

2017

INFORME ANUAL



Caja de Crédito de los Ingenieros Sociedad Cooperativa de Crédito, Caja de Ingenieros, se fundó en el año 1967.

Figura inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el número 3.025.

Inscrita en el Registro de Cooperativas Central con el número 14.651 clave 1698-SMT del Ministerio de Trabajo. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, folio 1, tomo 21.606, hoja B-25.121, inscripción 1ª.

Caja de Ingenieros es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos.

Caja de Ingenieros tiene otorgada la condición de Entidad Depositaria de Fondos de Inversión Mobiliaria.

Caja de Ingenieros tiene otorgada la condición de Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones.

Caja de Ingenieros es miembro de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

Caja de Ingenieros es miembro de AIAF Mercado de Renta Fija SA.

Caja de Ingenieros es participante directo en TARGET2-Banco de España.

Caja de Ingenieros es Entidad Participante en Iberclear.

Caja de Ingenieros es colaboradora en el programa de Emisiones de Deuda de la Generalitat de Cataluña.

Caja de Ingenieros es miembro liquidador de MEFFRepo.

Caja de Ingenieros es miembro de Spainsif - Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.

Caja de Ingenieros es miembro de European DataWarehouse GmbH, la base de datos europea de información de emisiones de titulización.

Domicilio social: Via Laietana, 39 08003 Barcelona

Número de Identificación Fiscal: F-08216863

Teléfono: 93 268 29 29

Fax: 93 310 00 60

Internet: www.caja-ingenieros.es

Correo electrónico: contacte.Cdi@caja-ingenieros.es

SWIFT: CDENESBB

El Consejo Rector convoca la Asamblea General Ordinaria dentro del primer semestre natural del año mediante anuncio publicado en prensa de amplia difusión en el ámbito de actuación de la Entidad. En dicha Asamblea deberán tratarse los siguientes temas: examinar la gestión social, aprobar las cuentas anuales y resolver sobre la distribución de excedentes o, en su caso, sobre la imputación de pérdidas, al igual que para establecer la política general de la Cooperativa de Crédito, sin perjuicio de poder incluir en el orden del día de la misma toda clase de asuntos relacionados con el funcionamiento de la Cooperativa.

Con carácter extraordinario, el Consejo Rector puede estimar conveniente la convocatoria de la asamblea extraordinaria.

1. Carta del Presidente	4
2. Carta del Director General	6
3. Principales indicadores	8
4. Entorno y regulación	12
4.1 Entorno económico	13
4.2 Entorno bancario	17
4.3 Entorno regulatorio	20
5. Estrategia	23
5.1. Presentación	24
5.2. Misión, visión y valores	26
5.3. Plan Impulsa	27
5.4. Examen estratégico 2017	28
6. Nosotros	35
6.1. Gobierno corporativo	36
6.2. Servicio a los socios	46
6.3. Acción social	66
7. Gestión del riesgo	72
7.1. Introducción	73
7.2. Principios generales	73
7.3. Sistema de Gestión del Riesgo	74
7.4. Marco de Apetito por el Riesgo	74
7.5. Riesgo de crédito y de contraparte	74
7.6. Riesgo estructural de tipo de interés	77
7.7. Riesgo estructural de liquidez	78
7.8. Riesgo de mercado	79
7.9. Riesgo operacional	79
7.10. Riesgo reputacional	80
7.11. Solvencia	81
8. Informe financiero	82
8.1 Informe de la actividad	83
8.2 Resultados	97
9. 50 Aniversario	101

JOSÉ ORIO SALA ARLANDIS

Apreciados socios y apreciadas socias:

2017 ha sido uno de los años más especiales para Caja de Ingenieros, el de su quincuagésimo aniversario, que hemos podido celebrar gracias a la confianza que nuestros socios nos han otorgado a lo largo de estos años. Esta confianza ha permitido la consolidación y el afianzamiento de nuestro modelo de negocio, como se desprende en nuestra trayectoria y en los resultados que aquí le presentamos.

La banca cooperativa se está consolidando en Europa y ya representa más de un 20% de la cuota de mercado. Sin duda, la clave del éxito de este modelo, del que Caja de Ingenieros forma parte, es la apuesta por el desarrollo de la economía de proximidad y fomentando los proyectos de los profesionales y las pymes, la responsabilidad hacia los socios y

la sociedad a la que pertenece, así como el fomento de la sostenibilidad, entre otros. Precisamente, la banca cooperativa alcanza una cuota de mercado de financiación de las pymes muy superior al 30% en el mercado europeo, dato que muestra este compromiso con el desarrollo económico.

Con motivo del aniversario de Caja de Ingenieros, en el mes de junio fuimos los anfitriones de la Comisión Ejecutiva de la EACB (European Association of Co-operative Banks) que, por primera vez, se celebraba en España. Este encuentro sirvió para reafirmar nuestro compromiso con el modelo de banca cooperativa.

2017 no ha sido un ejercicio fácil, pero lo hemos afrontado de la manera que nos caracteriza: con prudencia, medida y templanza, preservando siempre nuestro enfoque de gestión del riesgo en todo momento. Esta actuación, como es notable, fue especialmente relevante en el cuarto trimestre, periodo en el que mantuvimos el posicionamiento que hemos tenido a lo largo de nuestra historia y que se basa en actuar pensando en lo mejor para nuestros

2017 no ha sido un ejercicio fácil, pero lo hemos afrontado de la manera que nos caracteriza: con prudencia, medida y templanza, preservando siempre nuestro enfoque de gestión del riesgo en todo momento.

socios y para la Entidad, en línea con las bases institucionales que regulan el sistema financiero.

Preservar el patrimonio de nuestros socios es uno de los principales objetivos que guían nuestra actividad. Una prueba de ello es que desde la crisis, en 2008, hemos mantenido una posición de extraordinaria fortaleza, como siguen mostrando a día de hoy nuestros principales indicadores. La capacidad de adaptación a los acontecimientos cambiantes nos ha ayudado a cumplir con nuestra razón de ser: prestar servicio a los socios y asegurar un flujo de financiación siempre dentro de nuestras líneas de solvencia, liquidez o calidad de los activos. Podríamos decir, pues, que hemos transitado por la crisis construyendo futuro, ampliando nuestros servicios y nuestra base de socios y absorbiendo los requisitos reguladores; y todo ello en un sector bancario inmerso en un proceso de concentración. Esta actitud que hemos mantenido ha sido conocida y reconocida en el mercado y ha dado mayor impulso a nuestro modelo de negocio y servicio.

Estamos convencidos de que ser fieles a nuestros valores cooperativos –responsabilidad, prudencia,

proximidad, sostenibilidad, transparencia...– nos han hecho merecedores de la confianza de todos los socios. Y esta confianza se transforma en uno de los índices de recomendación más altos del sector, ya que Caja de Ingenieros ha obtenido en el año 2017 un NPS (Net Promoter Score) del 44,7% frente al 0,1% del conjunto del mercado financiero. Cabe decir que esta recomendación es el motivo principal por el que los nuevos socios optan por unirse a la Entidad y, por eso, a finales de 2017 ya éramos más de 160.000.

Hemos abierto 3 nuevas oficinas respondiendo a las necesidades de nuestros socios. Por un lado, en Valencia hemos estrenado un nuevo concepto de oficina para nuestros socios más jóvenes, ImaginaLab, situada en el Campus de la Universidad Politécnica de Valencia, y también hemos ampliado nuestra oficina del centro de la ciudad, ahora mucho más accesible y moderna. Por otro lado, hemos abierto oficinas en Mataró y Terrassa como resultado del acuerdo que Caja de Ingenieros ha cerrado con Mútua General de Catalunya, que incluye la apertura de oficinas de nuestra Entidad claramente identificadas en sus dependencias.

Me gustaría destacar también la apuesta de Caja de Ingenieros por los productos socialmente responsables. Por ello, hemos lanzado dos nuevos vehículos de inversión que tienen en cuenta no solo criterios de selección financieros, sino también los de sostenibilidad y medioambientales, con un importante foco en la lucha contra el cambio climático: el fondo de inversión CI Environment ISR, FI, y el plan de pensiones CI Climate Sustainability ISR, PP.

No quisiera dejar de recordar la tarea llevada a cabo por la Fundación Caja de Ingenieros, a través de la cual canalizamos gran parte de nuestra acción social. En 2017 hemos cerrado nuevos convenios con la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universidad de Deusto y ESADE, con la que presentamos un estudio sobre el cálculo de la huella de carbono: “La transición hacia una economía baja en carbono, una mirada sobre el sector financiero y el sector alimentario”. También hemos seguido apostando, como cada año, por la innovación, el emprendimiento y la educación otorgando la Beca Isabel de P. Trabajo con el concurso “Ideas Making Point”. Este año, y para celebrar el 50 aniversario de la Entidad, la Fundación ha hecho una aportación especial con

el premio “Acción 50”. Los socios se implicaron votando los proyectos de una de las tres líneas de actuación (formación, reinserción laboral y sostenibilidad) de la Fundación. Así, las iniciativas ganadoras recibieron una aportación especial para sacar adelante sus proyectos sociales.

2017, como decía al inicio de esta carta, ha sido un ejercicio especial, difícil y retador, pero es precisamente por eso que cada año seguimos aprendiendo y mejorando con el fin de seguir ofreciendo lo mejor de nosotros a todos los socios que nos dan su confianza. Y es gracias a los socios y a nuestro equipo de profesionales que hemos conseguido que haya sido un muy buen año.

Porque nuestro reto no es ser una entidad grande, sino una gran entidad al servicio de nuestros socios.



José Oriol Sala Arlandis
Presidente

JOAN CAVALLÉ MIRANDA

Apreciados socios y socias:

El sector bancario ha sufrido importantes cambios en los últimos años. La concentración bancaria, la importante regulación, la digitalización o los nuevos agentes que ofrecen servicios como los de las entidades financieras son, sin duda, algunos de los retos a los que nos hemos enfrentado en 2017.

Ha sido especialmente importante el reto que impone gestionar la ingente regulación, que no discierne entre grandes entidades sistémicas o entidades cooperativas como Caja de Ingenieros, ya que la mayoría de las regulaciones que han sido desarrolladas no contemplan criterios de proporcionalidad ni evaluación de riesgos en función de la dimensión, el modelo corporativo y el de negocio.

Los retos en el ámbito de los servicios de gestión de inversiones también han sido grandes. Por una parte, el de la entrada en vigor de la nueva normativa MiFID II en enero de este año y, por otra, el de la tendencia de los socios hacia productos de inversión como los fondos, en detrimento de otras opciones de renta fija o depósitos, impulsada por los bajos tipos de interés.

En este contexto, Caja de Ingenieros se ha mantenido alineada con los objetivos marcados en el plan estratégico IMPULSA 2019. Me gustaría resaltar que en 2017 presentamos unos resultados que refuerzan la solvencia y solidez financiera, alcanzando una ratio de capital del 16,28% como indicador más relevante.

Quiero poner en valor el resultado antes de impuestos y dotaciones al Fondo de Educación y Promoción, que ha experimentado un incremento del 5,75%, obteniendo una cifra global que asciende a más de 14 millones de euros. Asimismo, la aportación de la Entidad al Fondo de Educación y Promoción en 2017 ha sido de 771 miles de euros, un 18,25% más que en el ejercicio anterior, un hecho que permite incrementar la acción social del Grupo, ya que es a través de este fondo que se canalizan los recursos tanto para la Fundación Caja de Ingenieros como para la realización de acciones o iniciativas enmarcadas en la política de RSC de la Entidad.

Hemos seguido apostando por el fomento de la economía real, reforzando las actividades de la Banca de Empresas, con un crecimiento del crédito en este segmento del 8,97% con respecto al ejercicio anterior, y ha representado el 52,01% de la nueva concesión de crédito del Grupo en 2017.

Nuestros resultados demuestran la resiliencia del Grupo Caja de Ingenieros y de nuestro modelo, que presenta una elevada solvencia y una capacidad de adaptación para gestionar, de manera efectiva, nuestro aumento de la demanda de servicio de los nuevos socios que hemos registrado.

Caja de Ingenieros también ha consolidado su diversificación a través de la gestión de activos, de la inversión crediticia y de la oferta de seguros y pensiones, entre otros.

Como mencionaba al inicio, uno de los retos, sin duda, ha sido la digitalización. Ya hace unos años que hemos apostado por ofrecer el mejor servicio a los socios a través de la Banca MOBILE, pero hemos dado un paso más transformando la antigua área comercial en el Área de Servicios al Socio y Estrategia Digital. En este sentido, la apuesta de los últimos años en el impulso de la tecnología en nuestra Entidad ha comportado que el área de tecnología ya suponga un 13% de la plantilla, un 50% más que en 2013, y que las inversiones realizadas desde entonces superen los 26 millones de euros, habiendo crecido la inversión de 2017 con respecto a la de 2013 en un 99%.

La digitalización del servicio a los socios es una realidad. Esto ha hecho aumentar significativamente el número de socios digitales, que se sitúa ya en el 63,52%, los cuales han realizado más de 69 millones de operaciones, un 14,74% más que el año anterior. También ha aumentado un 55% el número de descargas de la aplicación Banca MOBILE y un 11% el número de accesos a la banca digital.

Estos resultados, en unos tiempos que no son especialmente favorables al crecimiento de las ganancias debido al entorno de los tipos de interés, demuestran la resiliencia del Grupo Caja de Ingenieros y de nuestro modelo, que presenta una elevada solvencia y una capacidad de adaptación para gestionar, de manera efectiva, nuestro aumento de la demanda de servicio de los nuevos socios que hemos registrado. Además, el resultado generado sigue reflejando la alta calidad de los activos, que minimiza el coste del riesgo del Grupo.

Poniendo la mirada en el ejercicio 2018, los retos que se nos presentan incluyen preservar la solvencia del Grupo para generar valor para los socios, avanzar en la proximidad -incluyendo la banca digital-, adaptarnos a un contexto financiero-monetario en fase de cambio y reforzar el trabajo de Caja de Ingenieros en materia de sostenibilidad y de compromiso con la sociedad.

Para 2018, contemplamos una evolución positiva del volumen de negocio. Asimismo, prevemos unos márgenes contenidos por la evolución de los tipos de interés, así como por el modelo de servicios al socio y por la consolidación del modelo dual que hemos desarrollado en los últimos años (servicio a través de la banca digital y asesoramiento personalizado).

Durante este año, alineados con nuestra manera de gestionar las áreas de negocio, no contemplamos escenarios de estrés con respecto a la solvencia, liquidez y calidad de los activos, y consideramos que la nueva normativa IFRS-9 tendrá un bajo impacto en relación con el coste del riesgo de crédito.

Finalmente, tenemos previsto seguir potenciando la integración de criterios ISR (inversión socialmente responsable) y ESG (medio ambiente, sostenibilidad y gobernanza) tanto en los ámbitos de la financiación como en las inversiones financieras que gestionamos. Es evidente que las entidades financieras tienen un papel más que relevante en la construcción de un mundo más sostenible y en la búsqueda del bien común. Por ello, también debemos integrar estos aspectos en nuestras actividades, que deben ser llevadas a cabo con rigor y consistencia, y como entidad cooperativa tenemos que promover y liderar este proceso incipiente de cambio que la sociedad y, cada vez más, las instituciones públicas están planteando en el sector. Por esta razón, queremos contribuir a consolidar la visibilidad del modelo de banca cooperativa, ya que estamos plenamente convencidos de que nos permite contribuir al desarrollo de nuestra sociedad y ofrecer como

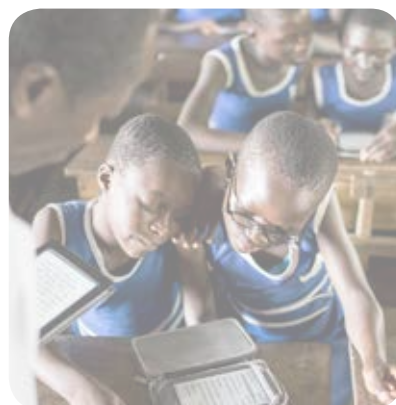
agentes de cambio social un valor añadido a nuestros socios.

Quiero agradecer a todos los socios la confianza depositada en Caja de Ingenieros, que nos ha permitido crecer orgánicamente año tras año. Y también dar las gracias a todo el equipo humano por su compromiso en ofrecer lo mejor de nosotros a los socios. También al equipo directivo por su esfuerzo diario en la difícil tarea de la excelencia en el servicio a los socios y alcanzar los niveles de rentabilidad que permiten no solo la rentabilidad patrimonial del Grupo, sino también su capacidad de crecimiento. Para finalizar, me gustaría reconocer la gestión del Consejo Rector, que vela por la prevalencia de los valores del Grupo en todo momento y para garantizar a los socios una eficaz supervisión de las líneas ejecutivas y un cumplimiento normativo excelente.

No tengan ninguna duda de que seguiremos trabajando para satisfacer las expectativas que han depositado en el Grupo Caja de Ingenieros.



Joan Cavallé Miranda
Director general



03

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES

Socios

▲
160
MIL

Más de 160.000 socios han depositado su confianza en Caja de Ingenieros. Concretamente, en 2017 se ha alcanzado la cifra de 160.412 socios

Ratio de capital total

▲
16,81%

Muy por encima del 8% mínimo requerido a las entidades

Liquidez estructural

▲
128%

En 2017 la liquidez estructural ha alcanzado el 128%, frente al 86% del sector

Resultado del ejercicio*

▲
14
MILLONES DE €

El resultado antes de impuestos y dotaciones al Fondo de Educación y Promoción ha experimentado un incremento del 5,75%, alcanzando una cifra global que asciende a 14.395 miles de euros

* Resultado del ejercicio antes de impuestos y dotaciones al FEP

Profesionales

▲
459

Contamos con un equipo humano formado por 459 profesionales altamente cualificados y con experiencia, un 3,38% más que en 2016. La media de edad es de 40,55 años

Ratings

▲
AA+ AA2

Las titulaciones hipotecarias de Caja de Ingenieros TDA 1 y AyT 2, al cierre de 2017, han mantenido la calificación crediticia en la máxima sectorial (AA+ y Aa2) según las agencias de calificación Fitch Ratings y Moody's



PRINCIPALES INDICADORES

NPS

▲
44,7%

Caja de Ingenieros ha obtenido un índice NPS(Net Promote Score, según STIGA) del 44,7%, muy superior al +0,1% de media del sector

ROE

▲
7,92%

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) se ha situado, al cierre del ejercicio 2017, en el 7,92%, frente al -1,12 del sector

Ratio de morosidad

▲
3,33%

La ratio de morosidad del 3,33% contrasta con los niveles elevados de morosidad mantenidos por el sector (7,9%), lo que confirma la gestión adecuada del riesgo de crédito llevada a cabo por la Entidad

Volumen de negocio

▲
+ 5,39%

El volumen de negocio ha ascendido a 5.750 millones de euros, al 31 de diciembre de 2017, frente a los 5.456 millones de euros de 31 de diciembre de 2016, lo que supone un aumento del 5,39%, en términos relativos

Fundación
Caja de Ingenieros

▲
2,7
MILLONES DE €

Desde su creación, la Fundación ha destinado más de 2,7 millones de euros a 270 proyectos y ha concedido 224 becas y premios en el ámbito académico y profesional.

Banca
Digital

▲
28
MIL AL DÍA

Las descargas de la app Banca **MOBILE** han incrementado un 55% respecto al 2016. Cada día, más de 28.000 usuarios visitan la web pública. Ha incrementado en un 13% el número de socios que acceden a canales no presenciales

Índice de satisfacción
del socio

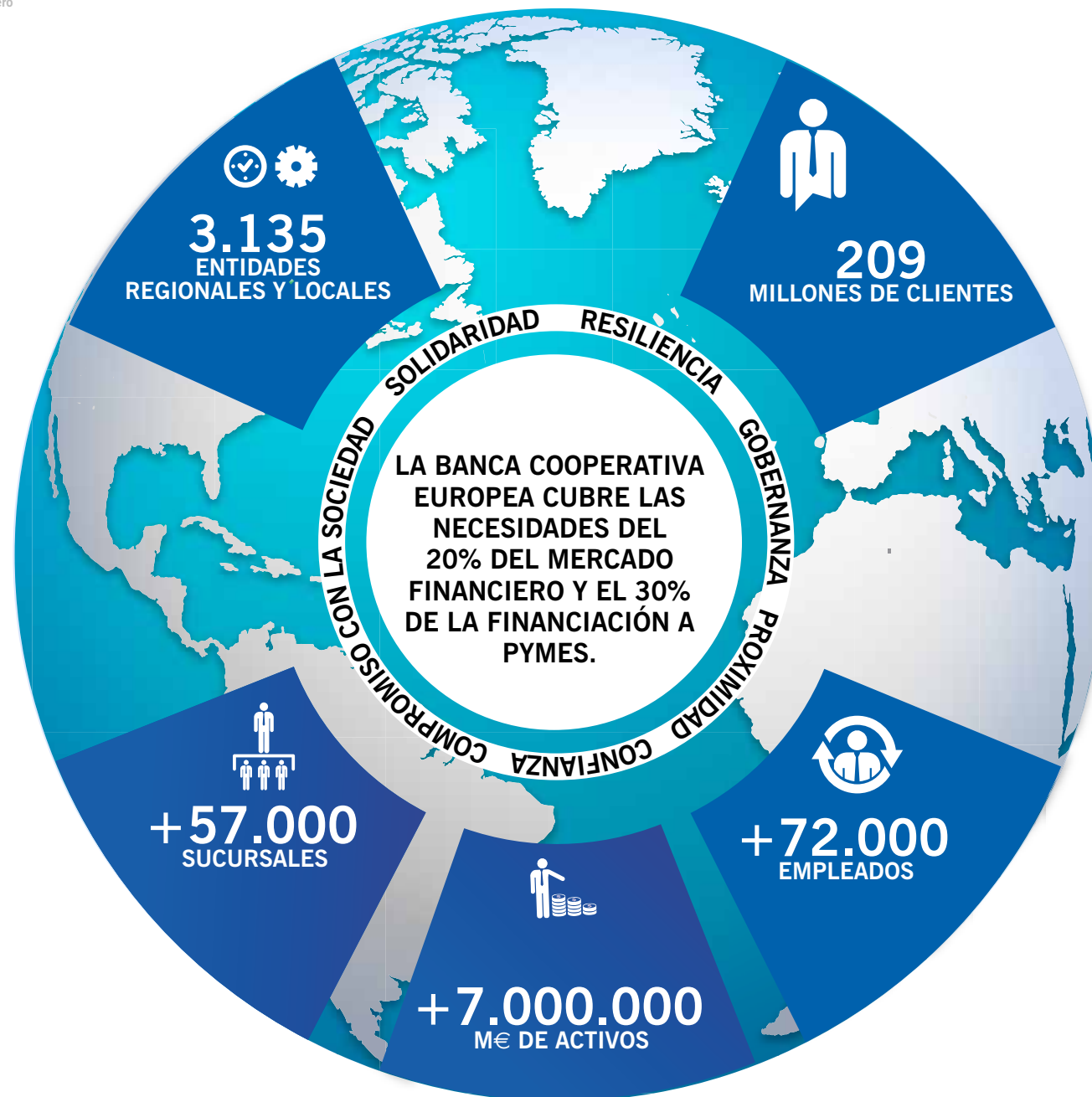
▲
8,21

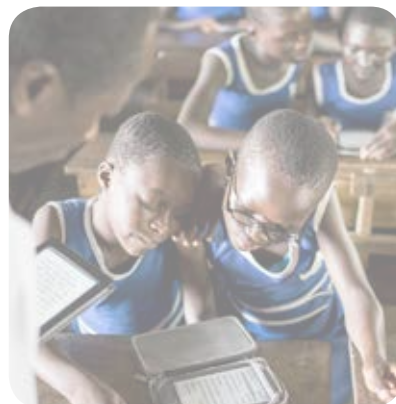
Volumen de IIC
gestionadas

▲
+ 15,9%



3.1. Sector cooperativo en Europa





04

ENTORNO Y REGULACIÓN

4.1 Entorno económico

Crecimiento robusto de la economía europea y mundial

2017 se ha caracterizado por ser un año de confirmación del buen momento macroeconómico a nivel global, con un crecimiento robusto del PIB mundial que se ha acelerado por encima del 3,5%. Al contrario de lo sucedido en recientes ejercicios, los principales organismos internacionales revisaban al alza, en varias ocasiones, el crecimiento mundial, y las previsiones de octubre de 2017 del FMI apuntaban a un aumento del PIB mundial hasta el 3,6% en 2017 y hasta el 3,7% en 2018, tras el 3,2% de 2016.

La economía europea ha sido una de las sorpresas positivas del año, acelerando su marcha hasta situar el crecimiento estimado del PIB de 2017 unas décimas por encima del 2%, el mejor dato de los últimos años, impulsado por los buenos registros de las economías alemana y española y, en menor medida, por la mejoría de Francia e Italia. El incremento de la inversión empresarial, la mejora de la competitividad y la bajada de la ratio de deuda privada hacia niveles más

sostenibles han ayudado a consolidar el buen tono macroeconómico europeo.

Positiva contribución del sector exterior a la economía española

España destaca con un crecimiento estimado del PIB por encima del 3% en 2017, beneficiado por una intensa creación de empleo, los bajos costes de financiación y el desapalancamiento del sector privado. El consumo sigue a la cabeza de la demanda nacional, aunque se ha ido desacelerando gradualmente por el agotamiento de los estímulos fiscales y por la erosión del poder adquisitivo de los hogares a causa de los precios y de los salarios estancados. Mientras, la recuperación del ciclo económico en la zona euro y en los demás países desarrollados supone un estímulo para la demanda externa, que incrementa su aportación positiva a pesar de la aceleración de las importaciones. En definitiva, la economía española tiene un crecimiento equilibrado, con el sector exterior contribuyendo positivamente en plena fase de expansión.

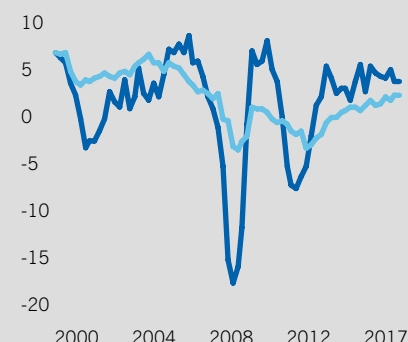
FUERTE RECUPERACIÓN DEL CRECIMIENTO ECONÓMICO...

CRECIMIENTO DEL PIB



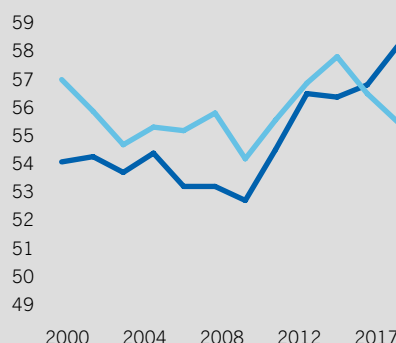
EFFECTOS POSITIVOS DE CRECIMIENTO DE INVERSIÓN EMPRESARIAL....

FORMACIÓN BRUTA DE CAPITAL



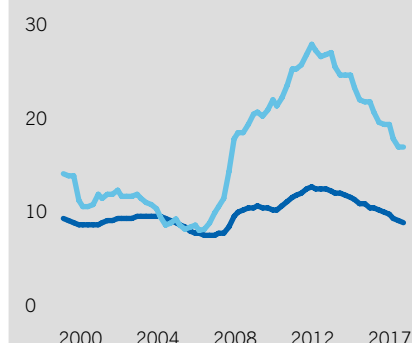
INDICADORES ADELANTADOS APUNTAN A UNA CONTINUACIÓN DEL DINAMISMO...

PMI MANUFACTURERO



... Y REDUCCIÓN TASA DE DESEMPLEO

TASA DE DESEMPLEO



Vientos de cola apoyan el crecimiento

Un gran número de factores coyunturales y estructurales están generando un efecto de viento de cola para la economía europea y española.

No son los distintos factores individualmente los que pueden explicar la sorpresa económica de la eurozona en los últimos trimestres, pero sí la combinación de diferentes vientos de cola, que han intensificado el efecto. Por ejemplo, el sector privado no se ha decidido por un mayor consumo o inversión solo porque el BCE haya creado atractivas condiciones de financiación, sino porque es un ingrediente más del caldo de cultivo propiciado por factores como la mayor confianza del consumidor y de los empresarios en las perspectivas económicas, un mayor crecimiento mundial y la mayor renta disponible.

