BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL

7.0

Negocio y Actividades

7.1 Banca comercial

El Área Comercial tiene como objetivo el **desarrollo y potenciación del negocio** de las Cajas Rurales accionistas y del propio Banco.

Para ello, desde los distintos Departamentos que la componen, trabajamos en el impulso de estrategias, acciones y procesos de interés de la actividad comercial, buscando prioritariamente la eficiencia y el crecimiento.

El Área está compuesto por los siguientes Departamentos: Consultoría Estratégica, Particulares, Empresas, Instituciones, Medios de Pago, Financiación al Consumo, Negocio Inmobiliario, Innovación y Estrategia de Negocio Digital y Marketing y Metodología Comercial.

A continuación mostramos los hitos más destacados de los distintos Departamentos.

7.1.1 Consultoría Estratégica

Prestamos servicios de **Análisis Estratégico y Consultoría de Negocio** a las Cajas Rurales, tanto en lo relacionado con el seguimiento de indicadores de negocio globales y por macrosegmento, como en la realización de proyectos de productividad y canalidad para las entidades que lo solicitan.

Actividad

Planes Estratégicos

Este servicio tiene la misión de facilitar a las entidades la realización de planes estratégicos, mediante la construcción de un **Plan de Negocio y un Plan Financiero.** Los entregables del Plan Financiero, que realizamos conjuntamente con el Departamento de Metodología de Gestión del Riesgo de Crédito y Tipo de Interés del Banco, incluyen, entre otros, la proyección de las necesidades de capital, la autoevaluación de todas las categorías de riesgo y la del negocio por segmento, producto, etc.

Optimización de la productividad comercial

Hemos analizado la **productividad de la red comercial de las entidades** para poder identificar potenciales ámbitos de mejora tanto en la generación de ingresos como en la optimización de costes y transaccionalidad.

El estudio ha tenido por objeto:

- Desarrollar una **metodología común** que permita analizar, de manera granular y homogénea, el desarrollo y la productividad de la red comercial.
- Definir una metodología de **cálculo de potencial de negocio y transaccionalidad a nivel oficina** para realizar una asignación más homogénea de objetivos.
- Desarrollar un **cálculo de rentabilidades y penetraciones objetivo** acorde a los clientes de la sucursal.
- Elaborar unas directrices que permitan implantar **estrategias de mejora** y planes individualizados en cada una de las entidades.
- Desarrollar una **sistemática comercial** que potencie las ventas y permita aumentar las productividades de la red, garantizando la complementariedad de la atención física y remota.

Consultoría a medida

También, hemos realizado proyectos a demanda de las Cajas Rurales, entre los que destacan:

- Revisiones del modelo de negocio y de Banca Empresas y Banca Patrimonial.
- Racionalización de la red en entornos urbanos y su aplicación a una entidad.
- Evaluación del potencial de crecimiento de una entidad a nivel de oficina, mediante la evaluación del potencial en el micromercado de la misma, su penetración en dicho mercado y el benchmarking de cada oficina con sus comparables por intensidad competitiva y entorno sociodemográfico.

Informes de seguimiento de la actividad comercial

A lo largo de este ejercicio, también hemos mantenido el servicio global para cada entidad de información mensual de seguimiento sobre la actividad comercial y de negocio, que tuvo su origen durante la crisis sanitaria causada por el COVID 19 y el posterior confinamiento.

Cuadro de mando seguimiento de empresas carterizadas

A lo largo de este ejercicio hemos diseñado una herramienta para la mejora del seguimiento de las empresas carterizadas. El cuadro de mando se ha diseñado para permitir el seguimiento de las carteras de los gestores de empresas de manera individual, si bien, también está desarrollada para permitir un seguimiento de las empresas con un mayor nivel de agregación (oficinas, zona, territorial, entidad).

Otros servicios de soporte

Proveemos a través del **Portal de Marketing Estratégico** acceso a las entidades para consulta de los proyectos de análisis comercial y seguimiento de los indicadores claves de marketing.

- **Información de negocio** relacionada con el cálculo y seguimiento de un presupuesto de fondos de inversión y préstamos, su carga transaccional, etc.
- Por último, actuamos como **centro de competencia en materia de inteligencia comercial** del resto de departamentos del Banco, para poder ofrecer la información solicitada en relación con la actividad comercial y la evolución de los negocios

Resultados conseguidos

Servicio prestado	Entidades participantes
Planes Estratégicos	13
Consultoría a medida	6
Optimización de la productividad comercial	4
Informe de seguimiento mensual de la actividad comercial	30
Cuadro de mando seguimiento negocio de empresas carterizadas	4

7.1.2 Desarrollo de Negocio

7.1.2.1. Particulares

El Departamento de Particulares tiene como misión proporcionar a las Cajas Rurales propuestas sobre productos y servicios que les aporten valor, tanto a la propia entidad como a sus clientes, que les permitan mejorar la eficiencia del negocio, así como disponer de herramientas para un mejor control y seguimiento del mismo, e incrementar sus resultados.

Actividades

Porque Somos Así

El "Porque Somos Así" es el programa de Caja Rural, que nació en 2018, y en el que ya participan 20 entidades del Grupo.

A través del cumplimiento de determinados requisitos, el cliente puede conseguir dejar de pagar cada mes las comisiones más habituales de sus cuentas y tarjetas.

En el año 2022, hemos definido e implantado un plan de actuación individualizado por entidad que les ha permitido, a través de diferentes acciones de contacto y comunicación, animar a los clientes que estaban más cerca de pertenecer a un segmento bonificado a aumentar su operatividad o contratar nuevos productos y así conseguir ese ahorro de comisiones.

Esto ha permitido crecer la **vinculación y fidelización de los clientes** de Caja Rural; crecer en clientes con ingresos recurrentes, domiciliación de recibos, uso de las tarjetas, etc.

Valores

Desde el último trimestre del año los clientes de Caja Rural que acceden a Ruralvía a través de la nueva App pueden utilizar el nuevo **Ruralvía Bróker.** Una herramienta que permitirá a todos los clientes de Caja Rural acceder a mayor información de los principales mercados de España, Europa y Estados Unidos; además de operar de una manera más sencilla e intuitiva.

El objetivo de esta renovación es que nuestros clientes dispongan de todas las herramientas necesarias para poder estar siempre al día, definir sus estrategias, ayudarles en su toma de decisiones y poder ponerlas en marcha.

Además, podrán contar una serie de guías formativas que permitirán a cualquier cliente, tenga el perfil que tenga, desde principiantes a expertos, aumentar sus conocimientos sobre los mercados y aprovechar todos los recursos que ofrece Ruralvía Bróker.

Nóminas y Pensiones

Hemos trabajado en mejorar el sistema de control de las nóminas y pensiones que tienen domiciliados los clientes de Caja Rural, validando y definiendo la sistemática que permitirá asignar los ingresos correspondientes a los titulares beneficiarios de las mismas o identificar las nóminas que corresponden a los autónomos, diferenciándolas de los que corresponden a empleados por cuenta ajena. Lo que permitirá una **mejor gestión** de los clientes, identificación, perfilación y clasificación en los sistemas de las entidades, y la realización de una oferta comercial más adecuada.

Hipotecas

Ante la situación actual de tipos de interés y el cambio en la oferta comercial en hipotecas se han ido adaptando los **simuladores** que ayudan a nuestros clientes a calcular las posibles cuotas que tendrían que abonar en el caso de que las solicitasen, en función de la oferta comercial de cada una de las entidades; e incluir procesos que nos permitan contactar con aquellos usuarios que estén interesados en las mismas.

Además se ha mejorado todo el **proceso de contratación de préstamos hipotecarios en nuestras oficinas,** incluyendo una metodología que nos permite entregar a nuestros clientes una oferta adecuada, más atractiva y completa.

Recibos

Uno de los servicios más utilizados por los clientes de Caja Rural es el de domiciliación de recibos, por ello y para que su gestión sea lo más sencilla posible, trabajamos en mejorar e informar a los clientes de los procesos de gestión que tiene disponibles, tanto en las oficinas de Caja Rural, como en Ruralvía. Así como, trasladarle todas las ventajas que tiene este servicio evitándole molestias, olvidos, retrasos, posibles costes innecesarios y la posibilidad de ahorrarse comisiones.

Joven In

En este año, las tarjetas Joven in se han renovado y han crecido; además de disponer de un nuevo diseño de las tarjetas de débito y crédito, disponemos también de una nueva **tarjeta prepago,** dirigida a los clientes más jóvenes, que les permitirá gestionar su dinero con mayor seguridad y cargarla y descargarla cuando quieran.

Por otra parte, puesto que el móvil es tan importante para los más jóvenes hemos hecho hincapié en informarles sobre todas las herramientas de **pago y envío de dinero** que les ofrecemos, y que les permitirán hacer su día a día mucho más fácil: Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Ruralvía Pay, Bizum y Dimo; para lo cual se han realizado diferentes campañas y acciones de comunicación.

Club En Marcha

Continuamos con nuestro empeño de que los más pequeños se involucren, conciencien y aprendan todo lo que pueden hacer para mejorar su entorno, tengan una mayor educación financiera y disfruten de una vida más sana y mejor.

Para ello se realizaron diferentes acciones comerciales en las que han podido participar todos nuestros clientes de entre 0 y 14 años, y en los que ahorrando han podido conocer trucos para mejorar su salud, aprender sobre nutrición o la importancia que tiene el ahorro.

Además, igual que en el caso de los jóvenes, ahora tienen la posibilidad de disponer de una **tarjeta Prepago En Marcha,** con la que podrán gestionar su paga, y adquirir con mayor seguridad aquellas cosas que más les gustan.

Servicio Cambio de Cuenta

Para que sea mucho más fácil, cómodo y rápido todo el proceso de cambio de las domiciliaciones de recibos, transferencias e ingresos recurrentes, los clientes de Caja Rural disponen de un servicio en Ruralvía, que les permite gestionar el traslado de una entidad a otra.

Este servicio, se ofrece activamente con Porque Somos Así, para permitir conseguir de una forma más fácil los requisitos exigidos para ahorrar comisiones, con el servicio de domiciliación de nóminas y pensiones y poder conseguir mejores ventajas en financiación, en la domiciliación de recibos y envío de dinero.

Resultados conseguidos

Porque Somos Así

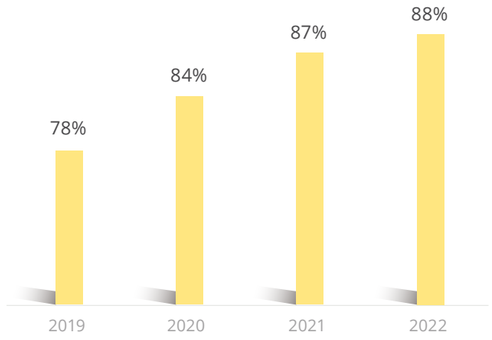
Cuentas que tienen algún tipo de bonificación	46%
Crecimiento de cuentas bonificadas respecto año 2021	16%
Crecimiento de tarjetas bonificadas respecto año 2021	23%
Crecimiento clientes con ingresos recurrentes domiciliados respecto año 2021	11%
Crecimiento nóminas domiciliadas respecto año 2021	18%
Crecimiento pensiones domiciliadas respecto año 2021	7%
Disminución clientes inactivos respecto año 2021	9%

Joven In

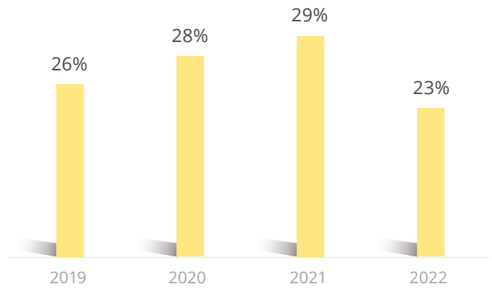
Cuota de mercado clientes jóvenes	6%
Crecimiento clientes jóvenes respecto año 2021	0,6%
Crecimiento nuevas tarjetas Joven in respecto año 2021	8%
Crecimiento operaciones con tarjeta Joven In	20%

Transferencias

Clientes particulares que emiten transferencias por Ruralvía



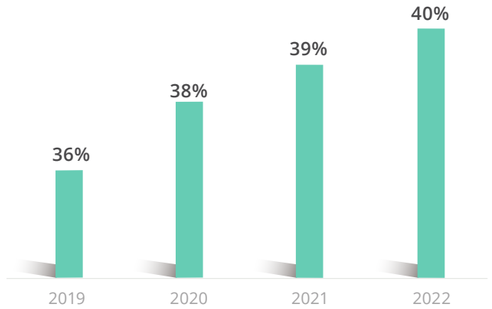
Porcentaje clientes particulares que emiten transferencias



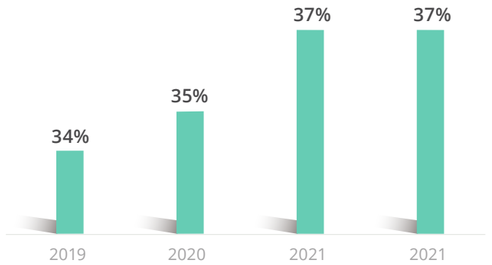
Crecimiento operaciones transferencias emitidas por clientes particulares respecto año 2020	13%
Crecimiento ingresos comisiones por operaciones de transferencias emitidas por clientes particulares respecto año 2020	-3%

Recibos

Clientes particulares con recibos domiciliados



Nº recibos domiciliados medios pagados por cliente



Crecimiento número de recibos domiciliados pagados por particulares respecto año 2021	10%
Crecimiento importe recibos domiciliados pagados por particulares respecto año 2021	16%

7.1.2.2. Empresas

Desde el departamento de Empresas afianzamos y apoyamos a las Cajas Rurales en nuestro compromiso común con el tejido empresarial español, para **ayudar a las empresas en su crecimiento y expansión,** sea cual sea su tamaño o sector, aportando soluciones para sus flujos comerciales y necesidades financieras, buscando siempre la eficiencia y la cercanía.

Actividades

Financiación de circulante

Potenciamos la financiación de circulante **creciendo un 23%** los saldos a corto plazo respecto al mismo ejercicio del año anterior:

- El fomento del **Confirming** durante este ejercicio ha conseguido despegar en todas las Cajas Rurales, con un incremento en **saldos del 36%** (peso del 21% respecto al total circulante), crecimiento del **19% en margen** financiero y un **34% en comisiones,** que nos sitúan en un **70% de anticipos** de los pagos remesados.
- Lanzamos dos **planes comerciales de clientes preclasificados** (facturación hasta 15 millones €), identificando a más de **32.000 empresas** con buen perfil de riesgos, obteniendo un **25%** de **nueva inversión** de los límites preclasificados.
- Hemos trabajado los **journeys del cliente** para dinamizar y potenciar la contratación del crédito y los productos preclasificados.

Fondos de Recuperación Europeos

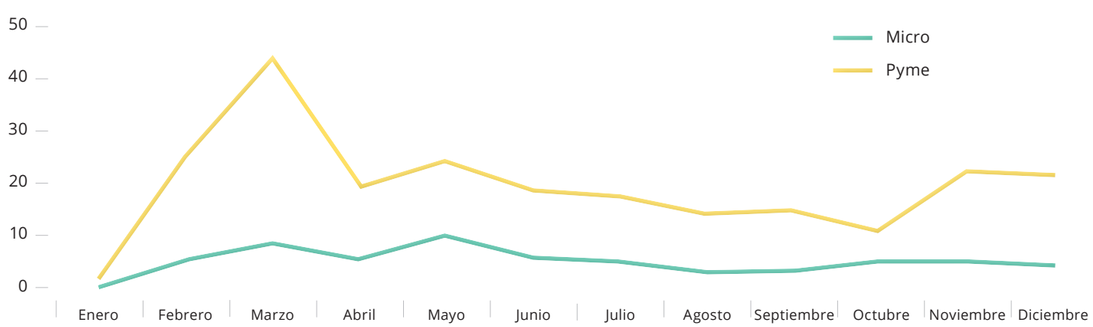
Acompañamos a las empresas para que conozcan las ayudas disponibles y cómo solicitarlas:

- Mensualmente identificamos a casi **120 mil empresas de las Cajas Rurales con las potenciales ayudas y subvenciones públicas** a las que tendrían acceso, incluyendo el porcentaje de éxito en la obtención.
- Reforzamos a los usuarios registrados en la plataforma (1.443), dotándoles de información semanal con las ayudas más relevantes.
- Detectamos empresas de las Cajas Rurales con proyectos de inversión en marcha, con ánimo de facilitarles una consultoría integral para llevar a cabo su proyecto.

Bono Kit Digital

Facilitamos a las pymes la adaptación a las nuevas tecnologías, ayudándolas en la tramitación del bono **Kit Digital para la digitalización de su negocio.** Para ello, hemos firmado un nuevo acuerdo de colaboración con el agente digitalizador QDQ Media.

