

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENT	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN XIFRES	EL NOSTRE ENTORN	NOSALTRES	GOVERNANÇA, ÈTICA I INTEGRITAT	MODEL COOPERATIU	EL NOSTRE EQUIP	COMPROMÍS AMBIENTAL I SOCIAL	GESTIÓ DEL RISC	INFORMACIÓ FINANCERA	TCFD	PRINCIPIS DE BANCA RESPONSABLE	ANNEXOS

1 Entrevista al president, *Félix Masjuan Teixidó*

Les xifres de l'exercici 2021 han estat molt positives malgrat venir d'un any molt complex. Quines considera que són les fortaleses del model de negoci del Grup?

La nostra principal fortalesa són els nostres socis i sòcies, i és per això que el nostre model de negoci cooperatiu es basa a oferir el millor servei possible a totes les persones que confien en la nostra gestió.

Estem molt satisfets perquè hem aconseguit créixer en socis i en activitat, i això ha estat possible gràcies a una xarxa de distribució molt preparada per absorbir la demanda dels serveis existents, que combina l'assessorament personalitzat a la xarxa d'oficines i l'atenció no presencial mitjançant els canals digitals; a una estructura de back office millorada i orientada a la digitalització de processos, com l'automatització, i a la generació de valor en el negoci; a l'absorció d'un creixement més gran de socis i de negoci per la millora de la productivitat, de l'eficiència operativa i en els processos, de la digitalització i de la gestió de projectes; i, sobretot, gràcies a un equip professional altament qualificat, amb gran experiència i compromès amb la missió, la visió i els valors de la cooperativa de crèdit.

Alhora i durant tots aquests mesos, també hem integrat els canals presencials i no presencials en

un únic model de relació amb els nostres socis i sòcies, i això ha estat possible per l'ampliació de les possibilitats de contractació i informació a través de la banca online, banca mobile, banca telefònica i whatsapp, com també en format mixt a través dels Gerents Agile, el model de gestió de la relació amb els socis i sòcies que ofereix una atenció i assessorament personalitzat combinant-hi les eines digitals i l'atenció presencial.

És clar que el conflicte a Ucraïna ha desestabilitzat l'economia, la política i la societat. Quins creu que seran, a llarg termini, els efectes en les economies i en l'ordre mundial?

Estem davant d'un moment en què, després de tants dies des de l'inici de la invasió russa a Ucraïna, són evidents els efectes que ha provocat en l'economia, en la societat i també en la política. Això obre davant nostre un escenari de futur incert, però amb perspectives de canvi perquè l'ordre internacional que coneixem està canviant.

Ja estem experimentant un canvi de paradigma del model econòmic actual. Hi ha una lògica inevitable i evident de multipolaritat: els Estats Units ja no dominen el món, sinó que països com la Xina, entre d'altres, estan augmentant la seva influència, cosa que ens portaria a l'establiment



La nostra principal fortalesa són els nostres socis i sòcies, i és per això que el nostre model de negoci cooperatiu es basa a oferir el millor servei possible a totes les persones que confien en la nostra gestió.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENT	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN XIFRES	EL NOSTRE ENTORN	NOSALTRES	GOVERNANÇA, ÈTICA I INTEGRITAT	MODEL COOPERATIU	EL NOSTRE EQUIP	COMPROMÍS AMBIENTAL I SOCIAL	GESTIÓ DEL RISC	INFORMACIÓ FINANCERA	TCFD	PRINCIPIS DE BANCA RESPONSABLE	ANNEXOS

de noves normes i d'un nou ordre interconnectat i interdependent, que, de fet, ja s'està començant a configurar. Cap país no és totalment independent, sinó que allò que passi en un país afecta l'estabilitat política, econòmica i social de tot el món. Davant aquest escenari que se'ns planteja, hauríem de ser capaços de gestar aquest nou ordre de manera més inclusiva, participativa i legítima.

El 2021, l'esforç creditici ha estat superior al de 2020 en els projectes de socis i sòcies. És aquest un dels valors afegits que aporta l'Entitat a socis i sòcies?

