerents especialistes en Banca d'Empreses ubicats a Barcelona, Madrid i Sevilla, i gerents especialistes en Banca Personal a Barcelona, que disposen de mobilitat i flexibilitat per adaptar-se a les necessitats dels socis, independentment de l'oficina a la qual estiguin adscrits, i que, al seu torn, presten assessorament proactiu.
- L'objectiu és potenciar l'operativitat i la transaccionalitat digital dels socis en un moment en què l'Entitat aposta i avança en la incorporació de noves funcionalitats de relació amb la seva base social.



■ CANALS DE COMUNICACIÓ

Tal com s'ha recollit anteriorment, el nostre model de relació amb els socis es basa en els principis de proximitat, transparència i integritat. Per això, comptem amb diferents canals de comunicació, els quals asseguren el nostre atansament a un públic ampli i divers.

El 2019, ens hem mantingut al costat dels nostres socis i ens hi hem comunicat d'una manera directa

Canals tradicionals

Vuit tallers en diferents ciutats d'Espanya.
Sis cursos de formació de la Fundació Caixa d'Enginyers a Barcelona i Madrid.
Cinc actes institucionals a Barcelona i Madrid

Publicacions

Un exemplar d'**Enginyers INFO**.
Sis exemplars de **Gestion@**.
Dos exemplars de **Carta a l'Inversor**.

Blog corporatiu

El 2017, vam crear el **blog Caixa d'Enginyers** com un dels nostres canals en línia. El 2019, s'ha consolidat com un dels canals corporatius més rellevants i ha assolit un total de 105.000 visites durant l'any, un increment del 70 % respecte a l'any anterior.

En total, hem publicat **126 posts**. L'article més llegit ha estat el titulat "Com canviar hàbits per millorar els teus estalvis", de Francisco José Sánchez Utgé, professional del Departament de Mercat de Capitals.

Xarxes socials

Les nostres xarxes socials són un canal no presencial d'interrelació amb els socis que, a més de divulgar continguts corporatius i comercials, serveixen com a canal directe i immediat d'intercomunicació amb ells.



Twitter i Facebook. Són els canals més utilitzats pels socis a l'hora de comunicar-se de manera ràpida, immediata i efectiva. El 2019, hem observat a Twitter un augment orgànic de la comunitat tant en els comptes de Caixa d'Enginyers (un 4 % més que el 2018) com en els perfils de la Fundació (un 17 % més que el 2018), tenint en compte els perfils en castellà i català. Respecte a Facebook, la comunitat ha manifestat un augment d'un 7 % en el perfil de la Fundació.

Twitter

36.360 13.008

Caixa d'Enginyers

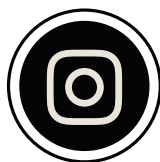
Fundació
Caixa d'Enginyers

FaceBook

16.767 900

Caixa d'Enginyers

Fundació
Caixa d'Enginyers



Instagram. El que va començar com un experiment el 2018 amb el perfil de @economiasostenible, s'ha convertit el 2019 en un canal de referència per conversar sobre sostenibilitat, acció social i l'RSC del Grup. Hem realitzat amb èxit la primera acció de màrqueting d'influencers amb gran impacte i hem arribat a un públic objectiu relativament jove (d'entre 18 i 25 anys), al qual no s'acostuma a arribar a través dels mitjans tradicionals. A més, destaquem l'acció que duem a terme amb sis *microinfluencers* seleccionats. Concretament, els impactes dels seus posts han superat el milió d'impressions entre els seus seguidors.

Instagram Caixa d'Enginyers

6.287

seguidors



LinkedIn. És un canal social professional que té cada vegada més pes en l'entorn laboral. Comptem amb un perfil professional i amb quatre subpàgines que corresponen a les nostres filials (Ingenium Shopping, Fundació Caixa d'Enginyers, Caixa Enginyers Vida i Caixa Enginyers Gestió). Aquest canal ha reflectit un important creixement de seguidors durant el 2019 respecte al 2018 i hem arribat als 10.600 seguidors, cosa que representa un augment del 54 %.

LinkedIn Caixa d'Enginyers

10.632

seguidors



YouTube i material audiovisual. El 2019, hem editat set vídeos a través de canals audiovisuals, com ara YouTube, amb l'objectiu d'arribar a un públic més ampli. Destaquem l'abast del vídeo de la jove activista Carlota Bruna, que va participar en la recollida de plàstics que organitzem a la Barceloneta, que va aconseguir 41.000 visualitzacions.

■ ORIENTATS CAP A LA SATISFACCIÓ

És precisament aquesta manera de fer el que permet que l'índex Net Promoter Score (NPS) segons STIGA -el qual mesura el grau de satisfacció mitjà del client- sigui d'un **49,9 %** el 2019 en comparació amb el 4 % de mitjana del sector. Una xifra que reflecteix el grau elevat de compromís i satisfacció dels socis amb la nostra Entitat.

Una nova manera de connectar amb els socis

La transparència en la informació i comercialització dels nostres productes i serveis és un element clau en la comunicació amb la base social.

El 2019, hem implantat una nova forma de connectar amb els socis amb l'objectiu de buscar més claredat, precisió i transparència per transmetre els nostres principals valors amb senzillesa i sense tecnicismes. Així aconseguim arribar als nostres socis de forma propera, parlant-los de tu a tu i mostrant-nos pendents de les seves necessitats particulars.

A més dels canals tradicionals com les oficines i l'atenció telefònica, hem innovat en els canals digitals, el principal mitjà per arribar als nostres

socis, incrementant la seguretat dels entorns web i mòbil i millorant la seva experiència d'ús.

Els correus electrònics personalitzats, en els quals utilitzem un llenguatge proper i imatges de suport, són, juntament amb les notificacions push i els SMS, alguns dels canals que ens permeten una comunicació més directa, clara i efectiva amb els nostres socis. Faciliten les comunicacions relacionades amb les novetats en la nostra gamma de productes i serveis, així com les notícies rellevants, o bé permeten la gestió dels seus comptes.

Així mateix, s'han activat un conjunt de novetats que s'han desenvolupat amb eines d'anàlisi i informació financera, productes disponibles per a la seva contractació i un servei d'assessorament. Aquestes milloren no només la protecció i transparència amb els socis, sinó també els serveis sobre mercats i els instruments financers.

El 85 % dels nostres professionals de la xarxa comercial van comptar, el 2019, amb la certificació per poder assessorar d'acord amb MiFID II. La resta dels professionals són, en general, noves incorporacions que estan en curs d'obtenir l'esmentada certificació, però que poden exercir les funcions d'assessorament amb la supervisió deguda.

Assessorament

Els processos d'assessorament i comercialització faciliten als socis la informació necessària a tota hora perquè realitzin una gestió eficient dels seus recursos financers i un ús apropiat dels nostres serveis.

