Caixa d'Enginyers IMPULSA 2019

Un nou pla per seguir creixent

Caixa d'Enginyers ha consolidat el seu lideratge en satisfacció dels socis, en aconseguir un millor índex de satisfacció i de recomanació del sector, segons la metodologia *Net Promoter Score-NPS* (Índex de Recomanació Net). Aquesta fita és consistent amb un model de banca en què la satisfacció dels socis és el principal eix de desenvolupament i l'epicentre de la gestió de negoci.

Els excel·lents resultats del període 2012-2015 posen en valor l'èxit del model cooperatiu que permet a l'Entitat mantenir el seu creixement, al mateix temps que reforçar la seva solidesa financera, fins i tot davant del complicat context de crisi financera.

L'acompliment del Pla Estratègic 2012-2015, en el qual s'han assolit els objectius financers i de satisfacció dels socis, que mantenen el model de creixement orgànic i sostingut, reforça la nostra posició de referència dins de la banca cooperativa.

"Els socis sempre han estat la raó de ser de Caixa d'Enginyers", afirma el President Josep Oriol Sala, *"i és per això que el nostre indicador de satisfacció ha de seguir sent el motor que mou el futur de la nostra Entitat"*.

L'estratègia integral de Caixa d'Enginyers per continuar amb una posició sòlida en el sector financer centra ara els esforços en el creixement sostenible, l'augment del nombre de socis i la creació de nous productes i serveis, així com en el desenvolupament de nous canals innovadors. Per aquesta raó, Caixa d'Enginyers ha dissenyat el nou Pla Estratègic 2016-2019, nomenat IMPULSA 2019.

Aquest nou full de ruta és el resultat d'una anàlisi sobre l'entorn econòmic i financer, prestant una atenció especial a les tendències del sector amb l'objectiu de potenciar les àrees de millora a nivell organitzatiu i de servei al soci.

Tal com va explicar Joan Cavallé, Director General de Caixa d'Enginyers, durant la presentació a tot l'equip professional del Grup, *"IMPULSA 2019 és l'eina que ens ha de permetre transformar la nostra manera de treballar amb el soci aportant més qualitat, personalització i proximitat en el servei. Per això, el creixement professional de l'equip és fonamental, així com l'aposta decidida per les noves tecnologies"*.

IMPULSA 2019 posa èmfasi en la digitalització integral

Si bé l'aposta per la tecnologia ha estat sempre un dels pilars bàsics dins del Grup Caixa d'Enginyers, ara es constitueix com un element clau per potenciar un nivell de servei al soci d'alta qualitat.

Aquesta digitalització és un repte, també, des de l'òptica de la gestió del negoci financer i, per tant, del Grup, ja que un 11% del total del seu personal treballa a les àrees de tecnologia, fet que representa una aposta de futur per transformar no només la relació del soci amb les oficines, sinó també amb els canals digitals, oferint servei de valor.

Tanmateix, la digitalització en l'àmbit de la gestió del negoci fa possible millores en la productivitat i l'eficiència operativa.

Perspectiva financera

Els objectius financers com a full de ruta del nou Pla IMPULSA 2019 se centren en tres pilars fonamentals: mantenir la solvència i la liquiditat; fer créixer el negoci mitjançant el potencial del Grup financer; i, per últim, incrementar l'eficiència operativa potenciant l'RSC en tots els àmbits d'actuació del Grup.

Objectius financers Pla Estratègic 2016-2019

	2015	2019
CET1	14,49%	>12%
ROE	8,61%	>9%
Eficiència	62,33%	<60%
Volum de negoci	5 MM d'euros	8,3 MM d'euros

Perspectives de la Fundació Caixa d'Enginyers

Un dels principals objectius de la Fundació és donar a conèixer entre els socis les activitats que duu a terme, possibilitant la seva participació amb temps (voluntariat) o amb diners (aportacions i col·laboracions econòmiques).

La Fundació i l'RSC han de ser una peça clau i diferenciadora del Grup Caixa d'Enginyers. El nou Pla Estratègic pretén donar un pas endavant en aquest ferm compromís social augmentant l'import total de projectes fins a 1.000.000 d'euros el 2019.

Amb aquest impuls econòmic, la Fundació Caixa d'Enginyers aconseguirà enfortir les tres línies d'actuació de l'Entitat: programes d'ecologia i sostenibilitat; programes de formació, beques, premis i el món de l'enginyeria; i, per últim, accions de retorn social i reinserció laboral.

Perspectiva per al soci: **el nostre compromís**

El veritable objectiu d'IMPULSA 2019 és assolir l'excel·lència en el servei mitjançant la satisfacció del soci i posant en valor l'RSC del Grup.

Per això, es planteja aconseguir els compromisos següents:

- Índex de recomanació NPS · **57,9** (actual 54,1)
- Satisfacció del soci · **8,55** (actual 8,34)
- Compromís de la Fundació amb la societat · **8,5** (actual 7,63)

CAIXA D'ENGINYERS
IMPULSA
2019