

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENTE	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN CIFRAS	NUESTRO ENTORNO	NOSOTROS	GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD	MODELO COOPERATIVO	NUESTRO EQUIPO	COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL	GESTIÓN DEL RIESGO	INFORMACIÓN FINANCIERA	TCFD	PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE	ANEXOS

1 Entrevista al Presidente, Félix Masjuan Teixidó

Las cifras del ejercicio 2021 han sido muy positivas a pesar de venir de un año muy complejo. ¿Cuáles considera que son las fortalezas del modelo de negocio del Grupo?

Nuestra principal fortaleza son nuestros socios y socias, y es por ello que nuestro modelo de negocio cooperativo se basa en ofrecer el mejor servicio posible a todas las personas que confían en nuestra gestión.

Estamos muy satisfechos porque hemos logrado crecer en socios y en actividad, y eso ha sido posible gracias a una red de distribución muy preparada para absorber la demanda de los servicios existentes, que combina el asesoramiento personalizado en la red de oficinas y la atención no presencial mediante los canales digitales; a una estructura de back office mejorada y orientada a la digitalización de procesos, como la automatización, y a la generación de valor en el negocio; a la absorción de un mayor crecimiento de socios y de negocio por la mejora de la productividad, de la eficiencia operativa y en los procesos, de la digitalización y de la gestión de proyectos; y, sobre todo, gracias a un equipo profesional altamente cualificado, con gran experiencia y comprometido con la misión, la visión y los valores de la cooperativa de crédito.

Al mismo tiempo y durante todos estos meses, también hemos integrado los canales presenciales y no presenciales en un único modelo de relación con nuestros socios y socias, y eso ha sido posible por la ampliación de las posibilidades de contratación e información a través de la banca online, banca mobile, banca telefónica y whatsapp, como también en formato mixto a través de los Gerentes Agile, el modelo de gestión de la relación con los socios y socias que ofrece una atención y asesoramiento personalizado combinando las herramientas digitales y la atención presencial.

Está claro que el conflicto en Ucrania ha desestabilizado la economía, la política y la sociedad. ¿Cuáles cree que serán, a largo plazo, los efectos en las economías y en el orden mundial?

Estamos ante un momento en el que, después de tantos días desde el inicio de la invasión rusa a Ucrania, son evidentes los efectos que ha provocado en la economía, en la sociedad y también en la política. Esto abre ante nosotros un escenario de futuro incierto, pero con perspectivas de cambio porque el orden internacional que conocemos está cambiando.

Ya estamos experimentando un cambio de paradigma del modelo económico actual. Existe



Nuestra principal fortaleza son nuestros socios y socias, y es por ello que nuestro modelo de negocio cooperativo se basa en ofrecer el mejor servicio posible a todas las personas que confían en nuestra gestión.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENTE	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN CIFRAS	NUESTRO ENTORNO	NOSOTROS	GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD	MODELO COOPERATIVO	NUESTRO EQUIPO	COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL	GESTIÓN DEL RIESGO	INFORMACIÓN FINANCIERA	TCFD	PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE	ANEXOS

una inevitable y evidente lógica de multipolaridad: Estados Unidos ya no domina el mundo, sino que países como China, entre otros, están aumentando su influencia, lo que nos llevaría al establecimiento de nuevas normas y de un nuevo orden interconectado e interdependiente, que, de hecho, ya se está empezando a configurar. Ningún país es totalmente independiente, sino que lo que pase en un país, afecta a la estabilidad política, económica y social de todo el mundo. Ante este escenario que se nos plantea, deberíamos ser capaces de gestar este nuevo orden de una forma más inclusiva, participativa y legítima.

En 2021, el esfuerzo crediticio ha sido superior al de 2020 en los proyectos de socios y socias. ¿Es este uno de los valores añadidos que aporta la Entidad a socios y socias?

