

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

08

Los socios y las socias



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

Los socios y las socias, en el centro de la actividad del grupo Caja de Ingenieros

103-2 La naturaleza del Grupo Caja de Ingenieros como banca cooperativa determina su modelo de relación, muy cercano y personalizado con sus clientes, es decir, con sus socios y socias, que están en el centro de todas sus estrategias de negocio. La evolución de esta relación ha pasado por una digitalización creciente durante los últimos ejercicios hasta dar un gran salto cualitativo en 2020, año en el que el asesoramiento digital se ha convertido en el protagonista, sin perder la cercanía, transparencia y atención a medida de las necesidades de los socios.

La razón de ser de la banca cooperativa consiste en prestar atención a las necesidades de las comunidades profesionales, las familias y las pymes, de modo que se prioriza el interés general y el bien común por encima de los intereses particulares. Así pues, el Grupo Caja de Ingenieros, atendiendo a este principio fundacional, desempeña su labor social garantizando el acceso a productos bancarios y de crédito e impulsando el crecimiento de las economías locales, que generan un valor a largo plazo para el conjunto de la comunidad. Es este ejercicio de responsabilidad con la sociedad el que ha permitido al Grupo Caja de Ingenieros superar riesgos económicos, políticos y sociales a lo largo de su historia y afrontar con éxito los retos que se presentan.

El modelo de relación con la base social de la Entidad está, por tanto, orientado a generar un valor y una 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 postventa hasta la gestión de reclamaciones y quejas.

Cifras que avalan el modelo del Grupo Caja de Ingenieros

103-3 En este ejercicio, la base social ha aumentado un 2,8 % y se sitúa por encima de los 209.000 socios y socias.

Durante este periodo, el Grupo Caja de Ingenieros ha gestionado un volumen de negocio superior a los 7.700 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 8,79 % respecto al ejercicio anterior. 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 10,6 %, así como el volumen gestionado en inversión, que ha crecido en un 10,2 %. Asimismo, el número de contratos del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras ha experimentado un importante crecimiento respecto a 2019, con un 23,8 %, y el volumen gestionado en este servicio para socios supera los 367 millones de euros (un 27 % más que en 2019). Por su parte, la financiación ha sido otro elemento clave y el número de hipotecas formalizadas por socios ha crecido un 4,9 %.

Para el Grupo Caja de Ingenieros es esencial preservar el patrimonio de los socios y las socias, lo que se consigue gracias a una gestión prudente de los activos. Ello permite garantizar la estabilidad financiera necesaria a través de ratios adecuadas de solvencia y liquidez, y mantener relaciones de confianza a largo plazo.

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

102-10 Se ha seguido ampliando la red de oficinas para cumplir con el reto de mantener la proximidad con los socios y socias: en diciembre de 2020, se inauguró la primera oficina de la Entidad en Sabadell, una oficina Avant. Se encuentra en la calle Indústria, 18, en el emblemático local propiedad de la Fundació Antiga Caixa Sabadell, que quiere convertirse en una plataforma colaborativa de la ingeniería al estar ubicada junto al Colegio de Ingenieros Industriales de Cataluña. En julio, se inauguró también una nueva oficina Avant en Mataró, en la calle Camí Ral de la Mercè, 389, para poder ofrecer un mejor servicio en esta zona, en la que, en los dos últimos años, se ha incrementado en un 137 % el número de socios.

La oficina Avant es la respuesta del Grupo 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 y socias, gracias a la alta digitalización operacional bancaria. Este formato permite, además, evitar los costes de las oficinas bancarias tradicionales e impulsa la digitalización del servicio sin desestimar la necesaria prestación de servicios de valor por parte de profesionales en relación directa con los socios.

En los dos últimos años, el Grupo Caja de Ingenieros ha creado cuatro centros corporativos: en 2019, se trasladó la oficina de Gràcia, situada desde hacía 28 años en la calle Torrent de l'Olla, a una nueva ubicación en la calle Còrsega (Gràcia-Verdaguer), para ofrecer un servicio de proximidad desde un espacio más amplio y céntrico, con una sala para organizar talleres o reuniones. Además, aloja 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 a las personas en el centro del servicio. En 2020, en el contexto de la COVID-19, se creó un centro de atención digital en la calle Alí Bei, un espacio amplio donde poder atender el incremento de la demanda de la atención a través de los canales no presenciales. Estos centros se unen a los ya existentes en Via Laietana, donde se encuentra la sede central de la Entidad, y en la calle Casp, donde se ubican Caja Ingenieros Gestión y Caja Ingenieros Vida.



La oficina Avant es la respuesta del Grupo 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 y socias, gracias a la alta digitalización operacional bancaria.



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

Responsabilidad en nuestros productos

La Entidad considera que las inversiones financieras se pueden llevar a cabo de manera responsable y, por este motivo, en 2006, el Grupo Caja de Ingenieros fue una de las primeras entidades del país en registrar un fondo con la etiqueta de inversión socialmente responsable (ISR).

Productos y servicios responsables

El Grupo Caja de Ingenieros está comprometido con la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la gestión de sus diferentes productos y servicios. Adicionalmente, de acuerdo con sus valores cooperativos (integridad, compromiso, excelencia, profesionalidad y proximidad), la Entidad contribuye a catorce 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. La Entidad considera que las inversiones financieras se pueden llevar a cabo de manera responsable y, por este motivo, en 2006, el Grupo Caja de Ingenieros fue una de las primeras entidades del país en registrar un fondo con la etiqueta de inversión socialmente responsable (ISR).

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

CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS A LOS ODS A TRAVÉS DE SU ACTIVIDAD DE NEGOCIO

1. Los principios ISR son clave para escoger las inversiones

Como banca cooperativa, el Grupo Caja de Ingenieros siempre ha abogado por una inversión responsable por medio de las instituciones de inversión colectiva (IIC). Por ello, en el 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 (los aspectos ASG).