Atenció individual i personalitzada

L'equip de professionals de l'Entitat ofereix una atenció personalitzada i adaptada a les necessitats de cadascuna de les persones que requereix els nostres serveis.

Informació transparent

El Grup Caixa d'Enginyers posa a la disposició dels socis un catàleg de productes classificats segons la seva naturalesa, riscos inherents i complexitat. L'objectiu és proporcionar informació transparent que permeti assolir un coneixement adequat a través de la contractació de productes o serveis. La nostra finalitat és protegir els nostres socis oferint-los prou informació perquè escullin el producte d'inversió més adequat.

Gestió de queixes i reclamacions

El Grup posa a la disposició dels socis diferents canals per gestionar qualsevol queixa, reclamació o suggeriment. El Servei d'Atenció al Soci/Client, que recull les queixes o reclamacions derivades dels organismes oficials o de la xarxa d'oficines, té la independència necessària per emetre la resolució corresponent vinculant per a l'Entitat. Les reclamacions s'analitzen segons tipologia per tal de plantejar accions de prevenció i correcció.

A la taula següent es mostra un desglossament comparatiu entre 2018 i 2019 de les queixes i reclamacions que ha rebut el Servei d'Atenció al Soci/Clienta, en què destaca el descens del nombre de reclamacions en matèria de despeses hipotecàries el 2019.

El Grup Caixa d'Enginyers no ha estat subjecte a sancions administratives per part d'organismes oficials en la distribució dels seus productes i serveis, ni per incompliment de normatives o dels codis voluntaris interns de l'Entitat.

Amb l'objectiu de detectar aspectes de millora en relació amb polítiques, normatives i processos interns, hem realitzat tasques de seguiment i anàlisi detallada de les queixes i reclamacions, així com dels informes emesos pels serveis de reclamacions dels organismes oficials. En aquest sentit, durant el 2019 s'han implementat diferents millores en la comunicació amb els socis per informar de forma més clara i transparent sobre la contractació de productes.



	2018	2019
Queixes i reclamacions gestionades pel servei	167	147
Admeses a tràmit pel Servei d'Atenció al Soci/Client	164	136
Rebutjades pel Servei d'Atenció al Soci/Client ¹	3	11
Queixes i reclamacions resoltes durant l'exercici	159	112
Favorables als socis	17	10
Favorables al Grup	134	68
Altres conceptes ²	8	34
Pendents de resolució durant l'exercici	5	24
Resoltes durant l'exercici que procedeixen d'exercicis anteriors	12	5

¹ Aquestes queixes i reclamacions les ha rebutjat el Servei d'Atenció al Soci/Client, bé per no reunir en la seva presentació els requisits exigits en el seu Reglament, bé perquè, prèviament, s'han resolt a favor del soci per assentiment de l'Entitat.

² Les queixes o reclamacions s'han resolt a favor del soci amb assentiment de l'Entitat.

8.2 RESPONSABILITAT EN ELS NOSTRES PRODUCTES I SERVEIS

■ PRODUCTES I SERVEIS RESPONSABLES

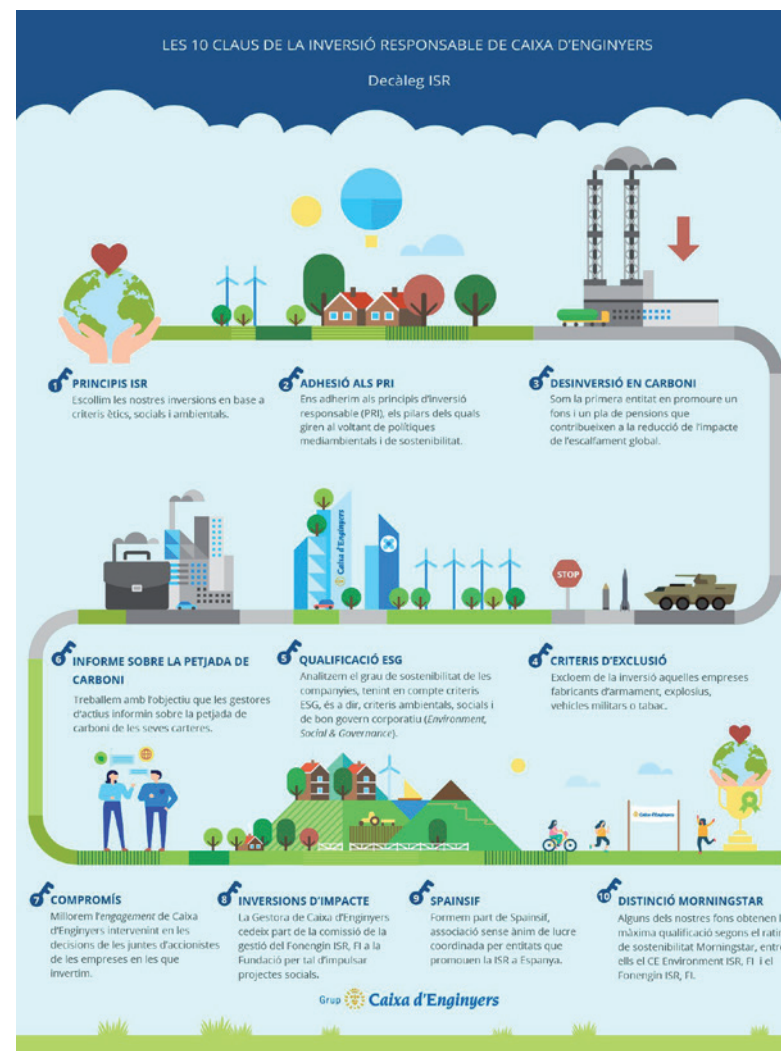
El Grup Caixa d'Enginyers està fortament compromès amb la integració de criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG) en la gestió dels diferents productes i serveis. A més, i d'acord amb els valors cooperatius (integritat, compromís, excel·lència, professionalitat i proximitat), l'Entitat contribueix a deu dels disset Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que promou l'Organització de les Nacions Unides (ONU) en el marc de l'Agenda 2030 sobre el

Desenvolupament Sostenible. A més, creiem que les inversions financeres es poden dur a terme de manera responsable i, per aquesta raó, el 2006, vam ser una de les primeres entitats a nivell nacional en registrar un fons amb l'etiqueta Inversió Socialment Responsable (ISR).

Tot seguit, es mostren les deu claus que evidencien les diferents accions socialment responsables que duem a terme en matèria d'inversió financera.



L'ENTITAT CONTRIBUEIX A CATORZE DELS DISSET OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE.



1. Els principis ISR són clau per escollir les nostres inversions..

Com a banca cooperativa, sempre hem advocat per una inversió responsable realitzada a través de les institucions d'inversió col·lectiva (IIC). Per aquest motiu, abans d'iniciar un procés d'inversió en una empresa, es té en compte no només l'anàlisi tradicional financera, sinó també una sèrie de criteris ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG). El 2019, la inversió socialment responsable es va incrementar en 80 milions d'euros i es va arribar a un total de 364 milions gestionats entre fons d'inversió i plans de pensions ISR.