Sin duda, hemos querido estar al lado de nuestros socios y socias en un año de transición tan complicado como el que acabamos de cerrar. Uno de nuestros objetivos ha sido enfocar el esfuerzo crediticio en apoyar los proyectos de nuestros socios y socias con el incremento de la concesión crediticia y con el refuerzo de la actividad orientada a las empresas. De este modo, hemos dado continuidad a la estrategia corporativa de diversificación de las actividades del Grupo.

El hecho de que existan unas condiciones financieras muy laxas por los tipos de interés negativos ha seguido favoreciendo la demanda de crédito, especialmente del crédito hipotecario, que ha crecido en Caja de Ingenieros un 24 % respecto al ejercicio 2020. Por otro lado, aunque en 2021 se han aprobado los fondos europeos para la recuperación económica Next Generation,

no ha sido hasta el último trimestre del año cuando han empezado a desarrollarse las primeras convocatorias de admisión de solicitudes.

En definitiva, la nueva concesión crediticia en 2021 ha superado los 600 millones de euros, un 11 % más que en el ejercicio anterior.

La naturaleza de la banca cooperativa pone a los socios y las socias de la Entidad en el centro de la actividad. ¿Cuáles son los pilares de la comunicación en los que se sustenta el Grupo a la hora de comunicarse con ellos?

El objetivo de Caja de Ingenieros es estar al lado de nuestros socios y socias, escuchando sus necesidades para diseñar los mejores servicios y productos a la altura de sus expectativas. Por nuestra naturaleza cooperativa, nuestro modelo de relación es muy cercano y personalizado. La evolución de esta relación ha pasado, por supuesto, por una digitalización creciente, pero nuestro reto es no perder nunca nuestra cercanía, transparencia y atención personalizada. Durante este 2021, hemos mantenido esta dualidad de estar cerca de los socios usando herramientas digitales y presenciales y adaptándonos a las preferencias de nuestro colectivo.

La transparencia en la información y comercialización de nuestros productos y servicios

es uno de los elementos clave en la comunicación con nuestros socios y socias. En este sentido, ponemos a su disposición un catálogo de productos clasificados según su naturaleza, sus riesgos inherentes y su complejidad. El objetivo es proporcionar información transparente que permita alcanzar un conocimiento adecuado de la contratación de productos o servicios. Todas las propuestas de inversión se hacen de acuerdo con el perfil del socio y el riesgo asociado, con la finalidad de proporcionar a los socios la información suficiente para que escojan el producto de inversión que responda a sus necesidades y expectativas.

Asimismo, el equipo de la Entidad ofrece una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada una de las personas que requieren los servicios del Grupo Caja de Ingenieros, así como un asesoramiento con el objetivo de facilitar toda la información necesaria en todo momento para que hagan una gestión eficiente de sus recursos financieros y un uso apropiado de los servicios que ofrece la Entidad.

¿Cuáles son los canales de comunicación que mejor valoran los socios y socias?

El modelo de relación con nuestros socios y socias se basa en los principios de proximidad, transparencia e integridad. Estos principios se

La transparencia en la información y comercialización de nuestros productos y servicios es uno de los elementos clave en la comunicación con nuestros socios y socias.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ENTREVISTA AL PRESIDENTE	ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL	2021 EN CIFRAS	NUESTRO ENTORNO	NOSOTROS	GOBERNANZA, ÉTICA E INTEGRIDAD	MODELO COOPERATIVO	NUESTRO EQUIPO	COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL	GESTIÓN DEL RIESGO	INFORMACIÓN FINANCIERA	TCFD	PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE	ANEXOS

traducen, en el día a día, en una comunicación fluida y multicanal, que nos permite estar cerca de un público amplio y diverso, escuchando y respondiendo de manera rápida y ágil. Los canales tradicionales ganan relevancia al contar con espacios de asesoramiento, por eso mantenemos nuestra apuesta de reforzar la interacción que aporta valor al servicio que ofrecemos a nuestros socios y socias.

