

ENTREVISTA AL
PRESIDENTENTREVISTA
AL DIRECTOR
GENERAL

2020 EN XIFRES

NOSALTRES

GOVERNANÇA,
ÈTICA I
INTEGRITATGESTIÓ
DEL RISC

LES PERSONES

ELS SOCIS I
LES SÒCIESCOMPROMÍS
SOCIAL I
AMBIENTALINFORMACIÓ
FINANCERA

ANNEX

02. Entrevista a Joan Cavallé Miranda

Director General



Caixa d'Enginyers ha finançat l'economia amb

una inversió creditícia de 553 milions d'euros, un 45% més que l'any anterior. Amb tot i això, ha estat possible mantenir la morositat a nivells molt reduïts, amb una ràtio molt per sota de la mitjana del sector.

Quins aprenentatges extreu Caixa d'Enginyers del resultat de l'exercici 2020, un any tan excepcional i ple de reptes?

Segons el Fons Monetari Internacional, el 2020, a causa de la pandèmia causada pel coronavirus, «ens hem enfrontat a la pitjor crisi econòmica des de la gran depressió de 1929». Aquesta crisi ha evidenciat que la sostenibilitat és un valor essencial, un eix clau per a la recuperació econòmica i social, i ha accelerat la disrupció cap a una societat més digitalitzada.

En aquest sentit, el nostre punt fort ha estat la resiliència que ens ha caracteritzat durant tots aquests anys. Hem prioritzat el creixement

sostenible i el servei als socis i sòcies, així com la solvència i la prudència, sobre el fet d'obtenir una rendibilitat més gran. Aquesta crisi ha posat en relleu la nostra actitud prudent davant dels riscos, però alhora la nostra capacitat de reacció. Així, per exemple, davant de la creixent necessitat de finançament provocada per la crisi derivada de la COVID-19, durant el primer semestre de 2020 Caixa d'Enginyers ha finançat l'economia amb una inversió creditícia de 553 milions d'euros, un 45% més que l'any anterior. Amb tot i això, ha estat possible mantenir la morositat a nivells molt reduïts, amb una ràtio molt per sota de la mitjana del sector.

Com s'ha adaptat l'activitat de negoci de Caixa d'Enginyers a l'actual situació de crisi sanitària? En quins aspectes creu que el model de cooperativa i atenció personalitzada als socis sortirà encara més reforçat?

La COVID-19 ha canviat l'escenari econòmic i financer. A més, i el que també és molt important, està tensant les empreses i les famílies per l'abrupta caiguda del PIB. Per això, estem fent un esforç d'adaptació afrontant aquesta crisi amb una estricta política de control de riscos que permeti assegurar tant l'operativitat màxima com la qualitat del servei.

Així, hem avançat en la digitalització per assolir una proximitat més gran amb els socis i sòcies. També hem obtingut xifres rècord pel que fa a la inversió creditícia per a les famílies, les empreses i les Administracions públiques com a element fonamental per contribuir a la reactivació de l'economia.

ENTREVISTA AL
PRESIDENTENTREVISTA
AL DIRECTOR
GENERAL

2020 EN XIFRES

NOSALTRES

GOVERNANÇA,
ÈTICA I
INTEGRITATGESTIÓ
DEL RISC

LES PERSONES

ELS SOCIS I
LES SÒCIESCOMPROMÍS
SOCIAL I
AMBIENTALINFORMACIÓ
FINANCERA

ANNEX

Hem fet front a la situació estant més a prop dels socis i sòcies. Estic segur que l'esforç del Grup i de tot el nostre equip humà durant l'any 2020 és valorat per la nostra base social. Són la nostra raó de ser i el nostre objectiu serà sempre estar al seu costat, donar un servei personalitzat i proper, i satisfer les seves necessitats alhora que generem un valor compartit.

Quins són els principals reptes i oportunitats per a Caixa d'Enginyers derivats de la crisi sanitària en què ens trobem?

El 2021 promet ser un any ple de reptes, gairebé més que els que vam haver d'esquivar el 2020. Moltes famílies, empreses i autònoms continuaran patint els efectes d'una crisi sanitària que afecta la vida de les persones en tots els seus àmbits. Només per donar algunes dades, Espanya ha estat el país que més ha patit la recessió de tota la zona euro. Segons dades recents, en el nostre país han desaparegut 204.000 empreses fins al final de l'estiu de 2020 i més de 320.000 autònoms han hagut de parar la seva activitat. Davant d'un escenari com aquest, el paper de la banca ha de ser molt actiu per ajudar a generar valor i protegir el teixit empresarial.

Espero que aquesta crisi ens obri els ulls: tenim elements de risc molt importants, com ara el canvi climàtic, que pot tenir un impacte superior que la pandèmia, i s'està fent, en general, molt poc per mitigar-lo. Tampoc no s'han de deixar de banda la rellevància i la resiliència dels sectors més socials enfront dels més mercantils. Espero que aquesta crisi impliqui una reconsideració de l'escala de valors perquè aquesta sigui més social i generar així valor compartit.



El nostre repte com a Entitat compromesa amb els nostres socis i amb la societat és continuar prestant ajuda a través de les mesures que depenguin de nosaltres per mitigar els efectes d'aquesta crisi i reforçar encara més el nostre model cooperatiu.

El nostre repte com a Entitat compromesa amb els nostres socis i amb la societat és continuar prestant ajuda a través de les mesures que depenguin de nosaltres per mitigar els efectes d'aquesta crisi i reforçar encara més el nostre model cooperatiu.

La ràpida adaptació de l'activitat de negoci de Caixa d'Enginyers a les noves circumstàncies és una prova que posa de manifest que el model de digitalització que ja estava en marxa ha funcionat correctament. Quins progressos es preveuen a mitjà i llarg termini en aquest sentit?