2. Des de 2014, l'adhesió als PRI garanteix les nostres polítiques d'inversió responsable.

Els principis de la vinculació amb els PRI, promoguts per la UNEP Finance Initiative i la United Nations Global Compact (dues organitzacions vinculades a les Nacions Unides), són sis:

- Integrar les qüestions d'ASG (ambiental, social i de governança) en el moment d'invertir i de prendre decisions.
- Incloure les qüestions d'ASG en les pràctiques i polítiques d'actuació de l'empresa i adoptar una funció activa com a accionistes.
- Buscar que les entitats en què s'inverteix siguin transparents en qüestions d'ASG.
- Promoure aquests principis en la indústria de la inversió.
- Treballar per millorar l'efectivitat dels principis.
- Informar sobre les activitats i el progrés actual dels principis.

Aquesta iniciativa promou polítiques ambientals a favor de la sostenibilitat mediambiental, del compromís en la lluita contra el canvi climàtic i també de l'eficiència energètica. D'altra banda, també té en compte aspectes socials fonamentals com el respecte als drets humans, la igualtat de gènere i les polítiques de prevenció dels riscos laborals. Finalment, advoca pel manteniment de relacions laborals justes amb clients i proveïdors, així com per la lluita contra el frau, la corrupció i la independència de la Direcció.

Des de l'**UN Principles for Responsible Investment (PRI)**, es creu que per crear valor a llarg termini cal treballar un bon sistema financer global que sigui totalment eficient i sostenible des del punt de vista econòmic. Si es duu a terme una bona gestió, aquestes accions seran beneficioses per al medi ambient i també per a la nostra societat.



3. Contribució a la descarbonització de l'economia.

El Grup Caixa d'Enginyers és conscient que les conseqüències de l'escalfament global no només afecten el medi ambient, sinó que també perjudiquen tots els sectors de l'economia.

És per això que, com a grup financer, realitzem accions per reduir aquests danys com són mesurar la petjada de carboni de les nostres carteres d'inversió i fer difusió entre els nostres socis dels riscos que comporta el canvi climàtic. Una altra de les nostres accions és adoptar polítiques de gestió d'actius responsables que tinguin en compte l'impacte de les inversions en el medi ambient i, per tant, la seva repercussió en el canvi climàtic. En aquest sentit, som la primera entitat financera nacional a promoure un fons, el CE Environment ISR, FI, i un pla de pensions, el CE Climate Sustainability ISR, PP, que, a més de la tradicional anàlisi financera, enfoquen l'actuació en la inversió en empreses amb impacte positiu sobre el medi ambient.





DES DE 2017, A CAIXA ENGINYERS GESTIÓ PUBLIQUEM ANUALMENT LA NOSTRA PETJADA DE CARBONI AMB L'OBJECTIU DE PROMOURE LA INVERSIÓ EN COMPANYIES DE MENYS IMPACTE CLIMÀTIC I, AIXÍ, REDUIR LA PETJADA DE CARBONI DE LES INVERSIONS DELS FONS D'INVERSIÓ.

4. Més enllà de l'exclusió, la integració.

El 2019, ens adherim a la iniciativa de PRI per excloure les armes controvertides (mines antipersones, biològiques i químiques, entre d'altres) dels índexs borsaris genèrics. D'aquesta manera, la nostra Entitat amplia el seu compromís per a l'exclusió de la nostra cartera d'inversió d'aquelles empreses fabricants d'armes, explosius o vehicles militars, així com de les empreses que es dediquen a l'elaboració de tabac. Tampoc no invertim en companyies amb un deute que estigui classificat amb un Índex de Desenvolupament Humà (IDH) mitjà o baix, segons l'ONU. A més d'excloure sectors econòmics i empreses amb índexs febles de sostenibilitat social, apliquem metodologies innovadores d'integració en la nostra aproximació a les inversions sostenibles com a estratègia que defineix les polítiques d'inversió dels vehicles gestionats.

5. Caixa d'Enginyers Gestió compta amb polítiques específiques d'inversió socialment responsable (ISR).

L'etiqueta ISR implica invertir en companyies que tinguin una millor qualificació ASG, que considera la selecció de companyies millor posicionades en els àmbits mediambientals, socials i de bon govern.

6. Petjada de carboni.

El febrer de 2019, es va publicar l'*Informe Montreal Pledge* de Caixa Enginyers Gestió. Aquest acord va sorgir a iniciativa del PRI i té per objectiu que les empreses gestores d'actius informin sobre la petjada de carboni de les seves carteres. La idea és promoure la reducció de l'emissió de carboni que es produeix per part de les accions d'inversió. Des de 2017, a Caixa Enginyers Gestió publiquem anualment la petjada de carboni amb l'objectiu de promoure la inversió en companyies de menys impacte climàtic.



7. Accions per millorar el compromís: **engagement** i activisme accionarial.

En col·laboració amb l'Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses (ESADE), es publica anualment un informe sobre la transició cap a una economia baixa en carboni. En aquest informe es proposen alternatives més respectuoses amb el medi ambient i s'analitzen els desafiaments i oportunitats associats al desenvolupament sostenible de diferents sectors.

Així mateix, Caixa d'Enginyers Gestió modifica la política de vot dels accionistes a fi de millorar la seva anàlisi i amplia l'anàlisi i gestió delegada de vot a les companyies del CdE ODS Impact ISR, FI (CE Environment ISR, FI, i Fonengin ISR, FI, ja incloses el 2018 i el 2017 respectivament).

8. Inversions d'impacte.

La gestora del Grup Caixa d'Enginyers aporta part de la comissió de gestió del Fonengin ISR (0,03 % anual sobre el patrimoni) a la Fundació Caixa d'Enginyers per impulsar projectes de caràcter social com ara la protecció del medi ambient, la millora de la qualitat de vida, la integració de persones en risc d'exclusió, el voluntariat i cooperació assistencial, el foment de la investigació per a la formació laboral i empresarial, el suport a la formació acadèmica, professional i els valors cooperatius. L'objectiu de la Fundació és contribuir al bon desenvolupament social, econòmic i cultural dels nostres socis i de la societat a través del nostre compromís.

9. Promoció i impuls de la ISR.

L'any 2013, des de Caixa d'Enginyers entrem a formar part de Spainsif, una associació sense ànim de lucre que promou la inversió socialment responsable a Espanya. Entre d'altres accions, cada any el Grup Caixa d'Enginyers participa i patrocina alguns dels actes inclosos en la setmana ISR, que té un caràcter formatiu i divulgatiu sobre allò que representa la inversió socialment responsable. S'enumeren els principals reptes de la ISR a nivell nacional, en els quals es destaca la necessitat de realitzar activitats d'estalvi d'inversió seguint criteris ISR amb estratègies d'aproximació.