Actualmente, nuestros socios y socias pueden relacionarse con la Entidad a través de distintas vías: presencialmente a través de nuestras 32 oficinas, por teléfono (BancaTELEFÓNICA), enviando un mensaje a nuestro canal de WhatsApp o conectándose a su BancaONLINE. De todos modos, cabe destacar que en 2021 se ha mantenido la tendencia de crecimiento en el uso de los canales digitales y se ha consolidado el modelo de atención multicanal actual.

El desarrollo de los aspectos ASG en el ámbito bancario supone también su incorporación en la gestión de riesgos de la Entidad. ¿A través de qué mecanismos o asociaciones internacionales está trabajando Caja de Ingenieros este punto?

El Grupo Caja de Ingenieros está adherido a distintas redes y organizaciones referentes en sostenibilidad, como UNEP FI, PRI, el Pacto Mundial, Climate Action o Spainsif, entre otras. En 2021, Caja de Ingenieros y Caja Ingenieros Gestión se han sumado a las cerca de 600 entidades financieras y de inversión que se han adherido al “2021 Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis”, una declaración a través de la cual los firmantes piden a los gobiernos que

implementen políticas que ayuden a abordar la crisis climática. Por su parte, Caja Ingenieros Vida se ha adherido a los Principles for Sustainable Insurance. Con esta alianza, el Grupo ya forma parte de las tres principales iniciativas del sector financiero que promueven las Naciones Unidas para hacer del sector la palanca de cambio para mitigar y contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París. Asimismo, nos hemos unido a la iniciativa Tobacco-Free Finance Pledge, lo que nos convierte en la primera entidad bancaria y la primera gestora de España en unirse a esta iniciativa que busca frenar el consumo de tabaco desde el sector financiero.

La Fundación Caja de Ingenieros sigue siendo un referente en el desarrollo de la acción social que despliega la Entidad. En 2021, ha desarrollado un 24 % más de proyectos y alianzas, y el número de beneficiarios de becas, premios y formación ha aumentado hasta un 164 % más sobre 2021. ¿Cuáles son sus principales líneas de actuación? ¿Cómo se refleja este compromiso social más allá de las cifras?

La Fundación Caja de Ingenieros se fundamenta en nuestro ADN cooperativo y en nuestro compromiso con los socios y con la sociedad en general. En 2021, hemos intensificado este compromiso y, por ello, desde la Fundación, hemos seguido fomentando diferentes acciones para promover la sostenibilidad y la protección del medioambiente; hemos impulsado iniciativas para dar soporte a la integración laboral y social de los colectivos vulnerables y/o afectados por la actual situación económica provocada por la pandemia; y hemos continuado impulsando la formación académica, la ingeniería y la generación de conocimiento.

El objetivo de la Fundación es generar un impacto positivo en la sociedad y en nuestro entorno más próximo.

En paralelo, se ha destinado el 60 % de la inversión social de la Fundación a becas para estudios universitarios y premios al talento, principalmente en la rama de la ingeniería y la tecnología, así como al desarrollo de proyectos propios, que se han traducido en más de 70 colaboraciones y proyectos de acción social y más de 1.300 personas se han beneficiado de las actividades y los proyectos en los que hemos participado.

Cabe destacar los premios que impulsamos desde la Fundación para la promoción del emprendimiento entre los jóvenes, como son el Premio Ideas Innovadoras, que este 2021 ha celebrado su cuarta edición, en el que se han presentado más de 150 ideas de negocio, y el Premio Emprendimiento, que en su novena edición ha registrado más de 70 startups participantes.

Además, la Fundación Caja de Ingenieros promueve las vocaciones STEM entre las niñas y niños a través de talleres en los que, en 2021, han participado 1.043 menores de entre 6 y 12 años a través del programa “ENGINY-era”. Asimismo, el Grupo apoya e impulsa la presencia de las mujeres en el mundo de la ingeniería a través del proyecto “Mujer e Ingeniería”.

En definitiva, el objetivo de la Fundación es generar un impacto positivo en la sociedad y en nuestro entorno más próximo.