En 2020, la inversión socialmente responsable del Grupo Caja de Ingenieros se incrementó en 43 millones de euros y llegó a un total de 407 millones gestionados entre fondos de inversión y planes de pensiones ISR.

2. Adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)

El Grupo Caja de Ingenieros está adherido a los PRI desde 2014, lo que garantiza sus políticas de inversión responsable. Los principios de compromiso con los PRI, promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, son seis:

- Integrar los aspectos ASG en el momento de invertir y de tomar decisiones.
- Incluir los aspectos ASG en las propias



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

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 aspectos 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 de la eficiencia energética. Por otra parte, también tiene en cuenta aspectos sociales fundamentales, como el respeto de 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 los clientes y proveedores, así como por la lucha contra el fraude, la corrupción y la independencia de la dirección.

El organismo de los PRI considera que, para la creación de valor a largo plazo, es preciso trabajar un sistema financiero global que sea 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.

Información relacionada en:

CAPÍTULO 9, APARTADO «BANCA E INVERSIÓN RESPONSABLE: EL ADN DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS»



3. Contribución a la descarbonización de la economía

El Grupo Caja de Ingenieros considera que las consecuencias del calentamiento global no solo afectan al medioambiente, sino que también perjudican a todos los sectores de la economía y a la sociedad en general.

Por ello, como grupo financiero cooperativo, desarrolla acciones para reducir estos daños, tales como medir la huella de carbono de sus actividades, así como de las carteras de inversión, haciendo difusión entre los socios y socias de los riesgos que comporta el cambio climático. Otra de las acciones de la Entidad consiste en adoptar políticas de gestión de activos 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, el Grupo Caja de Ingenieros es 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 hacia empresas con un impacto positivo sobre el medioambiente.

3

4. Más allá de la exclusión, la integración

412-1 Caja Ingenieros Gestión excluye de su universo de inversión una serie de actividades debido a su finalidad, que comprenden las siguientes compañías:

- Fabricantes de armas, explosivos o vehículos militares
- Fabricantes de componentes específicos para la industria militar (>10 % de los ingresos procedentes de dicha actividad)
- Fabricantes de tabaco
- Otras compañías con ingresos específicos del sector del tabaco (>30 % de los ingresos procedentes de dicha actividad)

Para completar el análisis financiero se añade información ASG, basada en los análisis, que permiten entender cómo enfoca cada compañía los riesgos ASG de su negocio, teniendo en cuenta toda la cadena de valor y las partes implicadas. Además de las cuestiones cualitativas, se consideran métricas como el posicionamiento en clasificaciones, las emisiones contaminantes, el consumo de recursos y el número de controversias con su entorno. Este análisis permite conocer el posicionamiento de cada compañía y cómo este puede contribuir a tomar ventaja en las nuevas oportunidades que generan las principales tendencias ASG de transformación del entorno. Esta visión es clave para decidir si el rendimiento de la compañía es sostenible a medio y largo plazo.

4

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

5

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

La etiqueta ISR implica invertir en compañías mejor posicionadas en los ámbitos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

6. Huella de carbono

En marzo de 2020, se publicó el *Informe Montreal Pledge* de Caja Ingenieros Gestión. Este acuerdo surgió a iniciativa del organismo de los 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 producen las acciones de inversión. Desde 2017, Caja Ingenieros Gestión publica anualmente la huella de carbono con el objetivo de promover la inversión en compañías de menor impacto climático.

6



En 2020, Caja de Ingenieros y Caja Ingenieros Gestión suscribieron la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge y, de este modo, se convirtieron en el primer banco y la primera gestora de fondos de España en unirse a este proyecto.

7. Compromiso y activismo accionarial

En 2020, Caja de Ingenieros y Caja Ingenieros Gestión suscribieron la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge y, de este modo, se convirtieron en el primer banco y la primera gestora de fondos de España en unirse a este proyecto.

Se trata de un programa desarrollado en colaboración con la Iniciativa de Finanzas del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios para un Seguro Sostenible y los Principios para la Inversión Responsable, en el que participan 153 instituciones internacionales de 22 países y cuyo objetivo es ayudar a reducir el consumo de tabaco gracias a la capacidad de actuación que tiene el sector financiero.

Además, en el ejercicio 2020, Caja Ingenieros Gestión mantuvo su participación en las iniciativas colectivas destinadas a la lucha contra el cambio climático:

- **CDP (Carbon Disclosure Program):** proyecto que promueve la transparencia en las emisiones de carbono tanto en el ámbito corporativo como en el público.
- **Climate Action 100+:** iniciativa que persigue el compromiso con la lucha contra el cambio climático de las cien compañías más contaminantes del mundo.

7

Asimismo, Caja Ingenieros Gestión continuó ejecutando el voto en junta de accionistas de todas las compañías en cartera de sus tres fondos ISR con el fin de mostrar su posición ante aspectos que puedan ir en contra de los principios de buen gobierno.

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

8

8. Inversiones de impacto y solidarias

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

9. Promoción e impulso de la inversión socialmente responsable

En 2020, se ha puesto a disposición de toda la plantilla del Grupo Caja de Ingenieros un curso sobre inversión socialmente responsable que permite adquirir los conocimientos básicos sobre las principales estrategias de inversión responsables, así como familiarizarse con los términos habituales en el sector. Esta iniciativa permite cumplir con el principio de difusión que contemplan los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

9

102-13 Caja de Ingenieros forma parte de Spainsif desde 2013, 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/o patrocina algunos de los actos incluidos en la semana ISR, que tienen un carácter formativo y divulgativo alrededor de la inversión socialmente responsable.

10. Distinción en sostenibilidad según Morningstar

Todos los fondos ISR de la Entidad (CdE ODS Impact ISR, FI; CI Environment ISR, FI, y Fonengin ISR, FI) gozan de la máxima calificación en sostenibilidad según Morningstar y hacen valer la integración de los valores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en el proceso de inversión. La calificación de la clasificación 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.