Evolución de contratación de créditos (clientes preclasificados) - Año 2022



Renting

Impulsamos el renting en las Cajas Rurales, tanto el renting de **bienes de equipo,** focalizados en el acuerdo con la Empresa DLL, como el renting de **vehículos,** donde se exploran nuevos modelos de colaboración con Lease Plan que incrementen la rentabilidad para las entidades.

Campañas de Marketing

Todos estos proyectos y sus crecimientos se han visto apoyados por las **campañas de marketing** realizadas a lo largo del año:

- Clientes preclasificados para créditos y préstamos
- Confirming: campañas tanto dirigidas a la captación de nuevos clientes pagadores, como dirigidas a proveedores para fomentar e incrementar los anticipos
- Fomento de los Fondos Europeos
- Lanzamiento del kit digital

7.1.2.3. Instituciones

Suscribimos todos aquellos acuerdos Institucionales con administraciones y organismos públicos, colectivos profesionales, así como instituciones y entidades públicas y privadas, con la finalidad de ofrecer a nuestros clientes, particulares, autónomos, empresas e instituciones de naturaleza pública/privada, un amplio abanico de productos y servicios, ofreciendo desde el Banco todo el **asesoramiento y la coordinación** necesaria a nuestras Cajas Rurales, con el objetivo de incrementar su negocio institucional.

Actividad

Líneas de Financiación con el Instituto de Crédito Oficial (ICO)

- **Líneas ICO Mediación**

  A través de las líneas de Financiación suscritas con el ICO, ponemos a disposición de nuestras Cajas Rurales las distintas líneas de mediación dirigidas principalmente a **autónomos y empresas** en general, para atender tanto sus necesidades de inversión como de liquidez, a plazos muy amplios (hasta 20 años), pudiendo incorporar carencias de hasta 3 años.

  Hemos suscrito en el año 2022 el Contrato Marco de estas Líneas de Mediación, tanto las que van con Garantía Pignoraticia (Empresas y Emprendedores, SGR SAECA) como las que son sIN Garantía Pignoraticia (ICO Exportadores y Crédito Comercial).

- **Lineas ICO Avales covid 19:**

  Para atender las circunstancias ocasionadas por la pandemia covid 19, desde el Banco, junto con nuestras entidades accionistas se suscribieron distintas líneas de financiación con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) avaladas por el Estado, y que se han mantenido activas hasta mediados de 2022. En concreto, nos referimos a la línea **ICO Avales Liquidez e Inversión Covid-19,** con el objetivo de atender las necesidades de liquidez y circulante de las empresas, así como garantizar nuevas inversiones en España, lo que ha permitido a los autónomos y resto de empresas a adaptar, ampliar o renovar sus capacidades productivas y de servicios; o para el reinicio o reapertura de su actividad.

  En junio de 2022, se suscribió nueva **adenda** con el ICO, con la finalidad de posibilitar la extensión del plazo de vencimiento de las operaciones concedidas al amparo de las Líneas ICO Avales

indicadas anteriormente, hasta 10 u 8 años desde la fecha de formalización inicial de la operación, en función del Marco Temporal de ayudas a la que estuviera sujeta la operación.

En julio del año 2022, se suscribió por el Banco y sus entidades accionistas, la **línea ICO Avales Ucrania,** dirigida a autónomos y empresas que encuentren afectadas por los efectos económicos de la guerra en Ucrania.

A continuación detallamos las principales magnitudes a 31.12.2022, de las operaciones avaladas suscritas con el ICO:

Líneas ICO Avaladas (Liquidez, Inversión y Ucrania) (Datos a fecha 31.12.2022)		
Operaciones	Saldo Vivo Total (mill.€)	Saldo Vivo Avalado (mill.€)
49.304	3.325,00 €	2.584,00 €

Banco Europeo de Inversiones y Fondo Europeo de Inversiones

En representación de nuestras Cajas Rurales accionistas, mantenemos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) un marco de colaboración permanente, habiendo comercializado durante este ejercicio la línea de Financiación suscrita con el FEI, denominada **"Fondo de Garantía Paneuropea"** en respuesta al covid 19. Esta Línea va dirigida a autónomos y pymes en condiciones preferentes de plazo, importe y condiciones económicas, con la finalidad de atender sus necesidades financieras de circulante y/o inversión a medio y largo plazo.

Relación Institucional con el Ministerio de Agricultura

Nuestra colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación, viene siendo estable y muy cercana desde siempre, participando en distintos encuentros, iniciativas y medidas que este Ministerio viene poniendo en marcha. Al margen de las medidas más tradicionales, destacamos las actuaciones puestas en marcha, tales como:

- Acuerdo de Colaboración con la **Dirección General de Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura:** Instrumento Financiero de Gestión Centralizada, cuya finalidad es atender la financiación de proyectos de inversión y liquidez en el medio rural, dirigido tanto a titulares de explotaciones agrarias como de la industria agroalimentaria.
- Acuerdo con SAECA e ICO para poner a disposición de los titulares afectados por la sequía (según Resolución del Ministerio Agricultura) la financiación necesaria, concediendo el Ministerio dos tipos de ayudas: la destinada al titular de la explotación agraria y la que ha permitido atender el coste del aval de SAECA.

Otros Acuerdos con el Sector Agrario

- Acuerdo de Colaboración la **Organización Interprofesional del Aceite de Oliva Español,** cuya finalidad radica en el servicio de gestión de la cuenta de Extensión de Norma.
- Acuerdo de Colaboración con la **Federación Nacional de Comunidades de Regantes (FENACORE),** dirigido a los titulares de explotaciones de regadío, poniendo a su disposición nuestro asesoramiento personalizado y nuestra amplia gama de productos financieros en las mejores condiciones y adaptadas a las necesidades de su explotación.
- Acuerdo de Colaboración con la **Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria (SAECA),** para garantizar las operaciones de titulares agrarios en sus proyectos de creación, conservación o mejora de la riqueza forestal, agrícola, ganadera o pesquera, compra de tierras, etc.

Colaboraciones con ONGs

Desde el Banco promovemos distintas acciones comerciales para favorecer y canalizar las donaciones de los clientes de nuestras Cajas Rurales, contribuyendo de esta forma en los proyectos puestos en marcha por distintas ONG's de **"emergencia humanitaria"** ante la situación de la guerra de Ucrania, catástrofes naturales, como el terremoto Turquía-Siria, etc.

7.1.2.4. Medios de pago

Desarrollamos el negocio de medios de pago desde sus dos vertientes: emisora (tarjetas, pago móvil, Bizum, etc.) y adquirente (TPVs, pasarelas de pago y cajeros), prestando el asesoramiento especializado de negocio comercial y técnico a todas las cajas del Grupo Caja Rural, así como el seguimiento de las principales líneas de negocio con recomendaciones y actuaciones comerciales y de productos a través de la prestación de 5 servicios especializados.

Adicionalmente, el Banco es el representante de las Cajas Rurales en los distintos foros institucionales de medios de pago, entre ellos Visa, MasterCard, UPI, Discover, etc., y los distintos procesadores y esquemas nacionales de pago, Redsys y ServiRed y STMP; así como en Bizum.

Actividades

Desde el departamento ofrecemos a nuestras Cajas Rurales valor añadido, utilizando los recursos que actualmente tenemos, que cuentan con una gran especialización en el negocio de medios de pago; siendo referentes y gestores de negocio de las Cajas de nuestro Grupo, realizando un continuo seguimiento y apoyo a las mismas, con el punto de vista puesto en la generación de ingresos para el Banco y las Cajas, a través de propuestas de actuaciones y acciones tácticas y estratégicas, que en los últimos años han generado crecimientos en volúmenes e ingresos por encima del mercado.

Gestión de Bin Único de Grupo

El Banco obtiene las licencias de uso operando con los esquemas y procesadores de pago y marcas internacionales de manera común para el Grupo; gestionando todas las tarifas, normativas, negociaciones, etc.; siendo este un aspecto muy relevante para conseguir un ahorro de costes, al obtener mejores escalas de precios por volumen agregado para el Grupo.

Servicio de Gestión de Emisión

Potenciamos el uso de tarjetas de débito/crédito con las siguientes acciones:

- Servicios de aplazamiento
- Ampliación de límites de crédito
- Emisión de tarjetas preconcedidas
- Incremento del uso de tarjetas de no consumidores
- Estudios personalizados para las Cajas Rurales
- Análisis periódicos de solvencia de límites de tarjeta de crédito
- Acciones de comunicación de los servicios de mayor rentabilidad (traspaso a cuenta, SCP y plazox y servicio de aplazamiento de cargos en cuenta)
- Estudio de denegaciones y códigos de respuesta del Grupo

Servicio de Gestión de Adquirencia

Potenciamos el negocio de adquirencia en comercios físico y electrónico, la mejora continua de los productos y servicios para los clientes comercios, realizando seguimiento y gestión comercial del

negocio de las Cajas Rurales, remitiendo de forma periódica diferentes informes y estudios específicos para incrementar la rentabilidad, potenciar ingresos y continuar creciendo en volumen de comercios; así como la puesta en marcha de diferentes proyectos destinados a fortalecer el negocio de adquirencia del Grupo.

Servicio de Gestión Normativa PSDS y de las Marcas, nacionales e internacionales

Apoyamos a las Cajas Rurales en la gestión y seguimiento del cumplimiento de la normativa PSD2, en concreto, en el control de exenciones y mejora de los ratios de fraude, en las mejoras operativas de los ratios de autenticaciones en comercios, y elaborando manuales de formación para responsables de Medios de Pago y para la red de oficinas.

Además, también realizamos análisis y seguimiento normativo de las marcas y otras normativas gubernamentales, con envío de resúmenes bimensuales a las Cajas Rurales, incluyendo recomendación de actuaciones para su cumplimiento y el establecimiento de posibles controles a nivel de Grupo para evitar posibles incumplimientos y penalizaciones de Visa y MasterCard.

Por último, realizamos una revisión contractual de los comercios, con propuestas de modificaciones para su actualización a la nueva normativa.

Servicio de Gestión Multidivisa

Realizamos la gestión especializada del negocio internacional de compras y reintegros con tarjetas emitidas en moneda distinta al euro. Todas las acciones realizadas con el Servicio de Gestión Multidivisa en cajeros y TPVs, nos ha permitido crecer en el negocio de compras distintas al euro por encima del mercado.

Resultados conseguidos

En el año 2022, la facturación en emisión del Grupo superó los **16.337 millones de euros** (compras y reintegros) frente a los 13.643 millones del pasado ejercicio, lo que supuso un incremento anual de facturación superior al **19,74%,** lo que nos ha permitido alcanzar el 4,16% de cuota de mercado, un 0,16% más que en año 2021.

7.1.2.5. Financiación al Consumo

Desde el Departamento de Financiación al Consumo desarrollamos e impulsamos la contratación de préstamos de consumo en las entidades del Grupo, a través de mejoras continuas en los distintos procesos de comercialización.

Negocio de emisión	Negocio	% Crecimiento
Compras	11.103 millones de €	24,85%
Reintegros	5.234 millones de €	19,72%
Pagos Movil	935 millones de €	67,21%
Tarjetas emitidas	3,83 millones	5,89%
TPVs	145.741 • 132.949 físicos • 12.792 virtuales o electronicos	14,86%

Para ello trabajamos la actividad en dos líneas de producto diferenciadas:

- **Préstamo Imagina:** préstamos directos dirigidos a clientes de las Cajas Rurales.
- **Préstamo Finanzás:** préstamos realizados a través de comercios, dirigidos tanto a clientes como a no clientes de las Cajas Rurales para la financiación de sus compras en dichos comercios.

Para la potenciación del volumen del negocio y por tanto también de los ingresos que se generan para las Cajas, desde el Dpto. de Consumo se realizan análisis y asesoramiento a las mismas para el desarrollo de la actividad en sus territorios de influencia.

Actividades

Plan Estratégico de Consumo (Plan Esprés)

Teniendo en cuenta la potencialidad actual existente en la actividad de consumo del Grupo, hemos definido y diseñado un **plan estratégico para los próximos 4 años** que incorpora diferentes líneas de actuación y con especial foco en la creación y desarrollo de los procesos digitales de los préstamos de consumo ofrecidos por el Grupo.

Con este plan conseguiremos:

- Incrementar el volumen de negocio, saldos vivos y el margen ordinario de la actividad.
- Crear e implementar los procesos de comercialización del producto en los canales digitales.
- Mejorar la experiencia del usuario en la contratación de su préstamo de consumo con independencia del canal utilizado por el mismo (físico o digital).
- Automatizar y optimizar los procesos comerciales actuales, lo que nos permitirá reducir de forma muy significativa los costes asociados a la actividad.

Préstamo Imagina

A través del Préstamo Imagina ponemos a disposición de los clientes de las entidades, una solución a sus necesidades de financiación a través de **préstamos directos.** Definimos el público objetivo al que nos dirigimos en las diferentes acciones comerciales y diseñamos la oferta comercial para cada segmento de clientes.

A lo largo del 2022, los principales hitos en el desarrollo de la actividad han sido:

- Análisis e **incremento de la base de clientes** a los que hemos comunicado una oferta comercial de préstamo de consumo, siendo más de 1.1 millones de clientes a los que hemos impactado con una acción comercial (+ 40 % respecto del pasado año).
- **Dinamización de la oferta comercial** ofrecida a través de nuevos productos y segmentos de clientes, como han sido el préstamo dirigido a clientes sin preconcesión ni preautorización; préstamo de alto importe dirigido a clientes con posiciones relevantes dentro de la Caja o préstamos con tipo de interés 0%.
- **Desarrollo de herramientas** para incrementar la eficiencia en los procesos de contratación en la red de oficinas de los préstamos preconcedidos.
- **Creación de journeys** en los procesos de comercialización a los clientes para la mejora de la experiencia del cliente en su proceso de solicitud y/o contratación del préstamo consumo.
- **Adaptación de la oferta comercial** segmentada a nivel de clientes, debido a la constante subida de los tipos de interés.

Con la finalidad de potenciar la contratación de préstamos al consumo en el Grupo se han realizado trimestralmente diferentes campañas comerciales segmentadas por modalidad de producto de

préstamo (préstamo preconcedido, préstamo preautorizado y préstamo sin preconcesión ni preautorización) y perfil de los clientes a los que nos dirigimos.

Han sido más de 12, las acciones comerciales puestas en marcha durante el año 2022, a las que se han adherido 26 Cajas.

Préstamo Finanzás

Desde el departamento se realiza la labor de análisis, desarrollo, seguimiento y asesoramiento a las Cajas Rurales para el impulso en la comercialización de los préstamos que se realizan a través de los comercios (prescriptores) adheridos a dicho producto.

Dicha potenciación de la actividad se complementa con la generación de negocio procedente de las **Cadenas de Distribución** con las que tenemos acuerdos de colaboración a nivel nacional, apoyando a las Cajas para incrementar la cuota de mercado en sus zonas de influencia.

Asimismo, hemos puesto a disposición de las Cajas un **cuadro de mando de la actividad** con las variables de mayor relevancia de esta actividad, lo que les permite un seguimiento detallado del negocio y un mayor control de la actividad.

Por último, hemos trabajado en una propuesta de **mejora de la herramienta** que da soporte al comercio para la tramitación de solicitudes de préstamo **(Web Finanzás),** analizando, definiendo y priorizando conjuntamente con las Cajas la implementación de nuevas funcionalidades que incrementan la vinculación de los comercios con el Grupo.

Respecto a las acciones comerciales puesta en marcha en 2022 y que se han dirigido a los comercios para incrementar los volúmenes de producción que realizan con el Grupo, han sido:

- Acciones comerciales dirigidas a impulsar aquellos sectores de actividad con un menor peso a nivel de volumen de negocio.
- Acciones comerciales dirigidas a impulsar la firma digital por parte de los clientes con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario del cliente y reducir los costes operativos.
- Gestión comercial con las Cadenas de Distribución para incrementar la actividad de los puntos de ventas que pertenecen a las mismas.

Resultados conseguidos

El Grupo Caja Rural tiene un saldo vivo en préstamos de consumo a cierre del 2022 de **1.712 millones de €,** de los cuales en Préstamos Imagina y Finanzás tenemos **412 millones de €**

Siendo el resultado del 2022 comparado con el pasado año de los Préstamos Imagina y Finanzás el siguiente:

Grupo Caja Rural	2021	2022	Crecimiento 22/21
Nº Operaciones	37.258	44.240	18,74%
Inversión Nueva (millones de €)	167	272	62,87%
Saldo Vivo (millones de €)	390	412	5,64%

7.1.3. Desarrollo de Negocio Inmobiliario

Centramos nuestros esfuerzos en potenciar el negocio de las Cajas Rurales y en prestar asesoramiento en la **gestión de sus activos adjudicados.** De forma más detallada, podemos hablar de las siguientes líneas de actuación:

- Gestión y administración de las sociedades de activos adjudicados de Grupo.
- Asesoramiento y propuesta de procesos de comercialización y venta de activos adjudicados.
- Propuesta de Financiación de Operaciones Inmobiliarias.
- Desarrollo de herramientas y servicios inmobiliarios.