10. Distinció en sostenibilitat segons Morningstar.

Tots els nostres fons ISR (CdE ODS Impact ISR, FI, CE Environment ISR, FI, i Fonengin ISR, FI) gaudeixen de la màxima qualificació en sostenibilitat Morningstar i fan valer la integració dels valors ambientals, socials i de govern corporatiu en el procés d'inversió. La qualificació del Ràting de Sostenibilitat de Morningstar mesura el grau de riscos i oportunitats ASG de les empreses incloses en els fons d'inversió o plans de pensions.

“SI ACTUEM HOLÍSTICAMENT I HI INCORPOREM RISCOS DERIVATS DEL CANVI CLIMÀTIC O D'ÍNDOLE SOCIAL, ACONSEGUIM MILLORAR LES PRESTACIONS DE LA NOSTRA CARTERA, PER EXEMPLE, EN TERMES DE RENDIBILITAT-RISC”.

Xavier Fàbregas, director general de Caixa Enginyers Gestió

– *El Economista*, 2019

■ LA INNOVACIÓ I LA PERSONALITZACIÓ, MOTORS DELS NOSTRES PRODUCTES

La nostra vocació de responsabilitat social es trasllada també a la innovació. La creació i gestió de productes d'inversió socialment responsable que tenen en compte criteris financers i extrafinancers com són els de sostenibilitat i mediambientals, amb un important focus en la lluita contra el canvi climàtic.

L'orientació al soci imposa un canvi radical en els processos de relació que hi mantenim. Cal tenir el millor coneixement de les necessitats dels socis per oferir-los el servei de qualitat que ens hem proposat.

El Pla Estratègic IMPULSA 2016-2019 promou una actuació basada en segments de socis a fi de millorar i personalitzar els serveis que els oferim.

Personalitzem l'assessorament i els serveis que oferim monitorant per donar resposta de manera àgil i ràpida als canvis de la demanda de serveis i per avançar-nos a les seves necessitats.

La creació de nous productes i serveis es realitza seguint un protocol que vetlla pels interessos i seguretat dels socis, de manera que es respecten els principis i valors cooperatius de l'Entitat. Així, el cent per cent dels nostres productes han estat avaluats per garantir-ne la idoneïtat, transparència i adequació.

Cada un dels nostres productes i serveis disposen d'una fitxa i d'un manual en els quals es recullen els processos de comercialització, així com la introducció i manteniment en els nostres sistemes. A més, les guies d'actuació comercial unifiquen la qualitat del servei en les etapes de prevenda i postvenda.

El repte és personalitzar els serveis que oferim a través de solucions flexibles i globals (financeres, asseguradores i de previsió) de manera que atorguin garantia de transparència, de consistència i de conveniència.

BANCA PERSONAL I PREMIUM

Els socis del segment de Banca Personal i Premium disposen d'un Gerent Personal, altament qualificat i acreditat per l'European Financial Planning Association (EFPA) o superior.

Aquest coordina la seva activitat amb les diferents àrees de negoci i ofereix un assessorament integral que ajuda a adaptar correctament les inversions financeres, els plans d'estalvi i/o finançament o les cobertures de riscos en l'àmbit assegurador dels socis, segons les seves necessitats i d'acord amb el seu perfil de risc.

El nostre equip de professionals, a través de la interlocució, ajuda els socis d'aquest segment a descobrir les seves necessitats financeres a través de l'anàlisi de les variables determinants com ara circumstàncies passades, presents i futures, edat, patrimoni disponible, situació professional i familiar i altres aspectes d'interès.

Una vegada determinat el perfil inversor i les seves necessitats, el Gerent Personal prepara la proposta de servei en estreta col·laboració amb els diferents equips de gestió de negoci del Grup, sempre d'acord amb la conjuntura actual i les expectatives economicofinanceres.

Entre els serveis que oferim hi ha el finançament, la previsió social, la gestió patrimonial, les assegurances i la cobertura de riscos.

- **Assessorament en la selecció d'actius financers:** fons d'inversió, plans de pensions, renda variable, renda fixa, assegurances d'estalvi-vida, ETF i mercat monetari.
- **Assessorament en el disseny de carteres d'inversió personalitzades,** tant globals com per actius financers.
- **Gestió Discrecional de Carteres.**
- **Mesura de la gestió i el control de riscos.**
- **Informes de seguiment econòmic i financer.**
- **A més d'altres serveis com ara finançament, previsió social, gestió patrimonial, assegurances i riscos.**



BANCA PERSONAL I PREMIUM

Les característiques més rellevants del model **d'Assessorament en la Gestió Patrimonial** són:

- Objectius de preservació de capital (mitjançant processos de generació de valor, diversificació i optimització de carteres).
- Delegació de la gestió: gestió discrecional de carteres.
- Optimització financerofiscal.
- Seguiment detallat i personalitzat de la cartera gestionada.
- Optimització de l'estructura del patrimoni financer, segons la situació i les necessitats patrimonials i personals del soci.
- Disseny personalitzat de la cartera d'inversions financeres en funció de la visió econòmica del nostre equip de gestió d'inversions.
- Gestió dels riscos.

Per a Caixa d'Enginyers és molt rellevant aportar valor. Per aquest motiu, elaborem publicacions sobre la situació macroeconòmica i sobre l'evolució i les perspectives dels mercats financers. Així mateix, editem informes estratègics d'assignació d'actius financers (Asset Allocation), carteres model i informes especials sobre esdeveniments importants en els mercats.

- Guia de Serveis de Banca Personal.
- Quaderns de finances i assegurances: Guia d'inversions.
- Definició dels perfils de risc - Strategic Asset Allocation segons el perfil inversor.

En l'àmbit de **l'Assessorament en Assegurances**, s'integren les solucions a mida per a la gestió dels diferents riscos.

- Visió completa. Elaborem una proposta individualitzada aportant l'anàlisi dels riscos, recomanacions per a una gestió adequada i una proposta de cobertura adaptada a les necessitats.
- Facilem la gestió. Integrem en un únic document l'anàlisi conjunta de tots els riscos i valorem els avantatges de cobertura i preu en un format de fàcil comprensió.
- Servei que no finalitza. El nostre compromís és gestionar adequadament tots els riscos i revisar-los periòdicament. Efectuem un seguiment per mantenir el soci informat de l'estat de qualsevol tràmit o reclamació a través del servei d'atenció i suport.

I en l'àmbit de **Previsió**, acompanyem els socis en la presa de decisions analitzant els objectius de la pensió per a la jubilació.

- Realitzem una simulació de la seva jubilació i una projecció de la seva pensió pública.