10



En 2020, se ha puesto a disposición de toda la plantilla del Grupo Caja de Ingenieros un curso sobre inversión socialmente responsable que permite adquirir los conocimientos básicos sobre las principales estrategias de inversión responsables.

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

CERCANÍA Y TRANSPARENCIA

103-2 La transparencia en la información y comercialización de los productos y servicios del Grupo Caja de Ingenieros es un elemento clave en la comunicación con sus socios y socias.



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

Innovación, el motor de la cartera de productos

La Entidad ha identificado de forma consistente, a través de diferentes tecnologías de análisis de datos, los segmentos clave bajo los que se agrupan los diferentes perfiles de socios y socias con el objetivo de dispensar un servicio personalizado y a medida tanto en la oferta de productos como en el modelo de asesoramiento.

La creación de nuevos productos y servicios sigue el protocolo estructurado en la normativa interna que vela por los intereses y la seguridad de socios y respeta los principios y valores cooperativos de la Entidad. De ese modo, el cien por cien de los productos son evaluados para garantizar su idoneidad, transparencia y adecuación a los intereses de los socios.

Cada uno de los productos y servicios dispone de una ficha y un manual, en los que se recogen los procesos de comercialización, así como la incorporación y el mantenimiento en el sistema tecnológico que los soporta, además de contar con una guía de actuación comercial que unifica la calidad del servicio en las etapas de preventa y posventa.

103-2 El reto es personalizar al máximo los servicios que la Entidad ofrece a través de soluciones flexibles y globales (financieras, aseguradoras y de previsión) dirigidas a los siguientes segmentos.

BANCA PERSONAL Y PRÉMIUM

Los socios y socias de Banca Personal y Premium disponen de un servicio a medida gracias a la asignación de un Gerente, cualificado y con acreditación de la European Financial Planning Association (EFPA) o superior. Este coordina su actividad con las diferentes áreas de gestión, ofreciendo un asesoramiento integral que ayuda a adaptar correctamente las inversiones financieras, los planes de ahorro y los riesgos en el ámbito asegurador, así como de financiación de proyectos personales.

La Entidad ofrece servicios adaptados a cada necesidad

1 Inversión:

- Servicio de Asesoramiento de Inversiones
- Servicio de Gestión Discrecional de Carteras
- Fondos de inversión de Caja Ingenieros Gestión
- Selección de fondos de terceras gestoras
- Renta variable
- Renta fija
- Estructurados
- ETF
- Divisas

2 Información sobre mercados y actualidad financiera:

Se ponen a disposición de los socios y socias de Banca Personal **publicaciones** con información exclusiva sobre la situación macroeconómica y la evolución y las perspectivas de los mercados financieros, así como informes estratégicos de asignación de activos financieros (**asset allocation**), carteras modelo, informes especiales sobre acontecimientos importantes en los mercados, entre otros.

- [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](#)
- Escenarios de inversión
- [Talleres y encuentros](#)
- [IngenierosFONDOS.com](#)
- [Ingenieros BOLSA](#)
- Informes de mercados

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

3 Prevención de riesgos:

La Entidad ofrece el **Servicio de Asesoramiento en Seguros (SAS)** para que los socios y socias dispongan de una oferta global para sus necesidades aseguradoras, e integra soluciones a medida para la gestión de los diferentes riesgos a los que puedan estar expuestos.

El servicio ofrece:

- Visión completa. Se presenta una propuesta individualizada aportando el análisis de riesgos, recomendaciones para una gestión adecuada y las coberturas adaptadas a las necesidades.
- Ayudas a la gestión. Integración del análisis conjunto de todos los riesgos, valorando las ventajas como socio (coberturas y precio) y planteándolo todo en un formato de fácil comprensión.
- Servicio que no finaliza. Se hace un seguimiento para mantener al socio o la socia puntualmente informado del estado de cualquier trámite o reclamación a través del servicio de atención y soporte.

4 Previsión:

- Estudio personalizado de previsión familiar
- Planes de pensiones
- Seguro individual de ahorro a largo plazo (SIALP), seguro de rentas
- PIAS: plan individual de ahorro sistemático
- Unit linked: seguro de vida ahorro que invierte en productos de inversión

5 Financiación:

- Préstamo Inversión
- Préstamo ECO
- Hipoteca Hogar
- Hipoteca Inversa
- Servicio CrediBolsa, renta variable
- Servicio Multiversión, fondos de inversión
- Tarjetas de crédito

Todo ello sigue una correcta y adecuada filosofía y una metodología de inversión basada en cuatro pilares:

1. Definición del perfil de riesgo
2. Diversificación de la cartera de inversiones
3. Ajuste dinámico de la cartera
4. Inversión socialmente responsable

La determinación del perfil inversor, gracias al test de idoneidad y al test de conveniencia, establecerá la composición de la cartera de inversiones.

En 2020, la Entidad se ha centrado en ofrecer respuestas digitales que portan nuevas funcionalidades, además de la mejora continua en todos los servicios que presta a este segmento de socios, para dar un buen servicio y acompañamiento: firma multicanal, contratación de fondos a través de la BancaMOBILE, canal de consultas a través de WhatsApp y la herramienta de gestión personalizada «Mis finanzas», que permite administrar los ingresos y gastos y hacer previsiones de ahorro o necesidad de financiación. También se ha potenciado el canal «Mi gerente» para estar más cerca que nunca de los socios y las socias, en el cual las interacciones han crecido un 69 % respecto a 2019. Además, el proyecto de la gerencia de cuentas **Agile** es una figura esencial en todo este proceso.

Información relacionada en:

CAPÍTULO 8, APARTADO «ASESORAMIENTO DIGITAL»



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

BANCA MINORISTA



Jóvenes

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

Imagina es el programa del Grupo 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, enviar 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, hacer viajes y estancias en el extranjero y obtener seguros para jóvenes, entre otras muchas posibilidades. Además, les proporciona acceso a toda la operativa digital, durante 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, Google Pay, Apple Pay, etc.