Factor	Explicación
Política monetaria del BCE	Según el BCE, “las repercusiones de las medidas de la política monetaria de los últimos años continúan siendo positivas para las condiciones de financiación” en el sentido que impulsan las decisiones de consumo y de inversión de las familias y del sector corporativo y reducen el gasto de intereses de la deuda pública.
Reducción del desempleo	La reducción del desempleo, de 12,1% a 9,1%, fruto del mayor dinamismo económico, genera un efecto secundario positivo para el consumo privado a través de un incremento de la renta disponible y de la confianza del consumidor.
Desapalancamiento en el sector privado	Un proceso de desapalancamiento en el sector privado iniciado en el año 2014 que, hoy en día, con un escenario de tipos de financiación muy reducidos y mejores expectativas económicas, se traduce en un incremento de la demanda de financiación privada.
Mejora de la competitividad	Control de los costes laborales que ha significado una mejora de la competitividad de muchos países de la eurozona, con consecuencias positivas para su posición exportadora, que además se ha visto impactado positivamente por un mayor crecimiento económico mundial (previsión del FMI del PIB mundial: 2017 al 3,6%, 2018 al 3,7% vs. 2,3% en 2016).
Depreciación del euro	La depreciación del euro respecto al dólar estadounidense (desde EUR/USD 1,30-1.40 en 2013-2014 hasta 1,05-1,15 en 2016) y respecto a otras divisas ha significado un viento de cola para las empresas exportadoras de la eurozona, aunque durante los trimestres posteriores dicha tendencia se ha revertido parcialmente.
Reducción de las políticas de austeridad	Menor foco en la austeridad, parcialmente explicado por la importante reducción del déficit público en la mayoría de los países de la eurozona.
Fortaleza del sector corporativo	Saneamiento de los balances (reducción de endeudamiento) e incremento de la eficiencia del sector corporativo europeo, tal como se ve reflejado en un incremento de los márgenes de beneficios de gran parte de las principales empresas de la eurozona.

1. Carta del Presidente
2. Carta del Director General
3. Principales indicadores
4. Entorno y regulación
5. Estrategia
6. Nosotros
7. Gestión del riesgo
8. Informe financiero
9. 50 Aniversario

Normalización progresiva de la política monetaria

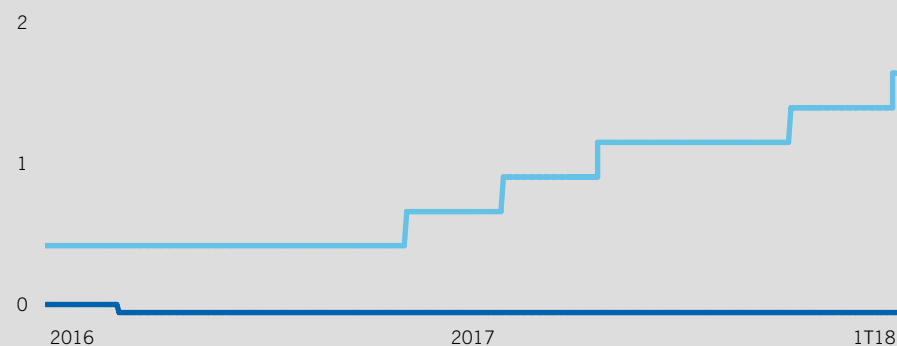
Las autoridades monetarias de las principales áreas económicas mundiales han seguido teniendo un protagonismo destacado. En EE.UU., la Reserva Federal ha acelerado la vuelta a la normalidad de la política monetaria con tres subidas de 0,25 puntos porcentuales cada una, alcanzando los tipos de intervención el nivel del 1,25%-1,50%, empujados por el dinamismo del mercado laboral y por la tendencia positiva en inflación. Adicionalmente, comenzaba la reducción de su balance con el abandono de la reinversión de los vencimientos de la deuda adquirida en los diferentes programas de compras de activos.

Por su parte, el Banco Central Europeo (BCE) ha mantenido a lo largo del año el tono expansivo de su política monetaria con tipos de intervención sin cambios en el 0%, la tasa de la facilidad de depósito en -0,40% y el programa de expansión cuantitativa (QE) a pleno rendimiento, pero, en el último trimestre, ha comenzado a concretar el proceso de normalización de su política monetaria anunciando que las compras de deuda se reducirán a partir de enero de 2018. La reticencia del BCE a reducir de forma más agresiva los estímulos se ha visto reforzada por la revalorización del euro frente al dólar y por la contención de la inflación en Europa.

EUR/USD



TIPOS BCE Y FED



● BCE ● FED

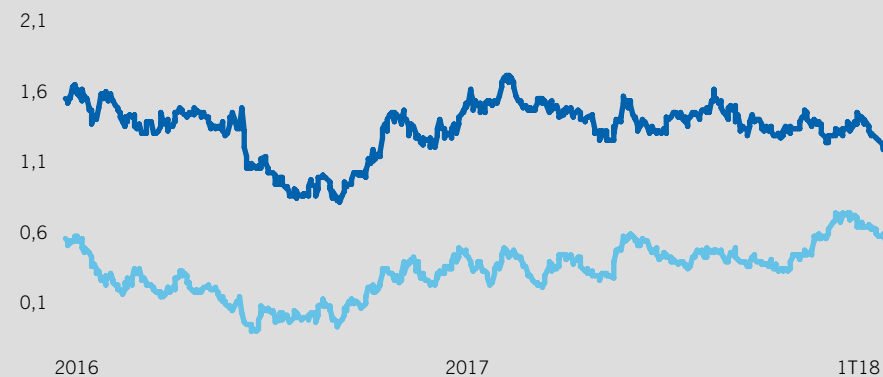
Reflejo en los mercados del optimismo económico

Los mercados mundiales de renta variable han acogido de forma positiva tanto las cifras estimadas para el crecimiento económico mundial, que mantiene esta aceleración sincronizada, como las publicaciones de resultados de las compañías. El mercado de bonos ha mantenido cierta estabilidad respondiendo a que la falta de expectativas inflacionistas en economías como la europea resta presión a las autoridades monetarias y a los tipos de interés a largo plazo.

No obstante, para próximos trimestres, un incremento de los factores de incertidumbre, parcialmente originado por cambios en la política monetaria de los principales bancos centrales mundiales, puede causar momentos de volatilidad en los mercados financieros.

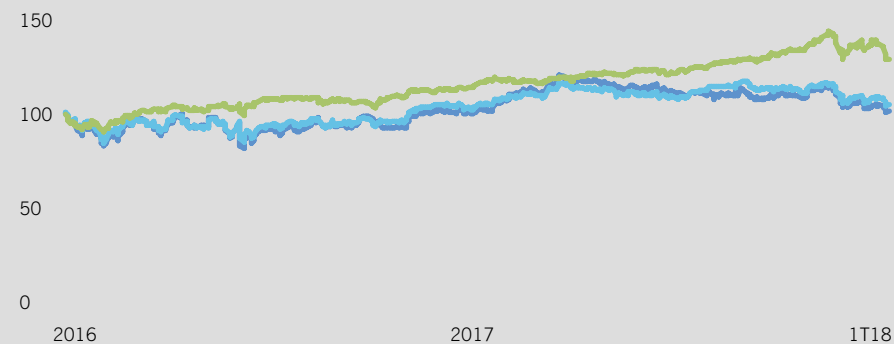
En definitiva, el entorno macroeconómico y la política monetaria han condicionado la buena evolución en el precio de los activos financieros durante el 2017. Aunque, al mismo tiempo, existe debate sobre los efectos de segunda ronda que pueden tener estas políticas de tipos de interés cero en sectores sistémicos como el financiero.

CURVA DE TIPOS DE INTERÉS



● TiR Bund 10y ● TiR España 10y

BOLSAS



● IBEX 35 ● Eurostoxx 50 ● S&P 500

4.2 Entorno bancario

Tipos de interés negativos, presión regulatoria y digitalización

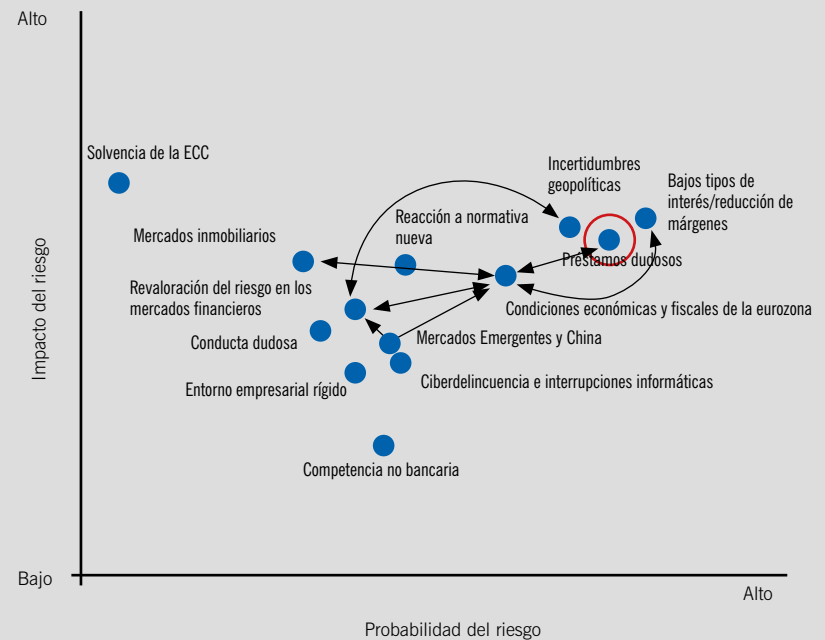
El sector bancario europeo ha tenido que afrontar el negocio inmerso en un contexto de tipos de interés bajos que comprimen sus márgenes de intereses. Además, la alta presión regulatoria en términos de requerimientos de capital, de ratios de liquidez, de protección a inversores, de buen gobierno, de prevención y blanqueo de capitales, de servicios de pago y de gestión de riesgo, y la amenaza de nuevas tendencias en el consumo de servicios financieros obligan a la industria a reinventarse con el objetivo de generar la rentabilidad deseada.

Estamos ante una gran transformación tecnológica en la actividad bancaria, en la que factores como la conectividad permanente y la multiplicidad de dispositivos afectan al modo en el que se prestan los servicios financieros. La entrada en escena de las entidades llamadas *fintech* predice un desafío que obligará a cambiar la estrategia de comunicación del sector con sus clientes, pero, a la vez, supone una oportunidad que derivará en mejoras operativas constantes.

Continúa la preocupación por los activos improductivos

El otro gran reto al que hace frente la banca europea es el elevado volumen de activos improductivos –NPL, non performing loans en inglés–, que aún hoy lastran la rentabilidad de las entidades. Prueba de ello es que dicha cuestión sigue siendo una de las principales preocupaciones de los organismos supervisores. Así, como se puede observar en el mapa de riesgos que figura a continuación, el BCE identifica dicho riesgo como uno de los que mayor probabilidad de ocurrencia y mayor impacto registra.

MAPA DE RIESGOS BANCARIOS 2018



Fuente: Banco Central Europeo

Fácil acceso a la financiación y acumulación del ahorro en cuentas corrientes

En España, las principales partidas de balance mantenían su reciente tendencia. En el pasivo minorista, se sigue produciendo un trasvase desde los depósitos a plazo (-29% en 2017) hacia las cuentas a la vista/ahorro (+14% en 2017). El tipo de interés medio en las operaciones a plazo se sitúa en niveles inferiores al 0,20%, lo que ha generado un ahorro del coste de pasivo al sector de unos 1.000 millones de euros en 2017. A partir de aquí, el margen de descenso del coste minorista se reduce. Entorno de fácil acceso a la financiación mayorista, con primas de riesgo de crédito a la baja durante todo el año.

Crecimiento del nuevo crédito, pero contracción de balances

En relación con la inversión crediticia, se observa una leve contracción neta en el crédito al sector privado residente (-1,7% en interanual). La concesión a hogares, excluyendo refinanciaciones, crece a tasa de doble dígito, superando el crecimiento del ejercicio anterior en consumo, derivado de la búsqueda

	Diciembre 2017	Variación mensual		YTD		Variación interanual	
	Saldo millones €	Millones €	%	Millones €	%	Millones €	%
Depósitos (total sistema)	10.089.052	14.033	1,30%	6.393	-0,60%	6.393	-0,60%
Depósitos a la vista	857.075	18.917	2,30%	103.547	13,70%	103.547	17,70%
Depósitos a plazo	231.978	4.884	-2,10%	109.940	-32,20%	109.940	-32,20%
Crédito a OSR	1.199.448	6.887	-0,60%	23.063	-1,90%	23.063	-1,90%
Del que: Normal	1.105.271	2.904	-0,30%	4.965	-0,40%	4.965	-0,40%
Del que: Dudoso	94.177	3.982	-4,10%	18.098	-16,1	18.098	-16,10%
Crédito a las AAPP	78.110	1.128	-1,40%	10.361	-11,70%	10.361	-11,70%
Tasa de morosidad	7,85%	- 29 pb		- 133 pb		- 133 pb	
Por numerador		- 33 pb					
Por denominador		55 pb					
LtD	110%	- 2,1 pp		- 1,5 pp		- 1,5 pp	

Fuentes: AFI y Banco de España

de rentabilidad. La nueva concesión a pymes también se incrementa evidenciando el buen comportamiento de este segmento, mientras que la cifra de operaciones a grandes empresas se mantiene estable respecto al año pasado. Nueva mejora evidente en la calidad del activo, que un año más empuja a la baja el monto del saldo de dudosos, provocando que la tasa de morosidad del sector disminuya hasta una cifra

cercana al 8,20% (desde una ratio algo superior al 9% en 2016).

Por la parte de las carteras de renta fija, se registra una nueva reducción de su tamaño total (-12%) en la medida que las entidades han ido deshaciendo posiciones para generar plusvalía y por el menor atractivo de esta clase de activos por la situación de tipos de interés negativos o muy bajos.

Contracción del margen de intereses cercana al punto de inflexión

El margen de intereses del sector bancario español, excluyendo las cifras del Banco Popular, previsiblemente cerrará el ejercicio 2017 en unos 22.200 millones de euros, un 1,5% inferior al año anterior. Mientras, se espera que este año sirva de punto de inflexión en el margen bruto, con un aumento de la cifra global de casi un 1% gracias al buen comportamiento de las comisiones netas que compensarán la caída del resultado de operaciones financieras.

Evolución a la baja de los gastos y mejora de la rentabilidad

Los gastos de explotación caerán algo más del 3% por los ajustes de capacidad, las iniciativas de mejora de eficiencia y los cambios estructurales. En relación con el coste del riesgo, se aprecia una nueva evolución positiva de las provisiones y las pérdidas por deterioro de activos.

Con todo, el resultado neto total agregado del sector se acercará a los 12.300 millones de euros, cifra que generaría un ROE medio aproximado del 6%.

TABLA. EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES BANCA ESPAÑOLA (EX. POPULAR)

	2015	2016	2017
Rentabilidad			
ROA	0,60%	0,59%	0,72%
ROE	5,94%	6,07%	7,16%
Eficiencia			
Ordinaria	51,0%	54,5%	57,1%
Recurrente	69,8%	74,6%	76,3%
Calidad de activos			
Morosidad	10,2%	9,2%	8,4%
Cobertura	57,7%	57,7%	59,2%
Liquidez			
Loan to deposit	117%	112%	110%
Solvencia			
CET1 phased-in	12,6%	12,8%	12,7%
Solvencia total	14,3%	14,7%	15,5%
Apalancamiento*	8,2%	8,5%	7,5%

Fuente: AFI

* Fondos propios/Activo

4.3 Entorno regulatorio

Si echamos la mirada atrás, ya en el ejercicio 2009 el Banco de España, al inicio de la crisis financiera, anticipó que el sector financiero se debía preparar para un tsunami regulatorio. Este tsunami, lejos de desaparecer, está alcanzando su cresta a nivel nacional, una vez que a nivel europeo se han tramitado sucesivas directivas y reglamentos que deben ser traspuestos o adaptados, respectivamente, al ordenamiento jurídico español. Principales problemáticas:

1. Ausencia de base jurídica sólida por cuanto las directivas, en su mayoría, deberían haberse traspuesto, y el legislador nacional está pendiente de adaptar la normativa.
2. Ausencia de proporcionalidad en el desarrollo de amplios aspectos de la normativa.



UNIÓN BANCARIA

Aspectos a abordar en el ejercicio

- NPL. Activos improductivos. Análisis para minimizar o eliminar estos activos de las entidades. Se trabaja en posibles provisiones no contables (pero sí computables a nivel de solvencia) o, incluso, como opción en mercados secundarios para negociar dichos activos.
- Deuda soberana. Enfoque supervisor y regulatorio para evitar el riesgo de concentración por país. Se trabaja en la posibilidad de emitir nuevos tipos de titulizaciones que dispongan de deuda soberana de diferentes países.
- Fondo de Garantía Europeo. Aspecto aún pendiente y con cierta controversia y falta de consenso entre diferentes estados miembros.



SOLVENCIA

Aspectos a abordar en el ejercicio

- Se prevé la finalización de las reformas de Basilea III para su implementación en la UE en 2023.
- Paralelamente, se han iniciado los trámites para una nueva directiva (CRD V) y un nuevo reglamento (CRR II) sobre requerimientos de capital. Las previsiones más optimistas prevén un acuerdo para finales de 2018.
- Adicionalmente, la Comisión Europea ha lanzado una consulta al sector con el objetivo de identificar posibles duplicidades, reiteraciones o ineficiencias en el reporting supervisor.
- Resolución: se prevé abordar modificaciones de la Directiva de resolución de entidades, que quizás dé pie a una BRRD II, fruto de la experiencia obtenida en el caso del Banco Popular.
- Este ejercicio 2018 será cuando se pondrá en funcionamiento la nueva circular contable (IFRS9), con efectos en el cálculo de provisiones según la pérdida esperada.
- Cabe destacar, adicionalmente, la nueva Guía de los Procesos de Autoevaluación del Capital y de la Liquidez, que ya deberá tenerse en cuenta en el proceso del ejercicio 2017, a realizar en 2018.



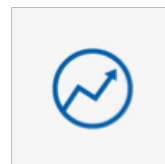
PROTECCIÓN AL CLIENTE

Aspectos a abordar en el ejercicio

- Este ámbito es uno de los mayores focos reguladores y supervisores de los últimos ejercicios. Con una serie de directivas y reglamentos a nivel europeo, se pretende mejorar en la transparencia y en la protección del cliente bancario.
- Este extenso paquete de medidas está pendiente de trasponer por parte del legislador nacional, en su mayoría sobrepasando los límites marcados por el propio regulador europeo.
- Según el Plan Normativo del Gobierno, para el 2018 se prevé la trasposición de todas estas normas, que abarcan todos los productos o servicios que una entidad de crédito puede ofrecer: préstamos hipotecarios, productos de inversión, cuentas a la vista,

depósitos, seguros y fondos de pensiones (Directiva de Créditos, MiFID II, IDD, Directiva de Fondos de Pensiones, Directiva de Cuentas de Pago, Guías de Gobernanza de productos bancarios y de inversión).

- Adicionalmente, se prevé la publicación de una nueva ley sobre los procesos de resolución extrajudicial en el sector financiero, en la que se esperan cambios y mayores exigencias en los Servicios de Atención al Cliente de reclamaciones y quejas.



MERCADOS

Aspectos a abordar en el ejercicio

- En 2018 se pone en marcha el Reglamento MiFIR, el cual incorpora cambios en los mercados de valores, destacando la información diaria sobre las operaciones recibidas y ejecutadas (Transaction Reporting), la información posnegociación (transparencia), así como el informe anual sobre los centros de ejecución para la recepción, transmisión y ejecución de dichas órdenes. Estos impactos siguen una agenda reguladora que en anteriores ejercicios se había implementado en ámbitos como la reforma de los mercados de renta variable y renta fija -TARGET2- o en el mercado de derivados -EMIR-.



SERVICIOS DE PAGO

Aspectos a abordar en el ejercicio

- Los servicios de pago intracomunitarios, desde hace unos ejercicios, están siendo objeto de preocupación, supervisión y regulación por parte de la UE. Se inició con SEPA y, progresivamente, se han añadido disposiciones adicionales.
- Este paquete normativo pretende eliminar barreras de entrada y salida, facilitar los pagos entre clientes de diferentes entidades europeas, dar cabida y regular nuevos agentes (iniciadores de pago o agregadores de cuentas) y facilitar la comparabilidad de comisiones y gastos y el traslado de cuentas de pago.
- Las directivas que regulan lo indicado anteriormente deberían haberse traspuesto, como máximo, a inicios de 2018, estando a fecha del presente pendientes de trasponer.



GOBIERNO CORPORATIVO

Aspectos a abordar en el ejercicio

- Las ESAS han emitido guías definitivas para las ANC en el ámbito del gobierno interno de las entidades y del proceso de evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo, directores generales y personal clave.
- Ambas guías entran dentro del proceso del gobierno interno de los riesgos en el SREP.
- Pretenden reforzar aspectos de gobernanza de las entidades (motivo de preocupación al ser uno de los originadores de la crisis financiera) y aumentar los requisitos en el proceso de selección, evaluación y aprobación de ciertos cargos en las entidades.
- Se pretende una muy alta profesionalización de los ámbitos de administración y dirección de las entidades.



PROTECCIÓN DE DATOS/FINTECH

Aspectos a abordar en el ejercicio

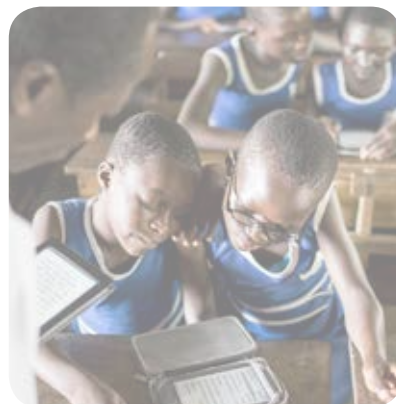
- En los últimos ejercicios y en el presente 2018, se han emitido, y se prevé que se continúe con dicha labor, paquetes normativos que pretenden mejorar la seguridad en las transacciones electrónicas, armonizar y mejorar la protección de datos personales, también fruto de las nuevas tecnologías, así como supervisar y regular nuevos tipos de transacciones como son las criptomonedas.
- Son normas de alto impacto para las entidades, especialmente el nuevo Reglamento UE de Protección de Datos, por cuanto aumenta las exigencias en la recogida de consentimientos, una gestión de los tratamientos con aproximación al riesgo y mecanismos de comunicación de incidentes con exigencias más elevadas.



PREVENCIÓN DEL BLANQUEO

Aspectos a abordar en el ejercicio

- Se armonizan, a nivel europeo, normas y requisitos en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El impacto a nivel nacional no se espera muy elevado, pero cabe destacar que, por el retraso en la trasposición, el Gobierno no solo prevé incorporar las novedades de la IV Directiva, sino que se incorporarán ya aspectos de la V Directiva.



05

ESTRATEGIA

5.1. Presentación

Quiénes somos

Caja de Ingenieros es un grupo cooperativo financiero y asegurador que desarrolla un modelo de banca personal, comercial e institucional en el territorio español. Su vocación es la de prestar servicio a los profesionales y a sus familias, ya sean ingenieros o ejerzan otras profesiones.

Constituida como sociedad cooperativa por un grupo de ingenieros industriales en 1967, ha experimentado un crecimiento continuo a lo largo de sus 50 años de trayectoria, manteniendo intacta la vocación definida desde su origen: prestar servicios financieros y aseguradores personalizados con las mejores condiciones de sostenibilidad.

Ser una sociedad cooperativa de crédito significa revertir directamente los beneficios en todos los socios, lo que se traduce en numerosas ventajas adicionales y servicios profesionales y personales para ellos.

El modelo cooperativo, base del Grupo Caja de Ingenieros, impulsa principios de ética, compromiso, confianza y responsabilidad social y, por lo tanto, un retorno para los socios y colaboradores, para las comunidades profesionales y para la sociedad en general.

El Grupo Caja de Ingenieros está formado por diferentes sociedades que potencian, optimizan y diversifican nuestra capacidad de servicio y atención al socio. La acción social del Grupo se materializa también a través de la Fundación Caja de Ingenieros.

SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAJA DE INGENIEROS

Denominación social	Domicilio social	Objeto social
Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito	Vía Laietana, 39 08030 Barcelona	Sociedad cooperativa de crédito que realiza toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios
Caja Ingenieros Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU	Casp, 88 08010 Barcelona	Sociedad gestora de fondos de inversión del Grupo Caja de Ingenieros
Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU	Casp, 88 08010 Barcelona	Compañía de seguros del ramo de vida que comercializa productos relacionados con la previsión social complementaria y gestora de fondos de pensiones
Cooperativa de Consumidores y Usuarios de los Ingenieros (Ingenium Shopping)	Vía Laietana, 39 08003 Barcelona	Prestación de servicios y venta de artículos y suministros para el consumo dirigida a los socios
Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU	Casp, 88 08010 Barcelona	Realización de la actividad de mediación de seguros como operador de bancaseguros
Norbolsa, SV, SA*	Plaza Euskadi, 5 48009 Bilbao	Empresa de servicios de inversión
Fundación Caja de Ingenieros	Potosí, 22 08030 Barcelona	Vehículo del compromiso social del Grupo

* Entidad asociada. Caja de Ingenieros mantiene una participación del 10% en Norbolsa, SV, SA. Aunque la participación sea inferior al 20% del capital social, la influencia significativa en dicha participada se evidencia al ostentar representación en el Consejo de Administración de la misma.

Caja de IngenierosInforme Anual
2017

1. Carta del Presidente
2. Carta del Director General
3. Principales indicadores
4. Entorno y regulación
- 5. Estrategia**
6. Nosotros
7. Gestión del riesgo
8. Informe financiero
9. 50 Aniversario

Organigrama corporativo de las sociedades del Grupo Caja de Ingenieros**CONSEJO RECTOR**

José Oriol Sala Arlandis	Presidente
Manuel Bertran Mariné	Vicepresidente
Félix Masjuán Teixidó ⁽¹⁾	Secretario
Enric Homs Martínez ⁽²⁾	Secretario
David Parcerisas Vázquez	
Pedro A. Hernández del Santo	
Pedro Marín Giménez	
Jaime Roure Pagès	
José María Pera Abadía	
August Bou Camps ⁽³⁾	
Carme Botifoll Alegre	
Josep M. Muxí Comellas	
Antonio Santamans Olivé	
Montserrat Salleras Costal ⁽⁴⁾	
Ignasi Vinuesa Gimeno ⁽⁵⁾	

(1) Pasa de vocal a secretario en la Asamblea General del 6 de noviembre de 2017.

(2) Hasta noviembre de 2017.

(3) Desde noviembre de 2017.

(4) Hasta noviembre de 2017.

(5) Desde noviembre de 2017.

COMISIÓN EJECUTIVA

José Oriol Sala Arlandis	Presidente
Enric Homs Martínez	Secretario
Manuel Bertran Mariné	
Pedro A. Hernández del Santo	

DIRECCIÓN GENERAL

Joan Cavallé Miranda

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Joan Cavallé Miranda
 Jordi Marsan Ruiz
 Francesc Duran Lorenzo
 David Murano Casanovas
 José Luis Sánchez Rabaneda
 Víctor Cardona Vernet
 Isabel Sánchez Soria
 Karen Schrijner
 Bas Fransen
 Montse Bertran Bergua
 Xavier Fabregas Martori
 Antoni Fernández Moreno
 Jaume Franco Domingo
 Juanjo Llopis Rodríguez ⁽¹⁾
 Federico Ariza González ⁽²⁾

(1) Desde marzo de 2017.

(2) Hasta marzo de 2017.

CAJA INGENIEROS GESTIÓN

Máximo Borrell Vidal	Presidente
Jordi Martí i Pidelaserra	Vocal
Ferran Sicart i Ortí	Vocal
Xavier Fabregas Martori	Director general

OBS

Jaume Franco Domingo (administrador único)

CAJA INGENIEROS VIDA

Maximo Borrell Vidal	Presidente
Ferran Sicart Orti ⁽¹⁾	Vicepresidente
Francisco Duran Lorenzo	Vocal
Montserrat Bertran Bergua ⁽²⁾	Vocal
Antoni Fernández Moreno	Director general

(1) Asume el cargo de vicepresidente en febrero de 2017.

(2) Nueva consejera desde febrero de 2017.

FUNDACIÓN CAJA DE INGENIEROS

José Oriol Sala Arlandis	Presidente
Manuel Bertran Mariné	Vicepresidente
Félix Masjuán Teixidó ⁽¹⁾	Secretario
Enric Homs Martínez ⁽²⁾	Secretario
David Parcerisas Vázquez	
Pedro Hernández Del Santo	
Pedro Marín Giménez	
Jaume Roure Pagès	
José María Pera Abadía	
Augusto Rafael Bou Camps ⁽³⁾	
Carme Botifoll Alegre	
José María Muxí Comellas	
Antonio Santamans Olivé	
Ignasi Vinuesa Gimeno ⁽⁴⁾	
Montserrat Salleras Costal ⁽⁵⁾	
Joan Cavallé Miranda	
Benjamín Manuel Calvo Pérez	
Josefina Cambra Giné	
Salvador Domingo Comeche	
Ramón Ferrer Canela	
Antonio Galdón Ruiz	
José Miguel Muñoz Veiga	
Joan M. Vallvé Ribera	
Aurelio Luis Azaña García ⁽⁶⁾	

(1) Pasa de patrono a secretario en noviembre de 2017.

(2) Hasta noviembre de 2017.

(3) Desde noviembre de 2017.

(4) Desde noviembre de 2017.

(5) Hasta noviembre de 2017.

(6) Hasta febrero de 2017.

5.2. Misión, visión y valores

MISIÓN

Aportar valor sostenible

El Grupo Caja de Ingenieros es un grupo cooperativo de servicios orientado a las comunidades profesionales con la misión de aportar a los socios valor sostenible en los ámbitos financiero, profesional y personal.

Para ello, establece relaciones a largo plazo basadas en la ética, el compromiso y la confianza, y vela por la fortaleza del Grupo como medio para proporcionar un retorno a los socios, los colaboradores, las comunidades profesionales y la sociedad.