Actividades

Los principales proyectos llevados a cabo durante año 2022 son los siguientes:

- Hemos trabajado activamente en la coordinación de la **sociedad inmobiliaria GAS-INDIZAR,** a través del grupo de seguimiento formado a tal efecto, y hemos seguido gestionando las sociedades GIVP tenedoras de activos.
- El servicio web del **Portal Inmobiliario** que centralizamos desde el Banco, ha continuado evolucionando y al mismo se han unido nuevas Cajas Rurales durante el presente ejercicio.
- Semestralmente, hemos realizado **informes de coyuntura** inmobiliaria.
- Hemos continuado con el servicio de apoyo a la comercialización y consultoría inmobiliaria; asesorando a las Cajas Rurales en el diseño y ejecución de los **procesos comerciales y venta de carteras,** así como en el análisis de la viabilidad de los activos gestionados.
- En temas relacionados con la **sostenibilidad** hemos colaborado activamente con otros departamentos del Banco.
  - Publicación de las nuevas líneas ICO y programas de financiación para la Rehabilitación Edificatoria Residencial (Instituciones).
  - Proyecto de análisis de la calificación de eficiencia energética de la cartera hipotecaria del Grupo (Riesgos).
- Hemos finalizado la primera fase del programa de **Financiación a Promotor,** coincidiendo que el Plan Estratégico del Banco 19-22, que nos ha permitido desarrollar una nueva alternativa de inversión crediticia, tanto para el Banco como para las Cajas Rurales.

Resultados conseguidos

En el Negocio de Financiación a Promotor hemos cerrado el año 2022 con un total de **7 promociones gestionadas y 5 de ellas vivas.** De estas últimas, el saldo vivo dispuesto total asciende a más de **20 MM €** y la parte dispuesta por el BCE ha sido de 9 MM €.

7.1.4 Innovación y Estrategia de Negocio Digital

Apoyamos a las Cajas Rurales en su proceso de transformación digital según los planes estratégicos establecidos por el Grupo y colaboramos activamente con ellas en el desarrollo de sus modelos de negocio digital, ayudándolas a crecer en ventas digitales y captación online de nuevos clientes; desarrollando nuevas capacidades para seguir construyendo una banca más eficiente, sostenible e innovadora para su futuro y el futuro de sus clientes.

Actividades

Construyendo una nueva Banca

Continuamos trabajando en ofrecer la mejor experiencia de usuario en nuestros canales digitales, facilitando a los mismos una **nueva app y web** de Ruralvía, con un nuevo diseño y más ventajas para los clientes.

Más sencilla e intuitiva
Mejorando la experiencia de cliente a través de un nuevo diseño más intuitivo, con procesos de consulta y gestión personalizada por producto o servicio, con mayores funcionalidades.

Más segura
Mejorando los niveles de seguridad a través del uso de nuevas tecnologías como el uso de la biometría y la analítica avanzada introduciendo servicios de notificaciones push a clientes.

Más completa
Con nuevos servicios como Bizum integrado en la app, reutilización de transferencias, simulación de aplazamiento de compras con tarjeta, bróker online más completo, etc.

Más personalizada
Los clientes pueden personalizar la visualización de la app y activar servicios en función de sus necesidades. Ej. modo oscuro, modo discreto para enmascarar los importes de las cuentas y las tarjetas.

Además, apoyamos a las Cajas en la **comunicación a clientes** de la nueva app y web, con soportes que informan a los usuarios de las principales ventajas, fichas interactivas para facilitar el cambio, vídeos comerciales de servicios más relevantes, etc.

Crecimiento del negocio digital

El Grupo Caja Rural dispone de las capacidades necesarias para crecer en negocio digital, aumentando las ventas y la captación de nuevos clientes por canales digitales.

En 2022 el Banco ha apoyado a las Cajas en la ejecución de sus **planes de negocio digital,** participando en las siguientes acciones relacionadas con los procesos de contratación online y alta de nuevos clientes.

- **Mejorar la experiencia de cliente**
- **Ampliar la oferta de productos y servicios**
- **Lanzar acciones comerciales a clientes**
- **Diseñar nuevos cuadros de mando de negocio**

Cerramos el ejercicio 2022 con 500.000 usuarios únicos accediendo a través de la nueva app.

Hemos diseñado un **nuevo módulo de contratación,** que facilita a los clientes solicitar sus productos financieros en web o app, con total seguridad, en pocos pasos y en el momento que lo necesiten.

A los productos ya existentes en Ruralvía, sumamos este año la solicitud del préstamo hipotecario y la contratación del seguro del hogar.

Para dar a conocer el servicio de contratación online, se ha puesto a disposición de las Cajas una campaña, que bajo el mensaje "Nos encanta verte pero si lo necesitas puedes contratar productos 100% digital", ofrece a los clientes la posibilidad de contratar sus productos y servicios por el canal que prefieran en cada momento.

Sonríe hazte CLIENTE

Sobre el proceso de **captación de clientes,** en 2022 hemos incorporado algunas mejoras que tienen como objetivo optimizar el servicio, mejorar la experiencia de usuario e incrementar los ratios de venta. Además se ha adaptado el diseño del servicio a la nueva guía de estilo de Ruralvía.

Seguimos acompañando a las Cajas Rurales en la implantación de sus **modelos de gestión digital,** proporcionándoles apoyo en la carterización de clientes digitales, formación de sus gestores, definición de nuevos protocolos comerciales para la venta remota de productos y servicios, cumplimiento normativo de sus procesos y diseño de cuadros de mando para el seguimiento de sus carteras.

Hemos trabajado también en la implantación y mejora de las herramientas con las que cuentan los gestores remotos para la atención de sus clientes, tales como Muro, uno de los principales canales de comunicación entre el gestor y el cliente, servicios de firma digital, distributiva de leads o servicios de grabación de llamadas.

En el último trimestre del año se constituyó el primer foro de gestores digitales, a través del cual las entidades compartieron sus experiencias en la gestión y venta remota de productos y servicios y al que se le dará continuidad en 2023.

Actualmente tenemos **16** Cajas Rurales con modelos de atención remota.

288 gestores digitales

55.000 clientes carterizados

Seguridad

La seguridad de nuestros clientes en sus transacciones online sigue siendo una prioridad para nosotros. Por ello, hemos realizado un especial esfuerzo en la lucha contra el fraude reforzando nuestras medidas de prevención e informando a nuestros clientes de cómo pueden actuar para no ser víctimas de ataques.

Este año hemos puesto a disposición de las Cajas nuevas campañas para reforzar la concienciación sobre medidas a tomar en materia de prevención y ciberseguridad.

- Todos somos importantes en la prevención de cualquier tipo de estafa o fraude. Por ello, invitamos a nuestros clientes a evaluar cualquier comunicación sospechosa siguiendo unos sencillos pasos.
- Animamos a nuestros clientes a activar las notificaciones PUSH en la app de Ruralvía, para que se informen al instante de cualquier movimiento en sus cuentas o tarjetas, pudiendo actuar rápidamente ante cualquier transacción no reconocida.

Otras acciones comerciales

Hemos continuado potenciando los servicios digitales para atender las necesidades de los clientes que ya no acuden a las oficinas y fomentar el uso de nuestras aplicaciones móviles y web. A lo largo del año hemos lanzado varias **campañas de comunicación** para dar a conocer nuestra oferta digital.

Además de las campañas ya nombradas de la nueva app y web de Ruralvía, contratación digital y seguridad, se han potenciado otros servicios, como el de correspondencia online, pago por móvil o servicios de Ruralvía.

- **Correspondencia online,** que fomenta el uso del Buzón Virtual e Infomail, servicios con los que nuestros clientes tendrán todos sus comunicados ordenados y clasificados, sin necesidad de almacenar papel.
- **Pago por móvil,** que da a conocer a nuestros clientes las diferentes soluciones para que paguen sus compras con tarjeta o envíen dinero por Bizum cómodamente, sin necesidad de llevar su cartera.

  En 2022 aumentó el pago móvil con tarjetas de Caja Rural en un **67%** y el pago con Bizum en un **57%.**

Boletín de Ruralvía

Durante 2022 hemos informado a nuestros clientes de las novedades y servicios relevantes de su banca digital a través del Boletín de Ruralvía. Destacamos el servicio de aplazamiento de cargos en cuenta o pagos con tarjeta, el cambio de forma de pago con tarjeta, el traspaso de tarjeta a cuenta, la solicitud de la tarjeta VIA-T, el servicio de valores, el simulador de préstamos, el asistente virtual "Maia" o la consulta de la información fiscal, entre otros servicios.

La innovación como una palanca para generar negocio

En el primer trimestre de 2022 se puso en marcha el Foro de Innovación conjuntamente con las Cajas Rurales y se diseñó un modelo de innovación basado en innovación abierta para comenzar a identificar nuevas oportunidades de negocio que se pudieran convertir en iniciativas concretas para su puesta en marcha.

- Desarrollamos una **nueva Plataforma de Innovación** para el Grupo Caja Rural con el objetivo de poder ofrecer a las Cajas Rurales una herramienta mediante la cual poder estar informadas y dar seguimiento a las principales tendencias en innovación financiera que se están produciendo en el mercado.

- **Implantamos una base de conocimiento común** mediante estudios personalizados sobre tendencias, generación de webinars, seguimiento de noticias y mejores prácticas en banca, con el objetivo de dotar a la plataforma de innovación de contenidos de alto nivel de conocimiento en materia de Innovación para su uso por parte las Cajas. Algunos de los principales estudios tratan en profundidad nuevos modelos de negocio en banca o nuevas tecnologías disruptivas como el Metaverso, Blockchain o nuevas capacidades en Inteligencia Artificial.

+ 20 ESTUDIOS

- **Mejoramos el posicionamiento en Internet de las Sucursales Bancarias.** El reto que nos planteamos fue el de cómo poder ayudar a las oficinas bancarias a nivel individual a posicionarse en internet a través del buscador de Google y Google Maps para ayudar a los clientes a llegar a las oficina a través de la navegación GPS, poder consultar sus horarios, información de servicios y productos. El nuevo servicio se formalizó en junio de 2022 con la colaboración de un partner especializado en el posicionamiento en internet y en el que ya participan activamente seis de las principales Cajas Rurales.

Hoy ya más de 800 oficinas bancarias del Grupo Caja Rural se gestionan y monitorizan activamente mediante este nuevo e innovador servicio. En 2022 se gestionaron +1.6 M de visitas a sucursales al mes a través de Google Maps y más de 120.000 resultaron en acciones, visitas a la web, llamadas o visitas vía GPS a las distintas sucursales. Adicionalmente, se monitoriza y gestiona proactivamente las reseñas que dejan los usuarios en internet en base a los servicios prestados por las sucursales.

Captación de nuevos clientes digitales a través de acuerdos de colaboración con Plataformas Hipotecarias digitales

Tras analizar el mercado identificamos que los clientes desde la pandemia habían cambiado sus hábitos de búsqueda en productos hipotecarios a través de internet y del uso de nuevos comparadores, y plataformas hipotecarias digitales. Tras analizar analizamos las principales plataformas "HipoTechs" en el mercado, propusimos un acuerdo marco de colaboración con una de las principales plataformas al que ya se han incorporado hasta un total de 6 Cajas Rurales.

Esta nueva iniciativa está dando la posibilidad a las Cajas a comenzar a competir en el mercado hipotecario digital en sus respectivas regiones y en zonas de expansión como Madrid o Barcelona. Adicionalmente, les está permitiendo incrementar su volumen de negocio en un producto clave como es el hipotecario a un precio de captación muy competitivo.

Prueba de concepto del Euro Digital

Entidades financieras españolas, con el apoyo de las infraestructuras españolas de pagos, se han unido y creado un grupo de trabajo para realizar una prueba de concepto (POC) cuyo objetivo es evaluar el impacto que tendría la implantación del euro digital por parte del Banco Central Europeo.

Desde el Banco, en representación del Grupo Caja Rural, hemos participado en esta fase de investigación para profundizar en el análisis de las implicaciones técnicas, operativas y de negocio que tendría la introducción del euro digital en el mercado, así como su coexistencia con los instrumentos de pago digitales utilizados actualmente por los ciudadanos europeos.

Resultados conseguidos

En 2022 el negocio digital de las Cajas Rurales ha seguido creciendo significativamente, tanto en número de clientes que acceden a los servicios de banca digital como en el número de operaciones económicas realizadas a través de canales digitales.

	2021	2022	Crecimiento
Usuarios ruralvía	**3,3**	**3,5**	**7%**
Nº Operaciones Económicas	**33,9**	**39,0**	**15%**
Importe	**102,2**	**124,7**	**22%**

Datos en millones de euros.

7.1.5 Marketing y Metodología Comercial

Servimos de soporte a las Cajas Rurales en la **comercialización, difusión y comunicación de las acciones y proyectos** establecidos en la Planificación Comercial anual. Trabajamos en la búsqueda de sinergias mediante metodologías, herramientas de emisión y seguimiento de las acciones comerciales, buscando mayor eficiencia en nuestros procesos comerciales.

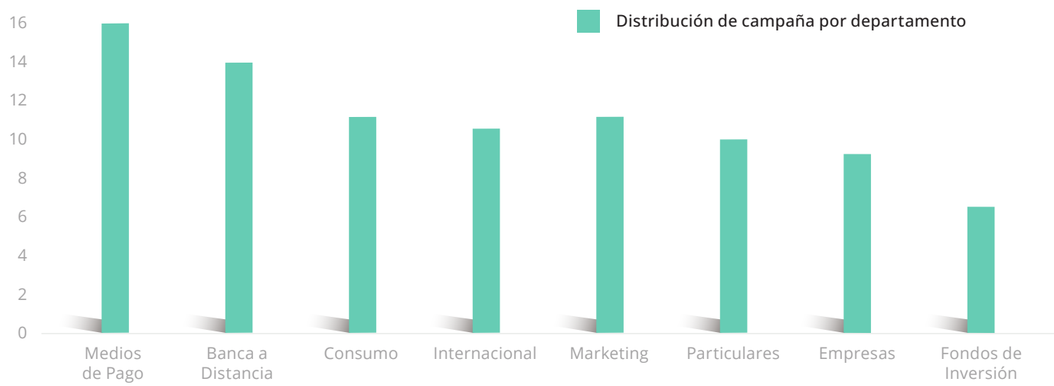
Actividades

Acciones Comerciales

Hemos realizado para las Cajas Rurales un total de **70 campañas** comerciales, con un despliegue de más de **600 soportes publicitarios,** asegurando siempre mediante Autocontrol, que fuera una publicidad responsable (leal, veraz, honesta y legal).

La distribución de las campañas por departamento ha sido la siguiente:

Campañas ofrecidas al Grupo



Además, desarrollamos una campaña de comunicación Institucional **"Comprometidos"**, en el ámbito de la España Despoblada, con el objetivo de promocionar el papel de las Cajas Rurales como agentes del desarrollo financiero y motor en sus zonas de influencia y haciendo especial hincapié en aquellos territorios en riesgo de despoblación.

Y para nuestro público joven, lanzamos la **renovación de la web del programa** para clientes entre 14 y 30 años del Grupo Caja Rural: joven-in.com. Una página más moderna y dinámica, adaptada al estilo visual y verbal de nuestros clientes, con el objetivo de derivar tráfico a las webs comerciales de las entidades adheridas.

Por último, hemos continuado desarrollando **nuevos contenidos para la web comercial** del Banco y de las Cajas Rurales con el fin de ampliar el portfolio de productos y servicios que el cliente puede encontrar navegando por nuestros entornos web.

Estrategia de Marketing Digital de Grupo: EMD 360

Seguimos impulsando la **generación de contenidos,** tanto para clientes como no clientes, en diferentes formatos para que las propias entidades lo puedan explotar en sus canales como ellas decidan. Además, dentro del **Blog de Grupo** participan un total de 17 entidades que disponen de contenido nuevo y actual cada día de la semana.

Durante el año 2022 hemos hecho especial hincapié en trabajar con las **herramientas de marketing automatizado** disponibles; hasta julio de 2022 con Marketo y, a partir del último cuatrimestre del año, con Adobe Campaign, parametrizándola para las necesidades de negocio. Durante ese periodo, se conceptualizaron un total de 30 journeys o viajes del cliente. El **objetivo** final es que cada entidad pueda elegir qué flujos utilizar, personalizarlos y lanzar sus comunicaciones a clientes y no clientes, de forma más personalizada y automática, con la posibilidad de realizar un seguimiento más exhaustivo de la actividad comercial.