Familias

Los servicios del Grupo Caja se adaptan a todas las 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 tanto en atender las necesidades de situaciones especiales como en la gestión del día a día, con ventajas al domiciliar la nómina y los recibos y en la adquisición de tarjetas de débito y de crédito, además de un completo portafolio de servicios digitales.

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

Asimismo, el equipo de Caja de Ingenieros ofrece asesoramiento para canalizar el ahorro en los instrumentos que mejor se adaptan a cada perfil de riesgo y objetivos, tanto en la previsión de ahorro para la jubilación como en inversión.

La Entidad también propone los seguros más adecuados para proteger sus riesgos personales, familiares y patrimoniales. Se evalúan los riesgos que son realmente importantes para la familia, se analizan las circunstancias personales y se hace una propuesta individualizada con las mejores soluciones y coberturas para cada caso particular.

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



Profesionales

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

La voluntad del Grupo Caja de Ingenieros es ofrecer soluciones financieras a los profesionales para que puedan centrarse en sus proyectos. Ponemos a su disposición servicios para la gestión de su negocio a través de la Cuenta Profesional. Para ello, se realiza un estudio personalizado de sus propuestas de negocio para poner a su alcance las distintas modalidades de financiación, así como asesoramiento en ahorro e inversión.

A través de un servicio de asesoramiento en seguros, se analizan todos los riesgos inherentes a su actividad (de instalaciones, personales, de responsabilidad civil y cibernéticos) para ofrecer una propuesta a su medida y también un plan de protección personal para autónomos.

El Grupo Caja de Ingenieros también ofrece asesoramiento para complementar la pensión por jubilación mediante la planificación del ahorro. A través del simulador de previsión, se efectúa la proyección económica de jubilación, que contempla incluso posibles contingencias vitales (incapacidad temporal, invalidez, viudedad y muerte), para adecuar una propuesta de planificación futura.



+65

A partir de la edad de jubilación ponemos a disposición de los socios y socias productos y servicios especialmente diseñados para esta etapa:

- Vivir con comodidad y con ingresos suficientes para encarar todos los proyectos. Por ejemplo: Servicio de Asesoramiento Patrimonial, Gestión Discrecional de Carteras de Inversión o la Hipoteca Inversa.
- Vivir con tranquilidad:
 - o Asesoramiento fiscal: rescate de planes de pensiones buscando el mayor beneficio y ventajas fiscales.
 - o Seguro de defunción: aseguramos que los trámites y servicios estén cubiertos en caso de muerte, sin pagos adicionales y con la mejor asistencia para familiares.
 - o Servicio de asesoramiento en seguros: estudio global de todos los riesgos.
- Vivir con alegría: cuenta corriente con todos los servicios y tarjeta de crédito gratuita.

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

BANCA PARA EMPRESAS

Toda actividad empresarial necesita una adecuada gestión 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. El Grupo Caja de Ingenieros identifica los riesgos y recomienda soluciones adaptadas a la actividad de cada empresa y orientadas a reducir y minimizar su posible impacto.

Para proporcionar apoyo y estabilidad a su actividad, la Entidad recomienda 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 y seguros para múltiples propósitos a medio y largo plazo.

La Entidad ha estado al lado de las empresas para ayudarlas a paliar los posibles efectos derivados de la pandemia de la COVID-19: se ha adherido a las líneas de financiación ICO, Avalis e ICF, además de la adopción de medidas especiales como la exención del pago de la comisión de TPV a los comercios afectados por el estado de alarma.



BANCA MAYORISTA

El Grupo Caja de Ingenieros dispone de gerentes especialistas que gestionan socios y socias de Banca Mayorista. Pertenecen a este grupo las empresas que tienen una facturación anual superior a 100 millones (en Cataluña) o 50 millones (en otras comunidades), además de las mutuas de previsión, las Administraciones públicas y las entidades vinculadas a la Administración central (ayuntamientos, corporaciones locales, etc.).

Caja de Ingenieros aporta una propuesta de valor orientada a:

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



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

Orientados hacia la satisfacción

103-2 La filosofía del Grupo Caja de Ingenieros, así como sus valores y la estrategia empresarial derivada de estos, tienen como resultado una satisfacción media del cliente del 52,9 % en 2020, según el **Net Promoter Score** (NPS), dato que sube un 6 % respecto a 2019, lo que refleja los muchos esfuerzos del ejercicio y el elevado grado de compromiso y satisfacción de los socios y socias con la Entidad.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los socios y socias del Grupo Caja de Ingenieros pueden hacer llegar a la Entidad cualquier queja, reclamación o sugerencia mediante distintas vías: la propia red de oficinas, el correo electrónico, los teléfonos habilitados para ello, los organismos oficiales y el Servicio de Atención al Socio, con la independencia necesaria para emitir la correspondiente resolución. Las reclamaciones se analizan según su tipo para plantear acciones de prevención y corrección.

Además de los controles internos de calidad de los que dispone la Entidad, también se ha contado con un servicio de auditoría externa en banca telefónica, así como con un **mystery shopping** para la valoración del servicio.

103-3 En 2020, se han recibido un total de 477 quejas y reclamaciones, que ha gestionado el Servicio de Atención al Socio. De estas, el 97 % fueron admitidas a trámite y se resolvieron 363 en el mismo ejercicio, además de 24 pertenecientes al ejercicio anterior. Como exigencia interna de calidad, la Entidad da respuesta a las peticiones de sus socios en el menor tiempo posible y se sitúa por delante de las exigencias normativas.

Cabe destacar que la Entidad recibe un número reducido de quejas o reclamaciones a través de organismos oficiales y supervisores. Asimismo, el Grupo Caja de Ingenieros no ha recibido sanciones administrativas de organismos oficiales por 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 las políticas, las normativas y los procesos internos, la Entidad efectúa tareas de seguimiento y un análisis pormenorizado de las quejas y reclamaciones, así como de los informes emitidos por los servicios de reclamaciones de los organismos oficiales. Como resultado, se proponen recomendaciones significativas para mejorar la comunicación con los socios y socias, así como para informar de forma más clara y transparente sobre la contratación de productos.