Por su focalización y excelencia de servicio, es el líder y la referencia del sector para las comunidades profesionales, a las que destina, a través de la Fundación Caja de Ingenieros, su acción social.

VISIÓN

Ser la Entidad de referencia

Queremos ser la Entidad de referencia de las comunidades profesionales con las que mantenemos relación y, especialmente, la principal de nuestros socios, con los que mantenemos un estrecho vínculo más allá del puro componente financiero.

Para ello, respondemos a las necesidades individuales de cada socio ofreciéndole asesoramiento y las soluciones más adecuadas con un servicio diferencial. Contamos con un equipo humano cualificado y comprometido con la misión de la Entidad, y apostamos por la innovación y la tecnología, trabajando constantemente en la mejora de la eficiencia como camino para dar sostenibilidad a nuestra propuesta de valor.

“Caja de Ingenieros fundamenta sus actuaciones en un conjunto de valores que expresan su compromiso frente al socio y a la sociedad.”

VALORES



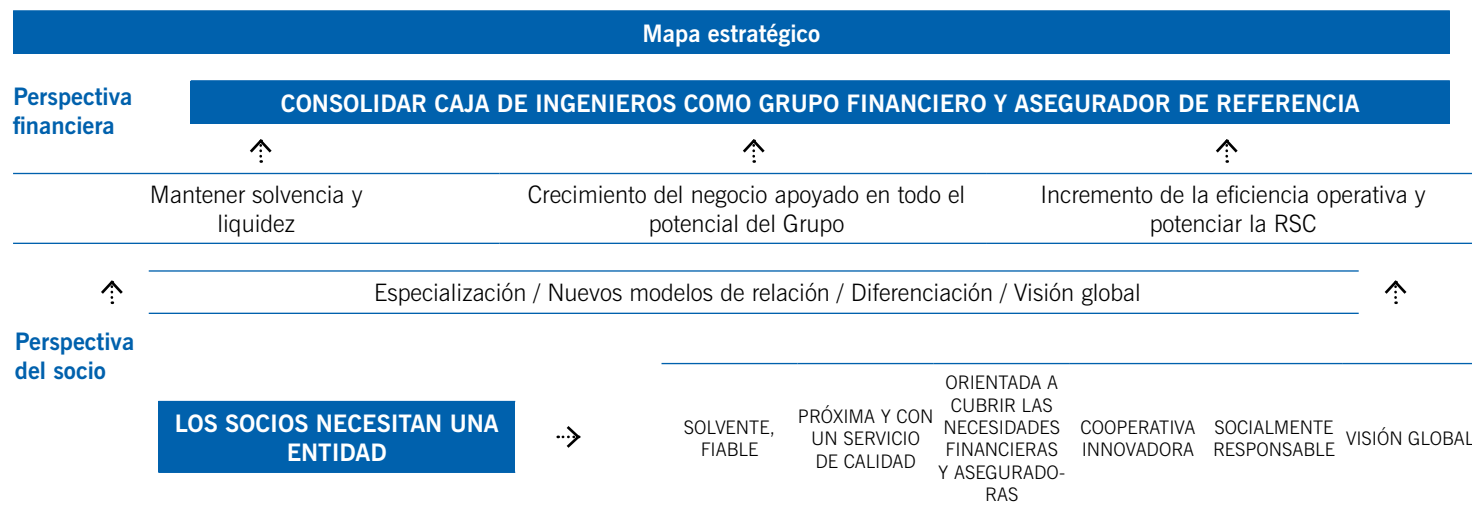
5.3. Plan Impulsa

En 2016, el Grupo Caja de Ingenieros presentó su Plan Estratégico IMPULSA 2019, un ambicioso plan orientado al crecimiento y a la transformación de la Entidad que se basa en su capacitación para conseguir nuevas metas y potenciar el proceso de mejora constante en la relación de valor que mantiene con sus socios.

Durante el pasado año, la Entidad ha seguido trabajando para conseguir los objetivos fijados mediante el impulso de la atención digital al socio, con el fin de incrementar la fluidez en sus relaciones. De este modo, se ha prestado una especial atención al servicio de las oficinas, a través del asesoramiento y especialización que estas prestan, así como a los canales digitales con los que los socios interactúan.

Los resultados del ejercicio 2017 están alineados con este Plan Estratégico, con el que se espera consolidar la posición del Grupo como referente de la banca cooperativa nacional y dentro del marco europeo.

Nuestro compromiso con los socios			
	2015	2017	2019
NPS	54,1	44,7	57,9
Índice de satisfacción	8,34	8,2	8,55
Responsabilidad Social Corporativa			
Compromiso con la sociedad	7,63	7,84	8,5
Importe total de proyectos (miles €)	413	503	1.000
Nuestros objetivos financieros			
CET1	14,49%	16,04%	>12%
ROE	8,61%	7,92%	>9%
Eficiencia	62,33%	70,79%	<60%
Volumen de negocio	5MM€	5,75MM€	8,3MM€



5.4. Examen estratégico 2017

El ejercicio 2017 ha resultado complejo desde la perspectiva de las entidades financieras, puesto que el reto de unos tipos de interés cero o negativos sobre los márgenes de negocio ha sido más exigente de lo que fue en el ejercicio anterior. Asimismo, los procesos de consolidación bancaria que se han desarrollado en nuestro país suponen no solo un eslabón más en el proceso de reducción de las redes de servicio, sino también un mayor grado de concentración y, por tanto, una menor diversidad en la oferta de servicios financieros, que se han capitalizado en una fuerte inversión en digitalización. Por otro lado, destaca la culminación de Basilea III, que consagra unos requerimientos de capital para el sistema financiero que se constituyen como fuerza de cambio estructural de primera magnitud para los servicios financieros. Finalmente, debemos mencionar la incidencia que tuvieron los acontecimientos políticos que se registraron en nuestro país y que supusieron un evento idiosincrático para el conjunto del sector, especialmente para las entidades con sede en Cataluña.

En este complejo contexto, Caja de Ingenieros mejoró sus márgenes de interés, incrementó los ingresos derivados de la prestación de servicios de inversión, mejoró la calidad de sus activos y cerró con un excedente de recursos propios, medido por el CET1 Fully Loaded, en máximos históricos. Si bien se registró una puntual retirada de recursos en la red fuera de Cataluña, el volumen de negocio del Grupo creció en un 5,39% y el número de socios alcanzó los 160.412, lo que significa un incremento del 12,49%, que corresponde a un 14% en Cataluña y un 8% en el resto del Estado. Este hecho es significativo en el marco de un proceso derivado de un clima de intranquilidad social general, cuya repercusión en la estabilidad y el funcionamiento de los servicios de la Entidad ha sido nula.

Por otra parte, se ha mantenido la tendencia iniciada en ejercicios anteriores en cuanto a la diversificación de servicios de la Entidad. En este sentido, destaca que el segmento Empresas haya superado más del 50% de nuevo crédito del Grupo y que el ámbito de gestión de activos alcance el 47% del total de

En el ejercicio se ha perseverado en el esfuerzo inversor destinado a la mejora de procesos, IT, nuevos servicios y plataformas de servicio digital a los socios.

ingresos de la Entidad, manteniendo el ámbito asegurador y los medios de pago el 24%.

Adicionalmente, en el ejercicio se ha perseverado en el esfuerzo inversor destinado a la mejora de procesos, IT, nuevos servicios y plataformas de servicio digital a los socios. Se han abierto dos nuevas oficinas en Mataró y Terrassa gracias al acuerdo alcanzado con Mútua General de Catalunya, que nos ha permitido compartir espacios en su red de oficinas, además de otras sinergias en los ámbitos de seguros e inversiones financieras. Finalmente, dentro del entorno de la innovación, se ha creado, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, el centro IMAGINA LAB en el campus de dicha universidad, cuyo objeto

es potenciar los servicios financieros orientados a las necesidades de los jóvenes.

La estructura cooperativa de Caja de Ingenieros y la decidida implementación de los objetivos planteados en Impulsa 2019 ponen de manifiesto la capacidad de dar respuesta a las necesidades de los socios en un contexto de incremento de la demanda de servicios y de transformación de la actividad de las entidades financieras.

Tendencias y retos

El sistema bancario sigue su transformación. Además de los retos macroeconómicos, Caja de Ingenieros afronta un incremento continuado de las expectativas de servicio por parte de los socios, una constante presión regulatoria que está alcanzando su fase de implementación y, por tanto, generando una fuerte tensión en sistemas, procesos y personas, así como un proceso de digitalización disruptivo en cuanto al alcance y contexto de la prestación del servicio a los socios.

Mejora de la coyuntura económica

El crecimiento de la economía española se mantiene robusto en un contexto en el que se sostiene el desapalancamiento crediticio de empresas y familias, aunque con un déficit público que, si bien cumple con el pacto de estabilidad, sitúa el saldo de deuda pública en torno al 98% del PIB y plantea retos relevantes en escenarios de tipos de interés normalizados. Por otra parte, la reducción del desempleo y el incremento de las ganancias empresariales permiten reducir la distancia existente entre la reducción de deuda y la nueva concesión, que representa una disminución del crédito total de la economía del 1,5%, frente al 4,1% del ejercicio 2016.

La política crediticia de Caja de Ingenieros ha seguido fiel a sus principios de consistencia en la evaluación de los riesgos crediticios y la prudencia en la concesión. En este ámbito, ha desarrollado nuevos productos de financiación hipotecaria para particulares, a tipos fijos y mixtos, y líneas de crédito Eco y de mediación a través del FEI para las empresas, acogidas con notable éxito.

Proceso de consolidación del mercado bancario

Con la desaparición desde 2008 de más de 70 entidades bancarias, España es uno de los países de la Unión Europea con una mayor tasa de concentración bancaria favorecida, entre otras causas, por una búsqueda de eficiencia por el tamaño en un mercado, el nacional, en proceso de regresión y con una muy alta competitividad en precios y márgenes de negocio. Asimismo, la banca cooperativa de nuestro país, siguiendo la tendencia del mercado financiero europeo, mantiene una posición creciente y se plantea como modelo de servicio diferencial respecto al predominante.

Para Caja de Ingenieros, la consolidación bancaria abre amplios espacios para el modelo cooperativo financiero y supone focalizar la estrategia de servicio en la personalización, en el establecimiento de relaciones en el medio y largo plazo y, en definitiva, en el compromiso con la satisfacción del socio como impulso para el crecimiento de la Entidad.

Crecientes expectativas de socios

Las nuevas tecnologías están acelerando los ciclos de vida de los servicios y la innovación en el servicio digital está presionada por las empresas fintech, en un contexto de alta predisposición de la sociedad hacia este tipo de entidades prestadoras de servicios financieros. Gracias a una fuerte presión competitiva del mercado bancario tradicional y al fenómeno fintech, la sociedad percibe la existencia de una amplia oferta de servicios financieros

Para Caja de Ingenieros, la satisfacción de los socios y de sus expectativas de servicio son el reto y pilar fundamental que guían los procesos estratégicos, de negocio y de servicio. Por ello, se han abordado profundos cambios en la conceptualización del servicio al socio fusionando dos áreas relevantes, como son el área comercial y la banca digital, en una única Área de Servicios al Socio, en la que la visión digital cobra especial relevancia. De igual forma, se han implementado nuevas metodologías de segmentación de los socios según diferentes enfoques, como el ciclo de vida, la profesión o la actividad, que permiten ajustar mejor la propuesta de valor.

Progresión de la digitalización

La digitalización está cambiando la forma de prestar los servicios bancarios y también está generando nuevas oportunidades. Caja de Ingenieros desarrolla de forma continua planes y acciones que permitan simplificar y automatizar los procesos, incluyendo los de servicio a los socios, en el afán de incrementar la proximidad de la Entidad, de ampliar la propuesta y de aumentar la disponibilidad de los servicios.

La estrategia digital no solo se plantea desde la óptica tecnológica, sino también como refuerzo al servicio en las oficinas a través de personal experto con capacidad para atender y resolver de forma personalizada las necesidades de los socios.

Presión regulatoria constante

La presión regulatoria está afrontando la fase más costosa para las entidades; esto es, la implementación. La falta de proporcionalidad en los requerimientos regulatorios ha supuesto, para las entidades no sistémicas, un esfuerzo adicional si lo comparamos con el del conjunto del sector en términos económicos, de recursos y de tiempo. Adicionalmente, los requerimientos no están alineados con una correcta valoración de los riesgos según el tamaño, perfil y modelo de negocio de las entidades y, en consecuencia, introducen costes adicionales que no son los generados por la correcta gestión del riesgo.

Los esfuerzos en este sentido, que afectan en especial a las áreas de IT, Control Interno, Finanzas y Gestión Global del Riesgo, han permitido cumplir con el intenso calendario de requerimientos normativos. En Caja de Ingenieros consideramos que, más allá de su consistencia, este cumplimiento es fundamental como medio para revisar y mejorar los procesos de negocio y servicio, así como para aportar una mayor seguridad a los socios, no solo en los ámbitos de la solvencia, la calidad de los activos, elementos tradicionales de riesgo de las entidades, sino también en nuevos ámbitos como son el ciberriesgo, la protección de la información o el blanqueo de capitales.



La estrategia digital no solo se plantea desde la óptica tecnológica, sino también como refuerzo al servicio en las oficinas a través de personal experto con capacidad para atender y resolver de forma personalizada las necesidades de los socios.

Objetivos estratégicos y métricas

ESTRATEGIA GLOBAL DIGITAL

Objetivo

Caja de Ingenieros apoya su modelo de servicio y estrategia de crecimiento en una implementación constante de las oportunidades que las tecnologías de la información ofrecen para los servicios financieros, lo que las configura como básicas en el proceso inversor del Grupo.

Implementación

En los últimos años, la intensidad del proceso inversor ha sido reforzada con un despliegue de nuevas oficinas-centros de asesoramiento, un modelo que ha disfrutado de un muy elevado nivel de aceptación por parte de los socios. La mejora en términos de costes, rapidez y facilidad de uso, así como la alta disponibilidad de los servicios, son clave para establecer la doble visión del modelo de servicio, digital y experto, en el que se basa la estrategia del Grupo en su búsqueda de la excelencia.

ALTA CALIDAD DEL CRECIMIENTO DE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

Objetivo

La base del crecimiento se sitúa en una elevada calidad de las actividades de negocio y su correlación con las necesidades de los socios.

Implementación

El crecimiento de la base social de Caja de Ingenieros se explica en buena medida por los indicadores de satisfacción de los socios y, por tanto, en unos altos niveles de recomendación. Desde la Entidad se han adoptado unas políticas de servicio muy intensas con el objetivo de ofrecer una alta accesibilidad de productos tanto en términos de costes y precios como en el alcance de las soluciones financieras aportadas. Ello se traduce en un constante crecimiento del número de socios, para los que Caja de Ingenieros es la primera Entidad, y en una

mayor calidad de su segmentación no solo en cuanto a volúmenes de negocio, sino también en cuanto a edad, ciclo de vida, profesión o género. Esta aproximación estratégica está permitiendo incrementar la diversificación en la tipología de la base de socios del Grupo, así como su ubicación geográfica.

El crecimiento de la base social de Caja de Ingenieros se explica en buena medida por los indicadores de satisfacción de los socios y, por tanto, en unos altos niveles de recomendación.



DIVERSIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO

Objetivo

El Grupo Caja de Ingenieros se define como un grupo financiero-asegurador y, como tal, dispone de una base de diversificación que viene definida en primera instancia por la configuración del grupo de empresas que conforman la Entidad. Las actividades aseguradoras en vida y no vida, la gestión de activos y patrimonial, la previsión social complementaria y el comercio retail son ámbitos de actuación que potencian la solidez del modelo económico del Grupo.

Implementación

La inversión efectuada desde 2013 en el desarrollo de Banca de Empresas constituye uno de los retos más exigentes que ha afrontado el Grupo en unos años de fuerte tensión en el sistema financiero de nuestro país. Uno de sus objetivos prioritarios ha sido el de avanzar en una mayor diversificación de los negocios del Grupo, al tiempo que se abordaba una segmentación de los servicios a los socios más completa. La banca minorista es la base de la actividad del Grupo y en los segmentos retail (jóvenes, profesionales, autónomos, familias, séniores, pymes, instituciones profesionales y de la economía social) se asientan las actividades de negocio que se completan con las propias corporativas, como mercado de capitales, gestión de activos y banca mayorista, que permiten mejorar el perfil de riesgo de negocio del Grupo.

GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

Objetivo

La competitividad está alineada con la eficiencia y la productividad. En un mercado financiero tan maduro y competitivo como el español, las mejores prácticas en la gestión de la productividad son indispensables.

Implementación

Tecnología, procesos de negocio y servicio y formación del equipo profesional son los tres principales ámbitos de actuación alrededor de los cuales gira la consecución de una mayor productividad.

La inversión en la infraestructura IT y en nuevas aplicaciones de negocio son objetivos prioritarios en los planes de inversión que se han planteado tanto en Impulsa 2019 como en los que se establecen anualmente. Asimismo, la constitución de mapas de procesos del conjunto de las

áreas del Grupo permite, junto con una eficiente segmentación de servicio, reforzar la escalabilidad de las actividades sin que ello suponga menoscabo de la calidad de servicio. Una continua revisión permite no solo una eliminación de las actividades redundantes, sino también una mejora en los procesos colaborativos entre las diferentes áreas y empresas que conforman el Grupo. Finalmente, el esfuerzo en formación del equipo profesional, así como una comunicación transversal de los proyectos y retos que afronta el Grupo, permiten avanzar en los objetivos comunes de mejorar la productividad fortaleciendo, además, la calidad de servicio.

REFORZAR LA CULTURA CORPORATIVA

Objetivo

Caja de Ingenieros quiere ser una excelente marca empleadora que permita a sus profesionales crecer en el marco que ofrecen la cultura corporativa y los valores del Grupo.

Implementación

Impulsar nuestra excelencia como marca empleadora y crear puestos de trabajo de alto valor significa promover el desarrollo del equipo profesional a través de la formación, proyectando en él la marca y los valores corporativos del Grupo. Confianza, credibilidad, proximidad, transparencia y, en especial, cooperación son los elementos que conforman nuestra estrategia de desarrollo de la relación con los profesionales, que además constituyen el principal activo de Caja de Ingenieros.

PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

IMPULSA 2019 establece unos objetivos y retos estratégicos, cuya monitorización y gestión son periódicos y se refuerza con el plan de negocio anual. Este plan anual también contempla los nuevos contextos y escenarios, tales como la evolución económica de nuestro país, los mercados financieros y las tendencias sociales, tecnológicas y regulatorias que el Grupo debe considerar para determinar, las líneas de actuación y las métricas financieras y de gestión más relevantes para alcanzar los objetivos estratégicos.

La adopción de una visión prospectiva y muy enfocada hacia las necesidades de los socios convierte los objetivos de negocio en una variable fundamental a la hora de valorar los resultados del Grupo en términos de satisfacción de los socios.

Retos	Métricas
• Preservar la solvencia del Grupo como palanca para generar valor compartido con los socios	• Mantener el CET-1 por encima del 14%
• Avanzar en la proximidad con los socios, incluyendo banca digital	• Los socios digitales llegarán a superar el 65% del total
• Adaptarse a un contexto financiero-monetario en fase de cambio	• Incrementar los ingresos recurrentes por prestación de servicios hasta el 75% del margen de interés
• Consolidar la visibilidad del modelo de banca cooperativa	• Avanzar un año el reto de número de socios fijado en el plan estratégico IMPULSA 2019
• Reforzar el compromiso de Caja de Ingenieros con la sostenibilidad	• Incorporar criterios de sostenibilidad en los medios de pago y la inversión crediticia
• Visibilizar el impacto social de la RSC del Grupo	• Mediciones en términos monetarios del impacto social de la Fundación

Outlook estratégico para 2018

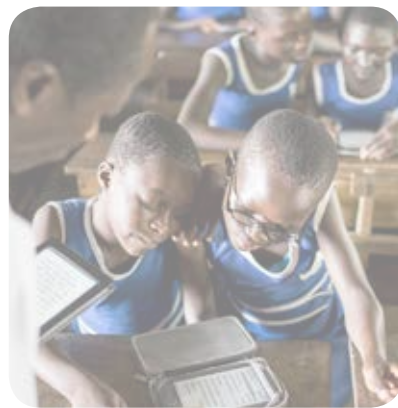
Caja de Ingenieros ha mantenido en los últimos 10 años crecimientos sostenidos en todas las magnitudes básicas (socios, volúmenes de negocio, indicadores de rentabilidad, etc.), quedando al margen de los procesos de consolidación del sector bancario español, que ha afectado a más de 70 entidades financieras.

Esta trayectoria, unida a los acontecimientos complejos que se han vivido en nuestro país, ha puesto en evidencia la capacidad efectiva de crecimiento de Caja de Ingenieros, fruto de la utilización de los excedentes destinados a reforzar la solidez financiera y de negocio, además de remunerar a los socios por sus aportaciones de capital.

La consecuencia es el mayor crecimiento que ha experimentado el Grupo desde el último trimestre de 2017, es una tendencia que se considera estable en el futuro y que exige alcanzar altas tasas de productividad y una segmentación eficiente como base para un servicio altamente personalizado con un soporte digital de primer nivel.

Por ello, los retos para 2018 se sitúan en:

- 1) **Incrementar la digitalización del servicio** al socio en términos de número de usuarios, tipología de transacciones digitales, etc.
- 2) **Potenciar el servicio a partir de una mejor segmentación**, una oferta integral de servicio mediante la paquetización de productos y una agenda proactiva de actividades de servicio.
- 3) **Fortalecer la inversión crediticia** en todos los segmentos de negocio, particulares y empresas, desarrollando actividades de oferta preconcedida en el segmento retail.
- 4) **Reforzar la red de oficinas** en aquellos territorios en los que la demanda de servicio ha tenido un mayor crecimiento.
- 5) **Adecuar el perfil de la cuenta de resultados del Grupo**, reduciendo su dependencia de la evolución de los tipos de interés.
- 6) **Reforzar los criterios de sostenibilidad** en todos los ámbitos de actividad del Grupo.
- 7) **Impulsar nuestro posicionamiento** como cooperativa de crédito europea.



06

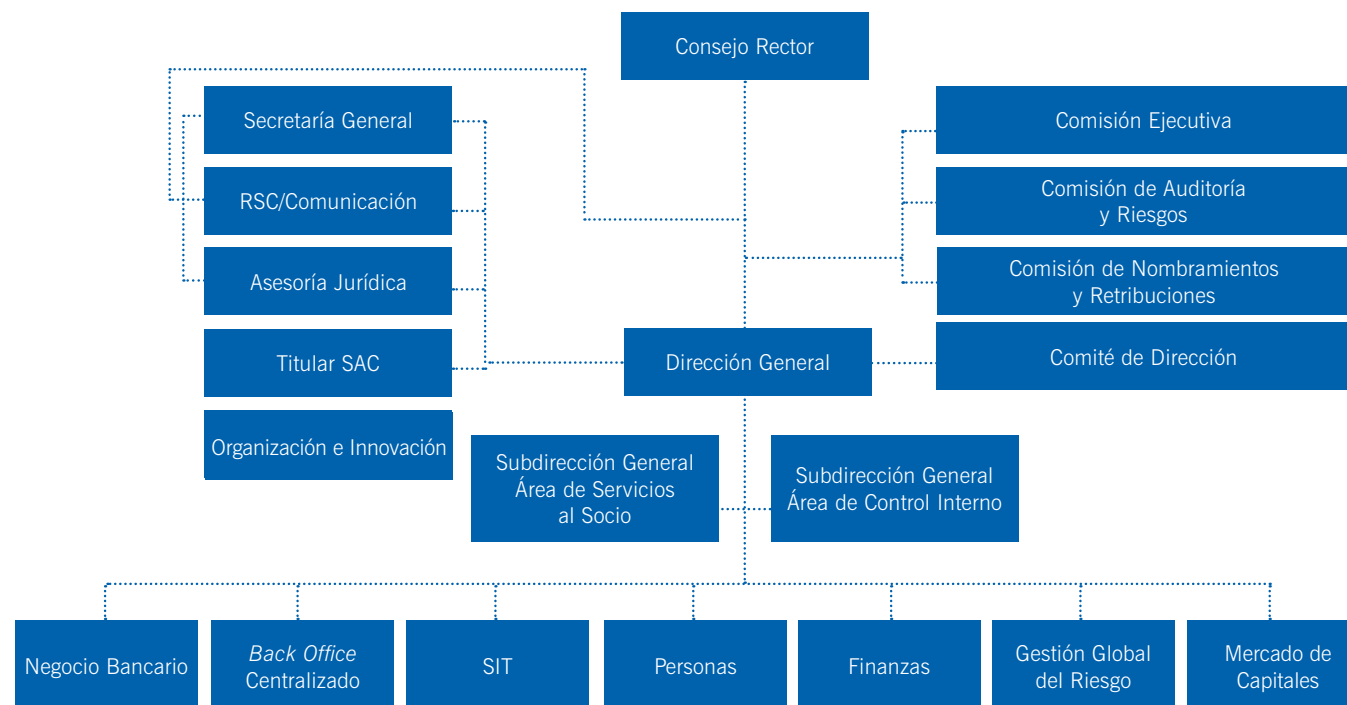
NOSOTROS

6.1. Gobierno corporativo

6.1.1. Estructura organizativa

Tenemos el compromiso firme de llevar a cabo nuestras actividades bajo los principios éticos, de transparencia y de buen gobierno que rigen el Grupo, respondiendo a los requerimientos de los diferentes grupos de interés.

Este propósito ha determinado una estructura organizativa acorde con dicha responsabilidad. La Asamblea General, el Consejo Rector y, como organismo delegado de este, la Comisión Ejecutiva son los órganos de gobierno que ejercen funciones de control y gestión de la Entidad. El Consejo Rector, máximo órgano de administración de Caja de Ingenieros, supervisa las políticas que garantizan el establecimiento de los mecanismos de control interno.



Asamblea general

La Asamblea General refleja la voluntad social de Caja de Ingenieros. Su funcionamiento y facultades quedan recogidos en los Estatutos de la Entidad y está integrada por los socios o sus representantes. Además, tiene la facultad para debatir sobre asuntos de su interés y tomar decisiones referentes a la política general de la Entidad.

Consejo Rector

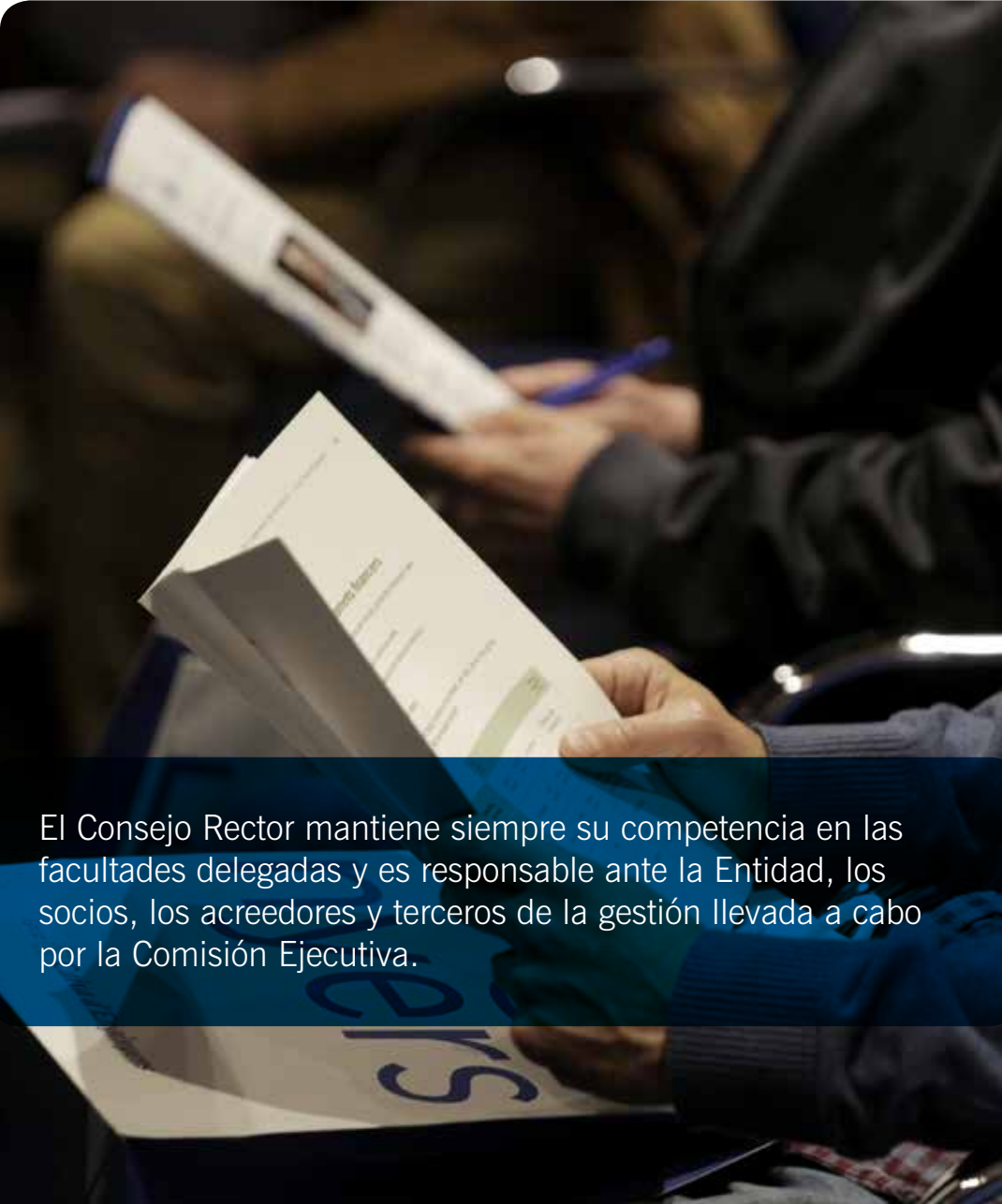
El Consejo Rector es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Entidad y está compuesto, en la actualidad, de trece miembros titulares: presidente, vicepresidente, secretario y diez vocales. Ningún consejero tiene la condición de ejecutivo y en su amplia mayoría son independientes. Doce de los miembros son elegidos, de entre los socios, por la Asamblea General, en votación secreta y por el mayor número de votos. El miembro restante es el representante de los profesionales de la Entidad.