Durante el año se lograron lanzar **23 campañas personalizadas con Adobe Campaing,** para impulsar el negocio de "Financiación al consumo", campañas explotadas por las cinco entidades piloto que han participado en el proyecto de automatización del marketing.

Gestión herramienta CRM

Continuamos evolucionando y prestando servicios a las Cajas Rurales a través de nuestro CRM; así como ofreciendo un **asesoramiento especializado** en su uso a las entidades interesadas con jornadas formativas. Dentro del servicio de **Gestión de Campañas Centralizadas** CRM, donde el Banco se encarga del proceso de creación y ejecución de las mismas, hemos gestionado más de 70 campañas para las diferentes Cajas Rurales, lo que suponen un 24% más que el año anterior. Este servicio fue utilizado por **33 entidades,** de las cuales 24 han solicitado una gestión total por parte del Banco.

Como otras iniciativas relevantes relacionadas con CRM destacar:

- La nueva **Agenda Gestor y Distributiva** en CRM, que permite una navegación más intuitiva, una conexión directa con el espacio "mi muro" y permite, entre otras funcionalidades, la gestión de leads de clientes y potenciales.
- También se ha desarrollado la **Ficha Cliente 360 Persona Jurídica,** como continuación a la adaptación de la información de gestión de las personas jurídicas de CRM a las nuevas pantallas de Visión 360; así como mejoras en la Ficha Cliente 360 Personas Físicas.

Calidad del Cliente

El Departamento también centraliza para las Cajas Rurales interesadas el **análisis de la experiencia del cliente** basadas principalmente en encuestas enviadas a los clientes posteriores a la contratación por cualquier canal (web, app); y además se realizan mysterys shopping en oficinas sobre los principales productos.

A través de este servicio, el pasado ejercicio se realizaron:

- **42.677 encuestas contestadas**
- **2.974 mysterys shopping.**

Incrementándose en un 2% el índice de satisfacción de cliente (NPS), hasta alcanzar el 76%, como dato agregado de las Cajas a las que se les presta el servicio.

Comunicación Interna

En línea con la estrategia establecida por el Banco, seguimos impulsando el Plan de Comunicación Interna, tanto para empleados del Banco como para las Cajas Rurales; con el objetivo de contribuir a la **mejora de la productividad, la eficacia, la motivación y la cohesión** de los equipos.

Nuestra app de Comunicación Interna, **BuCEa,** a la que ya ha accedido más del 75% de la plantilla, junto los boletines quincenales **Avanzamos Juntos y el Boletín Trimestral de Actividad** han sido nuestro principal canal de comunicación para difundir información corporativa e involucrar en nuestro compromiso sostenible al personal del Banco.

En el ejercicio 2022, hemos elaborado más **de 100 materiales de comunicación,** entre comunicados, infografías, informes, vídeo, logotipos y plantillas, que hemos trabajado de forma transversal con otras áreas del Banco.

Acuerdo con terceros: Repsol

Dentro del Proyecto Ingresos de Productos No Financieros que estamos llevando a cabo con las Cajas Rurales y sus oficinas, desde el Banco firmamos un acuerdo de colaboración con Repsol, que permitiese a nuestros clientes disponer de una **oferta muy competitiva y personalizada** en servicios básicos de luz, gas y otros servicios de valor añadido.

7.2 Banca corporativa

El departamento de Banca Corporativa tiene como principales misiones, la generación de **operaciones de financiación dentro del sector gran empresa** y su cesión a las Cajas Rurales del Grupo; financiaciones a largo plazo y corto plazo en distintos formatos incluido la renta fija sin grado de inversión o sin rating; así como la coordinación y apoyo en la originación de bonos de las Cajas Rurales; tales como, titulizaciones y cédulas hipotecarias. Además se coordina y dinamiza el negocio de la **prestación de servicios** que desde el Banco se prestan a otras Entidades Financieras ajenas al Grupo y Compañías Aseguradoras.

El área está integrada por el Departamento de Empresas, Departamento de Financiación Estructurada y Departamento de Negocio de Expansión. Y su misión, se encuadra dentro del marco de asesoramiento y apoyo que desde el Banco se hace a todo el Grupo Caja Rural.

Actividades

Hemos mantenido el nivel de exigencia en cuanto a la **captación de inversión financiable** por parte de las empresas que gestionan y esto ha desembocado en que consigamos el record de inversión en el vehículo "Fondo Global de inversiones (FGI)", alcanzando la cifra de **352M** formalizados en 2022.

Durante el año hemos trabajado intensamente en ofrecer nuevos productos de valor añadido para las Cajas Rurales, y fruto de ese trabajo hemos lanzado el **renting de maquinaria** a través de un proveedor externo, y hemos mejorado el servicio de renting de vehículos.

Además, continuamos con la implementación de una nueva herramienta llamada **Inversión Conjunta** que facilita la administración de las operaciones que se comparten con las Cajas Rurales accionistas.

Por otro lado, coordinamos la **nueva legislación de Bonos garantizados** (Cédulas Hipotecarias), cumpliendo con éxito los desafíos que presentaba la adaptación a la nueva regulación por parte de las tres Cajas Rurales emisoras.

Y por último, destacar que el Banco fue colocador y asegurador en la emisión de **Cédulas Hipotecarias Verdes de una de las Cajas Rurales.**

Durante el ejercicio 2022 el Banco ha prestado servicios **a más de 40 Entidades Financieras y Compañías de Seguros** donde destacan los servicios de representación e intermediación, servicios de Swift, de efectivo o la comercialización de la herramienta para la gestión de tesorería y mercados de capitales (SGT).

Resultados conseguidos

Vehículos de inversión conjunta

En el área se gestionan tres vehículos en los que se invierte conjuntamente con las Cajas Rurales:

- **Fondo Global de Inversión,** vehículo de inversión en financiaciones a largo plazo y corto plazo, tales como préstamos sindicados, bilaterales, créditos, avales, etc.
- **Fondo de Inversión Alternativa,** vehículo de inversión en bonos sin rating o por debajo de grado de inversión.
- **Fondo de Inversión en Proyectos,** vehículo de inversión en financiaciones de proyecto.

Entre los **tres vehículos de inversión conjunta** con las Cajas Rurales se aprobaron **524M** y hemos formalizado 450M. La **rentabilidad** para los vehículos de préstamo, renta fija y financiación de proyectos en 2022 han sido de 3.032%, 2.08% y 2.78% y los **vencimientos** medios son 3.99, 2.5 y 12.14 años respectivamente.

A diciembre de 2022, el **saldo total de los tres vehículos** fue de **931 millones de euros.**

Además, hemos llevado la relación con diversas Comunidades Autónomas, manteniendo un saldo de **1.623 millones de euros en préstamos con ellas a diciembre de 2022.**

7.3 Banca patrimonial y clientes

El Área de Banca Patrimonial y Clientes tiene un doble objetivo

- El desarrollo y potenciación del negocio de Banca Patrimonial (tanto en el segmento de Banca Privada como de Banca Personal) en las Cajas Rurales accionistas y en el propio Banco.
- La identificación de oportunidades de negocio y la respuesta de las necesidades de los clientes de Banca Patrimonial, con el lanzamiento, desarrollo y seguimiento de productos y servicios para ambos segmentos, Banca Privada y Personal.

Actividades

La actividad del área de Banca Patrimonial se enfoca en distintas líneas,

- Impulso de **estrategias** de desarrollo de la actividad de los **segmentos de Banca Privada y Banca Personal** tanto en el Banco como en las Cajas Rurales, con las siguientes líneas de trabajo.
- Asesoramiento en la creación de las Áreas de Banca Patrimonial (Banca Privada y Banca Personal) en las Cajas Rurales.
- Apoyo en el desarrollo del negocio en aquellas Cajas que ya tienen implantada uno o ambos segmentos en su red comercial.
- **Formación** a las redes comerciales de las Cajas Rurales.
- Apoyo comercial con clientes de Cajas Rurales, incluida la **coordinación y participación en eventos** con clientes finales del segmento de Banca Privada en las diferentes Cajas Rurales accionistas.
- Gestión y coordinación de **desarrollos operativos** con RSI.
- Creación, desarrollo y mantenimiento del servicio del **Extracto Integrado.** Este servicio permite a los clientes segmentados como Banca Patrimonial, recibir mensualmente en un único documento, un resumen de la composición de su patrimonio de activo y pasivo, añadiendo un desglose por cada uno de los activos que integran el mismo. El canal de recepción del documento es elegido por el cliente pudiendo optar por correo físico, correo electrónico o en Ruralvía en su buzón virtual. Hay dos modalidades de servicio en función del patrimonio del cliente: Extracto Comercial y Extracto de Banca Privada.
- Desarrollo, lanzamiento y mantenimiento de **productos y servicios de inversión** para los segmentos de clientes de Banca Privada y Banca Personal de las Cajas Rurales, tanto en canales con la presencia de los recursos comerciales, como en canales desasistidos.
- El catálogo actual de productos y servicios de Banca Privada y Banca Personal incluye:

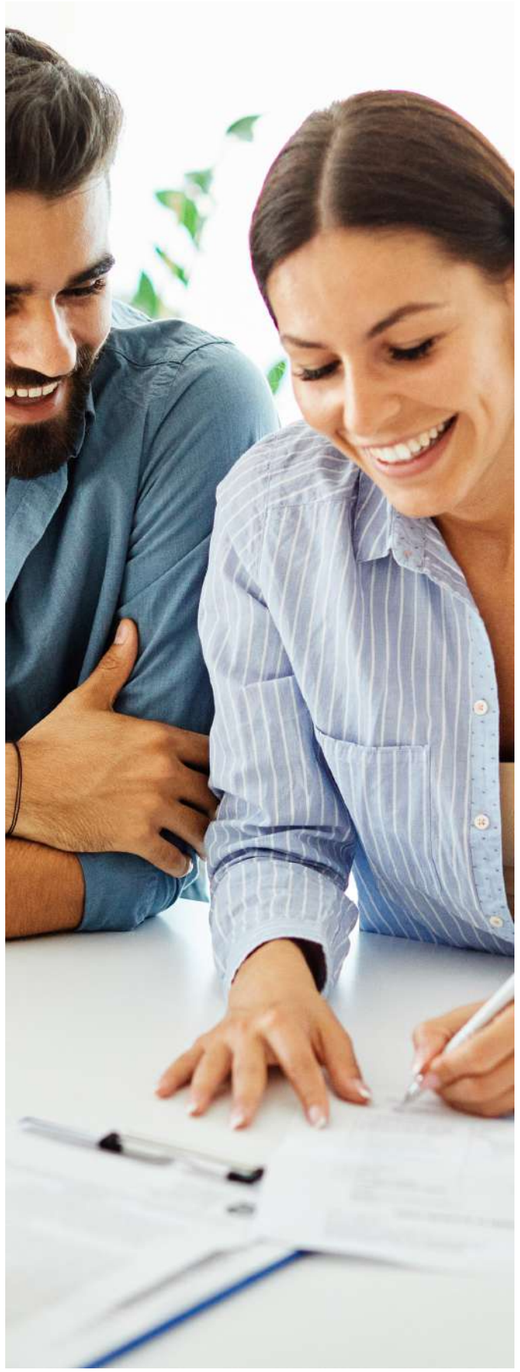
Gestión Discrecional de Carteras:

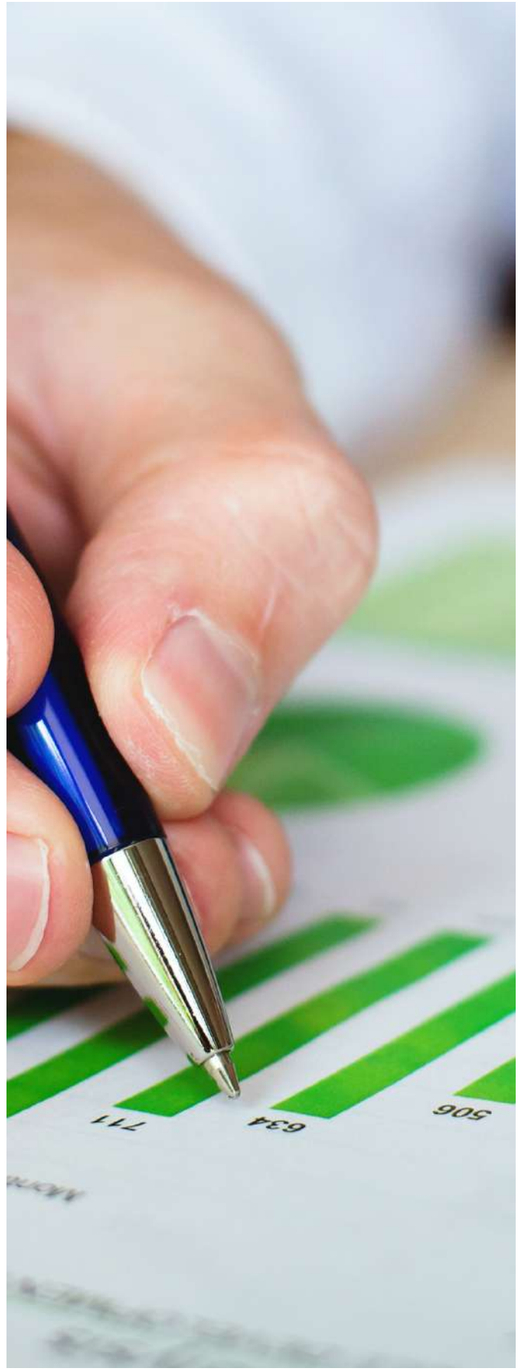
- **Carteras Premium de fondos,** creadas en el 2019 dirigidas a clientes con una inversión mínima de 300.000 €, conformadas por fondos de gestoras Internacionales, y adaptadas a todos los perfiles de riesgo.
- **Carteras de fondos,** enfocadas a clientes de rentas medias y altas en las que el patrimonio se invierte exclusivamente en Instituciones de Inversión Colectiva. Con fondos propios y de terceras gestoras. Con una inversión mínima de 60.000 €
- **Carteras Gescooperativo,** que se invierten exclusivamente en fondos de Gescooperativo. Este tipo de contratos de gestión posibilita el acceso con umbral de inversión menor, a las ventajas de la gestión discrecional de carteras. Conformadas por una inversión mínima de 20.000 €.
- **Cartera Alhambra,** enfocadas a clientes de rentas medias y altas, de perfil patrimonial moderado y se invierten en fondos Gescooperativo e Internacional, siendo la aportación mínima 60.000€.
- **Cartera Acciones,** invierte un 80% en España y un 20% en Internacional, con un perfil muy arriesgado, siendo la aportación mínima 20.000 €.
- **Cartera a Medida,** para patrimonios a partir de 1 millón de euros.

Asesoramiento Arquitectura Abierta: mantenemos el servicio de asesoramiento lanzado en 2020 para clientes de Banca Privada, que incluye la creación y mantenimiento de una lista de fondos internacionales recomendados, la generación mensual de propuestas de portfolios asesorados para esta tipología de clientes y una formación continua específica en este tipo de fondos para los gestores del segmento de Banca Privada.

Comercialización Fondos de Inversión en canal desasistido Ruralvía: continuamos poniendo a disposición de los clientes la posibilidad de adquirir a través de Ruralvía, con herramientas de valor añadido, una amplia gama de Fondos de Inversión de Terceras Gestoras.

Nuevo Servicio: RTO Premium: creamos un nuevo servicio de inversión RTO Premium en el que comercializar Fondos de Inversión para clientes de Banca Privada. Se trata de un servicio de recepción y transmisión de órdenes cuya principal caracteristica diferenciadora es, que su estructura de precios es explicita.