Quejas y reclamaciones

COMO EXIGENCIA INTERNA DE CALIDAD, LA ENTIDAD DA RESPUESTA A LAS PETICIONES DE SUS SOCIOS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

97 %
admitidas a trámite

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

2020: un ejercicio lleno de retos

Desarrollo de canales digitales

EL IMPORTE TOTAL GESTIONADO DIGITALMENTE ASCIENDE EN 2020 A 2.855 MILLONES DE EUROS.

+55 %

El ejercicio 2020 ha supuesto un gran reto para toda la sociedad en múltiples ámbitos, incluyendo el sanitario, el empresarial y el personal, debido a la irrupción de la COVID-19 y la crisis sanitaria derivada de la pandemia.

Todo el equipo humano del Grupo Caja de Ingenieros se ha volcado en mantener la actividad de negocio sin interrupción alguna, ofreciendo sus servicios a todos los socios y socias e implementando nuevos y diversos canales de comunicación y gestión, y apoyándose en la alta digitalización de la Entidad para tal objetivo. Todo ello, sin perder de vista en ningún momento las recomendaciones de las autoridades sanitarias para preservar la salud tanto de los socios y socias como del propio equipo de la Entidad en todas sus oficinas.

Además, atendiendo a la naturaleza profundamente social de la Entidad, se han puesto en marcha medidas específicas para ayudar a las empresas, a los socios y a la sociedad en general en un momento tan crítico como este.



En 2020, atendiendo a la naturaleza profundamente social de la Entidad, se han puesto en marcha medidas específicas para ayudar a las empresas, a los socios y a la sociedad en general en un momento tan crítico como este.

Asesoramiento digital

El Grupo Caja de Ingenieros viene desarrollando su actividad poniendo una especial atención en la digitalización en muchos de sus servicios. En 2020, el 75 % de los socios activos son digitales (119.076) y el 92 % ha utilizado canales digitales para interactuar con la Entidad. Igualmente, el Área de Servicios al Socio ha aumentado en este ejercicio un 38,56 % los contactos no presenciales. Estas interacciones digitales no dejan de crecer y se generan 22.000 cada mes. Cabe destacar también que el espacio «Mi gerente» ha doblado el número de interacciones (+102 %).

Otras cifras que demuestran el grado de madurez y desarrollo de la digitalización de la Entidad son las ventas generadas a través de sus canales digitales: 46.260 en 2020 (+55 % respecto a 2019); además, el 78 % de las suscripciones de fondos de inversión se han ejecutado a través estos mismos canales. El importe total gestionado digitalmente asciende en 2020 a 2.855 millones de euros.

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

GERENTE AGILE

Al mismo tiempo que se trabaja en la digitalización, en 2019 se hizo una firme apuesta por el modelo **Agile**, un nuevo concepto de gerencia que ha supuesto una nueva forma de trabajar más dinámica, flexible y proactiva. Este eje, sumado a la digitalización, ha sido fundamental para el desarrollo y la prestación de los servicios en el contexto de la COVID-19 y de todas las restricciones que esta ha traído aparejadas, que la Entidad ha logrado gestionar con éxito.

El gerente **Agile** ofrece un servicio exclusivo de gestión adaptado al 100% a las necesidades de los socios y socias (visitas presenciales donde estos requieran, gestión a distancia, videoconferencias, etc.). Se trata de profesionales altamente cualificados para dar el mejor asesoramiento de valor y disponen de la movilidad y la flexibilidad necesarias para ofrecer este servicio a medida. La base de su trabajo es la proactividad y la interacción digital, sin renunciar, por supuesto, al contacto presencial con el objetivo de potenciar la operatividad y transaccionalidad digital de los socios, en un momento en el que la Entidad sigue apostando y avanzando para incorporar nuevas funcionalidades de relación con sus socios y socias.

Igualmente, la Entidad ha configurado los centros **Agile**, que son espacios que refuerzan a esta misma metodología y que aportan flexibilidad, innovación, trabajo colaborativo y capacidad de relación multicanal.

DIGITALIZACIÓN Y MULTICANALIDAD

103-2 La estrategia de adaptación a la situación generada por la pandemia y por las restricciones de movilidad ha supuesto un refuerzo de la digitalización y la multicanalidad con ambos ejes presentes en toda la actividad de servicio y negocio de la Entidad.

Por ello, en 2020, se ha puesto a disposición de todos los socios y socias un nuevo canal de comunicación y diálogo en WhatsApp, a través del cual se pueden realizar consultas de forma rápida, sencilla y con respuesta ágil por parte de la Entidad. Además, se han reforzado muy especialmente la atención telefónica y el canal de correo electrónico, además de la Banca ONLINE, que han registrado un enorme incremento de su interacción por parte de los socios y socias.

También se han habilitado nuevas funcionalidades operativas, tales como la firma digital, el cambio de cuenta de forma no presencial, la tramitación en línea de hipotecas (hasta la firma) y préstamos de hasta 30.000 euros. Igualmente, se han potenciado los pagos móviles mediante IngenierosPAY.



En 2020, se ha puesto a disposición de todos los socios y socias un nuevo canal de comunicación y diálogo en WhatsApp, a través del cual se pueden realizar consultas de forma rápida, sencilla y con respuesta ágil por parte de la Entidad.

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

MEJORA CONSTANTE DE LA EFICIENCIA EN EL SERVICIO

103-3 Con la irrupción de la pandemia, el Grupo Caja de Ingenieros creó un plan de contingencia para detectar las áreas de servicio y necesidades de socios y socias que pudieran necesitar refuerzo, así como las incidencias que pudieran registrarse en las oficinas, la banca telefónica, las cargas de trabajo en oficinas, etc. En estas últimas, a pesar del importante incremento del uso de los canales digitales, se registraron más de 170.000 visitas presenciales de socios y socias.

