

ENTREVISTA AL PRESIDENTE

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

2020 EN CIFRAS

NOSOTROS

GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD

GESTIÓN DEL RIESGO

LAS PERSONAS

LOS SOCIOS Y LAS SOCIAS

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

INFORMACIÓN FINANCIERA

ANEXO

## 02. Entrevista a Joan Cavallé Miranda

### Director General



Caja de Ingenieros ha financiado la economía con una inversión

crediticia de 553 millones de euros, un 45 % más que en el año anterior. Con todo, ha sido posible mantener la morosidad a niveles muy reducidos, con una ratio muy por debajo de la media del sector.



#### ¿Qué aprendizajes extrae Caja de Ingenieros del resultado del ejercicio 2020, un año tan excepcional y lleno de retos?

Según el Fondo Monetario Internacional, en 2020, debido a la pandemia causada por el coronavirus, «nos hemos enfrentado a la peor crisis económica desde la gran depresión de 1929». Esta crisis ha evidenciado que la sostenibilidad es un valor esencial, un eje clave para la recuperación económica y social, y ha acelerado la disrupción hacia una sociedad más digitalizada.

En este sentido, nuestro punto fuerte ha sido la resiliencia que nos ha venido caracterizando durante todos estos años. Hemos priorizado

el crecimiento sostenible y el servicio a los socios y socias, así como la solvencia y la prudencia, sobre el hecho de obtener una mayor rentabilidad. Esta crisis ha puesto en valor nuestra actitud prudente ante los riesgos, pero a la vez nuestra capacidad de reacción. Así, por ejemplo, ante la creciente necesidad de financiación provocada por la crisis derivada de la COVID-19, durante el primer semestre de 2020 Caja de Ingenieros ha financiado la economía con una inversión crediticia de 553 millones de euros, un 45 % más que en el año anterior. Con todo, ha sido posible mantener la morosidad a niveles muy reducidos, con una ratio muy por debajo de la media del sector.

#### ¿Cómo se ha adaptado la actividad de negocio de Caja de Ingenieros a la actual situación de crisis sanitaria? ¿En qué aspectos cree que el modelo de cooperativa y atención personalizada a los socios va a salir aún más reforzado?

La COVID-19 ha cambiado el escenario económico y financiero. Además, y lo que también es muy importante, está tensionando las empresas y las familias por la abrupta caída del PIB. Por ello, estamos haciendo un esfuerzo de adaptación afrontando esta crisis con una estricta política de control de riesgos que permita asegurar tanto la operatividad máxima como la calidad del servicio.

Así, hemos avanzado en la digitalización para alcanzar una mayor cercanía con los socios y socias. También hemos obtenido cifras récord en cuanto a la inversión crediticia para las familias, las empresas y las Administraciones públicas como elemento fundamental para contribuir a la reactivación de la economía.

ENTREVISTA AL PRESIDENTE

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

2020 EN CIFRAS

NOSOTROS

GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD

GESTIÓN DEL RIESGO

LAS PERSONAS

LOS SOCIOS Y LAS SOCIAS

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

INFORMACIÓN FINANCIERA

ANEXO

Hemos hecho frente a la situación estando más cerca de los socios y socias. Estoy seguro de que el esfuerzo del Grupo y de todo nuestro equipo humano durante el año 2020 es valorado por nuestra base social. Son nuestra razón de ser y nuestro objetivo será siempre estar a su lado, prestar un servicio personalizado y cercano, y satisfacer sus necesidades a la vez que generamos un valor compartido.

### ¿Cuáles son los principales retos y oportunidades para Caja de Ingenieros derivados de la crisis sanitaria en la que nos encontramos?

El 2021 promete ser un año lleno de retos, casi más que los que tuvimos que sortear en 2020. Muchas familias, empresas y autónomos seguirán sufriendo los efectos de una crisis sanitaria que afecta a la vida de las personas en todos sus ámbitos. Solo por dar algunos datos, España ha sido el país que más ha sufrido la recesión de toda la zona euro. Según datos recientes, en nuestro país han desaparecido 204.000 empresas hasta el final del verano de 2020 y más de 320.000 autónomos han tenido que parar su actividad. Ante un escenario como este, el papel de la banca tiene que ser muy activo para ayudar a generar valor y proteger el tejido empresarial.

Espero que esta crisis nos abra los ojos: tenemos elementos de riesgo muy importantes, como el cambio climático, que puede tener un impacto superior que la pandemia, y se está haciendo, en general, muy poco para mitigarlo. Tampoco hay que dejar de lado la relevancia y la resiliencia de los sectores más sociales frente



Nuestro reto como Entidad comprometida con nuestros socios y con la sociedad es seguir prestando ayuda a través de las medidas que estén en nuestras manos para mitigar los efectos de esta crisis y reforzar todavía más nuestro modelo cooperativo.

a los más mercantiles. Espero que esta crisis implique una reconsideración de la escala de valores para que esta sea más social y generar así valor compartido.

Nuestro reto como Entidad comprometida con nuestros socios y con la sociedad es seguir prestando ayuda a través de las medidas que estén en nuestras manos para mitigar los efectos de esta crisis y reforzar todavía más nuestro modelo cooperativo.

### La rápida adaptación de la actividad de negocio de Caja de Ingenieros a las nuevas circunstancias es una prueba que pone de manifiesto que el modelo de digitalización que ya estaba en marcha ha funcionado correctamente. ¿Qué avances se prevén a medio y largo plazo en este sentido?