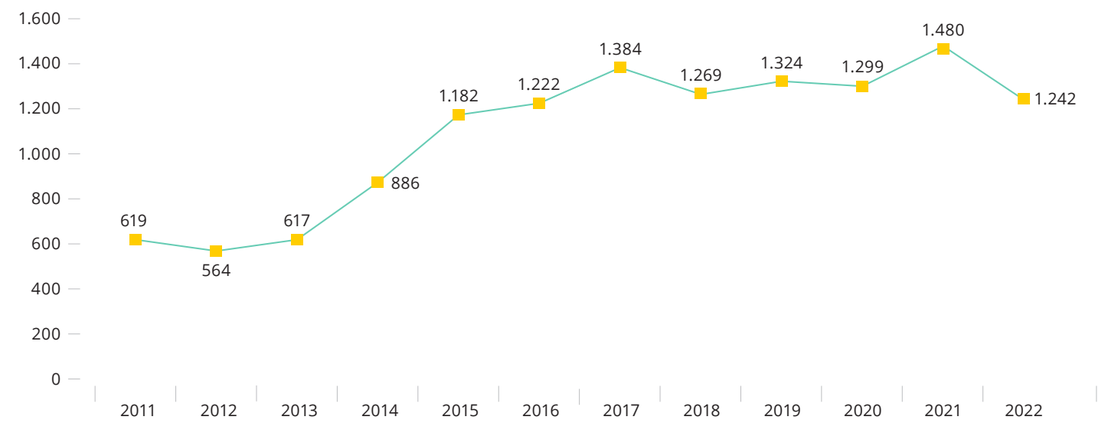


Cifras de negocio

Patrimonio Gestionado

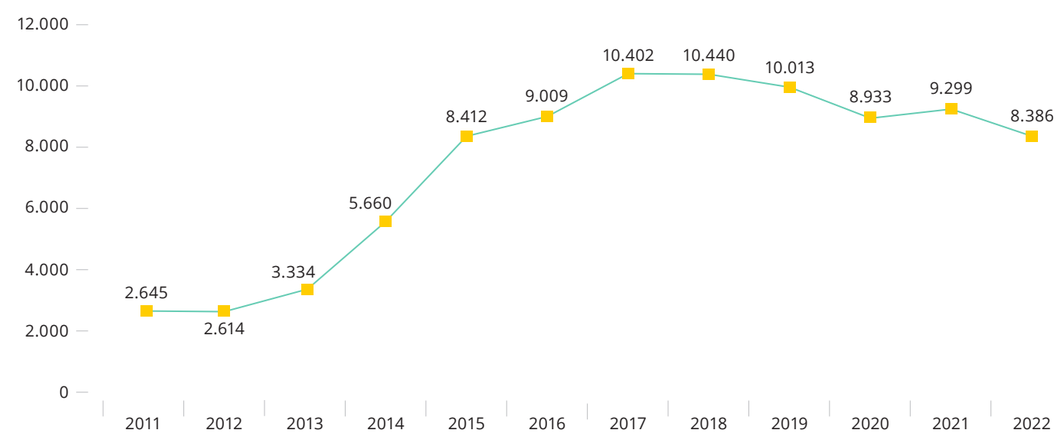
El negocio de Banca patrimonial cerró con un patrimonio bajo gestión de 1.242 millones de euros, un 16,08% por debajo del cierre del 2021.

Evolución Patrimonio Gestionado (Mill. €) 2011 – 2022



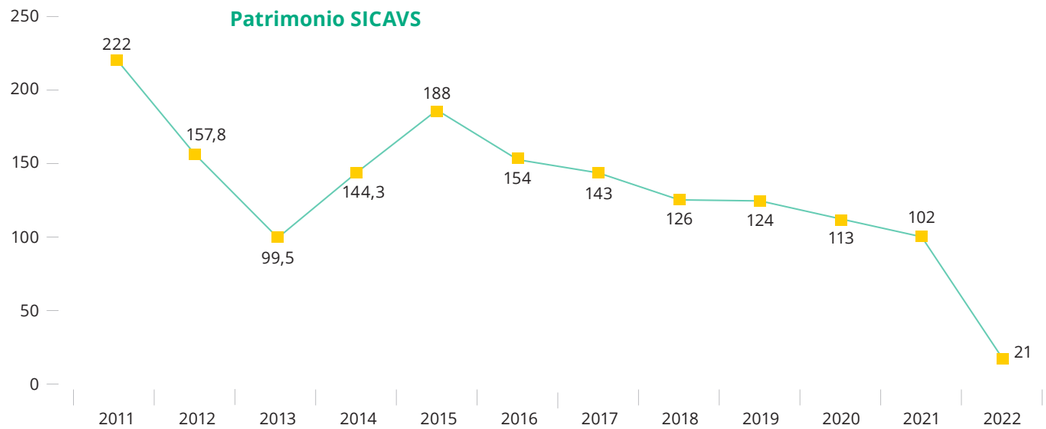
Carteras de gestión discrecional

El año 2022 cierra con **8.386 carteras** gestionadas, de las que casi el 75,04% se posicionan en perfiles conservadores y moderados, disminuyendo un 1% el número de carteras de este perfil con respecto al 2021 y situando el saldo de carteras en 1.242 M€ frente a los 1.480 M€ de 2021.



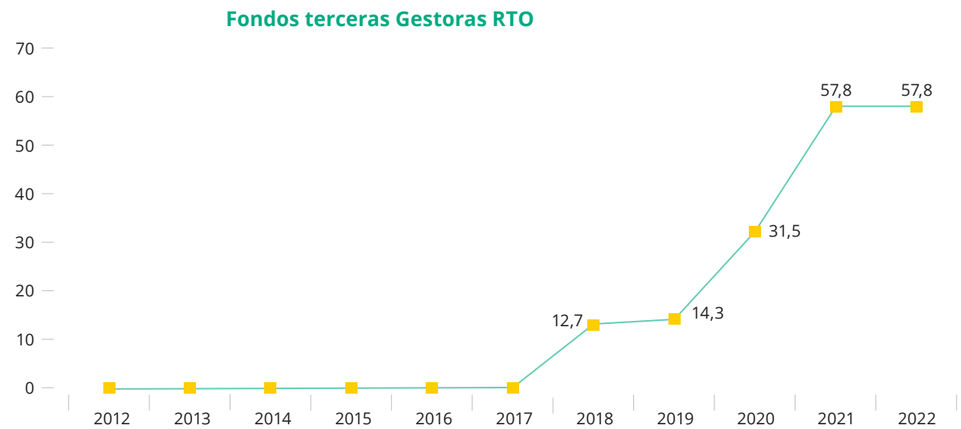
SICAVS

En el año 2022 se han gestionado 9 SICAVS con un patrimonio de 21,6 millones de euros, lo que supone un descenso significativo, ante los cambios normativos que han afectado a esta figura societaria de inversión colectiva.

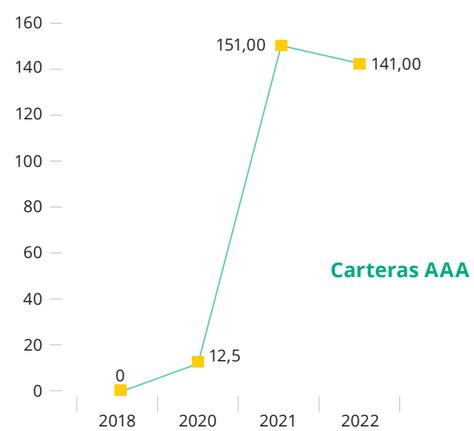


RTO Ruralvía

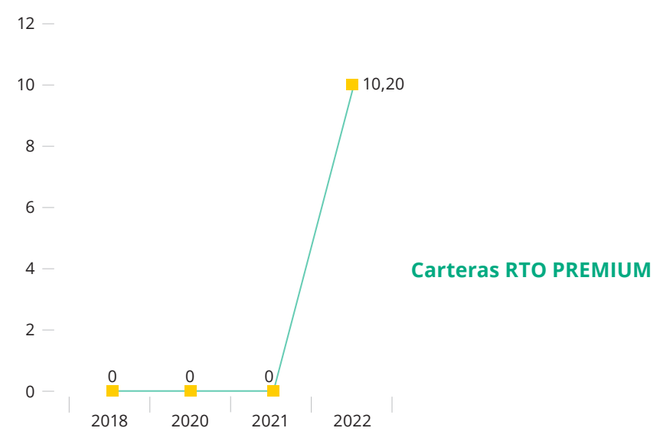
La contratación de fondos de terceras gestoras, a través del canal de Ruralvía, ha supuesto un total 57,8 millones y 1.451 operaciones creciendo 18,55%.



Asesoramiento Arquitectura Abierta (AAA)



RTO Premium



7.4 Tesorería y mercado de capitales

7.4.1 Derivados

Nos encargamos de toda la actividad relacionada con **Productos Derivados y Estructurados** para las Cajas Rurales del Grupo y para Clientes Institucionales.

Dentro del área proporcionamos Coberturas de Balance, coberturas a medida para clientes y productos estructurados para la Red Comercial.

Además, gestionamos un Libro de Tipos de Interés con todos los flujos de las posiciones que nos entran de las Cajas Rurales, del Banco y de la Mesa. Y, somos miembros directos en Eurex y BME Clearing.

Actividades

Coberturas

Durante el ejercicio 2022 podemos destacar la ejecución de las primeras **Macro Coberturas** para las Cajas Rurales. Debido a la consolidación del mercado hipotecario de préstamos a tipo fijo durante los últimos años, se han producido incrementos significativos en los volúmenes de nueva producción respecto a los préstamos de interés variable. Todo ello ha obligado a plantearse nuevas formas de gestionar el balance de las entidades, y por ello se han realizado múltiples simulaciones de Macro Coberturas ejecutándose las primeras durante el 2022.

Se realizaron **7 Macro Coberturas sobre las Carteras de Préstamos a Tipo Fijo** de varias entidades las cuales están reportando beneficio a las Cajas debido a la subida de tipos experimentada en los últimos meses.

MACROCOBERTURAS 2022	
CCRR	NOMINAL
CR GIJÓN	16.644.824,00
CR GIJÓN	12.500.000,00
CAJAVIVA	50.000.000,00
CR SUR	75.000.000,00
CR EXTREMADURA	50.000.000,00
CAJAVIVA	50.000.000,00
CR EXTREMADURA	15.000.000,00

Respecto a las **Coberturas de Balance,** tanto las propias del área como las realizadas con otros departamentos del Banco, con clientes o para el balance de las Cajas Rurales, se materializaron a lo largo del 2022 en torno a **111 operaciones** de esta naturaleza, siendo en el **segundo trimestre** del año cuando más se realizaron con un total de **47 operaciones.** El volumen derivado de esas 111 operaciones asciende a cerca de **3.642 millones de euros,** siendo principalmente de la operativa de coberturas sobre bonos de inflación del Tesoro; así como las Macro Coberturas mencionadas más arriba.

Estructurados

En cuanto a la parte de Estructurados, debido al incremento experimentado en los tipos de interés a lo largo del año 2022, vimos sobre todo en la última parte del año como se retomaba la comercialización de este tipo de producto por parte de las Cajas Rurales sobre todo de cara a rebajar el coste de sus pasivos. En el último trimestre del año se comercializaron **44 millones de euros** en Producto con Capital 100% Garantizado con plazo 2/3 años.

Resultados conseguidos

Resultados Coberturas 2021/2022

2021	Volumen EUR	Operaciones
1T	1.209.880.000	73
2T	39.369.302	26
3T	1.175.410.924	128
4T	164.750.000	55
TOTAL	2.589.410.226	282

2022	Volumen EUR	Operaciones
1T	2.522.616.824	38
2T	850.093.826	47
3T	129.900.000	13
4T	139.485.833	13
TOTAL	3.642.096.484	111

Crecimiento en Volumen en Coberturas y Estructurados 2021 vs 2022

	2021 (Volumen)	2022 (Volumen)	% Crecimiento
COBERTURAS	2.589.410.226	3.642.096.484	40,65%
ESTRUCTURADOS	2.270.000	73.679.000	3.145,77%

7.4.2 Divisas

Durante 2022, la operativa en Divisa ha continuado el crecimiento con el que habíamos contado en los últimos años, tanto en términos de contravalor en euros, como por importe en Divisa gestionada. En términos de volumen en euros, **se ha producido un aumento de entorno al 34% frente a 2021, pasando de 1.497 millones de euros a 1.998 millones gestionados durante 2022.**

Este aumento se justificaba, por un lado, en factores externos, donde la apreciación del Dólar Americano frente al Euro durante 2022 (que comenzaba el año en niveles de 1,13, cerrándolo cerca de 1,07 llegando incluso a cotizar por debajo de la paridad, hasta un mínimo cercano a 0,95), implicaba necesariamente un aumento importante del contravalor en Euros por cada USD cotizado. **Cabe resaltar que el Dólar sigue predominando ampliamente como principal divisa gestionada, con cerca del 91 % de la operativa, con la GBP en segundo lugar, con algo más del 5 % de la operativa,** en términos de contravalor en euros.

Por otro lado, factores internos como los desarrollos iniciados durante 2021, y plenamente operativos durante 2022, para la **automatización de precios** tanto en IRIS como en la Banca a distancia, el uso del **Servicio de Cotización de clientes,** así como las **Webinar** trimestrales en Divisa (con cada vez mejor aceptación y mayor asistencia por parte

de empresas clientes del Grupo), han permitido posicionar de mejor manera al Grupo Caja Rural, ante las Empresas con operativa internacional. **Estos factores internos han posibilitado que los volúmenes por Divisa en Divisa hayan aumentado notablemente también durante el año 2022, con aumentos de cerca del 23 % en USD, 14 % en GBP, 200 % en JPY y del 15 % en CHF.**

El siguiente cuadro recoge los importes gestionados por el departamento de Tesorería de Banco Cooperativo Español, en el mercado de divisas, contratados por el cliente final para su operativa importadora o exportadora o vinculada a la compra venta de activos financieros.

	Año 2022	Año 2021	Variación %
Volumen Total (Millones de Euros)	1998	1497	33,47%
% Por Divisa Utilizada (Contravalor Euros)			
USD	90,51%	89,74%	
GBP	5,20%	6,23%	
JPY	1,50%	1,07%	
CHF	0,80%	0,93%	
Resto	1,99%	2,03%	
	100,00%	100,00%	
% Cambio por Volumen en Divisa			
USD	22,73%		
GBP	14,06%		
JPY	200,00%		
CHF	15,00%		

7.4.3 Gestión Discrecional de Carteras

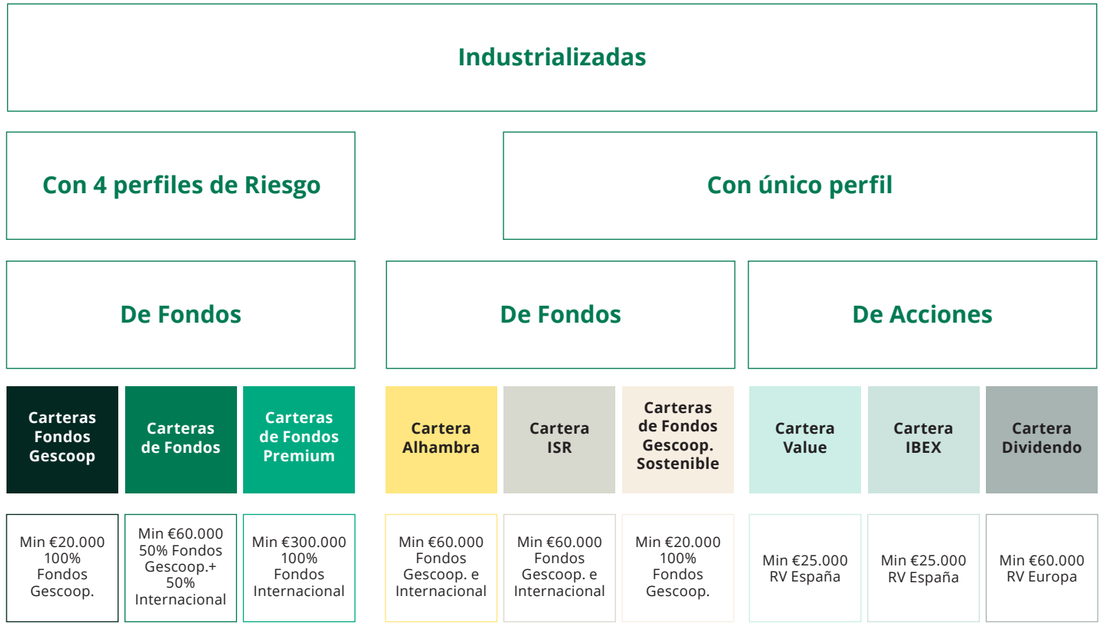
La gestión discrecional e individualizada de carteras, es un servicio de inversión por el cual el cliente, mediante la firma de un contrato, autoriza al Banco para gestionar su patrimonio en su nombre.

El Banco se compromete a gestionar profesional, fiel y responsablemente el patrimonio puesto a su disposición por el cliente, con el objetivo de maximizar su rentabilidad financiero-fiscal en base a un perfil de riesgo preestablecido.

Actividades

Durante el 2022, hemos seguido concentrando el número de carteras modelo, hasta reducirlas a 5, para así poder dar un mejor servicio al Área Comercial de las Cajas Rurales y poder perfilar mejor a sus clientes. La oferta de carteras a cierre ha quedado de la siguiente manera:

Tipos de carteras



En el último trimestre de 2022 se decidió reducir el número de Carteras "individualizadas", categoría para la cual se fijó un patrimonio mínimo de 1 millón de euros, frente a los 300.000 euros que se establecían como umbral hasta entonces.