Se establecieron controles de afluencia en las oficinas para modular los equipos y los turnos de servicio, además del seguimiento diario de los volúmenes y niveles de atención en los canales a distancia. Para reforzar estos últimos, se amplió en diez personas el equipo de atención no presencial, se habilitó un nuevo centro corporativo y se desdobló el equipo para garantizar en todo momento la continuidad del servicio. Se incrementó a periodicidad semanal el Comité de Servicios al Socio (el máximo órgano de control y gasto de las actividades de servicio a los socios y socias) con el objetivo de monitorizar las necesidades de los socios y la evolución de la respuesta de la Entidad, así como de su impacto en la propia organización.

Internamente, para poder afrontar esta gran cantidad de actividad sin perder calidad, se pusieron en marcha distintos proyectos con objeto de incrementar la eficiencia en los procesos. En lo que se refiere concretamente a la actividad comercial, se organizó una agenda comercial muy planificada, se actualizó la

metodología y se estableció un plan de relación con los socios, muy segmentados y gestionados mediante contactos recurrentes, haciendo un seguimiento constante de sus necesidades. Este plan ha supuesto más de 234.000 actividades gestionadas (un 56 % más que en 2019) entre PNF;²¹ correos emitidos, llamadas y visitas, y la generación de 1.884 nuevos *leads*.

ACTUACIONES COVID: IMPLICACIÓN ANTE LA CRISIS

Otras medidas adoptadas de gran relevancia fueron la adaptación y potenciación de los circuitos digitales para poner en marcha una serie de actuaciones que supusieran un alivio económico en la crisis derivada de la pandemia de COVID-19. Destacan la moratoria de hipotecas, la ampliación de límites operativos de la banca en línea, el rescate de planes de pensiones, el préstamo nómina, la cancelación de cuenta o alta de nuevos socios y socias de forma no presencial (más de 1.400 nuevas altas). En algunos casos concretos, estos servicios tuvieron que reforzarse con equipo al tener una alta demanda.

21. Actividades dirigidas de forma centralizada para impulsar la proactividad comercial y la personalización del contacto y asesoramiento, adelantándonos a las necesidades actuales y futuras de nuestros socios y socias.

Medidas para familias y particulares

- Nuevo Préstamo Nómina 100 % en línea.
- Mejoras en el importe y el plazo de devolución del Anticipo Nómina.
- Ampliación del límite de las tarjetas de crédito para hacer frente a posibles imprevistos.
- Reducción de los tipos de interés en el pago aplazado y en las compras fraccionadas hechas con tarjeta de crédito.
- Ampliación del límite de pago con *contactless* sin necesidad de código PIN.
- Adelanto del ingreso de la prestación por desempleo y de la pensión de la Seguridad Social.
- Exención del pago de la comisión de mantenimiento de la cuenta para aquellos socios y socias que cobren una prestación por desempleo del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) hasta el 30 de junio de 2021.

Medidas para profesionales y empresas

En un año especialmente complicado para el ámbito de las empresas, las acciones se han dirigido a dar el máximo apoyo en términos de financiación:

- Adhesión a las líneas de financiación ICF, Avalis e ICO.
- Exención del pago de la comisión de TPV a los comercios afectados por el estado de alarma.

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



CAMPAÑA «ESTAMOS A TU LADO»

Con el objetivo de informar, ayudar y acompañar a todos los socios y socias, la Entidad ha llevado a cabo varias campañas segmentadas.

- En el marco de la campaña «Estamos a tu lado», se enviaron todas las medidas aplicadas para estar, en estos momentos difíciles, cerca de los socios y ayudarlos en las necesidades aseguradoras y financieras.
- Para los segmentos de Banca Personal y Prémium y de Banca Minorista, se lanzó la acción «A tu lado», mediante la que se contactó personalmente con el 88 % (14.151) de los socios del primer segmento entre el 31 de marzo y el 24 de abril y con el 61 % de los socios (29.286) del segundo segmento entre el 26 de junio y el 31 de julio.

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



En 2020, un año tan excepcional, esta comunicación cercana y ágil ha cobrado, si cabe, aún más importancia.

Canales de comunicación con socios y socias: una banca cada vez más próxima y accesible

El modelo de relación con los socios y socias del Grupo Caja de Ingenieros se basa en los principios de proximidad, transparencia e integridad. Estos principios se traducen en el día a día en una comunicación fluida y multicanal, que permite a la Entidad estar cerca de un público amplio y diverso, escuchando y atendiendo sus necesidades y sugerencias de forma rápida y ágil. La base de esta comunicación tiene un alto componente de digitalización, sin perder las relaciones personales, ya que el servicio digital de Caja de Ingenieros cuenta siempre con el soporte de un profesional.. Asimismo, los canales tradicionales ganan relevancia al contar con espacios de asesoramiento. La Entidad mantiene así su apuesta de reforzar la "interacción" que aporta valor al servicio al socio.

La complejidad de los productos y servicios financieros no es incompatible con la transparencia en la información y en la comercialización de los productos y servicios del Grupo Caja de Ingenieros, siendo este un elemento clave en la comunicación con la base social.

En 2019, se implantó una nueva forma de conectar con los socios y socias, buscando más claridad, precisión y transparencia para transmitir los principales valores de la Entidad con sencillez y sin tecnicismos. Así, se consigue llegar a los socios de una forma cercana, hablándoles de tú a tú, y atender mejor sus necesidades particulares.

Los correos electrónicos personalizados con un lenguaje cercano e imágenes de apoyo son, junto con las notificaciones *push* y los SMS, algunos de los canales que permiten una transmisión de información más directa, clara y efectiva, que facilita las comunicaciones relacionadas con las novedades en la gama de productos y servicios, las noticias relevantes y la gestión de cuentas.

En 2020, un año tan excepcional, esta comunicación cercana y ágil ha cobrado, si cabe, aún más importancia.