Así es. La gran inversión tecnológica llevada a cabo en 2019 ha sido clave para adaptarnos a la nueva normalidad derivada de la COVID-19 y ha facilitado la interacción con los socios y socias de una manera más flexible y ágil. Durante el estado de alarma intensificamos el despliegue de nuestros servicios digitales a través de la banca en línea y de la banca móvil, e incluso a través de WhatsApp. También

reforzamos la proximidad en los referentes de la banca especializada, Banca Personal y Banca Empresas, adaptando un modelo Agile de gestión relacional que nos ha permitido superar con creces el reto de la reducción de la movilidad.

La acogida por parte de nuestros socios del canal en línea ha sido excepcional y su nivel de satisfacción ha sido muy elevado; de hecho, es el canal más utilizado por nuestros socios para llevar a cabo sus operaciones.

Durante los próximos meses seguiremos trabajando en esta línea para reforzar estas vías de atención que tanto valoran y que agilizan aún más sus gestiones.

### El cuidado y la protección de la salud de todo el equipo humano de Caja de Ingenieros ha sido una prioridad en 2020 y sigue siéndolo. ¿Cómo afrontan el 2021?

El equipo humano que conforma Caja de Ingenieros es uno de nuestros principales activos y haremos todo lo necesario para que pueda desarrollar su labor en un entorno seguro. Conscientes de la naturaleza esencial de la actividad del Grupo, desde el primer

ENTREVISTA AL PRESIDENTE

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

2020 EN CIFRAS

NOSOTROS

GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD

GESTIÓN DEL RIESGO

LAS PERSONAS

LOS SOCIOS Y LAS SOCIAS

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

INFORMACIÓN FINANCIERA

ANEXO

momento nos adaptamos a la situación y mantuvimos abiertas 27 de nuestras 32 oficinas, que están repartidas por todo el territorio, respetando en todo momento las indicaciones de las autoridades sanitarias.

El 90 % de nuestra plantilla pudo teletrabajar, lo cual fue una prueba de fuego porque nunca nos habíamos encontrado en una situación similar, pero demostró ser todo un éxito, que atribuimos también al esfuerzo en inversión de los últimos años, así como a las capacidades del equipo, que permitieron que la Entidad pudiera desarrollar en todo momento su actividad con relativa normalidad.

Ahora, con todas las oficinas abiertas, las medidas de seguridad siguen y seguirán aplicándose para garantizar la protección del equipo humano y de los socios y socias. La distancia de seguridad, la disposición de gel hidroalcohólico, el aforo limitado en todas las oficinas y el acceso a las instalaciones de forma regulada y ordenada son medidas que garantizan que Caja de Ingenieros sea un espacio seguro.

**Caja de Ingenieros lleva años apostando por la ISR. En un momento en el que los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) cobran cada vez más relevancia en la cartera de inversión, ¿cómo cree que afectará la ISR a los productos y a la gestión empresarial de la organización?**

La lucha contra el cambio climático afecta a todos los sectores de la economía, y el sector financiero tiene que desarrollar un papel clave. En 2020 hemos aumentado nuestro patrimonio gestionado en fondos y planes de pensiones

ISR y hemos llegado a los 407 millones de euros, un 12 % más que en 2019. Somos un referente en finanzas sostenibles e inversión ISR y, en nuestro plan estratégico Conecta 2023, nos hemos marcado como objetivo que al menos el 50 % de nuestras inversiones tengan carácter ISR.

En el futuro seguiremos trabajando con la sostenibilidad en la mente, como lo hemos hecho en 2020, año en el que hemos reafirmado nuestro compromiso con la banca responsable al adherirnos a UNEP FI, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Además, hemos sido la primera entidad bancaria en España que se ha unido a la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge, cuyo objetivo es ayudar a reducir el consumo de tabaco en el mundo gracias a la capacidad de actuación que tiene el sector financiero.

**Los socios de Caja de Ingenieros son, junto con su equipo de profesionales, el pilar básico de la Entidad. En 2020 han estado en el centro de la estrategia de asesoramiento digital. ¿Qué otras actuaciones futuras se prevén para seguir manteniendo una alta satisfacción entre ellos?**

Así es. Hemos implementado varias medidas para trasladar la excelencia al servicio presencial y la atención personalizada y de proximidad al entorno digital para que los socios y socias puedan disfrutar del mismo nivel de accesibilidad en todos los canales y efectuar cualquier operación con total confianza, facilidad y comodidad. Ejemplos de ello son el nuevo canal de comunicación a través de WhatsApp y los nuevos procesos



En el futuro seguiremos trabajando con la sostenibilidad en la mente, como lo hemos hecho en 2020, año en el que hemos reafirmado nuestro compromiso con la banca responsable.

de contratación multicanal. Además, en julio implementamos Mis Finanzas, una herramienta de gestión personalizada que permite administrar los ingresos y los gastos, así como hacer previsiones de ahorro o de necesidad de financiación.

Por supuesto, el futuro es digital y seguimos trabajando para mejorar nuestro servicio a través de los canales no presenciales y, a la vez, ofrecer un asesoramiento personalizado y de valor en nuestras 32 oficinas.

Pensamos también en el concepto más allá de lo digital que supone la banca inteligente, que aglutina la parte digital con el análisis de datos para ofrecer a cada socio o socia el servicio idóneo en tiempo, forma y precio. Esto es posible gracias a las metodologías de inteligencia artificial, aprendizaje automático y otros activos, las cuales estoy convencido de que en poco tiempo nos permitirán mejorar la satisfacción de los socios, ya alta actualmente, lo que es nuestro compromiso como profesionales de Caja de Ingenieros.