La Política de Selección y Nombramientos contempla la evaluación de la idoneidad del candidato, según determinados requisitos de

honorabilidad profesional, y tiene en cuenta aspectos como la trayectoria, experiencia y conocimientos, debiendo ser todos ellos adecuados a las funciones a desempeñar. Dicha política articula mecanismos para que el Consejo, en su conjunto, disponga de las competencias adecuadas para desarrollar sus funciones y llevar a cabo un buen gobierno de la Entidad, atendiendo a su escala, tamaño y complejidad.

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva está constituida por el presidente, el vicepresidente, un secretario y un máximo de dos vocales del Consejo Rector. Es el órgano que ejerce determinadas facultades delegadas por dicho Consejo respecto a la gestión y administración de la Entidad, y que constan recogidas en el Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo. La Comisión se reúne un mínimo de 12 veces al año. El Consejo Rector mantiene siempre su competencia en las facultades delegadas y es responsable ante la Entidad, los socios, los acreedores y terceros de la gestión llevada a cabo por la Comisión Ejecutiva.



El Consejo Rector mantiene siempre su competencia en las facultades delegadas y es responsable ante la Entidad, los socios, los acreedores y terceros de la gestión llevada a cabo por la Comisión Ejecutiva.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Esta comisión, delegada del Consejo Rector, tiene como fin la supervisión y el asesoramiento en materia de remuneraciones, selección y nombramiento de miembros del Consejo, de la Alta Dirección, del personal clave y de los titulares de las funciones de control interno. Para ello aplica, entre otras, la Política de Diversidad, que asegura que se atienden exclusivamente a criterios de mérito y capacidad en relación con las funciones a desempeñar, evitando cualquier sesgo discriminatorio, tanto implícito como explícito, y observando los requisitos de idoneidad de la candidatura recogidos en la legislación vigente en cada momento. Su responsabilidad es el análisis y seguimiento periódico de la Política de Selección, Nombramientos y Cese de los cargos mencionados, así como de la Política Retributiva, asegurando que la misma esté alineada con una gestión sana y prudente de la Entidad. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está integrada por cinco miembros del Consejo, con la figura de un presidente, un secretario y

tres vocales, siendo uno de ellos el consejero laboral. La Comisión, que se reúne con una periodicidad mínima anual, dispone de un Reglamento Interno de Funcionamiento aprobado por el Consejo Rector, en el que se recogen sus funciones, responsabilidades, atribuciones y obligaciones.

Comisión de Auditoría y Riesgos

La Comisión de Auditoría y Riesgos es una comisión delegada del Consejo Rector de naturaleza supervisora y de asesoramiento, destinada a realizar el análisis y seguimiento periódico del riesgo en el ámbito de las atribuciones delegadas. Su objetivo es asistir al Consejo en la determinación y seguimiento de la estrategia de riesgos y de las actividades del Área de Control Interno de la Entidad. Se reúne con una periodicidad mínima trimestral y está compuesta por cinco miembros del Consejo, con la figura de un presidente, un secretario y tres vocales. El Reglamento Interno de Funcionamiento de la Comisión, aprobado por el Consejo Rector, recoge sus funciones, responsabilidades, atribuciones y obligaciones.

Dirección General

Es el órgano encargado de la dirección ejecutiva del Grupo Caja de Ingenieros y, a tal efecto, con facultades generales en materia de organización y gestión del Grupo y de coordinación de las diferentes áreas de negocio, soporte y control. La Alta Dirección (Dirección General) participa activamente en el sistema de control interno de Caja de Ingenieros, estando constantemente informada por parte de todas las funciones encargadas de supervisar su efectividad. Asimismo, la Dirección General de Caja de Ingenieros es, a su vez, la representante de la Entidad ante el SEPBLAC.

La Alta Dirección (Dirección General) participa activamente en el sistema de control interno de Caja de Ingenieros, estando constantemente informada por parte de todas las funciones encargadas de supervisar su efectividad.

Comité de Dirección

Su función es la de implementar las líneas estratégicas del Grupo y, a tal efecto, con facultades generales en materia de organización y gestión del mismo, así como en la coordinación de las diferentes áreas de negocio, soporte y control y otras áreas clave de la Entidad. Actualmente, y para dar respuesta a la nueva realidad del Grupo, se han formado dos comités:

- Comité de Dirección de Caja de Ingenieros: implementa las líneas estratégicas de la Entidad.
- Comité de Dirección del Grupo Caja de Ingenieros: implementa las líneas estratégicas de todas las sociedades que componen el Grupo.

El Comité de Dirección implementa las líneas estratégicas del Grupo y coordina las diferentes áreas de negocio, soporte y control y otras áreas clave de la Entidad. Se reúne con una periodicidad mínima mensual.

Modelo de las tres líneas de defensa

El Grupo Caja de Ingenieros tiene establecido un modelo de gestión y control de riesgos llamado 3LD (tres líneas de defensa).

El modelo distingue tres grupos que participan en la efectiva gestión de los riesgos:

- Primera línea de defensa (1LD): las funciones que son propietarias de los riesgos y los gestionan. Es responsable de mantener un control interno y efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos. Está constituida por las áreas de negocio y/o operativa.
- Segunda línea de defensa (2LD): las funciones que supervisan los riesgos y desarrolla funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para monitorizar los controles de la primera línea de defensa. Las funciones específicas comprenden:
 - Gestión de riesgos
 - Cumplimiento
 - Seguridad
 - Control, que monitoriza riesgos financieros, así como la emisión de la información financiera.
- Tercera línea de defensa (3LD): asumida íntegramente por Auditoría Interna, proporciona a los órganos de gobierno y a la Alta Dirección un aseguramiento comprensivo basado en el más alto nivel de independencia dentro de Caja de Ingenieros.



6.1.2. Buen gobierno

La capacidad de estructurar con un modelo de negocio que proporciona valor añadido a los grupos de interés, basado en la aplicación de valores como la ética, el compromiso y la confianza, es una característica que ha acompañado a Caja de Ingenieros desde su origen. Dispone de mecanismos que permiten generar información transparente y veraz a sus grupos de interés, establecer pautas de comportamiento para todos los integrantes y consolidar un modelo de negocio eficiente y sostenible. Estos mecanismos se han establecido con el objetivo de asegurar el desarrollo de buenas prácticas de Gobierno Corporativo en el seno de la Entidad, aplicando políticas y normas internas que favorecen su implementación, control y seguimiento.

Código ético

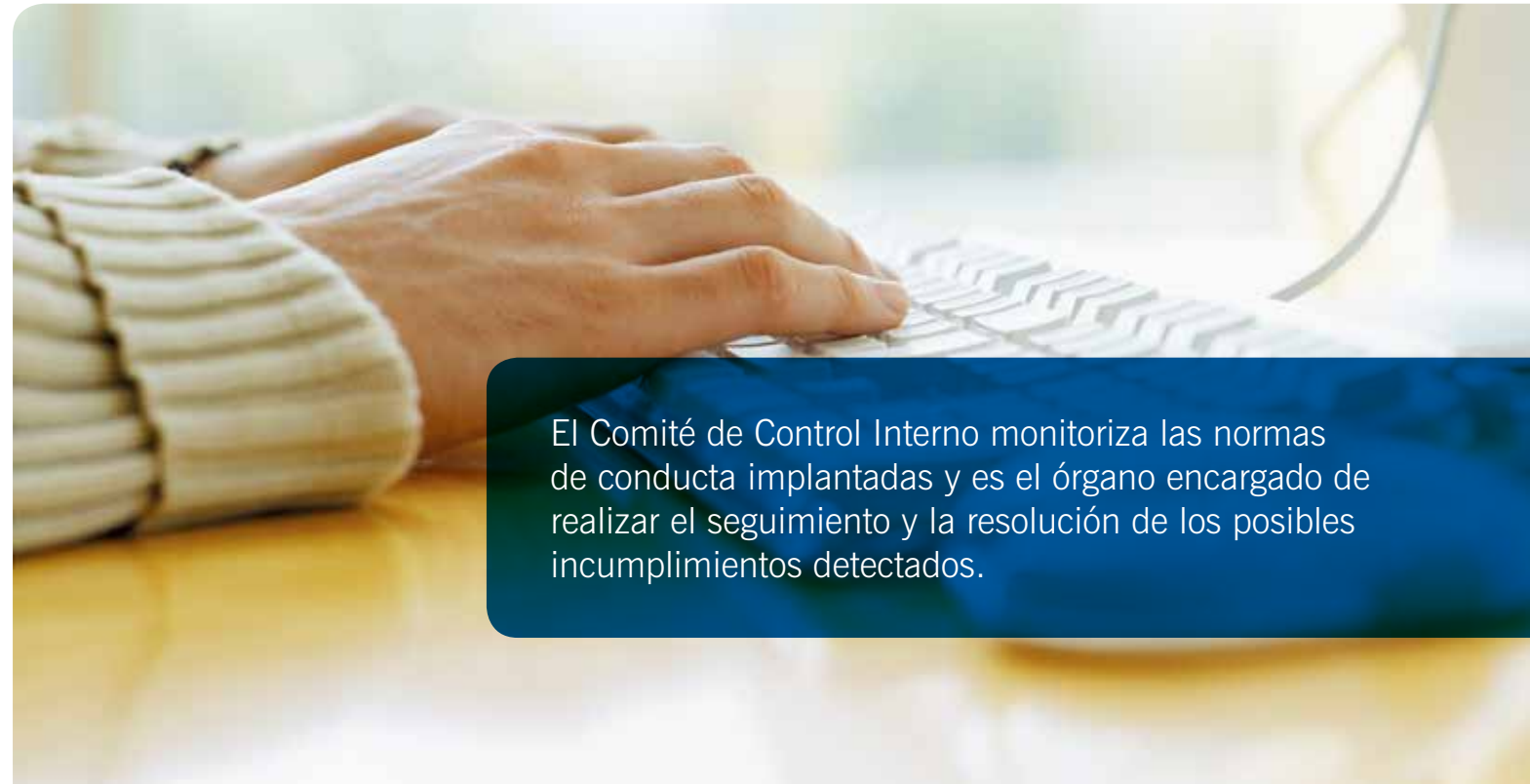
El Código ético establece los valores, principios y normas de actuación que rigen para la Entidad y sus profesionales. El Código promueve el desarrollo de las tareas profesionales con criterios de honestidad, integridad, excelencia, responsabilidad y transparencia.

La Entidad complementa las normas de actuación incluidas en el Código ético mediante la elaboración e implantación de políticas y normas de actuación sobre materias concretas. El Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC) constituye un ejemplo de ello.

Los trabajadores disponen de un Canal ético en el que pueden interponer una denuncia para notificar posibles incumplimientos del Código y/o de las normas que lo desarrollan.

El Comité de Control Interno monitoriza el seguimiento de las normas de conducta implantadas y reporta a los órganos de gobierno los aspectos siguientes:

- Deficiencias detectadas en los procedimientos y/o controles internos.
- Tareas de control realizadas para el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación.
- Acciones realizadas para resolver los conflictos éticos que pudieran aflorar.



El Comité de Control Interno monitoriza las normas de conducta implantadas y es el órgano encargado de realizar el seguimiento y la resolución de los posibles incumplimientos detectados.

Política de Remuneraciones

La Política de Remuneraciones define los principios para favorecer una retribución coherente y alineada con la regulación vigente.

El Consejo Rector de Caja de Ingenieros es el máximo órgano decisor y garante en la aplicación de la Política Retributiva del Grupo Caja de Ingenieros, que delegada en la en la Comisión Ejecutiva.

Dicho órgano tiene la responsabilidad de comprobar, con una periodicidad mínima anual, el grado de cumplimiento de la política retributiva. El análisis de dicho grado de cumplimiento está delegado, a su vez, en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, cuyas principales funciones son proponer, informar y supervisar las cuestiones relativas a la Política Retributiva del Grupo Caja de Ingenieros; la selección, nombramiento y cese de altos directivos y personal clave; y las funciones de control interno.

Anualmente, se publica el Informe de Relevancia Prudencial, que pone al alcance de los grupos de interés el sistema de gestión del riesgo del Grupo.

Los principios que rigen la Política Retributiva del Grupo Caja de Ingenieros son:

1. Transparencia
2. Sostenibilidad a largo plazo
3. Gestión prudente de los riesgos
4. Vinculación a resultados
5. Generación de compromiso y motivación en la plantilla
6. Evitación de eventuales conflictos de interés

La Política de Remuneraciones define los principios para favorecer una retribución coherente y alineada con los objetivos estratégicos del Grupo.



6.1.3. Equipo humano

Perfil de la plantilla

Un equipo profesional joven, formado y comprometido con los valores del Grupo, con capacidad para adquirir responsabilidades y para crecer profesionalmente.

La motivación, la experiencia, la profesionalidad y el compromiso de nuestro equipo humano con los valores del Grupo es un factor fundamental para mejorar continuamente nuestros servicios al socio. La formación, una de las grandes apuestas de la Entidad, nos ayuda a consolidar nuestros esfuerzos para crear puestos de trabajo de calidad y para que desarrollen su carrera profesional con excelencia.

459
profesionales integran
el Grupo Caja de Ingenieros
+3,38% vs. 2016

416,58
personas forman
la plantilla media

96,64%
con contrato indefinido
99,27%

56,83% **43,17%**
hombres mujeres

40,55
años media de edad

a jornada completa

9,72
de índice de rotación

69%

con titulación superior



Caja de Ingenieros como empleador

El Grupo Caja de Ingenieros apuesta en su Plan Estratégico IMPULSA 2019 por reforzar el modelo de gestión de recursos humanos, profundizando en el desarrollo del talento y de las carreras profesionales. El Grupo emplea a 459 empleados a finales de 2017.

Empleo de calidad

Caja de Ingenieros atrae y fideliza a profesionales con talento ofreciendo condiciones de empleo de calidad. En este sentido, el 96,64 % de los empleados cuenta con un contrato indefinido y el 99,27% está a jornada completa.

Se promueve la delegación de responsabilidades y se impulsa el emprendimiento entre los empleados ofreciéndoles la autonomía para poder llevar a cabo sus ideas. Varias iniciativas se encaminan hacia este fin, como el buzón de sugerencias, la participación en grupos de trabajo o la gestión por objetivos.

43%

mujeres

un porcentaje que se ha mantenido estable en los últimos años.

14

permisos de maternidad

9

permisos de paternidad



Formando a los profesionales del futuro

El Grupo Caja de Ingenieros ofrece un amplio rango de programas de formación para sus profesionales. Durante 2017, se impartieron 30.002 horas de formación, las cuales se repartieron de la siguiente manera:

- 27%, en el ámbito de seguros
- 21%, en el ámbito de banca y finanzas
- 21%, en el ámbito de idiomas (inglés)

Los diferentes programas de formación han contado con 1.942 participantes, dato que pone de manifiesto el compromiso de Caja de Ingenieros con el desarrollo del talento de sus profesionales.

Desarrollo del liderazgo

Contar con mandos y directivos que tengan las habilidades necesarias para liderar y desarrollar a los profesionales de sus equipos es fundamental para favorecer el compromiso y mantener una cultura empresarial basada en nuestros valores compartidos. Con este propósito, el Grupo Caja de

Ingenieros ofrece programas que ayuden a reforzar entre sus mandos y directivos un estilo de liderazgo compartido.

Igualdad de oportunidades

La igualdad de oportunidades es un principio irrenunciable que forma parte de la fortaleza laboral del Grupo. Trabajamos para asegurar la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización y para que todas las personas vinculadas a Caja de Ingenieros dispongan de las mismas posibilidades de acceso a un puesto de trabajo y de promoción interna.

Una forma efectiva de garantizar la igualdad de oportunidades es desarrollar medidas de conciliación que permitan equilibrar la vida personal y laboral como la jornada flexible, acogerse a permisos parentales, la posibilidad de disponer de licencias no retribuidas y excedencias o la realización de jornada intensiva en determinados períodos del año. La distribución de la plantilla por géneros se ha mantenido estable en los últimos años y tanto la remuneración como las condiciones laborales están equiparadas. En determinadas categorías profesionales hay una mayor presencia de hombres que de mujeres.

FORMACIÓN INTERNA

43%

mujeres

1.942

participantes

30.002

horas de formación

72,02

horas de formación/profesional

80%

de la red comercial dispone de certificaciones para poder asesorar basándose en MiFID II

Celebración del 50 aniversario con el equipo interno

El 50 Aniversario de Caja de Ingenieros ha sido una gran oportunidad para fortalecer los vínculos entre las personas que integran nuestro equipo. A lo largo del año, se han realizado un gran número de actividades, muchas abiertas a las familias y a los compañeros jubilados en las que el deporte y la solidaridad han sido, además de las personas, los principales protagonistas.

Entre estas iniciativas, destaca la elección, mediante un concurso, de aquellos compañeros que mejor representan los valores de Caja de Ingenieros.

La solidaridad ha formado también parte del 50 Aniversario de la Entidad. Durante 2017, se inició la creación de cinco equipos para participar en la carrera Oxfam Intermón Trailwalker 2018. La recaudación del donativo de 1.500 euros por equipo, necesarios para participar, van destinados a fines solidarios de Oxfam Intermón.



6.2. Servicio a los socios

6.2.1. Modelo de relación con el socio

Modelo cooperativo y socialmente responsable

Los socios son el eje que mueve toda nuestra actividad y el principal objetivo hacia el que se orienta Caja de Ingenieros. Por esta razón, es imprescindible contar con su confianza y mejorar día a día su nivel de satisfacción en su relación con la Entidad.

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

Y precisamente es nuestro modelo de relación con el socio y nuestra manera de ejercer esta responsabilidad con la sociedad lo que nos ha permitido superar riesgos económicos, políticos o sociales a lo largo de nuestra historia.

Caja de Ingenieros tiene como una de sus máximas prioridades preservar el patrimonio de sus socios a través de

una gestión prudente de los activos, garantizando así la necesaria estabilidad financiera a través de ratios adecuadas de solvencia y liquidez y manteniendo relaciones de confianza a largo plazo.

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

El modelo de crecimiento orgánico que preserva la cultura de relación con el socio y que se refleja en un muy elevado porcentaje de recomendación, que se sitúa en un 72% de las nuevas altas de socios en los últimos años.

Todo ello ha conducido a obtener un índice NPS (Net Promote Score, según STIGA) del 44,7% en el año 2017 que, en comparación con el +0,1% de media del sector, refleja el elevado grado de compromiso de los socios con nuestra Entidad. Asimismo, la OCU, a través de un estudio realizado en 2017, nos ha situado como la segunda entidad financiera en España en relación con el nivel de satisfacción de sus clientes.

24 horas al día, los 365 días del año



Banca MÓVIL
app Banca MOBILE



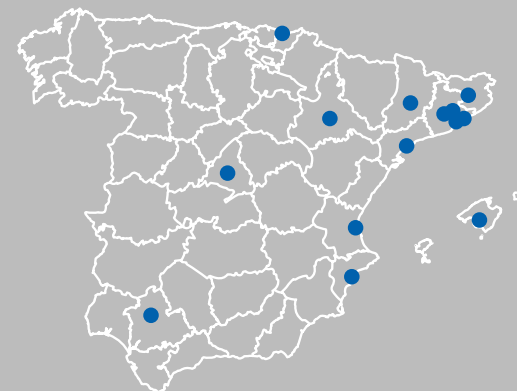
Banca ONLINE
www.caja-ingenieros.es



Banca TELEFÓNICA
902 200 888
+34 932 681 331
De lunes a viernes
de 8 a 21 h

27 oficinas siempre a su servicio

Horario continuado
de 8:30 a 19:00 h.



Alicante · Barcelona
Bilbao · Girona · Lleida
Madrid · Málaga · Mataró
Palma de Mallorca
Sant Cugat del Vallès
Sevilla · Tarragona
Terrassa · Valencia
Zaragoza

Nueva estructura

La actividad de Caja de Ingenieros gira alrededor de la calidad de servicio al socio, factor clave en el que reside la diferenciación. El desarrollo de nuestra imagen corporativa, de productos, aplicaciones y herramientas tecnológicas mejoran continuamente la calidad del servicio y la propuesta de valor del servicio a los socios.

Para apoyar una estrategia en la que los socios se sitúan en el centro de toda nuestra actividad, en 2017 hemos creado el Área de Servicios al Socio, que supone una profunda e innovadora transformación del área comercial tradicional.

Esta nueva estructura parte de una visión 360° de cada socio para atender a sus necesidades y requerimientos desde una perspectiva global, de acuerdo con sus circunstancias personales, familiares, profesionales, empresariales y su estilo de vida.

Evolución 2017

En 2017, el número de socios ha aumentado un 12,49%, concretamente un 14% en Cataluña y un 8% en el resto de España, lo que nos sitúa en la actualidad por encima de los 160.000 socios. Este dato muestra una aceptación y un compromiso cada vez mayor, por parte de la sociedad, hacia un modelo de economía social y de banca cooperativa.

Durante este periodo, hemos gestionado un volumen de negocio superior a los 5.750 millones de euros, lo que supone un importante crecimiento. 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 9,66% y el volumen de productos de inversión un 11,07%. Asimismo, el número de contratos del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras ha crecido un 54%; y el volumen gestionado en este servicio para nuestros socios ha superado los 211 millones de euros. Por su parte, la financiación ha sido otro elemento

clave y el número de hipotecas formalizadas por nuestros socios ha crecido un 20,1%.

En cuanto a oficinas, hemos seguido ampliando nuestra red con la apertura de tres nuevas ubicaciones que nos permitirán seguir dando un servicio próximo y de calidad a nuestros socios.

En Valencia hemos estrenado un nuevo concepto de oficina dirigido a nuestros socios más jóvenes, ImaginaLab, situada en el Campus de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). Además, hemos ampliado la oficina principal de esta ciudad.

En Valencia hemos estrenado un nuevo concepto de oficina dirigido a nuestros socios más jóvenes, ImaginaLab.



Caja de IngenierosInforme Anual
2017

1. Carta del Presidente
2. Carta del Director General
3. Principales indicadores
4. Entorno y regulación
5. Estrategia
- 6. Nosotros**
7. Gestión del riesgo
8. Informe financiero
9. 50 Aniversario

Por otra parte, en el marco del acuerdo de colaboración firmado este año con Mútua General de Catalunya (MGC), hemos inaugurado dos nuevas oficinas en Terrassa y Mataró, ubicadas dentro de las instalaciones de la Mútua. Se trata de una experiencia piloto que tiene por objeto extender nuestra presencia territorial y que podría ampliarse a otras poblaciones en las que MGC tiene presencia.

Este año, y siempre con el objetivo de mejorar el servicio que prestamos a nuestros socios, Caja de Ingenieros firmó un acuerdo con Cardtronics, el mayor operador de cajeros automáticos a nivel mundial, que está en la fase inicial de su proceso de implantación en el territorio español con la instalación de un significativo número de nuevos cajeros.

Gracias a este acuerdo, los socios pueden retirar efectivo de forma gratuita en todos los terminales que operan bajo su marca comercial CashZone, con las mismas condiciones que ofrecen el resto de cajeros de nuestra red adherida.

Los cajeros CashZone se ubican en lugares con gran frecuencia de paso y de fácil acceso, como supermercados, centros comerciales, gasolineras o estaciones de transportes públicos.



6.2.2. Digitalización

La transformación digital se mantiene como una de las prioridades de Caja de Ingenieros.

Nos encontramos frente a un modelo dual de relación, en el que conviven los usuarios que prefieren los canales digitales para su operativa financiera y los que siguen optando por el modo tradicional de atención, basado en el trato personalizado y con un alto componente de asesoramiento.

La realidad es que la utilización presencial o virtual de los canales de relación con la Entidad no depende tanto de un perfil sociodemográfico concreto, sino de los nuevos hábitos desarrollados por la población en general. Los datos sobre usabilidad demuestran que hay socios que, en determinadas circunstancias, prefieren el trato personal en formato presencial y que, en otras ocasiones, se decantan por los canales no presenciales. Estas proporciones son diferentes en función del perfil de cada socio, pudiéndose identificar comportamientos similares a partir de características comunes.

Esta circunstancia afecta de forma transversal a muchos sectores de nuestra actividad. La propuesta de transformación digital define cómo se integran la tecnología y los atributos digitales de la Entidad con las capacidades físicas y personales, promoviendo un cambio en el modelo de relación con nuestros socios que nos permitirá acercarnos a la solución de sus necesidades cotidianas.

Este proceso requiere un cambio cultural dentro de la organización, que está liderado por el Área de Servicios al Socio y el Departamento de Estrategia Digital, que impulsa cambios en el modelo tecnológico, las operaciones y la estrategia digital.

El proceso de transformación digital se basa en tres puntos clave:

1. Contamos con una estructura que promueve la digitalización y con un equipo especializado en esta materia.
2. Situamos la experiencia del socio en el centro a fin de adaptar nuestro modelo de relación a las necesidades individuales, de forma transversal a todos los canales, dando lugar a nuevas propuestas de valor, productos y servicios.
3. Implementamos soluciones tecnológicas que permitan la personalización de la experiencia a través de arquitecturas abiertas y plataformas de colaboración, lo que implica redefinir el modelo de forma escalable y flexible, adoptando simplicidad y eficiencia operacional.

Datos

En 2017 ha continuado creciendo nuestra actividad on-line, en especial en el canal móvil, en el que los accesos se han incrementado en un 38% con respecto al ejercicio 2016.

Mediante los canales no presenciales se han gestionado operaciones por valor de 1.900 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 25% respecto al año anterior.

Cada vez son más los socios que optan por una relación digital con la Entidad. Durante el pasado año, la media de socios que accedieron de manera recurrente a los servicios de Banca ONLINE o de Banca MOBILE para consultar sus posiciones y realizar sus gestiones financieras ha alcanzado la cifra de 77.000, lo que significa un 10% más que en 2016. Concretamente, se han producido más de 10 millones de accesos, con un 11% de crecimiento, y se han realizado 69 millones de operaciones a través de estos canales, que supone un aumento del 14%.

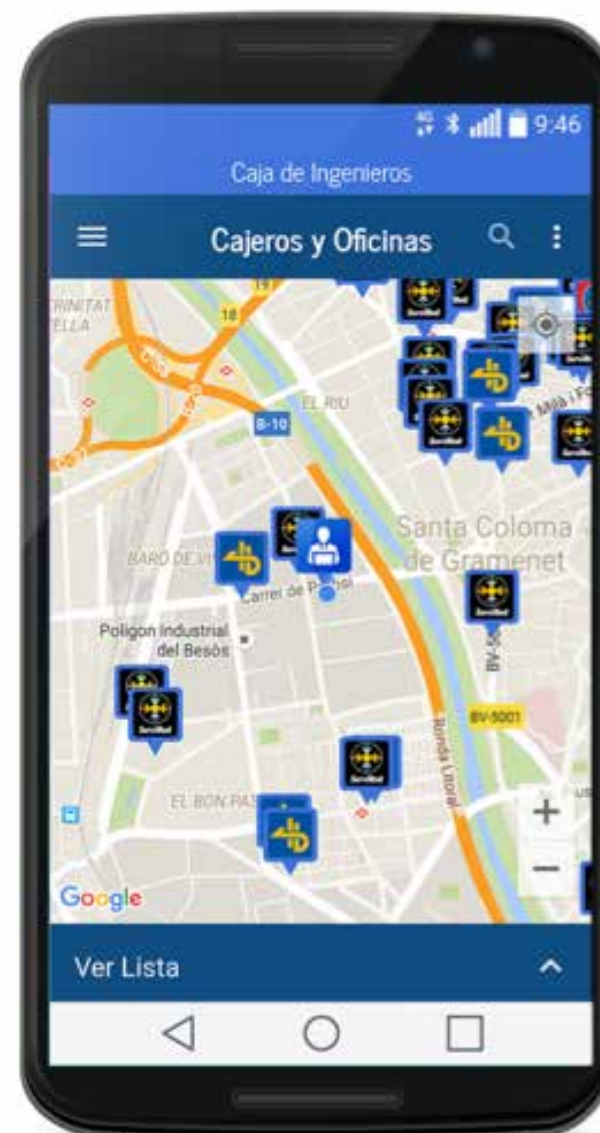
La consolidación del uso de los canales no presenciales por parte de nuestros socios es notoria, y así

nos lo indica también el “Informe KPMG (abril 2017) – El nivel de madurez digital del sector financiero en España”, que nos sitúa en los mejores porcentajes del sector tanto en usuarios con acceso y activos como en transacciones realizadas a través de la Banca Electrónica.