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

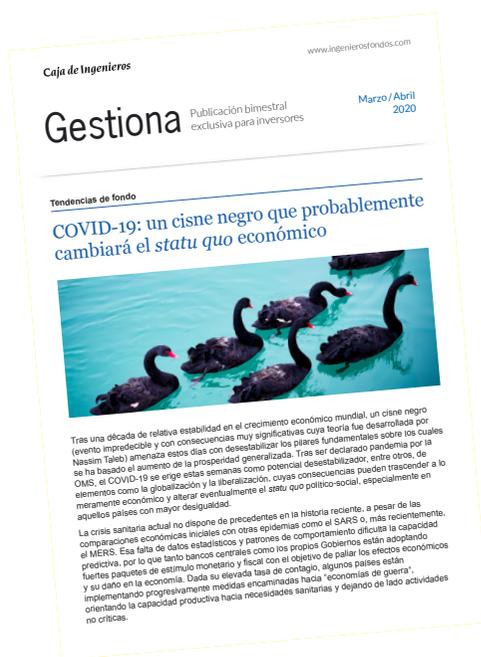
COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

INFORMACIÓN FINANCIERA

ANEXO

CANALES DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES

Asambleas presenciales	<p>En 2020, se han organizado dos asambleas de socios y socias: una asamblea ordinaria el 15 de octubre, en la que se presentaron y aprobaron las cuentas de 2019 (se retrasó de junio a octubre debido a la pandemia), y una extraordinaria el 26 de noviembre, en la que se renovaron algunos cargos del Consejo Rector.</p> <p>Ambas tuvieron lugar en la Sala Oriol Martorell del Auditorio de Barcelona, sala muy amplia para garantizar las medidas de distancia interpersonal e higiene recomendadas por las autoridades sanitarias, y para salvaguardar la seguridad y salud de los socios y socias del Grupo Caja de Ingenieros.</p>
Encuentros presenciales	<p>Se han organizado tres encuentros presenciales en Barcelona y Madrid para dar a conocer las perspectivas económicas del año.</p>
Publicaciones	<p>En 2020, las publicaciones se han incrementado respecto al ejercicio anterior para mantener informados a los socios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 publicaciones
Blog corporativo	<p>132 publicaciones colgadas en 2020 y 125.300 páginas vistas durante 2020, un 36 % más que el año anterior. El artículo más leído ha sido el titulado «Día de la Tierra: beneficios del coronavirus para el medioambiente», con más de 8.000 visitas.</p>
Teléfono	<p>Activación del teléfono 900 300 321 gratuito de atención al socio en castellano y catalán. Durante la pandemia, se han registrado más de 1.000 llamadas diarias.</p>



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

CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES

Encuentros virtuales (webinars)*	21 webinars organizados para distintos públicos y colectivos con los que colabora el Grupo Caja de Ingenieros. 5 cursos de formación online para cursos de formación organizados por la Fundación Caja de Ingenieros.
WhatsApp*	Canal general de consultas rápidas (más de 2.000 conversaciones por WhatsApp mensuales).
Pódcast*	Nuevo canal de pódcast sobre actualidad económica y de los mercados: Ivoox y Spotify.
Las redes sociales son un canal no presencial de interrelación con los socios y socias, que, además de divulgar contenidos corporativos y comerciales, sirven como canal directo e inmediato de intercomunicación entre ellos.	
Twitter y Facebook	Son los canales más utilizados por los socios y socias a la hora de comunicarse con la Entidad de forma rápida. En 2020, Twitter ha tenido un incremento orgánico de la comunidad tanto en las cuentas de Caja de Ingenieros (+4,54% respecto a 2019) como en los perfiles de la Fundación (+6,95% respecto a 2019), teniendo en cuenta los perfiles en castellano y catalán. Respecto a Facebook, la comunidad ha experimentado un aumento del 7% en el perfil de la Fundación.
Instagram	El perfil @economiasostenible se ha consolidado como el canal de referencia para conversar sobre sostenibilidad, acción social y responsabilidad social del Grupo. Este perfil, que ha crecido un 8% durante el 2020, ha permitido a la Entidad llegar a un público joven de entre 18 y 35 años.
LinkedIn	El Grupo Caja de Ingenieros cuenta con un perfil de Grupo con cuatro subpáginas para filiales (Ingenium Shopping, Fundación Caja de Ingenieros, Caja Ingenieros Vida y Pensiones y Caja Ingenieros Gestión). Este canal ha experimentado un fuerte crecimiento de seguidores en 2020 y ha llegado a los 15.198, lo que supone un aumento del 43% respecto a 2019.
YouTube y material audiovisual	En 2020, se han publicado 8 vídeos a través de canales audiovisuales, como YouTube, con el objetivo de llegar a un público más amplio. Destaca el alcance del vídeo Finanzas para la sostenibilidad , con más de 25.000 visualizaciones.

* Canales de comunicación creados en 2020.



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

Soluciones personalizadas

102-2 El Grupo Caja de Ingenieros ofrece un asesoramiento completo mediante servicios financieros de calidad y personalizados, mediante el cual guía a los socios y socias en la toma de decisiones para que encuentren servicios financieros de calidad, personalizados y que cubran sus necesidades.

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

- Gestión patrimonial
- Seguros
- Financiación
- Previsión social

GESTIÓN PATRIMONIAL

Tiene como objetivo acompañar a los socios y socias en la toma de decisiones en materia de inversión patrimonial. La complejidad y la extensa variedad de instrumentos financieros requieren el conocimiento experto que los profesionales del Grupo aportan a las soluciones de inversión.

Los servicios del Grupo Caja de Ingenieros 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 determina el perfil inversor y la composición de la cartera de inversiones por medio de los test de idoneidad y de conveniencia, así como de otros requerimientos solicitados.