Sens dubte, hem volgut estar al costat dels nostres socis i sòcies en un any de transició tan complicat com el que acabem de tancar. Un dels nostres objectius ha estat enfocar l'esforç creditici a donar suport als projectes dels nostres socis i sòcies amb l'increment de la concessió creditícia i amb el reforç de l'activitat orientada a les empreses. D'aquesta manera, hem donat continuïtat a l'estratègia corporativa de diversificació de les activitats del Grup.

El fet que hi hagi unes condicions financeres molt laxes pels tipus d'interès negatius ha continuat afavorint la demanda de crèdit, especialment del crèdit hipotecari, que ha crescut a Caixa d'Enginyers un 24 % respecte a l'exercici 2020. D'altra banda, tot i que el 2021 s'han aprovat els fons europeus per a la recuperació econòmica Next Generation, no ha estat fins a l'últim trimestre de l'any quan han començat a dur-se a terme les primeres convocatòries d'admissió de sol·licituds.

En definitiva, la nova concessió creditícia el 2021 ha superat els 600 milions d'euros, un 11 % més que a l'exercici anterior.

La naturalesa de la banca cooperativa posa els socis i les sòcies de l'Entitat en el centre de l'activitat. Quins són els pilars de la comunicació en els quals se sustenta el Grup a l'hora de comunicar-s'hi?

L'objectiu de Caixa d'Enginyers és estar al costat dels nostres socis i sòcies, escoltant les seves necessitats per dissenyar els millors serveis i productes a l'altura de les seves expectatives. Per la nostra naturalesa cooperativa, el nostre model de relació és molt proper i personalitzat. L'evolució d'aquesta relació ha passat, per descomptat, per una digitalització creixent, però el nostre repte és no perdre mai la nostra proximitat, transparència i atenció personalitzada. Durant aquest 2021, hem mantingut aquesta dualitat d'estar a prop dels socis utilitzant eines digitals i presencials i adaptant-nos a les preferències del nostre col·lectiu.

La transparència en la informació i comercialització dels nostres productes i serveis és un dels elements clau en la comunicació amb els nostres socis i sòcies. En aquest sentit, posem a la seva disposició un catàleg de productes classificats segons la seva naturalesa, els seus riscos inherents i la seva complexitat. L'objectiu és proporcionar informació transparent que permeti assolir un coneixement adequat de la contractació de productes o serveis. Totes les propostes d'inversió es fan d'acord amb el perfil del soci i el risc associat, amb la finalitat de proporcionar als socis prou informació perquè

La transparència en la informació i comercialització dels nostres productes i serveis és un dels elements clau en la comunicació amb els nostres socis i sòcies.

escullin el producte d'inversió que respongui a les seves necessitats i expectatives.

Així mateix, l'equip de l'Entitat ofereix una atenció personalitzada i adaptada a les necessitats de cadascuna de les persones que requereixen els serveis del Grup Caixa d'Enginyers, així com un assessorament amb l'objectiu de facilitar tota la informació necessària en tot moment perquè facin una gestió eficient dels seus recursos financers i un ús apropiat dels serveis que ofereix l'Entitat.

Quins són els canals de comunicació que millor valoren els socis i sòcies?

El model de relació amb els nostres socis i sòcies es basa en els principis de proximitat, transparència i integritat. Aquests principis es tradueixen, en el dia a dia, en una comunicació fluida i multicanal, que ens permet estar prop d'un públic ampli i divers, escoltant i responent de manera ràpida i àgil. Els canals tradicionals guanyen rellevància en tenir espais d'assessorament, per això mantenim la nostra aposta de reforçar la interacció que aporta valor al servei que oferim als nostres socis i sòcies.