Hay que destacar la captación de nuevos socios por canales no presenciales.

La puesta en marcha del servicio *Hazte socio sin desplazarte* ha permitido a los nuevos socios darse de alta sin necesidad de acudir a una oficina, delegando toda la gestión a estos canales. Se han dado de alta 1.733 socios a través de este servicio, lo que representa un 10% del total de altas en 2017.

Cada día visitan nuestra web pública más de 28.000 usuarios únicos. Hemos recibido más de 5.700 formularios de solicitud de servicios a través de nuestra web y Banca ONLINE, un 174% más que el año anterior.



El **88%** de los socios de Caja de Ingenieros **dispone de acceso a la Banca Electrónica**, lo que nos sitúa entre el grupo de entidades con mayor porcentaje de usuarios con acceso a la Banca Electrónica en nuestro sector.

El **81,7%** de los socios de Caja de Ingenieros **ha accedido activamente a la Banca Electrónica en 2017**, lo que nos sitúa dentro del sector como el grupo de entidades con mayor porcentaje de usuarios activos en la Banca Electrónica.

El **95,4%** de las transacciones que se realizan en Caja de Ingenieros se hacen a través de la **Banca Electrónica**.

Usuarios con acceso a la Banca Electrónica

Rango de porcentaje de usuarios con acceso a la Banca Electrónica	<25%	25%-50%	50%-75%	>75%
Porcentaje de entidades según el rango	0%	50%	29%	21%

Usuarios activos en la Banca Electrónica

Rango de porcentaje de usuarios con acceso a la Banca Electrónica	<25%	25%-50%	50%-75%	>75%
Porcentaje de entidades según el rango	7%	67%	13%	13%

Transacciones realizadas en la Banca Electrónica

Rango de porcentaje de usuarios con acceso a la Banca Electrónica	<10%	10%-25%	25%-50%	>50%
Porcentaje de entidades según el rango	0%	20%	40%	40%

Proyectos

De acuerdo con las acciones orientadas a la transformación digital contempladas en nuestro Plan Estratégico, este año hemos lanzado una nueva versión de la app Banca MOBILE, que incluye un geolocalizador de oficinas de Caja de Ingenieros así como de cajeros.

El canal móvil se consolida como el canal no presencial con una tendencia de crecimiento en accesos más alta, de un 38%, y también en descargas de la aplicación, de un 55% más.

También se ha incorporado a la aplicación Banca MOBILE el servicio IngenierosPAY (adherido a la plataforma Bizum), que facilita los pagos entre particulares, de móvil a móvil y de manera inmediata, tan solo informando del número de teléfono del dispositivo. Para utilizar este servicio no es necesario ser socio de Caja de Ingenieros ni conocer el número de cuenta del destinatario.

En pocos meses, el 12% de los usuarios de Banca MOBILE se ha dado de alta en este servicio gratuito, un 62% más de lo que nos correspondería por nuestras dimensiones. El importe medio por operación es de 54,6 euros.



Por otra parte, en febrero renovamos la web de Caja de Ingenieros para adaptarla a la nueva orientación de servicio que estamos implantando.

Esta renovación pretende reforzar tres aspectos básicos en nuestra Entidad:

1. Transparencia

El entorno y el mercado nos exigen una transparencia cada vez mayor en cualquiera de nuestras actividades. Las nuevas normas, la vigilancia de su cumplimiento por parte de los reguladores y las exigencias de información de los socios se incrementan día a día. La renovación de la web permite al usuario disponer de toda la información corporativa que precisa de forma resaltada y completa, con total cumplimiento de los requerimientos normativos. El concepto de transparencia se aplica de forma transversal a toda la actividad y nos ayuda a mantener la confianza de los socios y a ganarnos la de los que no lo son.

2. Asesoramiento

El asesoramiento aporta valor a nuestras relaciones con el socio en todos los ámbitos: financiero, gestión patrimonial, previsión y seguros. Para nosotros, asesorar implica conocer al socio desde todas sus dimensiones para poder realizar una propuesta de valor que ayude a gestionar de forma global todas sus necesidades. Asimismo, nos permite diferenciarnos de nuestros competidores a partir de un servicio personalizado, realizado por profesionales cualificados y en constante formación.

Nuestro concepto de asesoramiento implica potenciar la fidelidad de nuestros clientes mediante un servicio integrado por múltiples productos que se adaptan a sus necesidades.

El menú de la web sitúa de forma destacada el acceso a todos los servicios de asesoramiento que ofrecemos a nuestros socios:

- Asesoramiento de inversiones
- Asesoramiento financiero y patrimonial
- Asesoramiento en previsión y jubilación
- Asesoramiento en seguros y gestión de riesgos patrimoniales
- Asesoramiento en financiación de la empresa



3. Orientación al socio

La nueva web ha cambiado su tradicional organización según la oferta de productos por una estructura que fomenta la oferta de servicios en torno a los diferentes segmentos o perfiles de socios.

Nuestro objetivo es proporcionar soluciones completas a cada socio, en función de sus necesidades y basadas en la calidad de servicio.

La web permite al socio acceder a todas las soluciones dependiendo de su perfil y solo a través de un clic.

“Soluciones para ti”:

- Banca Personal
- Empresas
- Jóvenes
- Particulares
- Autónomos y Profesionales

Para facilitar la utilización de la web, se han incorporado nuevos elementos de usabilidad:

- Estructura de menús que refuerza nuestros valores y facilita el acceso a los apartados que se buscan
- Diseño simple y visual
- Navegación intuitiva, rápida y segura
- Acceso a la Banca ONLINE siempre visible para que pueda hacerse desde cualquier página de la web

De manera coherente, en línea con la web pública, se realizó también la renovación de la Banca ONLINE:

- Diseño más intuitivo para una mejor navegación
- Diseño más claro y cómodo de usar
- Más información de las tarjetas para un mayor control de la posición

- Numerosas funcionalidades nuevas: realizar rescates parciales de un plazo, contratar y hacer aportaciones a PIAS/SIALP, obtener justificantes de transferencias, etc.

Además, se han incorporado nuevas funcionalidades, especialmente en el ámbito del ahorro y la inversión:

- El nuevo comparador de fondos, que permite seguir la evolución al detalle de nuestros fondos y nuestra short list recomendada, compararlos con los benchmark y realizar una contratación directa sin tener que pasar por una oficina.
- La opción de operar on-line en el MAB (Mercado Alternativo Bursátil).
- La posibilidad de contratar una lista determinada de ETF por el canal on-line.

- La opción de realizar el test del perfil inversor on-line, tanto el de conveniencia como el de idoneidad, para poder dar el servicio más adecuado y personalizado a nuestro socio.

En el ámbito de la gestión del día a día, y entre otras aportaciones, hemos mejorado la información visible en la posición global y en el módulo de movimientos de tarjetas y hemos añadido la funcionalidad de activar y bloquear una tarjeta, todo ello con el objetivo de hacer que las gestiones sean lo más sencillas posibles.

Finalmente, otro de los proyectos que hemos puesto en marcha es la ampliación del servicio automático de nuestra Banca Telefónica, ahora disponible las 24 horas del día, todos los días del año. El servicio automático 24x7 permite a nuestros socios realizar las principales consultas mediante este canal telefónico en el momento que lo requieran.

6.2.3. Servicios personalizados

Segmentos

La orientación al socio impone un cambio radical en los procesos de relación que mantenemos con él. Es necesario conocerle mejor para ofrecerle el servicio de calidad que nos hemos propuesto y adecuarlo a sus necesidades.

El plan estratégico IMPULSA 2019 promueve una actuación basada en segmentos de socios con el fin de mejorar y personalizar, todavía más, los servicios que les ofrecemos.

Tras un detallado estudio, hemos identificado los segmentos clave bajo los que se agrupan los diferentes tipos de socios que confían en nuestra Entidad. Según el segmento al que pertenecen, requieren de un servicio diferenciado tanto de oferta de productos como de asesoramiento.

La segmentación se ha convertido en una herramienta fundamental en toda nuestra organización, ya que nos facilita la identificación de las demandas de servicio y, en consecuencia, nos permite reaccionar de una forma ágil y rápida frente a las mismas.



Nuestro reto en 2017 ha sido personalizar al máximo los servicios que ofrecemos a través de soluciones flexibles y globales (financieras, aseguradoras y de previsión) dirigidas a los siguientes segmentos:

Banca Personal

La complejidad de la gestión patrimonial exige incrementar el seguimiento y el control del valor e integridad patrimonial para obtener el rendimiento deseado.

Los socios del segmento de Banca Personal disponen de un servicio personalizado gracias a la asignación de un Gerente Personal, acreditado como asesor financiero (European Advisor), que les proporciona un completo asesoramiento en los ámbitos financiero, asegurador y de previsión.

Además, tienen acceso a información exclusiva sobre mercados, informes de empresa y noticias del sector a través de la Banca ONLINE.

Jóvenes

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

IMAGINA es el programa de Caja de Ingenieros dirigido a facilitar a los jóvenes el acceso a los servicios financieros y aseguradores que necesitan. Con este programa, pueden iniciarse en la gestión de su dinero, realizar y recibir transferencias, ingresar su primera nómina, obtener descuentos en sus compras con Ingenium Shopping Joven, conseguir financiación para sus estudios universitarios y de posgrado, comprar su primer coche o moto, realizar

viajes y estancias en el extranjero y obtener seguros para jóvenes, entre otras muchas posibilidades. Además, les proporciona acceso a toda la operativa digital, las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo, y les permite disfrutar de condiciones muy ventajosas en estancias en el extranjero, coberturas de accidentes, pagos digitales con IngenierosPAY, etc.

IMAGINA es el programa de Caja de Ingenieros dirigido a facilitar a los jóvenes el acceso a los servicios financieros y aseguradores que necesitan.



Familias

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

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

En su etapa de creación de patrimonio, proporcionamos la financiación necesaria para la adquisición de la vivienda u otros

inmuebles, así como de los vehículos que necesiten.

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

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

Damos respuesta a las necesidades financieras de las familias.



Profesionales

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

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

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

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

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

En Caja de Ingenieros creemos en los proyectos de nuestros socios y les apoyamos en el desarrollo de su negocio o actividad profesional.



Empresas

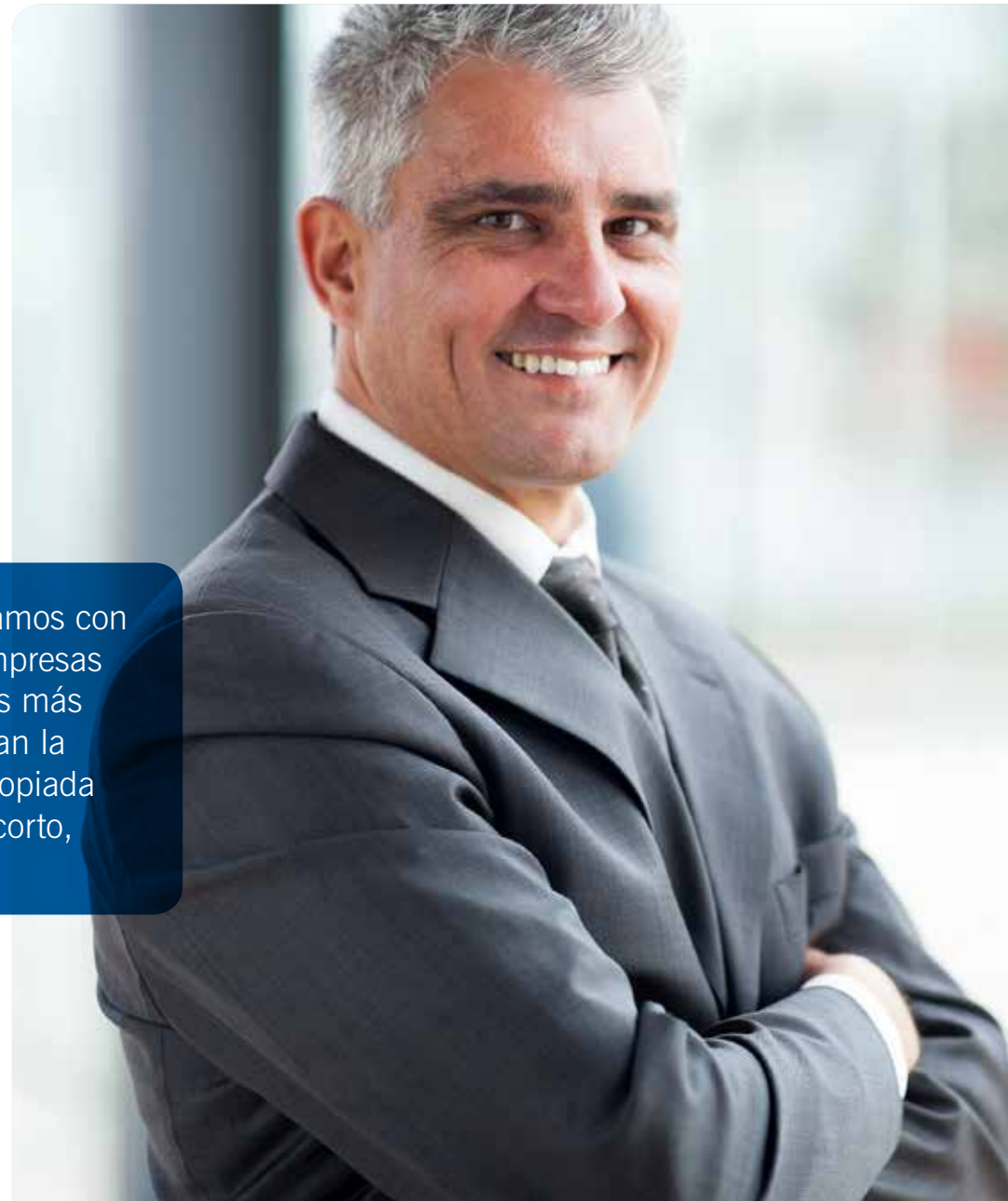
Toda actividad empresarial necesita una adecuada gestión de los diferentes tipos de riesgo a los que está expuesta, ya sean de carácter financiero, de responsabilidad civil, societarios, patrimoniales o personales. La gerencia de riesgos no es solo una actividad imprescindible para las empresas de gran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

Para apoyar y dar estabilidad a su actividad diaria, recomendamos las opciones personalizadas más prácticas y avanzadas: cuentas de crédito para facilitar la financiación del negocio, pólizas de anticipos de facturas y subvenciones que se vinculan al incremento de actividad de la empresa y complementan la financiación de

inversiones en activos fijos, avales financieros, económicos y técnicos, coberturas de riesgo para múltiples propósitos en el medio y largo plazo.

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

En Caja de Ingenieros contamos con gestores especialistas en empresas que les facilitan los servicios más adecuados y les proporcionan la solución financiera más apropiada según el negocio, ya sea a corto, medio o largo plazo.



Asesoramiento

Unos servicios financieros de calidad, personalizados y que cubran las necesidades se basan en asesorar y guiar a los socios en la toma de decisiones.

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

- Gestión patrimonial
- Riegos personales - seguros
- Financiación de proyectos

Gestión patrimonial

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

Nuestros servicios incluyen:

- Preservación de capital (generación de valor, optimización de carteras, diversificación).
- Diseño personalizado de la cartera de inversiones financieras en función de la visión económica de nuestro equipo de gestión de inversiones.
- Optimización financiero-fiscal.
- Optimización de la estructura del patrimonio financiero, atendiendo a la situación y a las necesidades patrimoniales y personales.

- Delegación de la gestión a través del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras, herramienta exclusiva de Caja de Ingenieros.
- Monitorización y seguimiento detallado y personalizado de la cartera gestionada.

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



Servicio de Asesoramiento en Seguros - SAS

En 2017 hemos implantado un nuevo servicio con una visión 360° para cubrir ampliamente el conjunto de las necesidades aseguradoras de los socios.

El nuevo servicio se fundamenta en el análisis y evaluación de los riesgos derivados de las circunstancias personales, la revisión de las posiciones aseguradoras y sus coberturas, así como el contraste con las necesidades para llegar a una propuesta personalizada.

Nuestro servicio incluye una selección de compañías de confianza, valoradas por su excelencia de servicio en caso de siniestro, precio, solvencia y reputación.

Aportamos, 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 que ofrecen y un servicio propio de siniestros para garantizar la adecuada y puntual prestación en caso de ocurrencia.

Nuestro compromiso es simplificar la gestión de los seguros mediante un servicio global que, además, nos permita conseguir el mejor precio para el socio de las compañías a las que se transfiere el riesgo.



Financiación

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

La oferta de productos incluye:

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

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

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

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

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

Nos adaptamos a las necesidades de financiación de cada familia, profesional, empresa, sector público e institución, con un servicio personalizado.



Transparencia y protección en los ámbitos de las inversiones financieras: MiFID II

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

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

1. Formación especializada y certificada de nuestro equipo profesional.

El equipo de Servicios al Socio cuenta con la máxima cualificación profesional, y certificación oficial, para informar sobre instrumentos financieros y prestar servicios de inversión.

2. Adopción de un modelo de asesoramiento dependiente para apoyarle en sus decisiones de inversión.

Las recomendaciones de inversión se ajustarán exclusivamente a los objetivos de inversión, teniendo en consideración para ello el grado de aversión al riesgo, la fiscalidad y el horizonte temporal del socio.

3. Mejor ejecución.

Caja de Ingenieros dispone de una política de mejor ejecución de las órdenes de los socios a la entidad que sean cursadas por medio de Caja de Ingenieros o de cualquier otro intermediario.

4. Total transparencia de comisiones, gastos e incentivos.

La información sobre los costes y gastos asociados a cada servicio e instrumento financiero, así como de los incentivos que Caja de Ingenieros pudiera obtener por la comercialización de productos de terceros, serán comunicados detalladamente.

5. Gobierno corporativo.

El objetivo es el incremento del nivel de protección para los inversores mediante una mayor transparencia en la información facilitada y una mayor adecuación de los productos para cada perfil de socio.

HECHOS RELEVANTES DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS

Caja Ingenieros Vida y Pensiones

Pioneros en planes de pensiones ISR*.

Entre las cinco primeras compañías en **crecimiento del volumen de asegurados (+14,2%)**, superando los **40.000 contratos de seguros** del conjunto del negocio de vida y pensiones.

CI Climate Sustainability ISR*, PP: primer plan de pensiones climático en España.

Caja Ingenieros Gestión

El primer fondo temático nacional enfocado a la **lucha contra el cambio climático**, CI Environment, ISR*, FI.

Nuevo récord de activos bajo gestión en vehículos ISR con un **patrimonio cerca de los 150 MM€** y **cerca de 8.000 partícipes**.

La rentabilidad de los fondos de inversión de Caja de Ingenieros ha superado por sexto año consecutivo la de los nacionales, situándose **en un +4,42%**.

Mercados

Crecimiento del patrimonio gestionado en el Servicio de Gestión Discrecional de Carteras de **60 MM€ en 2017**, **un 46% más**.

OBS

El operador Bancaseguros del Grupo **ha incrementado en el ejercicio 2017 un 11,6% el volumen de primas intermediadas**.

Negocio bancario

Activo

Aumento del crédito a los socios: **1.624 millones de euros, un 6,23% más**.

El **crédito a la empresa** ha sido un **8,97% superior** al del ejercicio anterior.

Medios de pago: se alcanzan los 510 M€ en facturación de compras con tarjetas, con un incremento del 11,65%, 7,95 puntos por encima del sector.

13.352.629 operaciones de compra, con un incremento del 14,29%.

Pasivo

1.993 M€ de saldos en cuentas y depósitos, dato que representa una reducción del 1,80% respecto al 2016.

Cuenta corriente: crecimiento de un 14,09% de los saldos en cuenta corriente

*ISR: Inversión Socialmente Responsable.

Préstamos personales

- Préstamo Consumo
- Préstamo Inversión
- Préstamo ECO
- Préstamo Nómina
- Préstamo Estudiante
- Préstamo Posgrado
- Préstamo Imagina
- Préstamo Plan de Pensiones
- Préstamo Sindicado
- Préstamo Schuldschein

Préstamos hipotecarios

- Hipoteca Hogar
- Hipoteca Mixta 5, 10 y 15
- Hipoteca Universal
- Hipoteca Fija
- Hipoteca Explotación

Pólizas de crédito

- Crédito Personal
- Crédito Profesional
- Crédito Empresarial
- Crédito Ingenierías
- Crédito Anticipo Facturas / Subvenciones

Pólizas de crédito garantía real

- Credibolsa
- Crédito Garantía Mobiliaria

Préstamo ICO

Préstamo FEI

Avaless

- Líneas de avales
- Aval Técnico
- Aval Financiero

Renta hipotecaria

Préstamos garantía real

- Préstamo Garantía Dineraria
- Préstamo Inversión Financiera (Multinversión)

Renting de vehículos

- Ingenium Renting

Tarjetas de crédito

- Visa Premier
- Visa Classic
- Visa Business
- Visa Joven Move
- Via-T

Tarjetas de débito

- MasterCard Base
- MasterCard Socio Cooperativo
- MasterCard Joven Move

Medios de pago

Activo

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Pasivo y productos de inversión

Seguros

- Vivienda
- Auto
- Salud
- Decesos prima periódica
- Decesos prima única
- Protección de pagos
- Viaje
- Accidentes
- Vida

- Vida prima única
- Vida autónomos
- Comercio
- Pyme
- Responsabilidad civil
- Responsabilidad civil profesional
- Responsabilidad directivos y administradores (D&O)

Cuentas corrientes

- Cuenta Corriente
- Cuenta Corriente Profesional
- Cuenta de Ahorro

Depósitos

- Depósito a Plazo
- Depósito Online
- Depósito Joven
- Fondepósito

Fondos de inversión

- CI Global, FI
- CI Bolsa Euro Plus, FI
- CI Iberian Equity, FI
- CI Bolsa USA, FI
- CI Emergentes, FI
- CI Environment ISR, FI
- CI Renta, FI
- CI Fondtesoro Corto Plazo, FI
- CI Premier, FI
- Fonengin ISR, FI
- CI Gestión Alternativa, FI
- CI Gestión Dinámica, FI

Fondos de inversión garantizados

Ahorro vida

- Previsión Social Complementaria
 - Planes de Pensiones Individuales
 - CI Global Sustainability ISR, PP
 - CI Euromarket RV 75, PP
 - CI Climate Sustainability ISR, PP
 - CI Eurobond RF 100, PP
 - CI Multigestión, PP
 - CI Skyline, PP
 - PP de los Ingenieros
- CI Plan de Previsión Asegurado
- Planes de Pensiones de Ocupación
- CI Plan de Previsión Social Empresarial
- Pólizas Colectivas de Vida Ahorro
- Pólizas Colectivas de Vida Riesgo
- Seguros de ahorro
 - Plan Futuro 5 Sialp
 - CI Pias
 - CI Pias Joven
- Seguros de Vida Riesgo
 - CI Protección Personal
 - CI Protección Personal Financiación
 - CI Protección Personal Autónomos
- Seguros de Rentas
 - CI Renta Vitalicia Capital Constante
 - CI Renta Vitalicia Capital Decreciente

Servicios de gestión e inversión

- SGDC Insignia
- SGDC 70/30
- SGDC Bolsa Premium
- Servicio de Asesoramiento Puntual
- Fondos de inversión de gestoras internacionales
- Ingenierosbolsa (contratación RV, ETFs)
- Deuda Pública y Renta Fija Corporativa
- Mercado de Divisas

6.3. Acción social

6.3.1. Fondo de Educación y Promoción

La Entidad aplica el 10% del excedente neto anual al Fondo de Educación y Promoción (FEP) que se destina a actividades en beneficio de los socios y trabajadores así como a la comunidad en general, con fines educativos, sociales y de fomento del desarrollo del cooperativismo. La creación de este fondo responde a los requisitos de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, modificada parcialmente por la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas.

Su finalidad es la financiación de actividades que tengan como objetivo:

- La formación y educación de los socios y empleados de la Cooperativa de Crédito en los principios y valores cooperativos o en materias específicas que contribuyan al desarrollo de la actividad.
- La difusión del cooperativismo y la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local y de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida, el fomento del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

Miles de euros	2017	2018
	Aplicación	Presupuesto
Concepto		
Formación a Socios y trabajadores	318	375
Promoción relaciones intercooperativas	13	35
Promoción cultural del entorno - Fundación	250	450
Total	581	860

El Fondo de Educación y Promoción (FEP) se destina a actividades en beneficio de los socios y trabajadores y a la comunidad en general, con fines educativos, sociales y de fomento del desarrollo del cooperativismo.



6.3.2. Fundación Caja de Ingenieros

La Fundación Caja de Ingenieros, entidad de carácter privado y sin ánimo de lucro, nació con la voluntad de vehiculizar y desarrollar el compromiso social de la Entidad, gestionando los recursos que esta destina a la promoción de un conjunto de actividades que fomentan una sociedad más justa, libre y cohesionada.

El Patronato es el órgano responsable de elaborar el plan anual de la Fundación que recoge sus principales líneas de actuación, orientadas a la mejora de la calidad de vida, a la reinserción social y laboral, especialmente de los colectivos más desfavorecidos, a la protección del medio natural y a la innovación, la formación y la excelencia profesional.

Durante sus siete años de trayectoria, la Fundación ha canalizado buena parte de las actuaciones de carácter social llevadas a cabo por Caja de Ingenieros, consolidándose como vehículo para el desarrollo de su compromiso social.

Caja de Ingenieros ha dado continuidad a la estrategia de gestión de carbono iniciada por la Fundación en 2011. Como en los anteriores ejercicios, durante 2017 hemos compensado las emisiones que son inevitables en el ejercicio de nuestra actividad mediante la financiación de proyectos de Clean CO₂ Certified, que contribuyen a la reducción de gases de efecto invernadero.

Concretamente, se han adquirido más créditos de carbono del proyecto “Bandeira and Capelli Ceramics Project” (Brasil), cuyo objetivo es sustituir el uso de madera nativa procedente de bosques en proceso de desforestación por biomasa renovable existente en la región, con la consecuente disminución de emisiones de GEI asociadas a la actividad original. Además de sus obvias ventajas medioambientales, este proyecto también presenta otros beneficios adicionales para la población y el territorio local.



+ 2,7
millones de euros en
colaboraciones

270
proyectos impulsados

224
becas y premios

600
candidatos a concursos para
emprendedores

+1.530
socios inscritos en cursos



CONSULTORIA IMPACTO SOCIAL

Uno de nuestros objetivos es medir el impacto de los proyectos y colaboraciones que llevamos a cabo.

La Fundación Caja de Ingenieros ha realizado un estudio para calcular el impacto social de cada uno de los 52 proyectos del año 2017. Para ello, ha contado con el soporte de una consultoría externa especializada que sigue el enfoque de Amartya Sen, Premio Nobel de Economía, utilizado para analizar el progreso social y desarrollo humano de todos los países del mundo.

Esta metodología de análisis se desarrolla en cuatro fases:

- Fase 1: Análisis del proyecto (establece el marco de actuación).
- Fase 2: Valoración económica (del proyecto, medios de comunicación y cálculo del retorno social).
- Fase 3: Elaboración de resultados (resultados, *rankings*, recomendaciones).
- Fase 4: Elaboración del informe (elaboración y presentación del informe final).

Gracias a este complejo algoritmo $\mathcal{R}(X_i) = \{b_i / b_i = f_i(c(X_i) / Z_i, Z_s, Z_r) \forall f_i \in F \text{ and } \forall x_i \in X_i\}$ y con la información de encuestas y entrevistas llegamos a la conclusión: CADA EURO QUE DESTINA LA FUNDACION A PROYECTOS SOCIALES MULTIPLICA POR 3 SU VALOR.

Es decir, el valor social generado por la Fundación triplica la inversión monetaria realizada.

Estos resultados permiten avanzar en una mejor selección de los proyectos futuros para los próximos años, así como dar indicaciones sobre proyectos cuyo impacto social sea mejorable y posicionando a la Fundación Caja de Ingenieros entre las mejores prácticas de acción social, optimizando el impacto de los recursos disponibles.

6.3.3. RSC

Medio ambiente

Proteger el medio ambiente es un compromiso prioritario en nuestra política de responsabilidad social corporativa, que está presente, de manera transversal, en todas nuestras áreas de actividad.

A lo largo de 2017, hemos seguido impulsando iniciativas de mejora ambiental, entre las que destacan:

- La minimización del consumo de papel con la introducción de criterios ambientales en el diseño de los documentos operativos.
- La potenciación de la banca digital, que permite interactuar con los socios a través de la web o los dispositivos móviles y enviarles la correspondencia electrónicamente.
- La adquisición de papel con la etiqueta FSC, que acredita que procede de bosques gestionados de manera responsable.
- El uso de equipos y sistemas de automatización y control en las oficinas para reducir el consumo de energía.

- El uso de sistemas de inmótica para la climatización, la iluminación y demás instalaciones consumidoras de energía.
- El uso de bombillas de bajo consumo en las instalaciones de las oficinas.
- La incorporación de mecanismos de encendido automático en las zonas de paso.
- La compensación de las emisiones de carbono generadas por la actividad de la Fundación con la financiación de proyectos de Clean CO₂ Certified que contribuyen a la reducción de gases de efecto invernadero.