- Determinem un objectiu de renda per complementar la pensió.
- En funció de l'objectiu d'estalvi, del perfil de risc del soci i de les seves preferències d'inversió, elaborem diversos escenaris d'inversió per a la consecució de l'objectiu.
- Efectuem un seguiment periòdic del seu pla d'estalvi per adequar-lo quan correspongui, sense perdre de vista l'objectiu marcat.

Tots els serveis d'assessorament segueixen una filosofia correcta i adequada i una metodologia basada en:

- Coneixement de les necessitats.
- Definició del perfil de risc.
- Ajust dinàmic.
- Responsabilitat social.

BANCA RETAIL

JOVES

Les noves generacions digitals tenen unes necessitats concretes pel que fa a servei i finançament, amb especial atenció a la seva formació, a l'inici de la seva etapa laboral o als seus projectes d'emprenedoria.



IMAGINA és el programa de Caixa d'Enginyers dirigit a facilitar als joves l'accés als serveis financers i asseguradors que necessiten. Amb aquest programa, es poden iniciar en la gestió dels seus diners, realitzar i rebre transferències, ingressar la seva primera nòmina, obtenir descomptes en les seves compres amb Ingenium Shopping Jove, aconseguir finançament per als seus estudis universitaris i de postgrau, comprar el seu primer cotxe o moto, fer viatges i estades a l'estranger i obtenir assegurances per a joves, entre moltes altres possibilitats. A més, els proporciona accés a tota l'operativa digital, les 24 hores del dia i des de qualsevol part del món, i els permet gaudir de condicions molt avantatjoses en estades a l'estranger, cobertures d'accidents, pagaments digitals amb EnginyersPAY, etc.



IMAGINA ÉS EL PROGRAMA DE CAIXA D'ENGINYERS DIRIGIT A FACILITAR ALS JOVES L'ACCÉS ALS SERVEIS FINANCERS I ASSEGURADORS QUE NECESSITEN.

Targeta MOVE

La targeta de dèbit/crèdit per a de menors de 26 anys que permet als seus usuaris retirar efectiu de forma gratuïta, tant en l'àmbit nacional com internacional, i que està fabricada amb un material substituït del plàstic per reduir al màxim el seu impacte mediambiental.

La targeta s'ha fabricat amb un substitut del plàstic, anomenat àcid polilàctic (PLA), que es produeix a partir de fonts renovables com el blat de moro. Aquest material es pot reciclar per generar la seva resina inicial, sense perdre'n la qualitat. A més, és biodegradable, no genera emissions de carboni i no és tòxic si s'incinera.



BANCA RETAIL

FAMÍLIES

Caixa d'Enginyers acompanya les famílies durant tota la seva vida, hi comparteix projectes i il·lusions i els proporciona els productes i serveis financers i asseguradors que necessita cadascun dels seus membres, en cada moment. Els nostres serveis inclouen tota mena de famílies: les que comencen un projecte en comú, les que creixen, les que troben la seva llar, les que busquen la millor formació per als seus membres i fins i tot les que veuen que els seus fills comencen el seu propi projecte lluny de casa.

Els productes i serveis adreçats al segment de famílies se centren en la gestió del dia a dia, amb avantatges en la domiciliació de la nòmina i dels rebuts, en l'adquisició de targetes de dèbit i de crèdit i en el fàcil accés als seus comptes i operativa a través dels canals mòbil i internet.

Durant la seva etapa de creació de patrimoni, proporcionem el finançament necessari per a l'adquisició de l'habitatge o d'altres immobles, així com dels vehicles que necessitin.

Els nostres professionals compten amb la màxima experiència per assessorar i canalitzar l'estalvi en els instruments que millor s'adapten a cada perfil de risc i objectius. També oferim suport per projectar una previsió d'estalvi que complementi la pensió de jubilació.

De la mateixa manera, aconsellem sobre les assegurances més adequades per protegir els seus riscos personals, familiars i patrimonials. Avaluem els riscos que són realment importants per a la família, analitzem les circumstàncies personals i realitzem una proposta individualitzada amb les millors solucions i cobertures per a cada cas en particular.



DONEM RESPOSTA A LES
NECESSITATS FINANCERES
DE LES FAMÍLIES.



BANCA RETAIL

PROFESSIONALS

Els professionals evolucionen continuament durant tota la seva vida laboral. Per aquest motiu, els serveis financers requereixen propostes diferents segons el seu moment vital.

La nostra voluntat és facilitar als professionals el seu dia a dia perquè es puguin centrar en els seus projectes i, per a això, posem a la seva disposició les eines necessàries per a la gestió del seu negoci a través del Compte Professional.

A Caixa d'Enginyers creiem en els projectes dels nostres socis i els ajudem en el desenvolupament del seu negoci o activitat professional. Per a això, elaborem l'estudi personalitzat de la seva proposta i posem al seu abast una gamma àmplia de modalitats de finançament que s'adapten al màxim a les seves característiques personals. A més, duem a terme un assessorament integral per als excedents d'estalvi i busquem els millors instruments d'inversió.

A través d'un servei individualitzat d'assessorament en assegurances, analitzem tots els riscos inherents a la seva activitat (instal·lacions, personals, de responsabilitat civil i cibernètics) per tal d'oferir-los una proposta a la seva mida. Així mateix, disposem d'un pla de protecció personal per a autònoms.

També aportem assessorament per complementar la seva pensió per jubilació i els ajudem a planificar l'estalvi amb aquesta finalitat. A través del Simulador de Previsió, fem la projecció econòmica de jubilació preveient fins i tot possibles contingències vitals (incapacitat temporal, invalidesa, viudetat i defunció) per adequar una proposta de planificació futura.

+65

A Caixa d'Enginyers volem estar al costat dels socis durant tota la seva vida. A partir dels 65, posem a la seva disposició productes i serveis especialment dissenyats per a aquesta etapa, amb l'objectiu d'ajudar a:

- **Viure amb comoditat**, amb ingressos suficients per encarar tots els projectes.

Per aquesta raó, oferim el Servei d'Assessorament Patrimonial i ens adaptem a les necessitats i interessos de cada persona com, per exemple, invertir en empreses conscienciades amb el medi ambient o prestar un servei completament delegat en els nostres experts mitjançant la Gestió Discrecional de Carteres d'Inversió per no haver de preocupar-se per l'evolució dels mercats financers. Així mateix, podem estudiar si hi ha un habitatge en propietat i complementar la pensió amb una Hipoteca Inversa. També disposem de finançament per a projectes.

- **Viure amb tranquil·litat**: ens ocupem de tot quan més ens necessiten.

Assessorament fiscal: planifiquem el rescat dels plans de pensions buscant el benefici més gran i aprofitament dels avantatges fiscals.

Assegurança de Defunció: assegurar-nos que els tràmits i serveis estan coberts en cas de mort, sense pagaments addicionals, i amb la millor assistència per a familiars.