SERVICIO DE ASESORAMIENTO EN SEGUROS

La Entidad analiza y evalúa los riesgos derivados de las circunstancias personales, revisa las posiciones aseguradoras y sus coberturas, y las contrasta con las necesidades para llegar a una propuesta personalizada.

El servicio incluye una selección de compañías de confianza, valoradas por su excelencia de servicio en caso de siniestro, su precio, su solvencia y su reputación. También se aporta, en el día a día, la gestión integral y continua de la cartera de seguros, la supervisión de la calidad de las coberturas y de las prestaciones y un servicio propio de siniestros para garantizar la adecuada y puntual prestación en caso de ocurrencia.

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



La Entidad se adapta 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.

FINANCIACIÓN

El Grupo Caja de Ingenieros quiere ofrecer la mejor solución de financiación para los proyectos de sus socios y socias a lo largo de toda su vida. Para ello, la Entidad se adapta 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 la reforma de viviendas, locales comerciales o naves industriales, pudiendo escoger entre diferentes instrumentos a tipo de interés variable, fijo o mixto y plazos que permiten 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 la hipoteca de otra entidad.

- Pólizas de crédito para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo de las empresas.
- Aavales para garantizar compromisos futuros.

Adicionalmente, se han alcanzado acuerdos con otras 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 el desarrollo de sus proyectos de inversión y cubran sus necesidades de financiación de circulante.

La Entidad aplica una gestión activa y un seguimiento permanente a sus exposiciones para velar por su adecuada evolución y pone 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.

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

PREVISIÓN SOCIAL

Caja de Ingenieros acompaña a los socios y socias en la toma de decisiones para la consecución de sus objetivos de pensión para la jubilación. Contamos con un modelo propio que sigue la línea del compromiso de servicio y responsabilidad con los socios y la sociedad.

Modelo propio de previsión:

- Realizamos la simulación de su jubilación y proyección de la pensión pública.
- Determinamos un objetivo de renta para complementar la pensión.
- Elaboramos distintos escenarios de inversión para la consecución del objetivo en función del perfil de riesgo, de sus preferencias de inversión y de sus objetivos de ahorro.
- Seguimiento periódico de su plan de ahorro para adecuarlo cuando corresponda sin perder de vista el objetivo marcado.



Priorizar la seguridad



La Entidad pone a disposición de los socios y socias herramientas digitales de análisis e información financiera, un amplio abanico de productos disponibles para su contratación y los servicios de asesoramiento y de gestión discrecional de carteras.

Transparencia y protección en el ámbito de las inversiones financieras: MiFID II

103-2 La Entidad dispone de mecanismos internos para cumplir con las normativas de protección al inversor y los mercados, entre las que destaca la Directiva MiFID II. Se ponen a disposición de los socios y socias herramientas digitales de análisis e información financiera, un amplio abanico de productos disponibles para su contratación y los servicios de asesoramiento y de gestión discrecional de carteras.

Todos los productos y servicios de inversión distribuidos incorporan, de acuerdo con el objetivo de mejorar la transparencia y la protección del inversor, los siguientes atributos:

- **Formación especializada y certificada del equipo profesional del Grupo Caja de Ingenieros.** El equipo de Servicios al Socio cuenta con un plan formativo, que garantiza la máxima cualificación profesional, y certificación oficial para informar sobre instrumentos financieros y prestar servicios de inversión.
- **Adopción de un modelo de asesoramiento dependiente a través de los gestores de la Entidad para apoyar a los socios y socias en sus decisiones de inversión.** Las recomendaciones de inversión dentro del servicio de asesoramiento se ajustan al perfil inversor de cada socio o socia, teniendo en consideración sus objetivos de inversión, su situación financiera, sus conocimientos y su experiencia inversora previa, así como el horizonte temporal de la inversión.
- **Mejor ejecución.** Caja de Ingenieros dispone de una política de mejor ejecución de las órdenes de los socios a la Entidad, a través de la cual se aplican todas las medidas para perseguir la obtención del mejor resultado posible.
- **Transparencia respecto a las comisiones, los gastos y los 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 comunican de acuerdo con normativa MiFID II.
- **Gobierno corporativo.** La Entidad incrementa el nivel de protección para los inversores con una mayor transparencia en la información facilitada, así como la adecuación de los productos para cada perfil de socio o socia.



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

Protección de datos

103-2 La relevancia de la privacidad y la protección de los datos, especialmente la disrupción de la digitalización y la multicanalidad, hace que sea atendida a través de la política de seguridad del Grupo Caja de Ingenieros, que está alineada con los requisitos exigidos por la Ley de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

103-3 La estrategia de seguridad del Grupo alinea todos los esfuerzos con el estándar ISO 27001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. En 2011, se certificó por primera vez la Entidad con la empresa BSI, en un compromiso público de proteger la información de los socios del grupo empresarial. En 2020, se ha renovado la certificación, que tendrá vigencia durante los próximos tres años. La privacidad constituye parte esencial de este sistema de gestión, pues la base de las actividades de negocio es el tratamiento de datos personales considerados sensibles.

La identificación de requisitos legales y los controles permiten acreditar que se protege la información y la privacidad de forma adecuada. Asimismo, las auditorías periódicas ayudan a detectar ineficiencias y a reconducirlas si es necesario.

Adicionalmente, existen procedimientos para informar, recoger y tratar los derechos de los socios y socias, que se contemplan en el actual Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). En la página [web](#) se informa del tratamiento que el Grupo Caja de Ingenieros da a los datos personales, con compromiso

explícito de no facilitar a nadie los datos, a no ser que una ley obligue a ello.

La Entidad tiene definida la figura del delegado de protección de datos dentro de su organigrama corporativo, accesible a cualquier persona que quiera realizar consultas y que participa en todos los proyectos que incluyen el tratamiento de datos personales. Además, el Grupo dispone de servicios especiales relacionados con la protección de datos y su gestión, tales como la póliza Ciberriesgo, el servicio CyberSOC 24/7 y el servicio CSIRT (equipo especializado de respuesta ante ciberincidentes).