Resultados conseguidos

A cierre de 2022, dentro del área de Gestión Discrecional de Carteras se gestionaba un volumen de patrimonio de clientes por valor de unos **1.250 millones de €,** cifra que implicaba un descenso próximo al 20% frente al patrimonio de cierre de 2021. Este importante descenso es producto de, por un lado, una merma en la valoración de mercado, por las pérdidas registradas en los mercados de renta fija y renta variable, así como de una disminución en el número de carteras gestionadas. Aproximadamente, cada uno de los aspectos destacados es responsable de la mitad de la pérdida de patrimonio en el año.

Seguimos trabajando con **24 Cajas Rurales,** puesto que durante 2022 no se ha adherido ninguna nueva al servicio de Gestión Discrecional de Carteras.

7.4.4. Gestión Especializada de Inversiones

El servicio de "Gestión Especializada de Inversiones" era uno de los desarrollos que el Banco planeaba en su Plan Estratégico para el período 2019-22. En esencia, el contexto de exceso de liquidez dentro del Grupo Caja Rural, unido al entorno de bajos tipos de interés, hacía recomendable el diseño y puesta en marcha de un servicio de gestión personalizada, para tratar de maximizar la rentabilidad (o minimizar el coste) que esa elevada liquidez representaba en las Cajas Rurales.

Actividades

Existen dos variantes en la prestación del servicio, en función de la profundidad del mismo. Una primera vertiente, la de mayor profundidad o calado, consiste en la **delegación "integral" de las posiciones de Tesorería,** donde incluso se comunica al Banco de España la esencialidad en la "externalización". Y existe una segunda variante, donde la Caja Rural **delega una cartera** que implica una externalización no esencial, al tratarse de un porcentaje relativamente pequeño del Total Activo de la entidad que delega. En todos los casos, aunque, como es lógico, con mayor alcance en el caso de delegación integral, el Banco estudia pormenorizadamente la situación y límites de la Caja Rural, la documentación que se elabora para sus COAP, su "Marco de Apetito por el Riesgo", "Modelo de Negocio", así como otros posibles documentos sobre límites internos que afecten a inversiones. Con carácter absolutamente personalizado, y en conjunción con las preferencias de la Caja Rural, se establece una política de inversión estructural (o "asset allocation" estructural), que servirá de guía para la confección de la cartera.

La operativa de gestión, para mayor seguridad para las Cajas Rurales, queda enmarcada dentro de SGT, el **Sistema Global de Tesorería** que la mayoría de Cajas Rurales utilizan a nivel administrativo y contable para el seguimiento de sus inversiones financieras.

Por último, hay que destacar que el servicio de Gestión incorpora un **informe de seguimiento** de carácter mensual ("reporting"), con detalle exhaustivo de toda la operativa llevada a cabo, así como el volumen patrimonial gestionado y las rentabilidades obtenidas, tanto por cada activo de forma individual como para la cartera a nivel agregado. Este informe ha sido objeto de revisión, incorporando una serie de mejoras, con información más completa, a lo largo de los dos últimos años.

Resultados conseguidos

A cierre de 2022 se alcanzaba un total de **16 Cajas Rurales** adheridas al servicio. De ellas, cinco han seleccionado la modalidad "integral". Estas carteras integran posiciones de renta fija privada, deuda pública y renta variable. De las once entidades restantes, siete tenían contratadas carteras mixtas de menor cuantía (con relación al Balance), incluyendo los activos descritos para la gestión integral. Y, finalmente, existirían tres carteras de gestión exclusiva en posiciones de renta variable cotizada y una cartera de ETF y fondos.

A finales de 2021 se gestionaban en Gestión Especializada un total de 1.176 millones de euros, cantidad que aumentaba en 2022 hasta **1.725 millones de euros.**

Los resultados de gestión, obviamente, se han visto afectados por el fuerte incremento de los tipos de interés, lo que ha provocado una mayor dificultad para obtener plusvalías, haciendo que gran parte de las carteras de renta fija presenten minusvalías a valor de mercado. Entre las inversiones materializadas dentro del servicio y las devoluciones efectuadas y previstas de las TLTRO, podría decirse que la liquidez de las Cajas Rurales accionistas del Banco Cooperativo Español, en su conjunto, ha vuelto a cifras "normalizadas".

7.4.5. Mesa de Distribución y Cliente Institucional

Canalizamos el flujo de operaciones e información entre las mesas de contratación y los clientes potenciales (Cajas Rurales y Clientes Institucionales).

Actividades

Prestamos servicio, tanto a clientes institucionales como a las Cajas Rurales en la comunicación, recepción y transmisión de órdenes a las diferentes mesas de contratación, información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos / mercados, así como de los principales eventos económicos que acontecen.

Originamos operaciones de deuda, asesoramos y controlamos la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP´s.

Resultados conseguidos

Originación de operaciones

Participamos, en colaboración con el departamento de Banca Corporativa, en la presentación de **propuestas de financiación de CCAA** a través de líneas de préstamos donde se consiguieron cerrar préstamos por un total de 223.916.996 €.

También se participó activamente en la colocación de las **Cédulas de CR NAVARRA** con un resultado de 70.500.00€ gestionados lo que representa un 14% del total de la emisión.

En colaboración con los compañeros del área se llevó a cabo la colocación de la salida a bolsa de la española OPDenergy consiguiendo cerrar un volumen de 10.300.00€.

Por último, se gestionaron tres emisiones privadas de bonos financieros y cédulas con las entidades BBVA, DZ Bank y Barclays.

ORIGINACIÓN	Nominal Total
Préstamos CCAA	223.916.996,62 €
Colocación de Cédulas CR NAVARRA	70.500.000,00 €
OPV OPDenergy	10.300.000,00 €
Emisión Privada Cédulas DZ Bank	25.000.000,00 €
Emisión Privada BBVA	20.000.000,00 €
Emisión Privada Barclays	28.000.000,00 €
Total	**377.716.996,62 €**

Información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos / mercados

En el 2022 la gestión de las carteras de las cajas ha venido muy condicionada por los cambios en la política monetaria que ha venido realizando el BCE, cuyo impacto se ha notado notablemente en el último trimestre. El guion establecido por los bancos centrales se veía presionado a acelerar el ritmo debido a la crisis energética y la guerra en Ucrania que ha impactado fuertemente en el IPC.

Ha predominado la búsqueda de activos "refugio": deuda pública, corporativos de alta calificación crediticia y rechazo de aquellos sectores más vulnerables a la crisis. Y se ha producido una fuerte monitorización a los bonos en cartera más expuestos al conflicto Rusia-Ucrania.

CORPORATIVOS	CCRR	%
Primario	429.671.001,00 €	43,7%
Secundario	554.411.100,00 €	56,3%
	984.082.101,00 €	

SECTOR PÚBLICO	CCRR	%
CCAA	104.474.000,00 €	2,9%
Deuda Pública	2.528.041.000,00 €	70,7%
Supras	18.500.000,00 €	0,5%
Letras Tesoro	923.191.000,00 €	25,8%
	3.574.206.000,00 €	

INSTITUCIONALES	CCRR	%
CCAA	39.600.000,00 €	6,14%
Deuda Pública	199.523.000,00 €	30,93%
REPO	80.256.745,00 €	12,44%
RFP	323.650.000,00 €	50,18%
SUPRA	2.000.000,00 €	0,31%
	645.038.745,00 €	

Informar sobre eventos económicos relevantes

Realizamos **conferencias de mercados** tras la intervención del Banco Central Europeo, así como una **jornada anual de mercados financieros.**

Enviamos de manera recurrente todos los eventos de mercado que son reseñables, además de la publicación de los **datos macro** en tiempo real y **cotizaciones diarias** de activos destacables.

En el **Informe Diario de Mercados** hacemos un balance de los hitos ocurridos en el día a día y se presentan los eventos económicos destacables de la semana.

Asesoramiento, control y gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los COAP´s

Cobra especial importancia el trabajo realizado con el área de Activos y Pasivos y departamento de Derivados en el desarrollo de operaciones de **macro-coberturas** de balance para la **cartera de préstamos** de las CCRR reduciendo su riesgo a subidas del Euribor en los préstamos concedidos.

Macro cobertura	Nominal original
CRBURGOS	130.000.000,00 €
CREXTREM	65.000.000,00 €
CRGIJON	29.144.824,04 €
CRSUR	75.000.000,00 €
	299.144.824,04 €

En cuanto a las coberturas de renta fija mostramos el desglose por tipo variable (EUR6M) o tipo fijo.

Cobertura RFIJA	
Variable	448.800.000,00 €
Fijo	150.000.000,00 €

7.4.6. Renta Fija y Mercado Monetario

Damos acceso, tanto a las Cajas Rurales como a nuestros clientes institucionales, a los principales mercados financieros, en el ámbito de renta fija y de los mercados monetarios.

Con ello, queremos satisfacer las necesidades de inversión y canalizar de la forma más óptima la liquidez excedentaria. Participando en la estrategia y en el desarrollo de las Tesorerías de las Cajas Rurales y de la propia Tesorería del Banco.

Con la actividad del departamento en el Mercado Monetario se garantiza el máximo aprovechamiento de la política monetaria de la Unión Europea.

La filosofía del departamento, además de ofrecer a los clientes una amplia oferta de activos financieros, se centra en minimizar la gestión de los riesgos de Tesorería, bien gracias al estudio previo de su calidad crediticia, o bien al estudio de su liquidez. También es prioritario para el departamento, la deducción de costes de las inversiones y las sinergias que generan el trabajar para el Grupo Caja Rural.

Actividades

En el año 2022, el departamento ha participado en el proceso de emisión de **cédulas hipotecarias verdes de Caja Rural de Navarra.** Ello ha supuesto una reducción de costes del que se ha beneficiado todo el Grupo Rural, además de dar la posibilidad a los tomadores del activo de ser utilizado como colateral ante el Banco Central Europeo gracias a su alta calidad crediticia. La emisión fue un éxito, con un volumen de 500 millones de euros, con una sobresuscripción de aproximadamente de 3x. El uso de los ingresos de la transacción se dedicará a Proyectos Verdes (Green Project Categories), lo que constata cada vez el mayor interés del Grupo Caja Rural por las inversiones que tengan en cuenta criterios relacionados con la sostenibilidad.

Resultados conseguidos

Respecto a las principales operaciones cursadas a lo largo del año, en el segmento de **deuda pública** se formalizaron por un nominal total de **4.621 millones de euros,** lo que supuso un incremento de 4% con el respecto a las cifras del año pasado. En relación con la parcela de la **renta fija privada,** se cerraron operaciones por un volumen total de **1.632 millones de euros,** que representa un incremento del 28% con respecto al volumen total negociado en el 2021. En cuanto a las operaciones de **pagarés,** se operaron por un volumen de **177 millones de euros,** con un total de 24 emisores, siendo los plazos predominantes entre 1 y 3 meses.

El incremento, en el cómputo total de operaciones en el 2022 con respecto al 2021, ha sido del 9% (6.253 millones de euros en el 2022 vs 5.717 millones de euros en el 2021).

En el mercado monetario se mantiene la tónica general de anteriores ejercicios con relación a los **préstamos interbancarios,** siendo no significativos en nuestra actividad.

La operativa del Banco en el mercado de **repos-simultaneas** sigue siendo de gran peso, llegando a un importe acumulado a lo largo del año 2022 de **272.500 millones de euros,** lo que ha representado un incremento del 78% con respecto al año anterior (153.000 millones de euros), respondiendo a la inminente necesidad de financiación de las Cajas ante las devolución, en el 2023, de los fondos obtenidos en las subastas de la TLTRO.

Con respecto a las operaciones de **préstamos de valores,** finalizamos el año 2022 con un volumen total contratado de 1.900 millones de euros, que representa una disminución del 24% con respecto a la cifra del 2021 (2.350 millones de euros).

En el cuadro adjunto se observa la evolución de algunas de las cifras gestionadas por el área de Tesorería en su comparativa con el 2021.

	saldo medio 2022	saldo medio 2021	Variación %
Depósitos Vista	8.425	10.800	-22%
Depósitos a plazo	680	631	8%
Adq. Tem Activos	192	610	-69%
Totales	**9.297**	**12.041**	**-23%**

Cifras en millones de euros.

7.5 Internacional

Nuestro principal objetivo es proveer a nuestras Cajas Rurales accionistas de la estructura necesaria para garantizar:

- Su acceso a los **sistemas de pago internacionales;**
- Su **conectividad** con el ecosistema bancario global;
- La disponibilidad de **herramientas**

para acompañar a sus clientes en la tramitación de transacciones comerciales con clientes y proveedores extranjeros, tanto desde el punto de vista de la gestión de cobros y pagos como de su financiación y cobertura de los riesgos asociados.

Para ello, gestionamos nuestra **red de corresponsales** y establecemos **acuerdos de colaboración** con entidades individuales y organismos supranacionales, supervisando la prestación de servicios para garantizar los mayores estándares de calidad, eficiencia y agilidad que las empresas y cooperativas necesitan.

Desde el punto de vista de negocio, también generamos **servicios colaterales** para garantizar a las Cajas Rurales los medios necesarios para promover acciones comerciales, disponer de recursos formativos para sus equipos humanos o contar con especialistas en la gestión de las transacciones internacionales y la normativa a la que se someten.

Actividades

Impulso tecnológico

En un proceso continuo de actualización, hemos dedicado el año 2022 a realizar una puesta al día de las capacidades operativas que nos permiten ofrecer a nuestros clientes el acceso a servicios de primer nivel, tanto en su operativa en oficina como a través del canal digital.

Con la implementación de **sistemas de última tecnología,** facilitamos, por ejemplo, la contratación de divisa en base a tipos de cambio plenamente alineados con el mercado, maximizamos la disponibilidad horaria de los servicios y ponemos en manos de nuestros clientes la capacidad de gestionar sus transacciones con la flexibilidad que necesitan.

Acuerdo de colaboración con Corporación Financiera Internacional (IFC)

El acuerdo firmado con el **IFC (Grupo Banco Mundial)** permite a las Cajas Rurales acompañar a sus clientes en su **operativa con países emergentes,** a través de más de 225 bancos emisores de 69 estados. Gracias a la garantía aportada por este organismo (Rating AAA) podemos añadir nuestra confirmación a Créditos Documentarios, Standby o Garantías emitidos por bancos que, en condiciones normales, no serían viables para la toma de riesgo.

IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities

Este acuerdo complementa al ya vigente con el **BID-Banco Interamericano de Desarrollo,** para la potenciación del negocio con América Central y del Sur.

Sesiones informativas sobre el Negocio Internacional

Durante 2022 hemos desarrollado **5 sesiones online,** en formato webinar, dirigidas tanto a clientes profesionales vinculados al comercio exterior y la divisa, como a los equipos de las Cajas Rurales. En ellos, se han analizado tendencias y eventos específicos, incorporando a **más de 600 participantes.**

Gracias a estas iniciativas, transmitimos a clientes y empleados nuestro posicionamiento estratégico en el negocio internacional, mostrándonos como entidades activas y confiables, con equipos especializados de primer nivel.

Cumplimiento de la política de sanciones de la UE

Con el fin de cumplir con la normativa sobre sanciones, relacionada con el conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, hemos facilitado a las Cajas Rurales la información necesaria para el seguimiento, control y reporte al regulador de las transacciones con origen o destino en Rusia y Bielorrusia.

Lanzamiento del Fondo IFI

Un nuevo vehículo de inversión que se orienta a la toma de operaciones de financiación a entidades financieras internacionales, bien mediante préstamos sindicados o contratos bilaterales. Se inicia con una dotación de **100 millones de euros** y la participación de **16 entidades adheridas,** que compartirán el riesgo y la rentabilidad que proporcione.

Resultados conseguidos

Durante 2022, se han tramitado en el Grupo Caja Rural más de **5 millones de operaciones** comerciales relacionadas con el comercio internacional y la divisa, por un importe agregado de más de **33.000 millones de euros.** Esto ha supuesto un incremento de más del **36%** respecto a los volúmenes manejados en 2021.

7.6 Fondos de inversión: Gescooperativo

Nuestra gestora siempre ha tenido como misión proveer a nuestros partícipes de una gama de productos sencilla que cubra las distintas necesidades de inversión. Procuramos ofrecer, en cada momento, las mejores soluciones de inversión. Y, en este año hemos continuado trabajando para facilitar que cada cliente pueda encontrar el fondo más adecuado a su perfil inversor.