Servei d'Assessorament en Assegurances: estudi global de tots els riscos per part dels nostres experts i amb el millor servei postvenda.

- **Viure amb alegria**: gestionem el dia a dia segons cada ritme i de forma eficaç.

Compte corrent amb tots els serveis i targeta de crèdit gratuïta.

BANCA D'EMPRESSES



Tota activitat empresarial necessita una gestió adequada dels diferents tipus de risc als quals està exposada, siguin de caràcter financer, de responsabilitat civil, societaris, patrimonials o personals. La gerència de riscos no és només una activitat imprescindible per a les empreses de gran volum, sinó que ho és per a totes les empreses, independentment de la seva dimensió. En el Grup Caixa d'Enginyers ajudem a identificar els riscos i proposem solucions adaptades a l'activitat de cada empresa i orientades a reduir i minimitzar el seu possible impacte.

Per donar suport i estabilitat a la seva activitat diària, recomanem les opcions personalitzades més pràctiques i avançades: comptes de crèdit per facilitar el finançament del negoci; pòlisses d'avançaments de factures i subvencions que es vinculen a l'increment d'activitat de l'empresa i complementen el finançament d'inversions en actius fixos; avals financers, econòmics i tècnics; i cobertures de risc per a múltiples propòsits a mitjà i llarg termini.

Les empreses són un segment molt diferenciat que requereix una atenció específica. Els gestors especialistes faciliten els serveis més adequats i els proporcionen la solució financera i personalitzada més apropiada segons el negoci.



ELS GERENTS DE COMPTES DE BANCA D'EMPRESSES FACILITEN ELS SERVEIS MÉS ADEQUATS I PROPORCIONEN LA SOLUCIÓ FINANCERA MÉS APROPIADA SEGONS EL NEGOCI, SIGUI A CURT, MITJÀ O LLARG TERMINI.

BANCA MAJORISTA

Les grans empreses, administració, pimes i mútues de previsió tenen un espai de servei a Caixa d'Enginyers a través dels gerents especialistes en el segment majorista.

Aquest segment necessita una personalització especial en la seva proposta de servei, que es duu a terme en col·laboració amb les àrees de negoci del Grup. La proposta de valor que emetem està orientada a:

- Minimitzar el risc.
- Maximitzar l'eficiència operativa.
- Rendibilitzar els recursos disponibles.
- Donar suport al creixement.
- Millorar l'experiència dels grups d'interès.



■ SOLUCIONS

PERSONALITZADES

Assessorem i guiem els nostres socis en la presa de decisions amb serveis financers de qualitat, personalitzats i que cobreixin les seves necessitats.

Els tres àmbits en què l'assessorament és la base del servei són els següents:

- Gestió patrimonial
- Riscos personals (assegurances)
- Finançament de projectes
- Previsió social

GESTIÓ PATRIMONIAL

Dins de l'assessorament especialitzat que ofereix als socis, Caixa d'Enginyers també disposa de serveis en matèria de gestió patrimonial.



Els nostres serveis inclouen:

- Preservació de capital (generació de valor, optimització de carteres, diversificació).
- Disseny personalitzat de la cartera d'inversions financeres en funció de la visió econòmica del nostre equip de gestió d'inversions.
- Optimització financerofiscal.
- Optimització de l'estructura del patrimoni financer segons la situació i les necessitats patrimonials i personals.
- Delegació de la gestió a través del Servei de Gestió Discrecional de Carteres, eina exclusiva de Caixa d'Enginyers.
- Monitoratge i seguiment detallat i personalitzat de la cartera gestionada.

En qualsevol dels casos, es determinarà el perfil inversor i la composició de la cartera d'inversions a través dels tests d'idoneïtat i de conveniència, així com d'altres requeriments sol·licitats pel soci.

SERVEI D'ASSESSORAMENT EN ASSEGURANCES (SAS)

El 2019 continuem aplicant una visió 360° per cobrir àmpliament el conjunt de les necessitats asseguradores dels nostres socis.

El nostre servei es fonamenta en l'anàlisi i avaluació dels riscos derivats de les circumstàncies personals i en la revisió de les posicions asseguradores i les seves cobertures, així com en el contrast amb les necessitats per arribar a una proposta personalitzada.

El servei inclou una selecció de companyies de confiança, valorades per la seva excel·lència de servei en cas de sinistre, preu, solvència i reputació.

Aportem, en el dia a dia, la gestió integral i contínua de la cartera d'assegurances, la supervisió de la qualitat de les cobertures i de les prestacions que ofereixen i un servei propi de sinistres per garantir l'adequada i puntual prestació en cas d'ocurrència.

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

EL NOSTRE COMPROMÍS ÉS SIMPLIFICAR LA GESTIÓ DE LES ASSEGURANCES MITJANÇANT UN SERVEI GLOBAL QUE, A MÉS, ENS PERMETI ACONSEGUIR EL MILLOR PREU PER AL SOCI DE LES COMPANYIES A LES QUALS ES TRANSFEREIX EL RISC.



FINANÇAMENT

Volem oferir la millor solució de finançament per als projectes dels nostres socis al llarg de tota la seva vida. Ens adaptem a les necessitats individuals de cada família, professional, empresa, sector públic i institució amb un servei personalitzat i diferencial sobre la base d'una Política d'Inversió alineada amb els principis de gestió d'una banca responsable, que implica la gestió professional i prudent dels riscos i incorpora criteris de sostenibilitat i preservació del medi ambient.

L'oferta de productes inclou:

- **Préstecs hipotecaris per a l'adquisició o reforma d'habitatges, locals comercials o naus industrials.** Es pot escollir entre diferents instruments a tipus d'interès variable, fix o mixt i terminis que permetin adaptar els compromisos financers a la capacitat de pagament.
- **Préstecs personals per al finançament d'inversions corrents, estudis i consum.**

Per exemple, el Préstec ECO permet el finançament, en condicions avantatjoses, d'inversions que impliquin una millora de l'eficiència energètica, tant de les famílies i professionals com de les empreses.

- **Subrogació** d'hipoteca d'una altra entitat.
- **Pòlisses de crèdit** per cobrir les necessitats de finançament a curt termini de les empreses.
- **Avals** per garantir compromisos futurs.

Addicionalment, hem assolit acords amb institucions com l'Institut de Crèdit Oficial (ICO), el Fons Europeu d'Inversions (FEI) i les Societats de Garantia Reciproca (SGR), que complementen la nostra oferta i ens permeten posar a la disposició de les empreses i professionals productes i garanties que facilitin la realització dels seus projectes d'inversió i/o cobreixin les seves necessitats de finançament de circulat.



ENS ADAPTEM A LES NECESSITATS DE FINANÇAMENT DE CADA FAMÍLIA, PROFESSIONAL, EMPRESA, SECTOR PÚBLIC I INSTITUCIÓ AMB UN SERVEI PERSONALITZAT.