Fiel a este compromiso con el entorno, la Fundación ha colaborado en el estudio que está llevando a cabo ESADE sobre la “Economía baja en carbono”. El estudio, que se presentó en 2017 en los sectores básicos para la economía como son el alimentario y el financiero, pretende sensibilizar a la población sobre temas relacionados con la huella de carbono.

Con el objetivo de disponer del certificado de utilización exclusiva de “Energía Verde”, a finales de 2016 se contrató el suministro para todas las empresas del Grupo de “Energía Verde” (fuentes renovables).

Se ha publicado el nuevo “Informe de sostenibilidad” referente al año 2016, que se elabora siguiendo las directrices de la Guía G4 del GRI (Global Reporting Initiative). Esta memoria cubre aspectos relacionados con el ámbito económico, social y ambiental de la actividad de las sociedades que componen el Grupo

Caja de Ingenieros, comprendiendo la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de las sociedades que componen el Grupo, con respecto a nuestra estrategia y objetivos de desarrollo sostenible.

La memoria ha sido elaborada de acuerdo con los estándares establecidos en la guía para la elaboración de memorias G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y según la norma AA1000 sobre el compromiso de los grupos de interés.



ISR (Inversión Socialmente Responsable)

Caja de Ingenieros sigue innovando para ofrecer a sus socios productos coherentes con su compromiso con el medio ambiente. En 2017, se han creado tres nuevos productos que promueven la sostenibilidad de la economía real y el retorno a largo plazo.

- CI Environment ISR ,FI, es el primer fondo CO₂ de España con el claro propósito de promover, a través de la inversión en empresas, la lucha contra el cambio climático.
- CI Climate Sustainability ISR, PP, es el primer plan de pensiones climático de España en el que intervienen hasta un máximo del 50% de empresas líderes en la innovación y lucha contra el cambio climático.
- Préstamo ECO ofrece financiación para mejorar la eficiencia energética de viviendas y locales (aislantes térmicos, calefacción, iluminación de bajo consumo, fuentes de energía renovable, etc.) y para la

adquisición de vehículos ecológicos o de electrodomésticos de clase energética A o superior.

Caja de Ingenieros es la primera y única cooperativa de crédito que, desde 2016, es miembro de Spainsif, una asociación sin ánimo de lucro que integra diferentes entidades interesadas en promover la Inversión Socialmente Responsable en España. En junio realizamos, en el marco de la Semana de la Inversión Responsable de Spainsif, la jornada “Descarbonización de la economía y el papel de la ISR como palanca de cambio”, a cargo de los directores de la Gestora y de la compañía de Vida del Grupo Caja de Ingenieros.

En las relaciones con nuestros socios, hemos optado por ofrecerles alternativas de inversión responsables como Fonengín ISR, FI (el fondo de inversión ISR más grande en España) y el plan de pensiones CI

Signatory of:



Caja de Ingenieros, primera y única cooperativa de crédito miembro de Spainsif.



Global Sustainability ISR, PP. Ambos productos lideran sus respectivas categorías.

Por otro lado, desde 2014, Caja Ingenieros Gestión está adherida a los principios de inversión responsable conocidos como principios PRI de ámbito internacional. UNPRI es una organización cuya iniciativa es promover la aplicación de criterios extrafinancieros en la toma de decisiones de inversión. Sus principales promotores son la UNEP Finance Initiative y la United Nations Global Compact, ambas organizaciones vinculadas a las Naciones Unidas. Formar parte de esta organización significa, para Caja de Ingenieros Gestión, SGIIC, fortalecer su orientación hacia un modelo de gestión sostenible.



Talleres y conferencias para los socios

La realización de talleres y conferencias es una actividad que facilita la máxima transferencia de información al socio. Se han realizado 13 talleres, de formato práctico, dirigidos a los socios, en los que nuestros especialistas han informado acerca del funcionamiento de aplicaciones, productos o servicios propios de Caja de Ingenieros.

Los “Encuentros” nos han permitido tratar temas de actualidad en relación con las áreas de interés de los socios. En este sentido, destacamos el encuentro “Invertir en una Europa del futuro. Brexit, nuevo frente europeo Macron-Merkel”, que tuvo lugar en la Bolsa de Barcelona el 4 de julio, en el que se analizó la situación de Europa después del brexit, así como sus oportunidades y amenazas. Una cita imprescindible para los responsables de Mercado de Capitales de Caja de Ingenieros y directivos de la sociedad de valores NORBOLSA, entidad participada de Caja de Ingenieros.

502
inscripciones

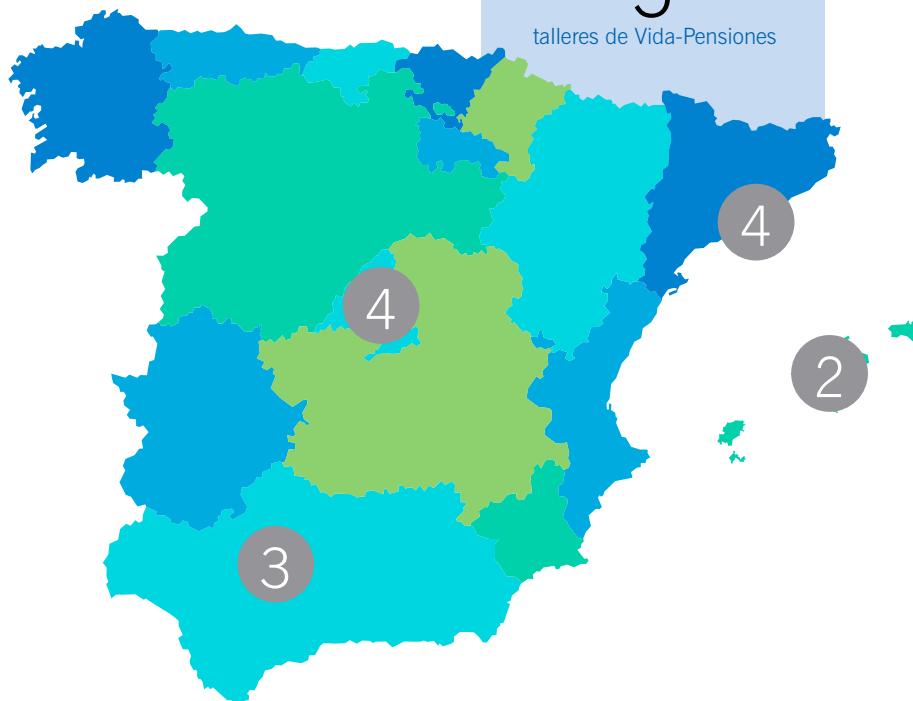
323
asistentes (64,34%)

2
talleres de Fondos de Inversión

5
talleres de Bolsa

2
talleres de Fiscalidad

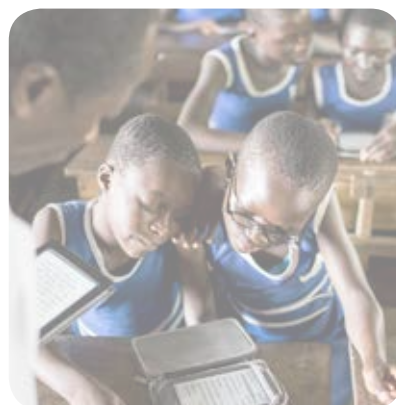
5
talleres de Vida-Pensiones



Cuadernos de finanzas y educación financiera

Fomentar la educación financiera es parte de nuestra responsabilidad. Por esta razón, promovemos el desarrollo de actividades y la publicación de información destinada a mejorar la percepción y el conocimiento financieros de nuestros socios y del público en general.

Un buen ejemplo de ello es la colección de publicaciones Cuadernos de Finanzas y Seguros, que editó su primer número bajo el título “Guía del inversor. Cómo ahorrar e invertir en tiempos de interés muy bajos y negativos”. Esta colección se verá ampliada el próximo año con tres guías más: “Guía del activo”, “Guía de medios de cobros y pagos” y “Guía de previsión”.



07

GESTIÓN DEL RIESGO

7.1. Introducción

Los cambios en el sector financiero acaecidos en los últimos años han puesto de manifiesto la importancia crucial que tiene para las entidades financieras la gestión adecuada de sus riesgos. Para el Grupo Caja de Ingenieros, la gestión del riesgo constituye un pilar esencial de su estrategia competitiva, teniendo como objetivo la preservación de sus niveles de solvencia e impulsando, a su vez, el desarrollo del negocio.

El perfil de riesgo del Grupo Caja de Ingenieros se caracteriza principalmente por la gestión prudente del riesgo de crédito, fundamentada en el grado de exigencia del proceso de concesión. Asimismo, se mantiene una posición holgada de capital y liquidez, y un balance equilibrado en la gestión del riesgo de tipo de interés.

En un entorno macroeconómico que plantea importantes retos, en particular por el escenario de tipos de interés negativos, es relevante destacar las capacidades que aporta el modelo de negocio desarrollado por el Grupo Caja de Ingenieros para sustentar la rentabilidad futura. Caja de Ingenieros ha mantenido un crecimiento estable y constante, priorizando la calidad del servicio, la diversificación en las fuentes de ingresos y la prudencia en la asunción de riesgos.

El Consejo Rector de la Entidad establece el marco de gestión de los riesgos en la actividad del Grupo, a través de la definición de políticas, sistemas y procedimientos de control interno, y la supervisión de su cumplimiento. La coordinación de estas políticas prudentes y el uso de métodos y técnicas de gestión y control homogéneos y efectivos permiten al Grupo Caja de Ingenieros obtener resultados de forma recurrente y sostenible, así como gozar de una posición holgada de solvencia.

La identificación, la medición, la gestión, así como el control y el seguimiento de los riesgos inherentes a la actividad del Grupo, se constituyen como objetivos fundamentales, siempre dentro de un marco de optimización de la gestión global de los riesgos, abarcando principalmente el riesgo de crédito y de contraparte, los riesgos estructurales de tipo de interés y de liquidez, el riesgo de mercado, el riesgo operacional, los riesgos de cumplimiento y blanqueo de capitales y el riesgo reputacional.

7.2. Principios generales

El Consejo Rector manifiesta en la Política de Gestión del Riesgo que el Sistema de Gestión del Riesgo requiere para su desarrollo la aplicación de principios que faciliten una gestión eficaz del riesgo, considerándose como fundamentales los siguientes:

- **Sostenibilidad.** La misión del Grupo Caja de Ingenieros es aportar a los socios valor sostenible, y dicha sostenibilidad debe apoyarse en las políticas y buenas prácticas de gestión del riesgo.
- **Calidad en la gestión.** El riesgo es inherente al negocio del Grupo Caja de Ingenieros y, por ello, debe establecerse una gestión del riesgo profesionalizada, robusta y presente en toda la organización.
- **Responsabilidad.** La responsabilidad última de la gestión del riesgo corresponde al Consejo Rector. El director general es el responsable de la ejecución de la gestión del riesgo.
- **Seguimiento.** El Grupo Caja de Ingenieros debe definir el umbral de riesgos aceptable y llevar a cabo la monitorización de su perfil de riesgos en relación con el umbral de riesgos definido. Los riesgos asumidos deben estar identificados y deben existir mecanismos para su medición y seguimiento.
- **Compromiso.** La gestión del riesgo requiere la implicación de toda la organización. El Grupo fomenta la cultura del riesgo trasladando los criterios de gestión del riesgo a los diferentes niveles de la organización a través de los mecanismos de comunicación interna, incluyendo la formación y la normativa.
- **Independencia.** La función que tiene encomendada la gestión y control de los riesgos debe ser independiente de la función comercial y de las áreas de negocio.

7.3. Sistema de Gestión del Riesgo

El Grupo Caja de Ingenieros establece un Sistema de Gestión del Riesgo que se compone de los siguientes elementos:

- Un sistema de gobierno y organización de la función de riesgos que cuenta con una adecuada definición de roles y responsabilidades, un cuerpo de comités y estructuras de delegación, un modelo de tres líneas de defensa y un sistema de control interno coherente con la naturaleza y magnitud de los riesgos.
- Un Marco de Apetito por el Riesgo, integrado en la Política de Gestión del Riesgo y aprobado por el Consejo Rector, que determina los riesgos y el nivel de los mismos que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio.
- Un modelo de gestión que incluye la autoevaluación de los riesgos, el seguimiento integral de los mismos, la planificación de los riesgos y la solvencia, la comunicación interna y pública y un cuerpo normativo que regula la gestión de los riesgos.
- Una asignación adecuada de recursos humanos y tecnológicos para la gestión y supervisión efectiva del modelo.

7.4. Marco de Apetito por el Riesgo

El Marco de Apetito por el Riesgo es el marco global a través del cual el apetito por el riesgo se fija, comunica y monitoriza, requiriendo, para ello, de políticas, procedimientos, sistemas y controles. Define explícitamente los límites con que pueden operar los gestores de la Entidad. El Marco de Apetito por el Riesgo del Grupo Caja de Ingenieros tiene las siguientes características:

- Alineamiento con la misión, la visión, los valores y los ejes estratégicos de Caja de Ingenieros.
- Alineamiento con el plan estratégico y de negocio.
- Búsqueda de un perfil de riesgo medio-bajo.
- Formulación clara, concisa, *forward looking* y gestionable.
- Definición explícita de los límites con que pueden operar los gestores.
- Mantenimiento de un exceso razonable de capital y liquidez.

7.5. Riesgo de crédito y de contraparte

El **riesgo de crédito** corresponde a las pérdidas que sufriría el Grupo en el caso de que el deudor no cumpliera con sus obligaciones contractuales, ya sea un socio u otras contrapartes. Es decir, es el riesgo correspondiente al incumplimiento de pago por parte del cliente de sus operaciones de crédito, préstamo o aval, por lo que se refiere a los productos financieros tradicionales, o bien por parte de la contraparte o emisor de otros activos financieros como los correspondientes a la cartera de renta fija.

De acuerdo con la normativa actual de solvencia, el riesgo de crédito se cubre mediante la existencia y el control de unos recursos propios capaces de absorber los riesgos asumidos, así como con la constitución de provisiones destinadas a la cobertura de insolvencias. Dichas coberturas se separan en coberturas específicas para riesgos dudosos, cuyo objetivo es cubrir las exposiciones con incumplimientos o con dudas en su reembolso total, y en coberturas de riesgo normal. Las coberturas de riesgo normal se clasifican en coberturas de riesgo normal genéricas y coberturas de riesgo normal en vigilancia especial, correspondiendo estas últimas a las coberturas de operaciones que presentan debilidades en su solvencia, pero sin plantear dudas en su reembolso total.

Cabe señalar la elevada colateralización de toda la cartera crediticia del Grupo, lo cual contribuye a mejorar sus ratios de gestión. El porcentaje de operaciones con garantía real representa un 78,91% del crédito a la clientela total al cierre del ejercicio 2017, manteniendo así los elevados niveles históricos de garantías reales.

Siguiendo la línea de diversificación y colateralización en la concesión de préstamos con garantía hipotecaria característica de la Entidad, cabe destacar que, en el ejercicio 2017, se han concedido 819 operaciones (682 en el ejercicio 2016) por un importe medio de 179 miles de euros (174 miles de euros en 2016) y con un *Loan to Value* medio del 64,39% (62,34% en 2016).

Distribución del crédito a la clientela por tipo de garantía y de prestatario

DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA POR TIPO DE GARANTÍA Y DE PRESTATARIO (%)



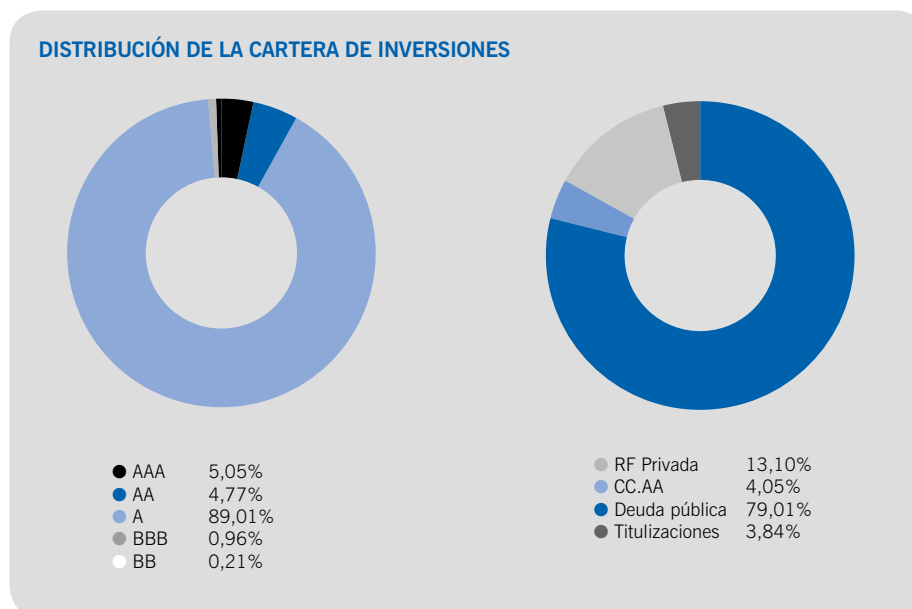
A 31 de diciembre de 2017, la tasa de morosidad de Caja de Ingenieros se sitúa en el 3,33%, sustancialmente por debajo del nivel de morosidad mantenido por el sector, situado en el 7,85%.

Al cierre del ejercicio 2017, el total de provisiones del Grupo destinadas a la cobertura de posibles insolvencias del crédito a la clientela y de los valores representativos de deuda se han situado en 29.646 miles de euros, de los cuales 2.614 miles de euros corresponden a provisiones de riesgo normal genéricas, 4.039 miles de euros a provisiones de riesgo normal en vigilancia especial y 22.993 miles de euros a provisiones específicas de activos dudosos.

El total de provisiones asociadas a la cartera de inversión crediticia mantenidas a 31 de diciembre de 2017, que ascienden a 29.326 miles de euros, representan una ratio de cobertura del 54,28%, siendo ampliamente significativas dadas las sólidas garantías de la cartera crediticia.

Por otra parte, la operativa interbancaria, la renta fija, los derivados y otros instrumentos financieros también están expuestos al riesgo de crédito. El Grupo cuenta con una Política de Inversiones Financieras en la que se establece un sistema de límites, acorde a su perfil de riesgos, que permite evitar concentraciones de riesgo de crédito. La mayor parte de las inversiones en cartera se encuentra en activos con buena calificación crediticia y, sobre todo, cerca de la mitad de las inversiones son en deuda pública española, mientras que las titulizaciones hipotecarias originadas por Caja de Ingenieros representan el 38,26% de la cartera.

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de inversiones financieras, a 31 de diciembre de 2017, en función de los diferentes niveles de *rating* y de la tipología de deuda:



El riesgo de crédito incluye el **riesgo de contraparte**, que es el riesgo de que las contrapartidas incurran en incumplimientos con el Grupo antes de la liquidación definitiva de las operaciones con instrumentos derivados, de las operaciones con compromiso de recompra, de las operaciones de préstamo de valores, de las operaciones con liquidación diferida y de las operaciones de financiación de las garantías.

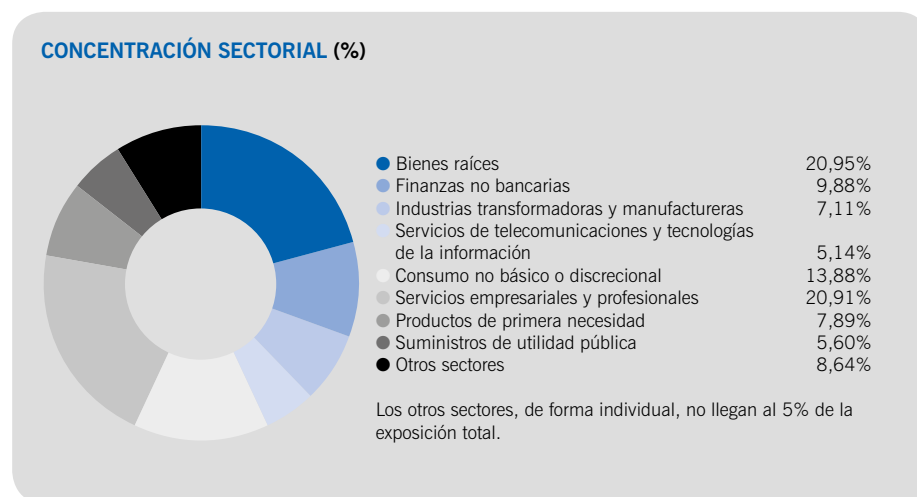
Caja de Ingenieros revisa el cumplimiento de los límites de contraparte en el Mercado Interbancario, las operaciones simultáneas y las operaciones con derivados, así como los límites por calificación crediticia del emisor en el mercado de Renta Fija. El seguimiento y el cumplimiento de la estructura de límites permiten evitar concentraciones de riesgo que puedan afectar a los recursos propios de la Entidad.

Cabe destacar que el riesgo de contraparte asumido por el Grupo es muy poco significativo en relación con el riesgo de crédito total.

Adicionalmente, el riesgo de concentración de crédito, que está asociado a la posibilidad de que se produzcan pérdidas significativas a consecuencia de la concentración de riesgo en un grupo reducido de acreditados, en un conjunto de acreditados de comportamiento similar o en activos financieros especialmente correlacionados, constituye un elemento esencial en la gestión del riesgo de crédito.

Con el objetivo de limitar la concentración sectorial, Caja de Ingenieros ha adoptado, por un lado, una política de concesión de crédito prudente, lo que da como resultado una cartera de inversión crediticia de calidad y bien diversificada; y, por otro lado, una política de inversiones financieras, a nivel de Grupo, en la que se establecen límites prudentes al conjunto de las inversiones en cada sector económico.

La distribución de la exposición al riesgo de crédito presenta un adecuado nivel de diversificación sectorial, siendo los pesos más significativos los correspondientes a las siguientes actividades económicas: bienes raíces, 20,95%; servicios empresariales y profesionales, 20,91%; consumo no básico o discrecional, 13,88%; finanzas no bancarias, 9,88%; productos de primera necesidad, 7,89%; industrias transformadoras y manufactureras, 7,11%; suministros de utilidad pública, 5,60%; y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información, 5,14%.



Adicionalmente, las políticas mencionadas de concesión de crédito y de inversiones financieras establecen unos límites de importe y jerarquía en la toma de decisiones de concesión que permiten controlar la concentración individual o de grupo empresarial.

De acuerdo con el Reglamento UE 575/2013, todos los riesgos que una entidad contraiga con una misma contraparte, física, jurídica o grupo económico, se considerarán grandes riesgos cuando su valor agregado supere el 10% de los recursos propios del Grupo, exceptuando las exposiciones con gobiernos y bancos centrales pertenecientes a la OCDE. A 31 de diciembre de 2017, no existen exposiciones agregadas que superen el 10% de los recursos propios del Grupo.

Por lo que se refiere a las carteras de renta fija corporativa del Grupo, estas se encuentran bien diversificadas, estando distribuidas en 96 grupos emisores de buena calidad crediticia.

7.6. Riesgo estructural de tipo de interés

El **riesgo estructural de tipo de interés** es la posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios de la Entidad o sobre el valor neto de sus activos. Se excluye el riesgo de tipo de interés de la cartera de negociación.

El Comité ALM analiza las necesidades de cobertura resultantes de la gestión de activos y pasivos y toma las decisiones de inversión correspondientes, siempre cumpliendo con los límites para la contratación establecidos para el Grupo. Caja de Ingenieros cuenta con la herramienta Ambit Focus ALM para la evaluación de su exposición al riesgo de tipos de interés, que permite analizar, a nivel estático, los *gaps* de vencimiento o reprecación entre activos y pasivos, la sensibilidad o el valor económico y, a nivel dinámico, la simulación del margen financiero y el valor económico futuro, así como sus sensibilidades a variaciones de tipos de interés.

El riesgo estructural de tipo de interés de balance, medido en términos de *gap* de activos y pasivos distribuidos por vencimiento o reprecación, permite detectar concentraciones de riesgo de tipos de interés en los distintos plazos.

A 31 de diciembre de 2017, la sensibilidad del valor económico de la Entidad a un movimiento paralelo de la curva de tipos de interés de -200 puntos básicos, medido con criterios regulatorios, se sitúa por debajo del 1% (el límite regulatorio es del 20%).

La simulación del margen financiero a un año, considerando el mantenimiento de la estructura de balance, muestra una sensibilidad a movimientos paralelos de las curvas de tipos de interés de -200 puntos básicos del -1,21% (5,91% en el escenario de subida de tipos), significativamente inferior al límite regulatorio del 50%¹.

Las cifras señaladas estiman que las variaciones de tipos de interés tendrían un impacto adverso reducido sobre el valor económico, los recursos propios mínimos y el margen financiero.

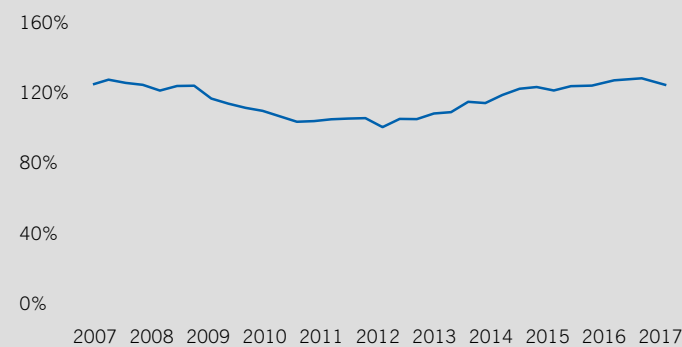
7.7. Riesgo estructural de liquidez

Por **riesgo de liquidez** se entiende la posible pérdida del Grupo ante una situación de imposibilidad de conseguir, a precios razonables, fondos para hacer frente puntualmente a las obligaciones de pago, ya sea por el reintegro de recursos o utilización de disponibles en operaciones de crédito por parte de clientes o por la liquidación de operaciones de mercado.

Las políticas de gestión de la liquidez del Grupo tienen como objetivo asegurar los fondos requeridos para cubrir las necesidades del negocio, diversificando las fuentes de financiación y minimizando su coste. El Grupo, a través de Caja de Ingenieros, supervisa su posición de liquidez y sus estrategias de financiación de forma continuada. Adicionalmente, dispone de un Plan de Contingencias de Liquidez que permite gestionar los posibles eventos inesperados, por condiciones económicas o de mercado, u otras situaciones fuera del control directo de Caja de Ingenieros que podrían provocar dificultades de liquidez a corto o a largo plazo.

Cabe destacar la favorable ratio de liquidez estructural (definida como el cociente entre los depósitos y el crédito de la clientela) mantenida históricamente por el Grupo Caja de Ingenieros que, a 31 de diciembre de 2017, se sitúa en el 128,76%.

EVOLUCIÓN DE LA RATIO DE LIQUIDEZ ESTRUCTURAL (%)



A partir del reporte al Banco Central Europeo de los estados COREP, se ha realizado el seguimiento de la ratio de cobertura de liquidez y de la ratio de financiación neta estable de Caja de Ingenieros (LCR y NSFR, respectivamente, por sus siglas en inglés). La LCR persigue asegurar que la Entidad cuente con suficientes activos líquidos de alta calidad para hacer frente a las salidas de efectivo que se producirían bajo un escenario de estrés agudo de un mes de duración; por su parte, la NSFR permite conocer la capacidad de resistencia en un año, midiendo la proporción de los fondos de financiación estable sobre los activos que requieren financiación. Ambas ratios se han mantenido en niveles elevados durante el ejercicio. Concretamente, a 31 de diciembre de 2017, la ratio LCR se sitúa en un 218% y la ratio NSFR estimada en un 127%, cuando los requerimientos regulatorios se sitúan en un 80% para el ejercicio 2017 en el caso de la LCR y en un 100% a partir del ejercicio 2018 en ambos casos.

7.8. Riesgo de mercado

El **riesgo de mercado** es el riesgo asociado a la posibilidad de sufrir pérdidas en las posiciones de la cartera de negociación motivadas por movimientos adversos en las variables de mercado.

Para la gestión del riesgo de mercado, además de las medidas de duración, convexidad y sensibilidad, se aplica diariamente una triple estructura de límites. En primer lugar, se calculan distintos escenarios que permiten estimar las pérdidas que tendría la cartera de negociación en situaciones de tensión grave del sistema financiero. En segundo término, se obtiene el Valor en Riesgo (VaR) a un día de la cartera mediante simulaciones de Montecarlo, empleando un intervalo de confianza del 99%. Finalmente, se determina a diario el consumo de capital por riesgo de mercado de la cartera de negociación, comprobándose, como en el resto de casos, que cumple el límite correspondiente establecido por el Consejo Rector. Asimismo, se incluye la cartera de negociación en el control de los límites por riesgo de contrapartida válidos para las inversiones financieras del Grupo.

Complementariamente a la medida del VaR, se calcula el VaR Condicional (o TailVaR), estadístico que mide la pérdida media que se produciría en los casos en los que se superara el nivel de VaR, y el ComponentVaR, que mide la contribución de una subcartera al VaR total de la cartera.

CARTERA DE NEGOCIACIÓN

Tipo de Activo	VaR	VaR Condicional	Component VaR
Total	314	399	
Renta Fija	249	317	123
Renta Variable	228	286	190
Suma de VaR y VaR Condicional	478	604	
Efecto diversificación	164	204	

VaR calculado con un intervalo de confianza del 99% y horizonte temporal de un día. En miles de euros.