Actualment, els nostres socis i sòcies poden relacionar-se amb l'Entitat a través de diferents vies: presencialment a través de les nostres 32 oficines, per telèfon (BancaTELEFÒNICA), enviant un missatge al nostre canal de WhatsApp o

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENT	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN XIFRES	EL NOSTRE ENTORN	NOSALTRES	GOVERNANÇA, ÈTICA I INTEGRITAT	MODEL COOPERATIU	EL NOSTRE EQUIP	COMPROMÍS AMBIENTAL I SOCIAL	GESTIÓ DEL RISC	INFORMACIÓ FINANCERA	TCFD	PRINCIPIS DE BANCA RESPONSABLE	ANNEXOS

connectant-se a la seva BancaONLINE. De tota manera, cal destacar que el 2021 s'ha mantingut la tendència de creixement en l'ús dels canals digitals i s'ha consolidat el model d'atenció multicanal actual.

El desenvolupament dels aspectes ASG en l'àmbit bancari suposa també la seva incorporació en la gestió de riscos de l'Entitat. A través de quins mecanismes o associacions internacionals està treballant Caixa d'Enginyers aquest punt?

El Grup Caixa d'Enginyers està adherit a diferents xarxes i organitzacions de referència en sostenibilitat, com ara UNEP FI, PRI, el Pacte Mundial, Climate Action o Spainsif, entre d'altres. El 2021, Caixa d'Enginyers i Caixa Enginyers Gestió s'han sumat a les prop de 600 entitats financeres i d'inversió que s'han adherit al "2021 Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis", una declaració a través de la qual els signants demanen als governs que implementin polítiques que ajudin a abordar la crisi climàtica. Per la seva banda, Caixa Enginyers Vida s'ha adherit als Principles for Sustainable Insurance. Amb aquesta aliança, el Grup ja forma part de les tres iniciatives principals del sector financer que promouen les Nacions Unides per fer que el sector sigui el motor per mitigar i contribuir a assolir els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París. Així mateix, ens hem unit a la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge, fet que ens converteix en la primera entitat bancària i la primera gestora d'Espanya a unir-se a aquesta iniciativa que busca frenar el consum de tabac des del sector financer.

La Fundació Caixa d'Enginyers continua sent un referent en el desenvolupament de l'acció social que desplega l'Entitat. El 2021, ha desenvolupat un 24 % més de projectes i aliances, i el nombre de beneficiaris de beques, premis i formació ha augmentat fins a un 164 % més sobre 2021. Quines són les seves línies d'actuació principals? Com es reflecteix aquest compromís social més enllà de les xifres?

La Fundació Caixa d'Enginyers es fonamenta en el nostre ADN cooperatiu i en el nostre compromís amb els socis i amb la societat en general. El 2021, hem intensificat aquest compromís i, per això, des de la Fundació, hem continuat fomentant diferents accions per promoure la sostenibilitat i la protecció del medi ambient; hem impulsat iniciatives per donar suport a la integració laboral i social dels col·lectius vulnerables i/o afectats per l'actual situació econòmica provocada per la pandèmia; i hem continuat impulsant la formació acadèmica, l'enginyeria i la generació de coneixement.

En paral·lel, s'ha destinat el 60 % de la inversió social de la Fundació a beques per a estudis universitaris i premis al talent, principalment en la branca de l'enginyeria i la tecnologia, així com al desenvolupament de projectes propis, que s'ha traduït en més de 70 col·laboracions i projectes d'acció social i més de 1.300 persones s'han beneficiat de les activitats i els projectes en què hem participat.

L'objectiu de la Fundació és generar un impacte positiu en la societat i en el nostre entorn més pròxim.

Cal destacar els premis que impulem des de la Fundació per a la promoció de l'emprenedoria entre els joves, com són el Premi Idees Innovadores, que aquest 2021 ha celebrat la seva quarta edició, en el qual s'han presentat més de 150 idees de negoci, i el Premi Emprenedoria, que en la seva novena edició ha registrat més de 70 startups participants.

A més, la Fundació Caixa d'Enginyers promou les vocacions STEM entre les nenes i nens a través de tallers en els quals, el 2021, han participat 1.043 menors d'entre 6 i 12 anys a través del programa "ENGINY-era". Així mateix, el Grup dona suport i impulsa la presència de les dones en el món de l'enginyeria a través del projecte "Dona i Enginyeria".

En resum, l'objectiu de la Fundació és generar un impacte positiu en la societat i en el nostre entorn més pròxim.