Aplicuem una gestió activa i un seguiment permanent a les nostres exposicions per vetllar per la seva evolució adequada, i posem mesures o correccions a aquelles que ho requereixin. A més, el Codi de Bones Pràctiques reforça la protecció als deutors hipotecaris sense recursos, i regula i limita determinades condicions per a la reestructuració dels préstecs hipotecaris.

PREVISIÓ SOCIAL

Seguint el model d'assessorament i personalització, acompanyem els socis en la presa de decisions per a la consecució dels **seus objectius de pensió per a la jubilació**. Posem a la seva disposició tota la nostra experiència i coneixement, amb un model propi que segueix la línia del compromís de servei i la responsabilitat que adquirim amb els nostres socis i amb la societat.

Amb el nostre Model de Previsió:

- Realitzem una simulació de la seva jubilació i una projecció de la seva pensió pública.
- Determinem un objectiu de renda per complementar la pensió.
- En funció de l'objectiu d'estalvi, del perfil de risc del soci i de les seves preferències d'inversió, elaborem diversos escenaris d'inversió per a la consecució de l'objectiu.
- Efectuem un seguiment periòdic del seu pla d'estalvi per adequar-lo quan correspongui, sense perdre de vista l'objectiu marcat.

8.3 DIGITALITZACIÓ I MULTICANALITAT



Seguim compromesos amb la transformació digital i, per això, evolucionem continuament la nostra arquitectura tècnica i consolidem el canvi cultural i organitzatiu que això suposa. Durant el 2019, s'ha dut a terme un aprofundiment molt important en la línia del model dual d'assessorament personalitzat i atenció multicanal.

Continuar sent propers als nostres socis, encara que les interaccions es produeixin cada vegada més de forma no presencial, representa un repte de gran magnitud que a Caixa d'Enginyers acceptem amb entusiasme. Aquest és el motiu de la creació de la nova figura **Gerent Agile**, que combinarà allò que és millor de cada model, prestant una atenció de caràcter personalitzada a través de mitjans no presencials. Així doncs, Caixa d'Enginyers aposta per la millora contínua de l'experiència de client i homogeneïtza la seva experiència independentment del canal utilitzat. I sempre fent-ho de forma responsable, és a dir, prioritant la seguretat del servei i la gestió adequada de les dades dels nostres socis.



LA NOVA FIGURA DE GERENT AGILE ÉS L'APOSTA PER POTENCIAR LA PROXIMITAT EN EL SERVEI ALS SOCIS ALHORA QUE ENS TRANSFORMEM DIGITALMENT.

■ DADES 2019

L'aposta de l'Entitat per la digitalització integral, que ha fet possible un servei proper i eficient, es tradueix en l'alt grau de compliment dels objectius fixats pel Pla Estratègic (Pla IMPULSA 2016-2019). Hem obtingut un creixement de més de 12 punts percentuals, i hem situat el nombre de **socis digitals en el 69,12 %**, amb més de 110.000 socis.

A més, el nombre de socis que van fer ús de la Banca MOBILE va créixer un 72,2 %, i les operacions a través de canals no presencials (més de 129 milions) han incrementat un 37 %.

El web públic ha experimentat un creixement de més d'1,5 milions de visites, un 23 % més respecte al 2018.

A més dels bons resultats en relació amb els objectius del Pla IMPULSA, cal destacar el gran creixement pel que fa a l'operatòria digital, que ha arribat als **129 milions d'operacions i ha tingut un creixement del 37 % respecte al 2018**. Aquest creixement s'ha basat, principalment, en la **Banca MOBILE, que ha doblat el nombre d'operacions** (52 milions d'operacions) i ha tingut un creixement del 70 % quant al nombre d'usuaris, amb la qual cosa ha assolit pràcticament els 100.000 socis connectats a la Banca MOBILE durant el 2019.

També cal destacar el creixement del **volum gestionat** en els canals digitals. Hem superat els 3.500 milions d'euros, que representa un **creixement del 38 %** durant l'últim any i del 155 % respecte a l'inici del Pla IMPULSA.

Finalment, cal ressaltar el **gran impuls comercial a través dels canals digitals** que s'ha dut a terme durant el 2019. Hem assolit més de 30.000 vendes originades per aquests canals, amb un **creixement del 52 % respecte al 2018**.

Nombre de socis digitals

110.000

socis

69,12 %
del total de
socis

Operatòria digital

129

milions d'operacions

+37 %
respecte al
2018

Visites al web

1,5

milions de visites

+23 %
respecte al
2018

Volum gestionat en canals digitals

3.500

milions euros

+38 %
respecte al
2018

■ PROJECTES

Seguint amb la línia de transformació digital definida en el Pla Estratègic, durant el 2019 Caixa d'Enginyers ha posat a la disposició dels socis importants millores de l'experiència d'usuari i de les funcionalitats disponibles a través dels canals digitals. Tot això, sense perjudici del compliment dels importants reptes normatius que presentava el 2019, principalment relacionats amb l'entrada en vigor de la regulació europea sobre serveis de pagaments electrònics, la PSD2.

Sobre aquest últim punt, cal destacar l'habilitació de **l'autenticació reforçada per al cent per cent dels socis, indistintament del canal digital** a través del qual operin. Aquest fet suposa un increment de la seguretat en l'operativa digital, al mateix temps que una important millora en l'experiència d'usuari gràcies a l'eliminació de la targeta de coordenades. Ara facilitem l'operatòria dels nostres socis mitjançant un codi OTP (one time password) enviat a través d'SMS.