Tenemos una larga historia de confianza con nuestros partícipes y nuestros principales comercializadores, las Cajas Rurales y, gracias a ellos, hemos logrado crecer y convertirnos en 2022 en una de las gestoras del Top-10 a nivel nacional.

Resultados conseguidos

Gescooperativo finaliza 2022 con **6.908 millones de euros** en activos gestionados (sociedades y fondos) distribuidos entre un total de 52 fondos que suman 6.887 millones de euros y 4 sociedades de inversión de capital variable (Sicavs) cuyo patrimonio a 31 de diciembre asciende a 22 millones de euros.

Nuestros partícipes han incrementado su confianza en este producto de inversión, como demuestran los datos de crecimiento en el año, un 12,38% respecto al cierre del año anterior, situándose su cifra actual en 325.910 partícipes.

El año se ha visto marcado por un entorno de inflación y crecimiento económico mucho más negativo que el esperado por el consenso de mercado a principios de año. A pesar de haber vivido un año complicado, en especial, para los activos de renta fija, nuestra gestora ha incrementado su patrimonio en fondos de inversión un 12,28%, hasta los 6.887 millones de euros mientras que el mercado registraba una caída del 3,6% en el mismo periodo.

En 2022 alcanzamos la cifra récord de 1.371 millones de euros en captaciones netas, y nos convertimos en la 6ª gestora por captaciones en el año. Este buen comportamiento nos ha permitido consolidarnos dentro del Top-10 de gestoras nacionales y ascender a la 9ª posición del ranking.

Tras varios años sin contar con fondos garantizados para ofrecer a nuestros partícipes, en 2022, vimos la oportunidad de crear fondos garantizados para atender a las necesidades de los clientes más conservadores y fuimos de las **primeras gestoras en lanzar fondos de inversión garantizados de rendimiento fijo** que, han tenido una gran acogida. En total, comercializamos 4 fondos garantizados que consiguieron captar más de 1.600 millones de euros. RURAL RENDIMIENTO GARANTIZADO, FI fue el primero de ellos, registrado en CNMV en el mes de mayo, consiguió captar más de 400 millones de euros, y le siguieron RURAL RENDIMIENTO GARANTIZADO 2025, FI RURAL RENDIMIENTO GARANTIZADO 2024, FI y RURAL RENDIMIENTO 2025 GARANTÍA, FI.

La **sostenibilidad** es uno de los focos de interés de Gescooperativo desde hace años. Con nuestras inversiones a través de estos fondos, contribuimos a transformar nuestra sociedad en un mundo mejor, y en este sentido, la inversión socialmente responsable (ISR) ha sido una de las prioridades en este año. Algo que corrobora nuestro compromiso con esta tipología de fondos, es el hecho de que GESCOOPERATIVO haya sido finalista de los Funds People Awards España 2023 en la categoría de Mejor Equipo de Sostenibilidad Gestora Española 2023. A cierre de año el volumen de patrimonio en fondos sostenibles de nuestra gestora superaba los 1.200 millones de euros.

Actividad en la gestora

En el primer trimestre de 2022, creamos nuestro primer fondo art. 9 bajo el Reglamento sobre Divulgación de Información de Sostenibilidad Financiera (SFDR). El fondo tiene como objetivo inversiones sostenibles que contribuyan a la conservación y protección del medioambiente, la lucha contra el cambio climático y la promoción de la economía circular. **Rural Impacto Global, FI** es un fondo de renta variable internacional que persigue generar un impacto positivo a través de dichas inversiones, al mismo tiempo que proporcione rentabilidad para sus partícipes. Es nuestro primer artículo 9, e invierte en compañías cuya actividad esté alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. El fondo identifica 4 ODS prioritarios relacionadas con el cuidado y preservación del medioambiente: ODS 6- Agua Limpia y Saneamiento, ODS 7- Energía No contaminante, ODS 13- Acción por el Clima y ODS 12 - Producción y Consumo Responsables. Para el análisis, selección y medición del impacto de las compañías contamos con el asesoramiento de la gestora AFI INVERSIONES GLOBALES.

Mención especial a nuestro compromiso solidario

A través de nuestros fondos solidarios, tenemos el compromiso social de donar una parte de los ingresos generados a ONG que promuevan proyectos de interés social.

En 2022, la gestora ha colaborado con Cáritas en la campaña de emergencia «Cáritas con Ucrania», también con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) realizando una donación para investigación oncológica y con CRUZ ROJA ayudando en la cobertura de necesidades básicas en 167 hogares de familias con personas mayores.

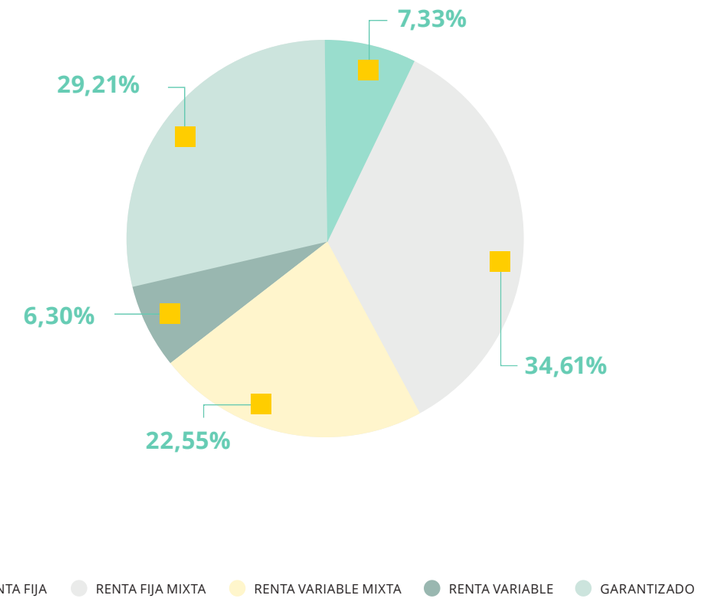
A continuación presentamos los cuadros comparativos de la evolución en 2022 del número de partícipes y patrimonio de Gescooperativo:

Gescooperativo. Fondos De Inversión

Evolución de Patrimonio de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Patrimonio a 31 DICIEMBRE 2022 (miles €)	Patrimonio a 31 DICIEMBRE 2021 (miles €)	Variación anual Gestora
RENTA FIJA EURO CORTO PLAZO	116.674	28.805	305,05%
RENTA FIJA EURO	309.119	343.124	-9,91%
RENTA FIJA INTERNACIONAL	78.711	71.645	9,86%
RENTA FIJA MIXTA EURO	772.539	927.090	-16,67%
RENTA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	1.611.061	1.860.851	-13,42%
RENTA VARIABLE MIXTA EURO	10.024	8.677	15,52%
RENTA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	1.543.175	1.522.902	1,33%
RENTA VARIABLE EURO	74.671	104.460	-28,52%
RENTA VARIABLE INTERNACIONAL	359.473	469.937	-23,51%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	1.690.312	428.201	294,75%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	321.077	368.195	-12,80%
TOTAL PATRIMONIO	**6.886.835**	**6.133.888**	**12,28%**

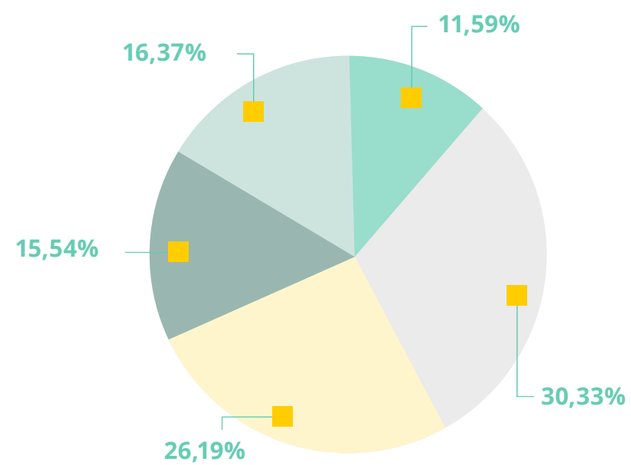
Patrimonio
por Clase de activo
(diciembre 2022)



Evolución de Partícipes de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Participes a 31 Diciembre 2022	Participes a 31 Diciembre 2021	Variación anual Gestora
RENTA FIJA EURO CORTO PLAZO	3.834	2.939	30,45%
RENTA FIJA EURO	22.758	20.910	8,84%
RENTA FIJA INTERNACIONAL	11.177	8.607	29,86%
RENTA FIJA MIXTA EURO	34.554	38.575	-10,42%
RENTA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	64.279	65.981	-2,58%
RENTA VARIABLE MIXTA EURO	865	749	15,49%
RENTA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	84.476	72.416	16,65%
RENTA VARIABLE EURO	6.565	11.588	-43,35%
RENTA VARIABLE INTERNACIONAL	44.066	47.286	-6,81%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	41.785	11.896	251,25%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	11.551	12.121	-4,70%
TOTAL PATRIMONIO	**325.910**	**293.068**	**11,21%**

Partícipes
por Clase de activo
(diciembre 2022)



7.7. Recursos Humanos y Servicios Generales

Soporte a recursos humanos

Impulsamos y acompañamos a las Cajas Rurales del Grupo en los procesos de **Gestión de Personas** a través del liderazgo en la ejecución proyectos comunes, implantación y mantenimiento de herramientas de gestión, asesoramiento en la definición y optimización de procesos, apoyo en el cumplimiento normativo; además de potenciar la formación del Grupo como herramienta de capacitación del personal y vía de intercambio de experiencias y mejores prácticas entre todos los participantes de las diferentes entidades del Grupo y maximizando la bonificación de la formación.

Con el objetivo de prestar un mejor servicio y contar con los mejores profesionales en cada ámbito, el departamento se divide en dos equipos diferenciados, por una parte, el equipo de soporte a formación, y por otro, el de soporte de administración, proyectos y sistemas de Recursos Humanos.

Soporte a formación

Teniendo como foco dotar a las Cajas Rurales de la mejor **oferta formativa,** adecuada al negocio y a las necesidades de los servicios prestados a los clientes, y por otra parte al cumplimiento de los requisitos regulatorios exigidos para nuestro sector, 2022 ha sido un ejercicio con un alto componente normativo en materia de formación.

Durante el año, hemos lanzado diversos programas que daban respuesta a las necesidades del Grupo en cuanto a cumplimento normativo:

- **Proyecto Atenea**
  En colaboración con el departamento de Cumplimiento Normativo creamos un proyecto formativo cuyo objetivo era dotar de formación específica y continuada a la Unidad de Complimiento Normativo.

- **Plan de formación en igualdad**
  Lanzamos el Plan de Formación que engloba la capacitación de todos los órganos de una Entidad que participan en la elaboración, seguimiento y control del **Plan de Igualdad,** así como la sensibilización en la materia de los profesionales de las Entidades:
  - Consejeros y Comités de Dirección
  - Comisión Negociadora
  - Comisión de seguimiento
  - Plantilla general

- **Atención especial a personas mayores**
  Elaboramos junto a los compañeros del Departamento de Particulares y Desarrollo de Negocio, una nueva píldora formativa, dirigida al personal de la red comercial, que tiene como objetivo cumplir con el punto 3 del Decálogo al que nos hemos comprometido expresamente todas las entidades financieras del mercado español, a través de las diferentes asociaciones sectoriales que nos representan, y que se refiere a la capacitación de los empleados en la atención a cualquier necesidad que tengan los clientes mayores y a explicarles de una forma, sencilla, clara y transparente cualquier producto, servicio o consulta que tengan.

- **SGCP para el personal altamente expuesto**
  Nuevo curso on-line denominado **"Sistema de gestión de cumplimiento penal: personal especialmente expuesto",** desarrollado junto a nuestros compañeros de los Departamentos de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo de Banco Cooperativo Español.

  Esta formación, incluida en el **Plan de Formación de SGCP,** tiene como objetivo facilitar el cumplimiento de este requisito a las Entidades, de una manera sencilla y rápida.

- **Green MiFID II e IDD**
  Con el fin de atender un nuevo requerimiento normativo por el que se establece que las entidades deben formar a su plantilla en el nuevo test de idoneidad adaptado a ESG, presentamos una nueva píldora formativa denominada "Green MiFID II e IDD".

- **Certificaciones y Recertificaciones**
  Lanzamos nuevas convocatorias de un contenido de vital importancia para el grupo, como son las certificaciones y recertificaciones en materia de MiFID II y LCCI.

Dentro del ámbito de cumplimiento normativo, un año más, ha sido un ejercicio en el que se ha realizado un esfuerzo importante en la **formación para Consejeros,** organizando diferentes acciones formativas dirigidas especialmente a este colectivo.

Por otra parte, otra de las líneas de actuación del año, ha sido la continuidad de nuestro compromiso con la formación continua de los profesionales que forman parte de las áreas de **Banca Patrimonial del Grupo,** organizamos diferentes seminarios a lo largo de 2022 con materia interesante y de actualidad para este colectivo:

- Evolución reciente y perspectivas del entorno Macroglobal y España
- Formación AAA
- Oportunidades derivadas de la Sostenibilidad
- Productos y servicios de fuera de balance
- Riesgos transversales o no tradicionales

Adicionalmente, durante todo el ejercicio se ha trabajado en incorporar nuevos cursos a nuestro catálogo de formación on-line y presencial, que han ido dando respuesta a los retos surgidos en 2022 a los profesionales del Grupo con el objetivo de acompañarlos y atender a sus necesidades.

Cursos presenciales

- Contabilidad Bancaria
- Reforma Laboral y Novedades Legislativas
- Gestión de Compliance penal. Norma UNE 19601
- Consejero especialista en PBC
- Programa Mixto de Comercio Exterior
- Capital Regulatorio
- Programa de Formación sobre Derivados
- Gestión de Impagados/Recuperaciones
- CRM: Alta campañas, gestión de agendas e informes
- El maravilloso mundo de las objeciones
- Buscando la excelencia: recordando los KPI'S

Cursos e-learning

- Nuevo Módulo de Billetes Deteriorados
- Selección Manual del Efectivo (actualización)
- Sostenibilidad Financiera (actualización)
- Concienciación y desconexión digital
- Lenguaje inclusivo
- Cómo ser un buen líder

Por otro lado, en 2022 se ha trabajado en impulsar la agilidad en el Grupo, celebrando el curso **"Programa de Certificación HR Agile"**, dirigido a los equipos de las áreas de Recursos Humanos con el objetivo de capacitar a sus profesionales para abordar proyectos desde un marco "agile", y poder acompañar e impulsar así, los procesos de transformación en sus Entidades.

Por último, como no podía ser de otro modo, hemos continuado trabajando en muy intensamente en dos servicios muy importantes para las Entidades del Grupo:

- **Gestión de la bonificación de la formación:** cuyo objetivo es que las Cajas maximicen las bonificaciones de la formación a sus plantillas, presentando toda la documentación y haciendo seguimiento de todos los trámites administrativos ante el órgano supervisor.
- **Servicio integral de formación (SIGF):** tras el que apoyamos y acompañamos a las Cajas en todo el proceso formativo a sus plantillas, desde la detección de necesidades, propuesta y seguimiento del plan de formación, realización de informes de control, etc.

Resultados conseguidos

Toda esta actividad, se traslada a las siguientes cifras:

- Realización de un total de 2.082 acciones formativas, lo que supone un incremento de un 43% respecto a 2021
- Gestion de un total de 28.414 inscripciones
- Gestión de un crédito de formación de 576.105€
- Un volumen de plantilla gestionada en el servicio SGIF de 1086 personas, lo que supone un incremento del 37% respecto a 2021

Soporte administración, proyectos y sistemas

Siempre teniendo presente el doble objetivo del departamento que son, por una parte, dotar a las Cajas de sistemas de gestión que permitan dar el mejor servicio al conjunto de los más de 9.000 empleados, así como a los Responsables de Recursos Humanos de todas las entidades y, por otra parte, servir a los equipos de RRHH de apoyo en todas las materias normativas y los procesos de gestión de personas, 2022 ha supuesto un año muy importante para el Grupo en ambos sentidos.