És així. La gran inversió tecnològica duta a terme el 2019 ha estat clau per adaptar-nos a la nova normalitat derivada de la COVID-19 i ha facilitat la interacció amb els socis i sòcies d'una manera més flexible i àgil. Durant l'estat d'alarma vam intensificar el desplegament dels nostres serveis digitals a través de la banca en línia i de la banca mòbil, i fins i tot a través de WhatsApp. També vam reforçar la proximitat en els referents de la banca especialitzada, Banca Personal i Banca Empreses, adaptant un model Agile de gestió relacional que ens ha permès superar de sobra el repte de la reducció de la mobilitat.

L'acollida per part dels nostres socis del canal en línia ha estat excepcional i el seu nivell de satisfacció ha estat molt elevat; de fet, és el canal més utilitzat pels nostres socis per dur a terme les seves operacions.

Durant els propers mesos continuarem treballant en aquesta línia per reforçar aquestes vies d'atenció que tant valoren i que agiliten encara més les seves gestions.

L'atenció i la protecció de la salut de tot l'equip humà de Caixa d'Enginyers ha estat una prioritat el 2020 i segueix sent-ho. Com afronten el 2021?

L'equip humà que forma Caixa d'Enginyers és un dels nostres principals actius i farem tot el que calgui perquè pugui desenvolupar la seva tasca en un entorn segur. Conscients de la naturalesa essencial de l'activitat del Grup, des del primer moment ens vam adaptar a la situació i vam mantenir obertes 27 de les nostres 32 oficines, que estan repartides per tot el territori, respectant en tot moment les indicacions de les autoritats sanitàries.

ENTREVISTA AL PRESIDENT

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

2020 EN XIFRES

NOSALTRES

GOVERNANÇA, ÈTICA I INTEGRITAT

GESTIÓ DEL RISC

LES PERSONES

ELS SOCIS I LES SÒCIES

COMPROMÍS SOCIAL I AMBIENTAL

INFORMACIÓ FINANCERA

ANNEX

El 90 % de la nostra plantilla va poder teletreballar, fet que va ser una prova de foc perquè mai no ens havíem trobat en una situació similar, però va demostrar ser tot un èxit, que atribuïm també a l'esforç en inversió dels últims anys, així com a les capacitats de l'equip, que van permetre que l'Entitat pogués desenvolupar en tot moment la seva activitat amb relativa normalitat.

Ara, amb totes les oficines obertes, les mesures de seguretat segueixen i continuaran aplicant-s'hi per garantir la protecció de l'equip humà i dels socis i sòcies. La distància de seguiment, la disposició de gel hidroalcohòlic, l'aforament limitat en totes les oficines i l'accés a les instal·lacions de forma regulada i ordenada són mesures que garanteixen que Caixa d'Enginyers sigui un espai segur.

Fa anys que Caixa d'Enginyers aposta per la ISR. En un moment en què els aspectes ASG (ambientals, socials i de governança) cobren cada vegada més rellevància en la cartera d'inversió, com creu que la ISR afectarà els productes i la gestió empresarial de l'organització?

La lluita contra el canvi climàtic afecta tots els sectors de l'economia, i el sector financer hi ha de desenvolupar un paper clau. El 2020 hem augmentat el nostre patrimoni gestionat en fons i plans de pensions ISR i hem arribat als 407 milions d'euros, un 12 % més que el 2019. Som un referent en finances sostenibles i inversió ISR i, en el nostre pla estratègic Connecta 2023, ens hem marcat com a objectiu que almenys el 50 % de les nostres inversions tinguin caràcter ISR.

En el futur continuarem treballant amb la sostenibilitat en la ment, com ho hem fet el 2020, any en què hem reafirmat el nostre compromís amb la banca responsable en adherir-nos a UNEP FI, la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient. A més, hem estat la primera entitat bancària a Espanya que s'ha sumat a la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge, l'objectiu de la qual és ajudar a reduir el consum de tabac en el món gràcies a la capacitat d'actuació que té el sector financer.

Els socis de Caixa d'Enginyers són, juntament amb el seu equip de professionals, el pilar bàsic de l'Entitat. El 2020 han estat en el centre de l'estratègia d'assessorament digital. Quines altres actuacions futures es preveuen per continuar mantenint una alta satisfacció entre ells?

És així. Hem implementat diverses mesures per traslladar l'excel·lència al servei presencial i l'atenció personalitzada i de proximitat a l'entorn digital perquè els socis i sòcies puguin gaudir del mateix nivell d'accessibilitat en tots els canals i efectuar qualsevol operació amb total confiança, facilitat i comoditat. Exemples d'això són el nou canal de comunicació a través de WhatsApp i els nous processos de contractació multicanal. A més, el juliol vam implementar Les meves Finances, una eina de gestió personalitzada que permet administrar els ingressos i les despeses, així com fer previsions d'estalvi o de necessitat de finançament.

Per descomptat, el futur és digital i continuem treballant-hi per millorar el nostre servei a través dels canals no presencials i, alhora, oferir un assessorament personalitzat i de valor a les nostres 32 oficines.



En el futur continuarem treballant amb la sostenibilitat en la ment, com ho hem fet el 2020, any en què hem reafirmat el nostre compromís amb la banca responsable.

Pensem també en el concepte més enllà d'allò digital que representa la banca intel·ligent, que aglutina la part digital amb l'anàlisi de dades per oferir a cada soci o sòcia el servei idoni en temps, forma i preu. Això és possible gràcies a les metodologies d'intel·ligència artificial, aprenentatge automàtic i altres actius, les quals estic convençut que en poc temps ens permetran millorar la satisfacció dels socis, ja alta actualment, fet que és el nostre compromís com a professionals de Caixa d'Enginyers.