7.9. Riesgo operacional

El **riesgo operacional** se define como todos los acontecimientos que puedan ocasionar pérdidas a consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información o acontecimientos externos. Este riesgo es inherente a la operativa diaria de toda entidad, por lo que su control debe ser objeto de consideración en todos los ámbitos.

Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo de imagen o reputacional.

El riesgo legal incluye, entre otros, la posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones del supervisor o de acuerdos privados entre las partes.

El modelo organizativo adoptado por el Grupo Caja de Ingenieros se basa en el modelo de las Tres Líneas de Defensa que distingue entre (1) las funciones que son propietarias de los riesgos y los gestionan, (2) las funciones que controlan los riesgos y (3) las funciones que proporcionan aseguramiento independiente.

En lo concerniente al riesgo operacional, el modelo organizativo adoptado por el Grupo Caja de Ingenieros a partir de las Tres Líneas de Defensa identifica los siguientes pilares o niveles de responsabilidad independientes:

- **Funciones de Negocio y Soporte:** son responsables de identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar los riesgos operacionales de su actividad.
- **Función de Riesgo Operacional:** es la encargada de definir la metodología y las soluciones para la correcta identificación, medición, control y gestión del riesgo operacional del Grupo y, adicionalmente, de controlar su correcto despliegue. Apoya a las Funciones de Negocio y Soporte y consolida la información sobre los riesgos operacionales de todo el Grupo para el *reporting* a la Dirección de Gestión Global del Riesgo y a los comités de gestión de riesgos implicados.
- **Función de Auditoría Interna:** en relación con el riesgo operacional, es el área responsable de revisar el cumplimiento del modelo de identificación, medición, control y gestión del riesgo operacional establecido.

La Función de Riesgo Operacional analiza, informa y asesora a las Funciones de Negocio y Soporte sobre la mejor forma de evaluar el riesgo operacional.

La gestión diaria del riesgo operacional recae en las diferentes áreas y departamentos de la Entidad, que mantienen líneas de comunicación con la Función de Riesgo Operacional. Esta trabaja con ellas en la obtención de información e implantación de acciones, en su caso, para la gestión del riesgo. Para una correcta interacción entre la Función de Riesgo Operacional y las mencionadas áreas y departamentos, se ha definido el rol de Experto de Proceso en las mencionadas áreas y departamentos.

Adicionalmente, cabe destacar que la Entidad tiene contratada una póliza de seguro integral bancario que da cobertura, esencialmente, a las pérdidas que pudieran producirse como resultado de eventos relacionados con riesgos operacionales (fraude informático, infidelidad de empleados, etc.).

7.10. Riesgo reputacional

El Grupo Caja de Ingenieros entiende por riesgo reputacional el daño que para el Grupo comporta una información o publicidad negativa en relación con sus prácticas de negocio, sea cierta o no, y que pueda afectar a su base de clientes, a sus costes de litigación o a sus ingresos. Está asociado a las repercusiones que para el Grupo pueden suponer el descrédito o desconfianza de este ante su clientela actual y potencial.

El riesgo reputacional está especialmente vinculado a la función de cumplimiento, dada la fuerte afectación a la reputación que implica la posibilidad de recibir sanciones, económicas o no, o de ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias por parte de organismos supervisores. Asimismo, incluye el riesgo de conducta, que trata de medir y gestionar los riesgos de perjuicios que se causen a los socios y a la integridad del mercado.

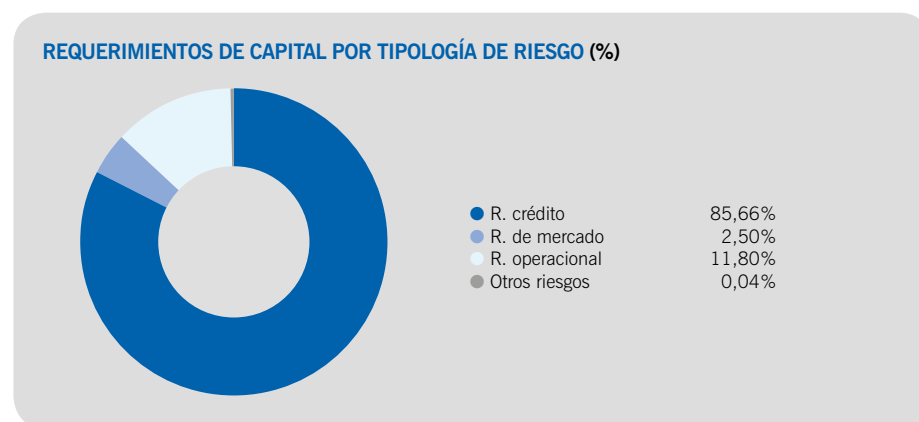
También es de especial importancia la gestión adecuada de los siguientes aspectos:

- **Comercialización de productos financieros complejos.** La Entidad cuenta con políticas específicas para el diseño y lanzamiento de nuevos productos.
- **Actuaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.** La Entidad cuenta con una Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, aprobada por el Consejo Rector, que incluye medidas encaminadas a prevenir y/o detectar y comunicar operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo.

- **Transparencia con la clientela en relación con la operativa bancaria.** La Entidad cuenta con un Servicio de Atención al Socio/Cliente ante el que los usuarios de servicios bancarios de la Entidad pueden dirigir sus quejas y/o reclamaciones, con la independencia necesaria para emitir su resolución, y con un reglamento de funcionamiento en el que se describen las funciones y responsabilidades de dicho organismo. Asimismo, cuenta con la figura del Defensor del Cliente, externo a la propia Entidad, ante el que los usuarios de servicios bancarios de la Entidad también pueden dirigir sus quejas y/o reclamaciones. Por otro lado, la Entidad mantiene un número reducido de quejas y/o reclamaciones ante organismos oficiales y supervisores.

7.11. Solvencia

La reducida tasa de morosidad, la elevada colateralización del crédito, la fortaleza de las provisiones constituidas y la reducida exposición a otros riesgos, junto con una adecuada estructura de recursos propios, se traducen en el elevado nivel de **solvencia** del Grupo.

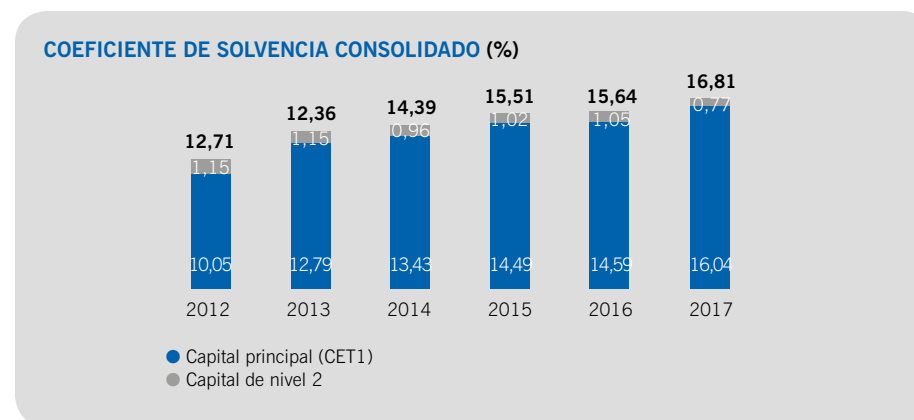


La ratio de capital total se sitúa, al cierre del ejercicio 2017, en el 16,81% (15,71% sin incluir los resultados asignables a reservas), sustancialmente por encima del mínimo exigido legalmente.

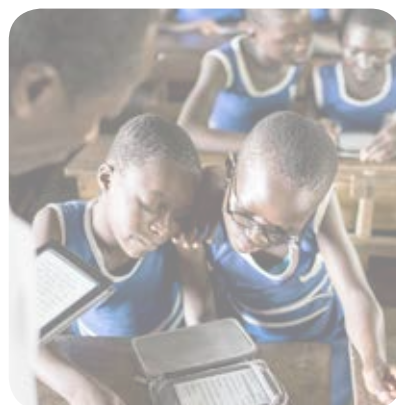
La ratio de capital total mide la relación entre los requerimientos de capital y los recursos propios y, de acuerdo con el Reglamento (UE) nº 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y con la Directiva 2013/36/UE, relativa a la supervisión prudencial de las entidades de crédito (CRD), la ratio de capital total por el Pilar 1 de Basilea debe ser superior al 9,25%.

Asimismo, el superávit de capital total a nivel consolidado se ha situado, al cierre del ejercicio 2017, en 75 millones de euros.

El Common Equity Tier 1 (CET1) del Grupo Caja de Ingenieros, con datos al cierre del ejercicio 2017, asciende a 160.992 miles de euros, situándose su ratio en el 16,04% (14,94% sin incluir los resultados asignables a reservas), sustancialmente por encima del exigido legalmente.



Asimismo, aplicando los criterios previstos para el final del periodo transitorio, el Grupo Caja de Ingenieros alcanza una ratio CET1 *fully loaded* del 16,16%, incluyendo el resultado neto retenido correspondiente al ejercicio, lo que supone un excedente de 91 millones de euros sobre el mínimo CET1 *fully loaded* regulatorio del 7% por Pilar 1, que incluye el 2,5% de colchón de conservación de capital.



08

INFORME FINANCIERO

En el ejercicio 2017, en un entorno caracterizado por las crecientes necesidades de capital, derivadas de las fuertes exigencias regulatorias, en el que los tipos de interés han continuado reduciéndose sustancialmente a mínimos históricos, el Grupo ha seguido aumentando sus resultados, fortaleciendo su solvencia e incrementando el volumen de negocio.

8.1 Informe de la actividad

8.1.1 Activo

El **activo total** del Grupo, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en 2.798.683 miles de euros, lo que representa un aumento del 3,27% en términos relativos y 88.687 miles de euros en términos absolutos respecto al cierre del ejercicio 2016. Este incremento responde, básicamente, por una parte, al incremento del crédito a la clientela en 95.273 miles de euros y, por otra parte, al incremento del saldo en efectivo, de los saldos en efectivo en bancos centrales y de otros depósitos a la vista en 63.659 miles de euros, que se han visto compensados, principalmente, por una reducción de la cartera de renta fija en 66.896 miles de euros.

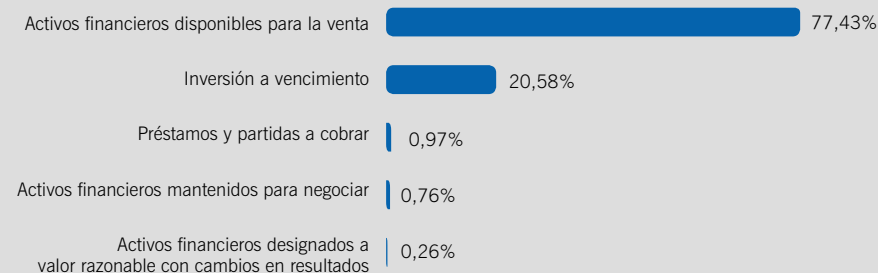
EVOLUCIÓN DEL ACTIVO (EN MILLONES DE EUROS)



Los **valores representativos de deuda** han pasado de 1.043.154 miles de euros a 976.258 miles de euros, a 31 de diciembre de 2016 y 2017, respectivamente, lo que representa una disminución de 66.896 miles de euros (-6,41%, en términos relativos).

A continuación, se analizan las principales tipologías de carteras, en las que se distribuyen las mencionadas inversiones:

DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES POR TIPO DE CARTERA (%)



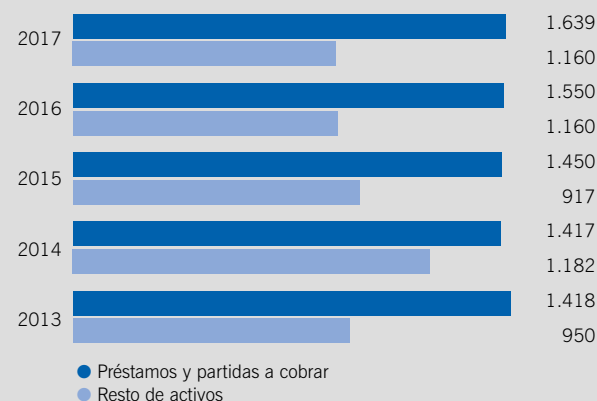
En conjunto, los **derivados**, los **instrumentos de capital** y los **valores representativos de deuda**, que se integran en las diferentes carteras de inversiones financieras, han pasado de 1.063.561 miles de euros a 988.346 miles de euros, a 31 de diciembre de 2016 y 2017, respectivamente, pasando a representar un 35,31% sobre el activo total.

en miles de euros	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Activos financieros mantenidos para negociar	10.394	23.001	-12.607	-54,81%
Derivados	17	0	17	100,00%
Instrumentos de patrimonio	2.947	1.000	1.947	194,70%
Valores representativos de deuda	7.430	22.001	-14.571	-66,23%
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	3.707	3.636	71	1,95%
De los que: Instrumentos de patrimonio	566	612	-46	-7,52%
Valores representativos de deuda	2.547	2.455	92	3,75%
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	200.866	202.946	-2.080	-1,02%
Activos financieros disponibles para la venta	764.477	822.943	-58.466	-7,10%
Instrumentos de patrimonio	8.558	18.795	-10.237	-54,47%
Valores representativos de deuda	755.919	804.148	-48.229	-6,00%
Préstamos y partidas a cobrar	1.639.411	1.549.841	89.570	5,78%
De los que: Valores representativos de deuda	9.496	11.604	-2.108	-18,17%
	988.346	1.063.561	-75.215	-7,07%

La **cartera de préstamos y partidas a cobrar** se ha situado, al cierre del ejercicio 2017, en 1.639.411 miles de euros, registrando un incremento del 5,78%, en términos relativos, y un aumento de 89.570 miles de euros, en términos absolutos, respecto al cierre del ejercicio anterior, como resultado, básicamente, del incremento en el crédito a la clientela.

A continuación, se muestra la evolución de los préstamos y partidas a cobrar y la del resto del activo en los últimos cinco ejercicios:

PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR RESPECTO AL RESTO DEL ACTIVO (EN MILLONES DE EUROS)



Los préstamos y partidas a cobrar, en el ejercicio 2017, representan un 58,58% del activo total.

PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR Y RESTO DE ACTIVOS RESPECTO AL TOTAL DEL ACTIVO (%)



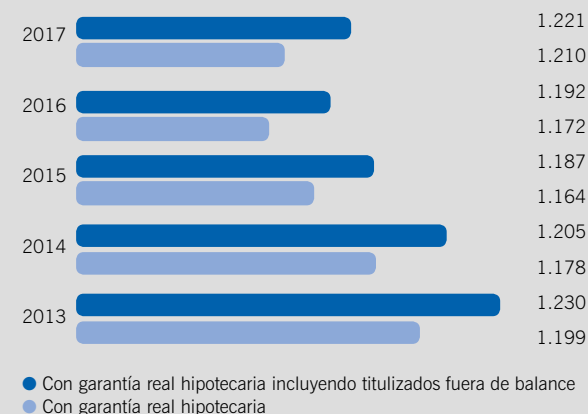
El **crédito a la clientela**, que es el principal componente de la cartera de préstamos y partidas a cobrar, ha registrado un incremento del 6,23%, en términos relativos, respecto al ejercicio anterior, alcanzando la cifra de 1.624.086 miles de euros al cierre del ejercicio 2017.

EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA (EN MILLONES DE EUROS)



Dentro del crédito a la clientela, el crédito **con garantía hipotecaria** ha ascendido a 1.209.875 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017, lo que representa un 74,50% del total del crédito neto a la clientela y un 43,23% del activo total a la mencionada fecha.

EVOLUCIÓN DE LOS DEUDORES CON GARANTÍA HIPOTECARIA (EN MILLONES DE EUROS)

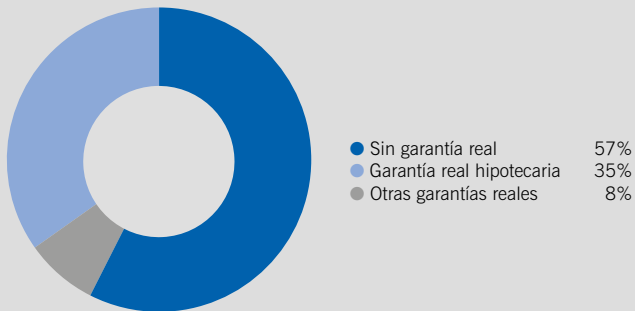


Por su parte, el número de operaciones de crédito con garantía hipotecaria formalizadas durante el ejercicio 2017 ha ascendido a 819, siendo el importe total de nueva financiación otorgada de 146.621 miles de euros.

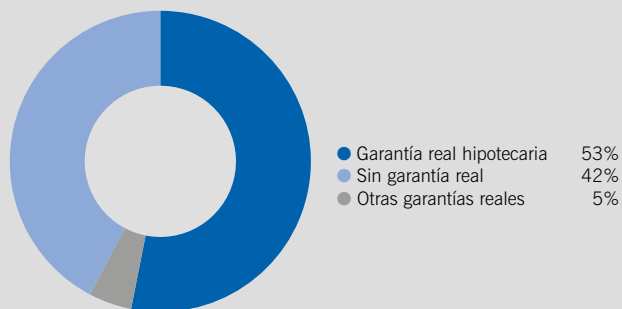
Cabe señalar, asimismo, el incremento en un 7,62% registrado en el crédito a la clientela **sin garantía real**, alcanzando los 282.544 miles de euros al cierre del ejercicio 2017, frente a los 262.532 miles de euros del ejercicio anterior. Por su parte, el número de operaciones sin garantía real formalizadas durante el ejercicio 2017 ha ascendido a 1.352, siendo el importe total de nueva financiación otorgada de 116.605 miles de euros.

Finalmente, la financiación total concedida ha ascendido a 276.047 miles de euros, que corresponden a 2.353 operaciones.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE ALTAS DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS (%)

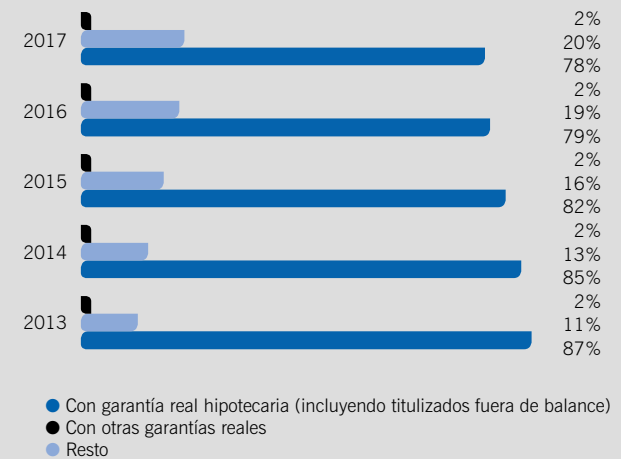


DISTRIBUCIÓN DEL IMPORTE DE ALTAS DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS (%)



Con referencia a la evolución de la [distribución del crédito a la clientela](#), cabe destacar el mantenimiento de una buena calidad del mismo y su respaldo, en gran parte, por garantías reales, en su mayoría hipotecarias.

EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA CON RIESGO NORMAL POR TIPOLOGÍA DE GARANTÍA (%)



El crédito [con garantía hipotecaria a los hogares](#) para la adquisición de la vivienda representa el 73,71% del crédito con garantía real hipotecaria. El 74,06% de dicho crédito presenta un *Loan to Value* (LTV) inferior o igual al 80%, tomando como referencia para su cálculo las tasaciones convenientemente actualizadas en el ejercicio 2017, de acuerdo con la distribución por LTV que se muestra a continuación:

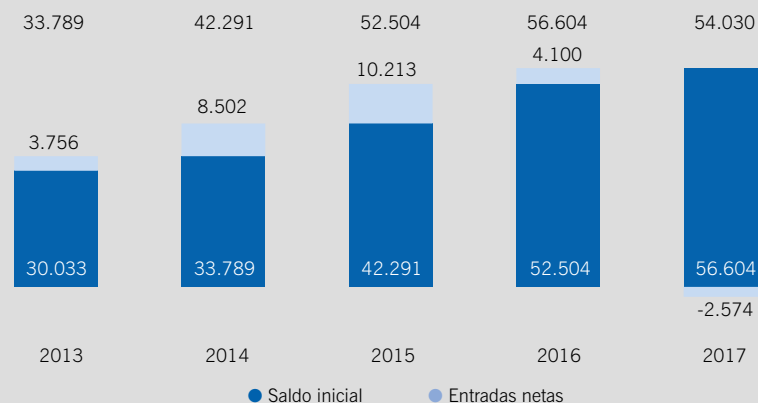
DISTRIBUCIÓN POR LTV DEL CRÉDITO HIPOTECARIO A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA (%)



Adicionalmente, las [operaciones de refinanciación y reestructuración](#), al cierre del ejercicio 2017, se han situado en 30.813 miles de euros respecto a los 34.902 miles de euros alcanzados en el ejercicio anterior, lo que representa un 1,90% del total del crédito a la clientela.

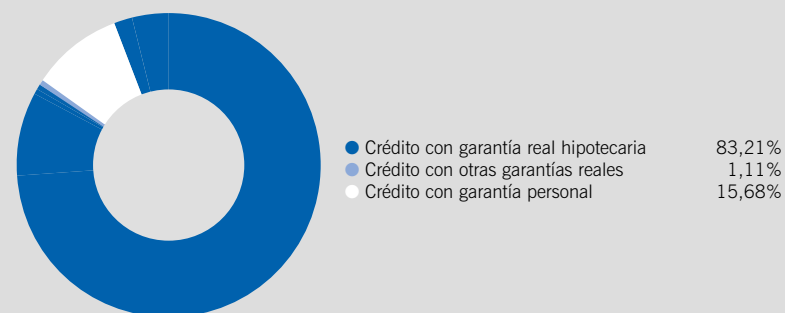
El crédito dudoso, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en 54.030 miles de euros respecto a los 56.604 miles de euros del cierre del ejercicio anterior.

EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DUDOSO (EN MILES DE EUROS)



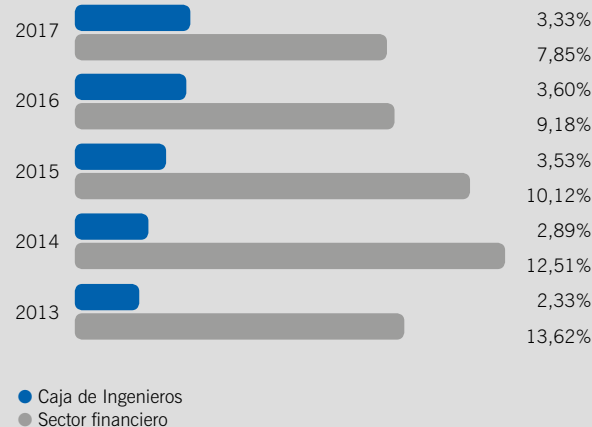
El [crédito dudoso](#), a 31 de diciembre de 2017, se distribuye en 44.957 miles de euros correspondientes a la cartera de préstamos y créditos con garantía hipotecaria y 9.073 miles de euros correspondientes al resto de préstamos y créditos, lo que representa un 83,21% y un 16,79%, respectivamente.

DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO DUDOSO POR TIPOLOGÍA DE GARANTÍA (%)



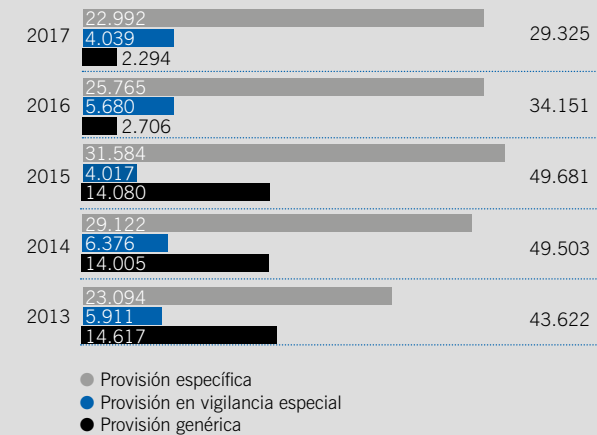
De los activos dudosos, a 31 de diciembre de 2017, 36.730 y 17.300 miles de euros corresponden a importes clasificados por morosidad y por razones distintas a la morosidad, respectivamente. La **ratio de morosidad** del crédito a la clientela, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en el 3,33%, frente al 3,60% de 31 de diciembre de 2016. Cabe destacar que la Entidad ha mantenido la ratio de morosidad sustancialmente por debajo de la media del sector financiero, que se ha situado, al cierre del ejercicio 2017, en el 7,85%. Esta evolución es el resultado de la rigurosa aplicación de una estricta política de concesión crediticia, de la calidad de los activos y de sus garantías.

EVOLUCIÓN DE LA RATIO DE MOROSIDAD (%)



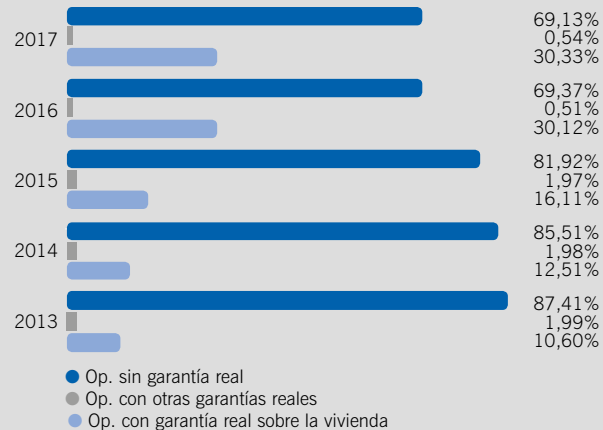
Las **provisiones de la cartera de préstamos y partidas a cobrar** han pasado de 34.151 miles de euros a 29.325 miles de euros, a 31 de diciembre de 2016 y 2017, respectivamente, de acuerdo con los requisitos exigidos por el Banco de España y atendiendo a criterios de máxima prudencia valorativa.

EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS PROVISIONES (EN MILES DE EUROS)

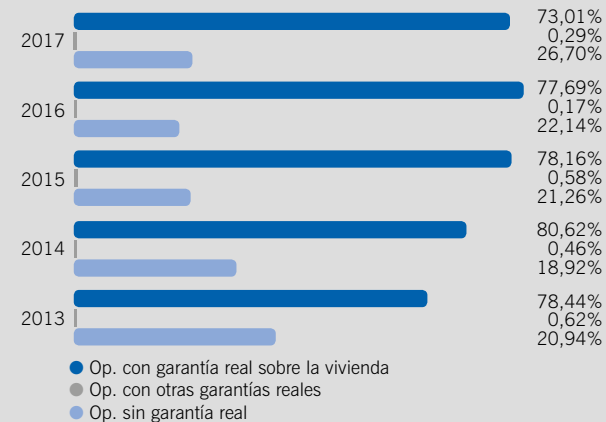


Cabe señalar que el 30,33%, el 42,89% y el 73,01% de las **provisiones genéricas para riesgo normal**, de las **provisiones genéricas para riesgo normal en vigilancia especial** y de las **provisiones específicas para riesgo dudoso**, respectivamente, están cubriendo activos respaldados por garantía hipotecaria.

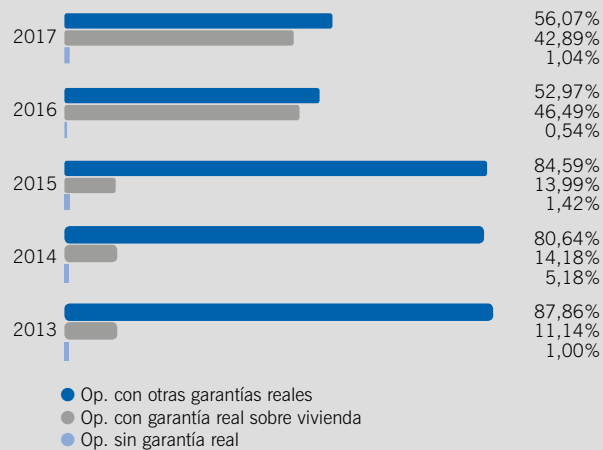
EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA PROVISIÓN GENÉRICA PARA RIESGO NORMAL (%)



EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA PROVISIÓN ESPECÍFICA PARA RIESGO DUDOSO (%)

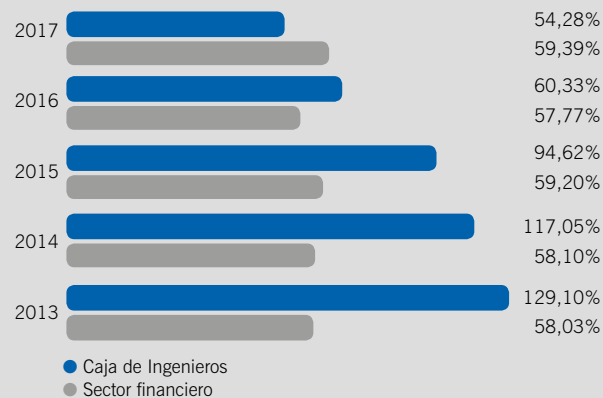


EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA PROVISIÓN GENÉRICA PARA RIESGO NORMAL EN VIGILANCIA ESPECIAL (%)



La estricta política en la concesión de crédito adoptada por la Entidad, que permite mantener la morosidad en niveles bajos, combinada con la aplicación de criterios de máxima prudencia valorativa en la determinación de las necesidades de cobertura del riesgo de crédito, se traduce en una [ratio de cobertura](#) del crédito dudoso del 54,28% a 31 de diciembre de 2017.