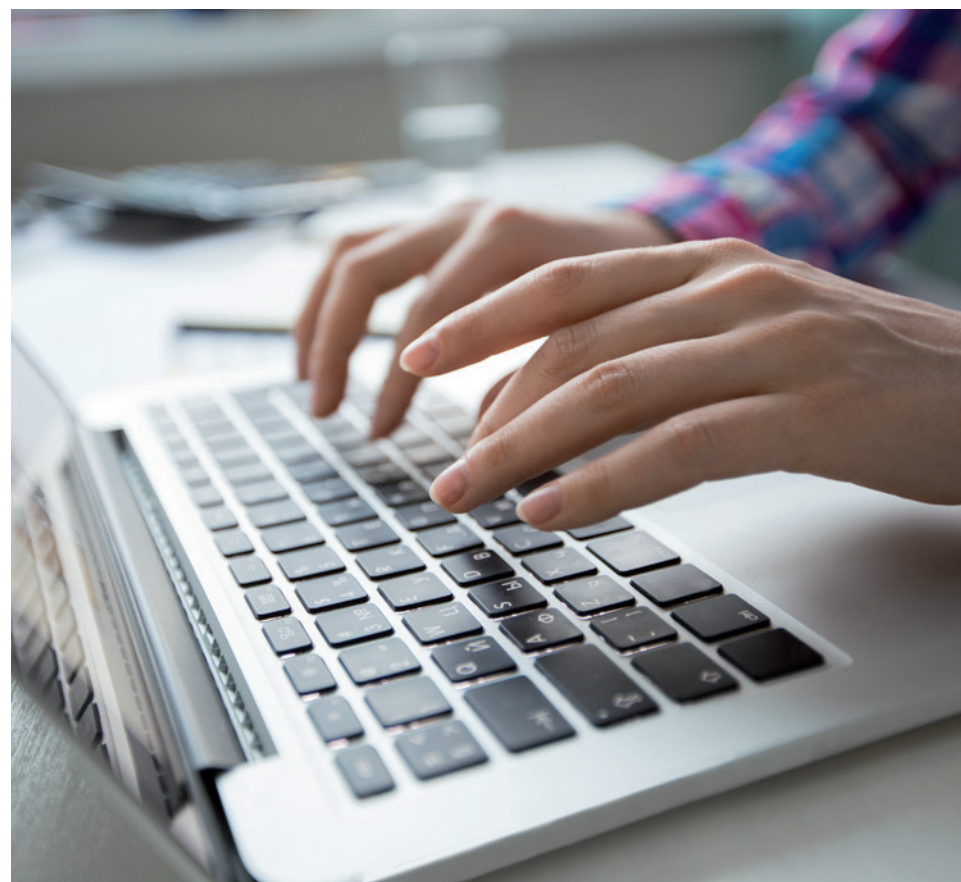
A més, el Grup Caixa d'Enginyers ha publicat el seu Api Market per oferir diversos serveis a tercers, amb el qual aprofundeix al camí d'openbanking d'acord amb els requisits de la normativa PSD2.

Pel que fa a les millores en l'experiència d'usuari, hem d'esmentar el **llançament del nou web del Grup Caixa d'Enginyers**. Hem construït un portal amb un nou disseny, una imatge renovada i **adaptada a tots els dispositius**, que ha suposat un salt endavant en el procés de posicionament de marca de l'Entitat en l'entorn digital.

En aquesta línia, s'ha ampliat notablement l'operatòria disponible a través dels canals digitals. Per exemple, hem incorporat un **simulador de préstecs personals** i, en l'àmbit dels fons d'inversió, hem desenvolupat noves operatòries d'ampli abast com la rendibilitat, els traspassos de fons o en la contractació multicanal.

D'altra banda, quant a la mobilitat, Caixa d'Enginyers ha incorporat el pagament a través de **d'Apple Pay i Google Pay**, fet que permet l'accés al pagament mòbil a tots els socis, independentment del sistema operatiu que utilitzin.

Finalment, en el cercador de caixers de l'app Banca MOBILE, hem inclòs els comerços d'Ingenium Shopping, que proporciona ofertes especials i amb descomptes als socis del Grup.



8.4 PRIORITZEM LA SEGURETAT



NOVES EINES EN LÍNIA D'ANÀLISI I INFORMACIÓ FINANCERA, NOUS PRODUCTES DISPONIBLES PER A LA SEVA CONTRACTACIÓ I UN NOU SERVEI D'ASSESSORAMENT SÓN LES NOVETATS.

■ TRANSPARÈNCIA I PROTECCIÓ EN ELS ÀMBITS DE LES INVERSIONS FINANCERES: MiFID II

En línia amb la implantació de la nova normativa MiFID II, hem posat en marxa un conjunt de novetats que milloren no només la protecció i transparència dels socis, sinó també els serveis de mercats i d'instruments financers. Noves eines en línia d'anàlisi i informació financera, nous productes disponibles per a la seva contractació i un nou servei d'assessorament són les novetats.

Tots els productes d'inversió que comercialitzem incorporaran, d'acord amb l'objectiu de millorar la transparència i la protecció de l'inversor, els següents atributs:

- **Formació especialitzada i certificada del nostre equip professional.** L'equip de Serveis al Soci compta amb la màxima qualificació professional i amb la certificació oficial per informar sobre instruments financers i prestar serveis d'inversió.
- **Adopció d'un model d'assessorament dependent per ajudar-lo en les seves decisions d'inversió.** Les recomanacions d'inversió s'ajustaran exclusivament als objectius d'inversió, tenint en consideració, per a això, el grau d'aversion al risc, la fiscalitat i l'horitzó temporal del soci.
- **Millor execució.** Caixa d'Enginyers disposa d'una política de millor execució de les ordres dels socis de l'Entitat que es cursin per mitjà de Caixa d'Enginyers o de qualsevol altre intermediari.
- **Transparència total de comissions, despeses i incentius.** La informació sobre els costos i despeses associats a cada servei i instrument financer, així com sobre els incentius que Caixa d'Enginyers pogués obtenir per la comercialització de productes de tercers, es comunicaran detalladament.
- **Govern corporatiu.** L'objectiu és incrementar el nivell de protecció per als inversors mitjançant una transparència més gran en la informació facilitada i una adequació més gran dels productes per a cada perfil de soci.

■ PROTECCIÓ DE DADES

La privacitat i protecció de dades dels socis és la nostra prioritat principal en matèria de seguretat, especialment en el camí cap a la digitalització i multicanalitat.

La privacitat està introduïda en la nostra Política de Seguretat i compleix tots els requisits que exigeix la llei.

En l'estratègia de seguretat del Grup, hem alineat tots els esforços amb l'estàndard ISO27001 de Sistemes de Gestió de la Seguretat de la Informació. L'any 2011, es va dur a terme la certificació de l'Entitat amb l'empresa BSI en un compromís públic de protegir la informació dels socis del Grup.

Forma part d'aquesta adaptació a l'estàndard la identificació de requisits legals i de controls que permetin acreditar que es protegeix la informació, i, per tant, la privacitat, de forma adequada. Les auditories que es planifiquen de forma periòdica ajuden a detectar ineficiències i a reconduir-les.

A més, existeixen procediments per informar, recollir i tractar els drets dels socis que es preveuen en l'actual Reglament General de Protecció de Dades.

A l'organigrama hi ha definida la figura del Delegat de Protecció de Dades (DPO, de les seves sigles en anglès) com a màxim responsable, que està accessible a qualsevol persona que vulgui adreçar-li els seus dubtes i que participa activament en tots els projectes que inclouen el tractament de dades personals al seu abast.

Al web públic s'informa del tractament que el Grup Caixa d'Enginyers dona a les dades personals, amb el compromís explícit de no facilitar-les a ningú, tret que una llei hi obligui. El 2019, no registrem cap tipus de reclamació fonamentada relativa a violacions de la privacitat i/o pèrdua de dades del soci.



LA PRIVACITAT I PROTECCIÓ DE DADES ÉS LA NOSTRA PRIORITAT PRINCIPAL EN MATÈRIA DE SEGURETAT.