EVOLUCIÓN DE LA RATIO DE COBERTURA (%)



Los [activos adjudicados](#), que corresponden a activos recibidos por la Entidad en pago de deudas, se han situado en 1.740 miles de euros a 31 de diciembre de 2017, frente a los 1.223 miles de euros del cierre del ejercicio anterior. Asimismo, el volumen de dicha cartera, a 31 de diciembre de 2017, representa el 0,06% del activo total. Cabe señalar que la gestión de los activos adjudicados la realiza la propia Entidad.

La [titulización hipotecaria](#) es el proceso mediante el cual una entidad financiera cede los derechos de crédito hipotecario que posee en el activo de su balance, transformándolos en activos financieros negociables en mercados organizados. Es, por lo tanto, un instrumento de financiación por el cual se utilizan derechos de

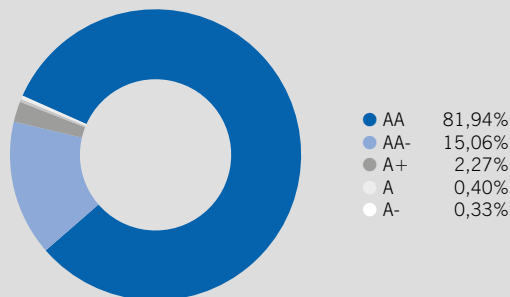
crédito ilíquidos como elemento colateral para convertirse en activos financieros líquidos negociables.

Caja de Ingenieros ha participado en cinco programas de titulización hipotecaria multicedentes, de los cuales, actualmente, tres continúan vigentes con un importe pendiente de amortizar, a 31 de diciembre de 2017, de 37.820 miles de euros, frente a un importe inicial de 241 millones de euros.

Adicionalmente, la Entidad ha realizado, como cedente única, dos programas de titulización de activos hipotecarios, el fondo Caja Ingenieros TDA 1, Fondo de Titulización de Activos, y el fondo Caja Ingenieros AyT 2, Fondo de Titulización de Activos, por un importe inicial de 270 millones y 450 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2017, el importe pendiente de amortización, agregado para ambas titulizaciones, es de 441.089 miles de euros.

A continuación, se incluye la distribución por calificación crediticia de los bonos emitidos¹ por los cinco programas de titulización de activos, previamente comentados, que la Entidad mantiene en cartera, a 31 de diciembre de 2017, por un importe total de 476.819 miles de euros.

¹ El *rating* asignado siguiendo los criterios establecidos en la CRR, en caso de disponer de dos evaluaciones crediticias de diferentes agencias de *rating*, se corresponde con la menor de las calificaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LOS BONOS POR CALIFICACIÓN CREDITICIA (%)

Véase el apartado 7. *Gestión del riesgo* del presente informe, en el que se realiza un exhaustivo análisis de los diferentes riesgos asumidos por el Grupo.

8.1.2. Pasivo y otros recursos gestionados*Volumen de negocio*

El **volumen de negocio bancario**, definido a nivel de gestión como la suma de los recursos de terceros gestionados y el crédito a la clientela bruto, ha ascendido a 5.750.361 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017, frente a los 5.456.385 miles de euros a 31 de diciembre de 2016, lo que supone un aumento de 293.976 miles de euros (5,39%, en términos relativos).

A continuación, se detalla la distribución del volumen de negocio:

en miles de euros	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Crédito a la clientela bruto	1.611.341	1.551.626	59.715	3,85%
Recursos gestionados del pasivo	2.377.618	2.310.152	67.466	2,92%
Recursos gestionados fuera de balance	1.761.402	1.594.607	166.795	10,46%
Total volumen de negocio	5.750.361	5.456.385	293.976	5,39%

VOLUMEN DE NEGOCIO (EN MILES DE EUROS)*Recursos gestionados*

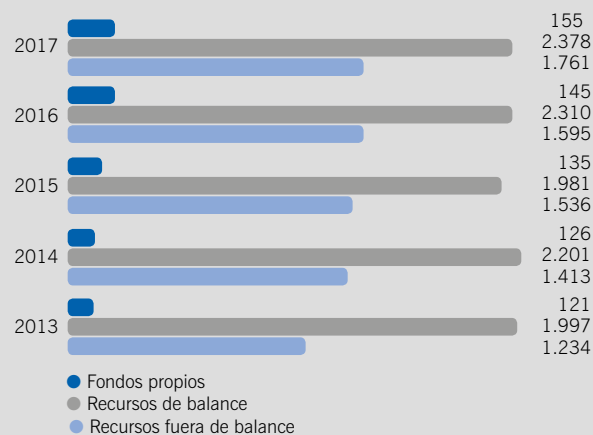
El total de **recursos de terceros gestionados y fondos propios** se ha situado, a 31 de diciembre de 2017, en 4.293.572 miles de euros, frente a los 4.049.988 miles de euros de 31 de diciembre de 2016, lo que representa un aumento de 243.584 miles de euros (6,01%, en términos relativos).

A continuación, se detalla la distribución de los recursos gestionados:

en miles de euros	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Fondos propios	154.552	145.229	9.323	6,42%
Recursos gestionados del pasivo	2.377.618	2.310.152	67.466	2,92%
Recursos gestionados fuera de balance	1.761.402	1.594.607	166.795	10,46%
Total Recursos de terceros gestionados y fondos propios	4.293.572	4.049.988	243.584	6,01%
De los que: Total Recursos gestionados de clientes	3.796.077	3.709.753	86.324	2,33%

Adicionalmente, a continuación, se presenta su evolución en los últimos cinco ejercicios según su clasificación:

RECURSOS TOTALES GESTIONADOS (EN MILLONES DE EUROS)



Recursos gestionados del pasivo

Los **recursos gestionados del pasivo** se han situado, a 31 de diciembre de 2017, en 2.377.618 miles de euros, en comparación con los 2.310.152 miles de euros de 31 de diciembre de 2016, lo que supone un incremento de 67.466 miles de euros (2,92%, en términos relativos).

Los **depósitos de la clientela** han incrementado en 49.608 miles de euros (2,25%, en términos relativos), situándose, a 31 de diciembre de 2017, en 2.252.329 miles de euros, frente a 2.202.721 miles de euros del cierre del ejercicio 2016.

La composición de los depósitos de la clientela, atendiendo a su naturaleza, presenta la siguiente distribución:

en miles de euros	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Depósitos a la vista	1.409.462	1.233.239	176.223	14,29%
Depósitos a plazo	575.429	786.208	-210.779	-26,81%
Cesiones temporales de activos	266.829	181.696	85.133	46,85%
Ajustes por valoración	609	1.578	-969	-61,41%
Total depósitos de clientes	2.252.329	2.202.721	49.608	2,25%

La **financiación del Banco Central Europeo** se ha situado en 100 millones de euros a 31 de diciembre de 2017 respecto a los 70 millones de euros del ejercicio anterior, lo que representa un incremento de 30 millones de euros (42,86%, en términos relativos). Dicha financiación corresponde, en su totalidad, a la liquidez obtenida a través del programa de financiación a largo plazo del BCE (TLTRO II), que se está trasladando íntegramente a los socios a través de la concesión de crédito.

Finalmente, cabe destacar que el Grupo ha mantenido una **ratio de liquidez estructural** del 128,76%, al cierre del ejercicio 2017, más de 40 puntos por encima de la media del sector financiero, un aspecto que manifiesta su excelente posición de liquidez y que le permite hacer frente a cambios del entorno financiero, así como a episodios de estrés en los mercados financieros. A su vez, esta óptima situación de liquidez le permite disponer de una amplia oferta de financiación para los socios y la economía (véase el apartado 7.7. *Gestión del riesgo – Riesgo estructural de liquidez* del presente informe).

Recursos gestionados de fuera de balance

Los **recursos gestionados de fuera de balance** han ascendido a 1.761.402 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017, en comparación con los 1.594.607 miles de euros de 31 de diciembre de 2016, lo que supone un incremento del 10,46%, en términos relativos.

La estrategia adoptada por el Grupo es proporcionar una amplia oferta de servicios de inversión a los socios, cuyo tratamiento fiscal es más favorable que el de los productos de ahorro tradicionales, en un entorno financiero de tipos de interés extraordinariamente reducidos.

A continuación, se detalla la distribución de los recursos gestionados de fuera de balance:

en miles de euros	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Fondos de inversión	880.528	765.072	115.456	15,09%
Fondos de inversión internos	597.193	572.720	24.473	4,27%
Fondos de inversión externos	283.335	192.352	90.983	47,30%
Seguros	412.273	376.539	35.734	9,49%
Fondos de pensiones internos	218.263	198.760	19.503	9,81%
Plan de previsión asegurado	90.964	91.405	(441)	(0,48%)
Plan individual de ahorro sistemático	52.797	46.895	5.902	12,59%
Rentas vitalicias	7.831	6.267	1.564	24,96%
Sialp	26.882	16.990	9.892	58,22%
Unit linked	5.985	6.351	(366)	(5,76%)
Fondos de pensiones externos	9.551	9.871	(320)	(3,24%)
Valores	468.601	452.996	15.605	3,44%
Renta variable	384.181	342.511	41.670	12,17%
Renta fija	84.420	110.485	(26.065)	(23,59%)
Total recursos gestionados de fuera de balance	1.761.402	1.594.607	166.795	10,46%

El patrimonio de los [fondos de inversión](#) gestionado por Caja de Ingenieros Gestión y el patrimonio de los fondos de inversión externos comercializados por el Grupo [que forman parte de los recursos gestionados de fuera de balance](#), en su conjunto, se han situado, a cierre del ejercicio 2017, en 880.528 miles de euros, lo que representa un incremento del 15,09%, en términos relativos, como resultado, básicamente, de nuevas aportaciones por parte de los socios.

El patrimonio total de los fondos de inversión gestionado por Caja de Ingenieros Gestión, a 31 de diciembre de 2017, ha ascendido a 608.464 miles de euros, frente a los 590.056 miles de euros del ejercicio anterior, lo que representa un aumento del 3,12%, en términos relativos.

A continuación, se indica la distribución de los fondos de inversión gestionados por Caja de Ingenieros Gestión por tipología de fondo:

en miles de euros	2017	2016	Variación
FI de Renta Fija	123.273	99.246	24,21%
FI de Renta Variable	215.184	160.187	34,33%
FI de RF Mixta	126.573	115.772	9,33%
FI de RV Mixta	25.515	27.694	-7,87%
FI Garantizado	46.824	151.250	-69,04%
Otros fondos	71.095	35.907	98,00%
Total Fondos de inversión	608.464	590.056	3,12%

El número total de cuentas de partícipes de los fondos de inversión gestionados se ha situado en 30.517 y 28.049 cuentas, a 31 de diciembre de 2017 y 2016, respectivamente, lo que representa un incremento del 8,80%.

A continuación, se muestra la evolución de los fondos de inversión comercializados por el Grupo en los últimos cinco ejercicios:

EVOLUCIÓN DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN COMERCIALIZADOS (EN MILES DE EUROS)



El [Servicio de Gestión Discrecional de Carteras](#) de Caja de Ingenieros ha cerrado el ejercicio 2017 con un patrimonio gestionado de 211.092 miles de euros, lo que representa un incremento del 47,05% respecto al cierre del ejercicio anterior. Este servicio de inversión ofrece una respuesta inmediata y dinámica de gestión en función de la sucesión de hechos que se producen en los mercados financieros.

La previsión social complementaria, correspondiente a los derechos consolidados de los [fondos de pensiones](#) y a la provisión matemática del [plan de previsión asegurado](#), gestionada por la filial Caja de Ingenieros Vida, se ha situado, a 31 de diciembre de 2017, en 309.227 miles de euros, frente a los 290.165 miles de euros de 31 de diciembre de 2016, lo que supone un incremento del 6,57%.

A continuación, se muestra la evolución de los fondos de pensiones y del plan de previsión asegurado en los últimos cinco ejercicios:

EVOLUCIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES Y PLAN DE PREVISIÓN ASEGURADO (EN MILES DE EUROS)



La distribución por tipología de los fondos de pensiones y del plan de previsión asegurado, ambos gestionados por Caja de Ingenieros Vida, es la siguiente:

en miles de euros	2017	2016	Variación
Empleo	9.108	5.723	59,15%
FP de Renta Fija	13.146	15.420	-14,75%
FP de Renta Variable	76.525	61.871	23,68%
FP de RF Mixta	57.858	54.804	5,57%
FP de RV Mixta	56.946	55.679	2,28%
FP Garantizado	4.680	5.263	-11,08%
PPA	90.964	91.405	-0,48%
Total Fondos de pensiones y PPA	309.227	290.165	6,57%

Adicionalmente, el número total de cuentas de partícipes de los fondos de pensiones se ha situado en 12.838 y 12.106 cuentas, a 31 de diciembre de 2017 y 2016, respectivamente, lo que ha supuesto un incremento del 6,05%.

Véase el apartado 6.2.3. *Nosotros - Servicios a los socios - Servicios Personalizados* del presente informe, en el que se amplía la información relativa a los productos gestionados por el Grupo.

8.1.3. Fondos propios

Los **fondos propios** del Grupo, a 31 de diciembre de 2017, se han situado en 166.805 miles de euros, frente a los 157.255 miles de euros del cierre del ejercicio anterior.

EVOLUCIÓN DE LOS FONDOS PROPIOS (EN MILES DE EUROS)



El **capital social**, a 31 de diciembre de 2017, ha ascendido a 72.613 miles de euros, correspondientes a 756.385 títulos de Caja de Ingenieros distribuidos entre 22.390 socios con aportaciones al capital de Caja de Ingenieros.

EVOLUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL (EN MILES DE EUROS)



A 31 de diciembre de 2017, las entidades dependientes del Grupo Caja de Ingenieros han mantenido 44.346 títulos cooperativos por un valor nominal de 4.257 miles de euros, lo que supone un 5,86% del total del capital de la Entidad.

Caja de Ingenieros, como cooperativa de crédito, mantiene una estructura de capital muy atomizada, que cumple en todo momento con los límites marcados en los Estatutos, de forma que ningún socio mantiene títulos cooperativos por un importe superior al 2,50% del capital social, en el caso de personas físicas, o al 10,00%, en el caso de personas jurídicas.

Las participaciones más significativas en el capital social de la Entidad, por parte de personas jurídicas, corresponden a la Fundación Privada de la Caja de Ingenieros y a Consumidores y Usuarios de los Ingenieros, S. Coop. C. Ltda., con el 4,53% y el 1,02%, respectivamente, a 31 de diciembre de 2017. Por lo que se refiere a las participaciones por parte de personas físicas, el elevado grado de atomización de socios de la Entidad comporta que la participación individual más elevada ascienda, a 31 de diciembre de 2017, únicamente al 2,50%.

La **base social** del Grupo Caja de Ingenieros ha aumentado en 17.815 socios durante el ejercicio 2017, alcanzando un total de 160.412 a 31 de diciembre de 2017. A continuación, se muestra la evolución de la base social en los últimos cinco ejercicios:

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS



El 92,70% de los socios del Grupo son personas físicas y el 7,30% son personas jurídicas, situándose la cifra de socios, en cuanto a personas físicas y jurídicas, en 148.701 y 11.711, respectivamente, a 31 de diciembre de 2017.

Las **reservas** del Grupo se han situado, a 31 de diciembre de 2017, en 86.196 miles de euros, una cifra que supone un aumento del 9,55% respecto al ejercicio anterior. Las reservas suponen el 51,67% de los fondos propios.

EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS (EN MILES DE EUROS)



EVOLUCIÓN DEL RESULTADO CONSOLIDADO (EN MILES DE EUROS)



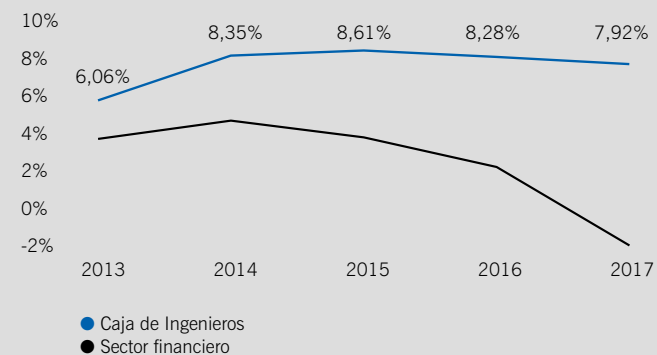
8.2 Resultados

8.2.1. Resultado consolidado

El **resultado del ejercicio del Grupo**, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en 12.240 miles de euros, lo que representa un incremento del 1,82% respecto a los 12.021 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2016.

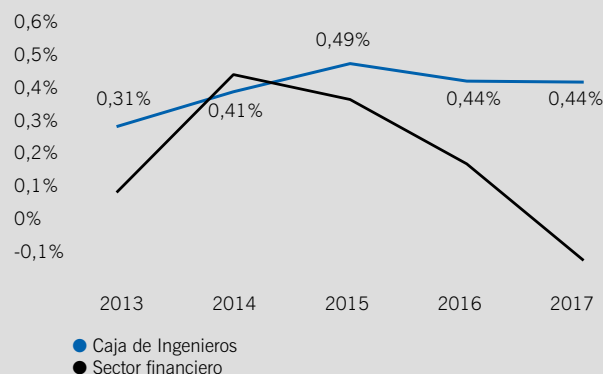
En términos de rentabilidad, la **rentabilidad sobre recursos propios (ROE)** se ha situado, al cierre del ejercicio 2017, en el 7,92%, frente al 8,28% alcanzado a 31 de diciembre de 2016. Esta ligera disminución refleja el crecimiento orgánico de los fondos propios que, por su parte, ha permitido potenciar la fortaleza financiera del Grupo.

EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD SOBRE RECURSOS PROPIOS (ROE)



Asimismo, la **rentabilidad sobre activos (ROA)** se ha situado en el 0,44%, a 31 de diciembre de 2017, manteniéndose en el mismo nivel del ejercicio anterior.

EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA)



El **margen de intereses** se ha situado, en el ejercicio 2017, en 37.147 miles de euros, registrando un aumento de 766 miles de euros (2,11%, en términos relativos) respecto al ejercicio 2016. Este aumento se debe, básicamente, a la prolongada bajada de los tipos de interés, que ha continuado condicionando la reducción del coste de financiación y, a la vez, la canalización de parte de los depósitos a plazo a depósitos a la vista y a otros productos financieros de fuera de balance con mayor rentabilidad. Por su parte, el volumen de ingresos también se ha reducido, a consecuencia de la menor rentabilidad de las posiciones renovadas de renta fija y del descenso de la rentabilidad de la cartera de inversión crediticia, en este contexto de tipos de interés persistentemente bajos, en el que el euríbor a 12 meses ha registrado valores negativos (-0,186%, en diciembre de 2017).

EVOLUCIÓN DEL MARGEN DE INTERÉS (EN MILES DE EUROS)



El **neto entre ingresos y gastos por comisiones** en el ejercicio 2017 se ha situado en 23.738 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017, respecto a los 20.462 miles de euros registrados en diciembre de 2016, lo que representa un aumento de 3.276 miles de euros (16,01%, en términos relativos).

Concretamente, los **ingresos por comisiones** han pasado de 22.602 miles de euros a 25.869 miles de euros en los ejercicios 2016 y 2017, respectivamente, lo que representa un incremento del 14,45% (3.267 miles de euros, en términos absolutos), resultado, básicamente, de la subida del volumen de comisiones percibidas por la gestión de productos correspondientes al negocio de gestión de activos, en particular, de los fondos de inversión y de la gestión discrecional de carteras, y del negocio asegurador.

El **resultado neto de operaciones financieras** ha ascendido a 3.587 miles de euros al cierre del ejercicio 2017, resultado, básicamente, de la materialización de parte de plusvalías latentes de la cartera de activos financieros disponibles para la venta, aprovechando la coyuntura de los mercados.

Como resultado de las diferentes magnitudes expuestas, el **margen bruto**, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en 63.035 miles de euros, frente a los 57.275 miles de euros con los que cerró el ejercicio 2016, lo que representa un incremento del 10,06%. Cabe señalar que el margen de intereses y las comisiones netas representan el 96,59% del margen bruto al cierre del ejercicio 2017.

El **resultado de la actividad de explotación** ha aumentado 841 miles de euros, en términos absolutos (6,68%, en términos relativos), pasando de 12.598 miles de euros a 13.439 miles de euros, a 31 de diciembre de 2016 y 2017, respectivamente.

EVOLUCIÓN DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN (EN MILES DE EUROS)



A efectos comparativos, se han ajustado los resultados de la actividad de explotación correspondientes a los ejercicios anteriores al 2016, según los requerimientos establecidos en los nuevos estados FINREP:

Los **gastos de explotación** (gastos de administración y amortizaciones) han incrementado en un 4,46% respecto al ejercicio anterior como resultado del proceso de crecimiento orgánico en el que se encuentra inmerso el Grupo. Por su parte, los otros gastos de administración, en línea con el objetivo clave del Grupo de contención y racionalización del gasto, se han mantenido estables, con un ligero

incremento del 0,80% respecto al ejercicio anterior, lo que ha permitido situar la **ratio de eficiencia** en el 70,79% (frente al 76,25% del ejercicio anterior).

8.2.2. Resultados individuales de las entidades del Grupo

A continuación, se muestra la evolución de los resultados de **Caja de Ingenieros** y de las **filiales** del Grupo, así como de la entidad asociada Norbolsa, entidad en la que Caja de Ingenieros mantiene una participación del 10% con el objetivo de potenciar los servicios prestados actualmente a los socios en el ámbito de los mercados de valores, línea de negocio estratégica del Grupo:

RESULTADOS DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Caixa de Crèdit dels Enginyers - Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito	9.816	10.087	(271)	(2,69%)
Caja Ingenieros Gestió, SGIIC, SAU	442	241	201	83,40%
Caixa Enginyers Vida - Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU	1.340	1.163	177	15,22%
Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU	598	589	9	1,53%
Consumidors i Usuaris dels Enginyers, S. Coop. C. Ltda.	31	27	4	14,81%
Fundació Privada de la Caixa d'Enginyers - Fundación Privada de la Caja de Ingenieros	(172)	515	(687)	(133,40%)
RESULTADOS DE LAS ENTIDADES ASOCIADAS	2017	2016	Variación (abs)	Variación (%)
Norbolsa SV, S.A.	1.615	945	670	70,90%

(cifras económicas en miles de euros)

(*) Caja de Ingenieros mantiene una participación en Norbolsa, SV, SA del 10%.

En el ejercicio 2017, el resultado de la [Fundación Privada de la Caja de Ingenieros](#) se ha situado en -172 miles de euros, debido básicamente a que, en dicho ejercicio, la Fundación ha aplicado, a ayudas para la promoción de la actividad educativa y cultural, los excedentes del ejercicio anterior pendientes de aplicar, derivados del donativo extraordinario de 500 miles de euros recibido de Caja de Ingenieros a finales del ejercicio 2016, en el marco del programa de actividades previstas para la celebración del 50 aniversario de Caja de Ingenieros.

8.2.3. Remuneración a los órganos de gobierno

Todas las remuneraciones percibidas por el Consejo Rector y las comisiones delegadas de la Entidad y por los Consejos de Administración de las filiales del Grupo corresponden al reintegro de los gastos que les origina el desempeño de su función, así como a dietas por asistencia a reuniones. Los órganos de gobierno no perciben ninguna otra remuneración por el desarrollo de sus funciones como miembros de los mencionados consejos y comisiones.

Las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector y de los Consejos de Administración de las filiales han ascendido a 332 miles de euros, lo que representa un incremento del 25,76% respecto a los 264 miles de euros con los que cerró el ejercicio anterior.

El Grupo no tiene obligaciones contraídas en materia de pensiones o pagos de primas de seguros de vida con los miembros de los mencionados órganos de gobierno.

8.2.4. Propuesta de distribución de resultados

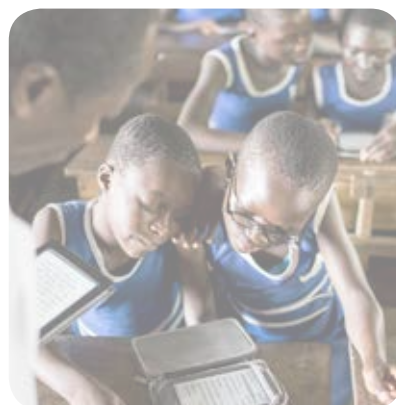
El resultado de Caja de Ingenieros, a 31 de diciembre de 2017, se ha situado en 9.816 miles de euros.

A continuación, se detalla la propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2017, que el Consejo Rector de la Entidad somete a la aprobación de la Asamblea General de Socios:

Distribución del resultado	2017
Intereses a pagar a los socios por aportaciones al capital	2.873
A reserva obligatoria	3.857
A reserva voluntaria	3.086
	9.816

(cifras económicas en miles de euros)

El reparto de los 2.873 miles de euros en concepto de intereses a pagar a los socios por aportaciones al capital supone la aplicación de un tipo de interés nominal del 4,00%.



09

50 ANIVERSARIO

Caja de Ingenieros ha celebrado en 2017 sus 50 años de historia. Una historia que comienza por iniciativa de un grupo de ingenieros que constituye una sociedad con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de su colectivo a través de servicios financieros y aseguradores globales.

Después de cinco décadas, la Entidad se ha consolidado como un referente en el ámbito de las cooperativas de crédito en el mercado europeo, manteniendo su fidelidad a un modelo de banca responsable y siempre próxima a sus socios.

Para compartir este momento histórico con todos los socios y profesionales, Caja de Ingenieros organizó durante 2017 diferentes acciones conmemorativas e informativas que se recogieron en una web específicamente diseñada para dar cobertura al evento. La página contaba con materiales divulgativos como una línea del tiempo en la que se resumía la historia de Caja de Ingenieros desde sus orígenes hasta la actualidad a través de sus hitos más relevantes, así como un espacio que recogía las principales noticias publicadas por la prensa.

Asimismo, se editó un video inspirado en nuestros valores y en la filosofía que nos han llevado hoy a ocupar un relevante papel en el sector.

Els Amics de les Arts, en el Palau de la Música

Caja de Ingenieros quiere estar cerca de las nuevas generaciones de profesionales. Por esta razón, con motivo del 50 aniversario de la Entidad, el 28 de junio se organizó un concierto del grupo de pop catalán Els Amics de les Arts en el Palau de la Música, uno de los edificios modernistas más emblemático de Barcelona.



1. Carta del Presidente
2. Carta del Director General
3. Principales indicadores
4. Entorno y regulación
5. Estrategia
6. Nosotros
7. Gestión del riesgo
8. Informe financiero
9. 50 Aniversario

Comité Ejecutivo de la EACB

El mismo marco emblemático de la capital catalana, el Palau de la Música, los días 15 y 16 de junio acogió el encuentro que se llevó a cabo entre la Asociación Europea de Banca Cooperativa (EACB) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

Por primera vez en su historia, la EACB celebraba su Comité Ejecutivo en Barcelona, una reunión periódica que permite abordar los avances en las actuaciones de interés común, en materia regulatoria y supervisora, en el sector de las cooperativas de crédito que forman parte de la Asociación.

Además, durante las jornadas que reúnen a la banca cooperativa de toda Europa, Japón y Canadá, se abordaron los retos de futuro del sector financiero y cooperativo a través de distintos foros, reuniones y workshops.

Un concierto *De película* en L'Auditori

Caja de Ingenieros organizó, el 20 de noviembre, en L'Auditori de Barcelona el concierto *De película*. Más de 2.000 socios de la Entidad pudieron disfrutar, de la mano de la Orquesta Sinfónica del Vallés, de un concierto dedicado a las bandas sonoras más emblemáticas de la historia del cine con la participación de los dobladores de sus protagonistas.



Acción 50

La acción social que lleva a cabo la Fundación Caja de Ingenieros también tuvo su peso específico en este año de celebraciones. Para conmemorar el aniversario de la Entidad, la Fundación organizó el Concurso “Acción 50” que permitía a los socios elegir, a través de una votación on-line, el proyecto al que se le iba a entregar una aportación extraordinaria para darle un nuevo impulso.

Los socios eligieron los proyectos entre las tres líneas de actuación de la Fundación (formación, reinserción laboral y sostenibilidad) y se sorteó entre todos los participantes en la votación un viaje a Mozambique para conocer, de primera mano, los proyectos que lleva a cabo la ONG Ingeniería sin Fronteras.

En total, participaron más de 8.000 socios y los proyectos ganadores fueron “Arroz que ilumina”, de la ONG ONGAWA Ingeniería para el Desarrollo Humano, y “Oso pardo y bosques maduros: preservando las joyas de los Pirineos”, de la también ONG Associació Sèlvans.

Hoy en día, Caja de Ingenieros mantiene la misma vocación de prestar servicios que cuando se fundó, pero a un amplio conjunto de colectivos profesionales y, por supuesto, a la sociedad, dando respuesta a las necesidades que surgen y priorizando la responsabilidad por encima del lucro y siempre con una visión sostenible en todas nuestras acciones.





móvil

tableta

pc

Acceda al informe completo en

<https://www.caja-ingenieros.es/es/web/portal/informacion-economica-financiera>

Edición

Caja de Ingenieros

Diseño

gosban reporting