Proyecto Fenix

En enero de 2022 arrancó el proyecto Fénix, cuyo alcance era la **migración a la nube de SAP-SuccessFactors de los procesos de gestión de administración de personal y nómina, además del portal del empleado.**

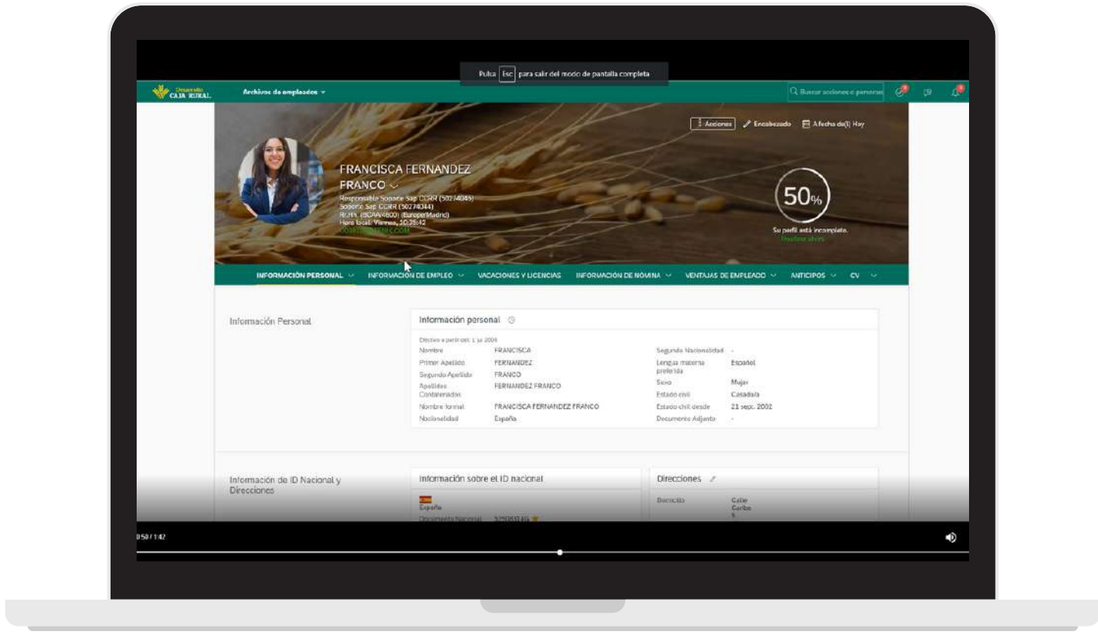
Proyecto con el que la función de RRHH perseguía cuatro objetivos:

- Colaborar en el objetivo **de digitalización** del Grupo Caja Rural
- Mejorar la **eficiencia** de los procesos de gestión de RRHH
- Mejora la **flexibilidad y accesibilidad** de los sistemas de RRHH
- Ayuda a **optimizar el uso de los recursos,** en línea con los objetivos ASG establecidos por las entidades del Grupo.

Cumpliendo con la planificación prevista y, tras nueve meses de trabajos de definición, construcción, pruebas y migración de datos al nuevo sistema de gestión de administración de personal, nómina y portal del empleado, en septiembre de 2022, finalizaba con éxito su puesta en producción.

En el proyecto han participado activamente profesionales de las áreas de RRHH de 8 entidades del Grupo, además de RGA y BCE, como miembros activos del equipo de proyecto, representando en la toma de decisiones a las 24 Entidades a las que da solución la nueva herramienta.

El proyecto ha supuesto un hito importante para los departamentos de gestión de personas del Grupo, dado que el nuevo sistema les permite contar con una moderna tecnología que facilita los procesos además de ofrecerles múltiples funcionalidades en la gestión de RRHH, y ha cumplido los objetivos marcados en el proyecto.



Igualdad, Diversidad e Inclusión

En este ejercicio, como muestra de nuestro compromiso cabe destacar la promoción y coordinación desde el Banco, del acto de firma de la **Carta de Diversidad** por parte del Grupo Caja Rural.

Esta iniciativa promovida por la Comisión Europea, da respuesta a uno de nuestros pilares fundamentales y es sinónimo de respeto de la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación por medio de la aplicación de sus 10 principios, entre los que destacan:

Además, en este ámbito también hemos trabajado en dar cobertura a las necesidades de las Cajas en las siguientes materias:

- Creación de un protocolo de selección que pone el foco en los colectivos infrarrepresentados
- Creación de la guía de comunicación inclusiva
- Creación de un protocolo de prevención del acoso sexual y por razón de sexo
- Incorporación al catálogo de BCE Formación de una acción formativa en prevención del acoso sexual y por razón de sexo
- Difusión de la iniciativa gubernamental por una sociedad libre de violencia de género, a la que pueden adherirse las Entidades
- Puesta a disposición para todas las Cajas del seminario “Diálogos por la inclusión”, sobre pautas más importantes para promover la inclusión de la discapacidad, organizado por BCE con la Fundación Eurofirms.

Desconexión Digital y Teletrabajo

En el ámbito de la desconexión digital y el teletrabajo, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Protocolo de desconexión digital
- Protocolo de reuniones eficaces
- Incorporación al catálogo de BCE Formación de una píldora formativa en desconexión digital
- Protocolo de trabajo en remoto
- Modelo de acuerdo individual de teletrabajo para regular el marco individual de teletrabajo con la plantilla
- Infografías con consejos para conseguir un entorno de trabajo saludable
- Difusión del #MesEuropeoDeLaDiversidad interna y externamente

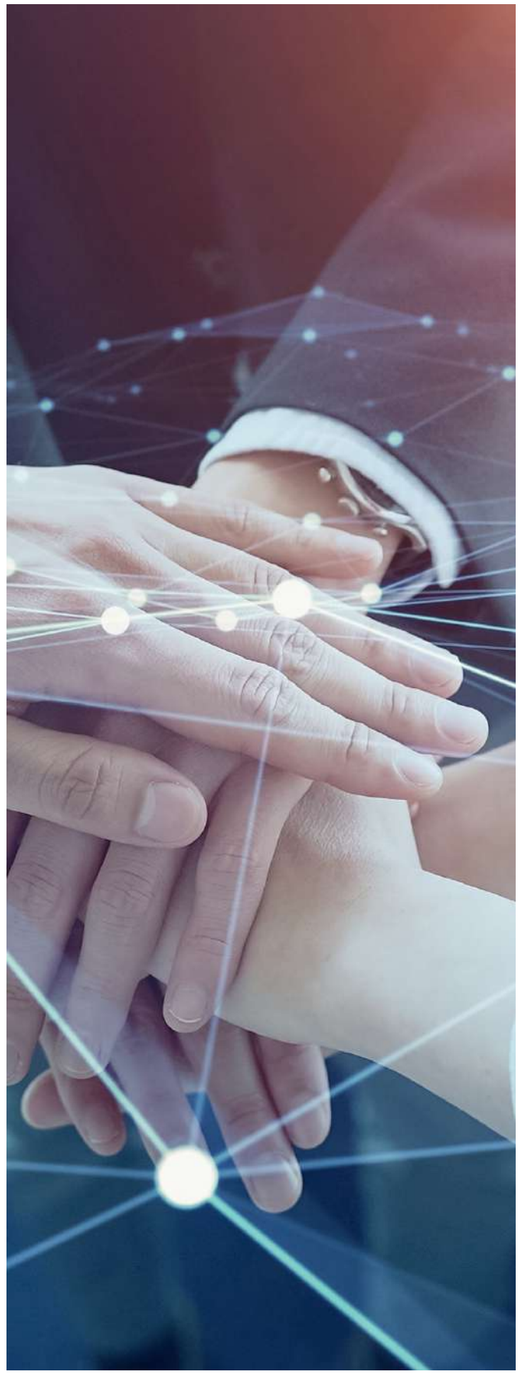
Todo ello, sin perder de vista los requisitos regulatorios en materia de gestión de personas, muy vivos en los últimos años, y que nos ha supuesto un esfuerzo adicional por conocerlos, difundirlos y realizar mejoras en los procesos y sistemas para dar cobertura a los mismos.

Sostenibilidad

En línea con la estrategia de sostenibilidad, y con el objetivo de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), este año hemos llevamos a cabo diferentes iniciativas para contribuir a construir un mundo más justo, solidario y sostenible.

- Campaña de reciclaje de pilas y baterías
- Instalación de puntos de recarga para coches electricos/hibridos en el parking
- Donación de equipos informáticos a Escuelas de Senegal
- Participación de la plantilla en diferentes acciones solidarias como el Torneo de Fútbol Benéfico Interempresas o el Día Solidario de las Empresas de Cooperación Internacional.
- Campaña de Emergencia Alimentaria de Donación de Aceite para Banco de Alimentos.
- Recogida de regalos para niños en riesgo de exclusión (Una Sonrisa por Navidad).

En el apartado 6. Personas del Estado de Información No Financiera (EINF) 2022, podrás encontrar información ampliada sobre todas las actividades desarrolladas en esta materia.



7.8 Organización y sistemas

Organización

Nuestra misión principal es la identificación, análisis, definición funcional y la coordinación de los proyectos de carácter normativo, de desarrollo de negocio, de control y de eficiencia tanto para el Banco Cooperativo como para el Grupo Caja Rural.

Además, como responsables de Calidad del Banco promovemos y coordinamos las acciones de mejora en busca de la excelencia del servicio prestado a las Cajas Rurales, coordinando la encuesta de calidad del Banco y los planes de mejora.

Adicionalmente, participamos activamente en distintos foros y grupos de trabajo sectoriales y con las Asociaciones Bancarias para conocer las últimas tendencias que se están dando en el sector financiero.

Actividades

Hemos trabajado en multitud de proyectos, colaborando en la adaptación de los documentos, procesos y sistemas informáticos a los cambios normativos exigidos por los diferentes reguladores y que afectan a todas las Entidades que formamos el Grupo Caja Rural, así como en proyectos internos del Banco Cooperativo Español. De todos ellos destacamos:

Proyecto Consolidación TARGET2-T2S y ECMS (Sistema Europeo de Gestión de Colaterales)

Hemos completado con éxito la migración a la Plataforma **Target2-T2S** enmarcada en los Proyectos del Eurosistema.

La migración prevista por el Banco Central Europeo para Noviembre 2022 se ha producido finalmente entre el **17 y el 20 de Marzo de 2023.**

El Banco ha liderado este macro-proyecto iniciado en 2020 para adaptarse al nuevo sistema, cumpliendo lo previsto en el Plan de Proyecto, consiguiendo una transición sin fricciones tanto para el Banco Cooperativo como para las Cajas Rurales asociadas.

Además de liderar esta importante integración, hemos asumido la cogestión de las cuentas de 15 entidades intermediadas en la nueva plataforma, que son contrapartida de Política Monetaria.

Una vez superado este hito continuamos trabajando en la consecución del otro gran Proyecto del Eurosistema **"ECMS"** (Sistema de Gestión de Colateral del Eurosistema), que ha visto modificada su fecha de arranque para Abril de 2024 y que con su reforma tecnológica en la gestión de los colaterales y el crédito, se plantea como otro gran reto para el grupo.

Herramientas de asesoramiento: Procesos guiados de asesoramiento e inversión (PGA/PGI)

En septiembre del 2022 se puso en producción la NUEVA APLICACIÓN DE ASESORAMIENTO, creada por y para el Grupo Caja Rural.

Realizamos la definición funcional de la herramienta, que incorpora un proceso guiado para los asesores de nuestras redes de oficinas, permitiéndoles realizar el proceso de asesoramiento de forma homogénea, sencilla y con una experiencia más sencilla para el gestor, adaptada a la filosofía de nuestro terminal financiero.

La herramienta aporta las siguientes **novedades:**

- Aplicación propia del Grupo Caja Rural que consta de dos módulos: Administración para la definición de carteras de asesoramiento a nivel entidad y la emisión de propuestas adaptadas a los instrumentos financieros asesorados.
- Integrada con el Proceso Guiado de Inversión, lo que asegura la contratación integra de la propuesta de forma sencilla.
- Permite el acceso a la documentación de los test de idoneidad, contratos de asesoramiento y propuestas históricas de nuestros clientes.

Plan estratégico de Ahorro e Inversión

Durante al año 2022 asumimos las funciones de Oficina de Gestión de Proyecto (PMO) para dar soporte a la gestión del Plan Estratégico de Ahorro Inversión, permitiendo al grupo de trabajo liderado por las Cajas Rurales, definir las actividades y requisitos técnicos y humanos para la ejecución de la Estrategia definida para el Grupo, así como el nuevo marco de gobierno para el seguimiento y control del Plan, a desarrollar entre los años 2023 y 2025.

Eficiencia en oficinas

Proyecto desarrollado conjuntamente con las Cajas y RSI, con el objetivo de optimizar los recursos actuales e implementar mejoras en las operativas aplicadas en la red de oficinas.

El proyecto se ha divido en cuatro bloques: optimización de procesos, comunicación, contratación y documentos/firmas. Desde Organización canalizamos las consultas a las diferentes áreas del banco, colaborando activamente en la definición de los nuevos procesos y en el desarrollo de mejoras en la operativa.

Calidad

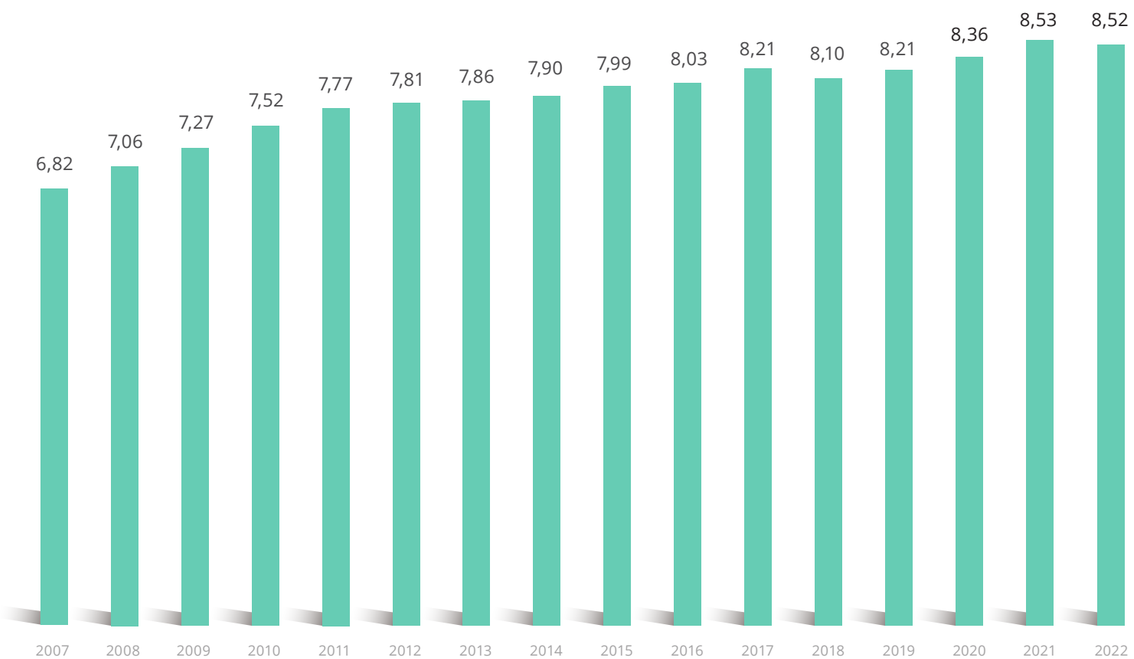
Anualmente, ponemos a disposición de las Cajas Rurales una encuesta que tiene por objetivo medir su satisfacción con los servicios que les proporcionamos, así como identificar los aspectos de mejora sobre los que definir actuaciones específicas para la mejora de dichos servicios.

En 2022 completamos la decimosexta encuesta, midiendo los aspectos más importantes del servicio que proporcionan los distintos departamentos del Banco a las Cajas. Adicionalmente, se incluye un formulario, dirigido a los Directores Generales de las Cajas, para que puedan dar una valoración global de su satisfacción con los servicios proporcionados por el Banco.

En esta edición de la encuesta participaron nuevamente las 30 Cajas que pertenecen a la AECR, lo que supone un 100% sobre el total de Cajas Rurales. El resultado fue muy positivo, alcanzándose un Índice de Calidad de 8,52 sobre 10. Esto implica que, por séptimo año consecutivo, el Índice de Calidad se mantiene por encima del 8.

Una vez obtenidos los resultados, hemos realizado un exhaustivo ejercicio de análisis e identificación de las necesidades actuales en la prestación de los servicios; así como la definición e implementación de un plan de mejora en las áreas identificadas, ante los requisitos reclamados por las Cajas.

Evolución del Índice de Calidad



7.9 Administración de activos y operaciones

Los principales hitos en los departamentos que forman el Área de Administración de Activos y Operaciones durante el ejercicio 2022, dentro de nuestro objetivo de generar un valor añadido en la prestación de servicios a las Cajas Rurales, han sido los siguientes:

Actividades

Rebaja de tarifas

A finales de 2022 se llegó a un acuerdo con BNP, nuestro custodio internacional, para la rebaja de la tarifa de liquidación de operaciones de renta variable internacional. A su vez, se consiguió rebajar también las tarifas de intermediación de nuestro bróker (Bankinter). Ambas negociaciones **han conseguido rebajar a 16 €/$ el coste de operar en el 90% de las operaciones en mercados europeos y EEUU.**

Proyecto ECMS

ECMS es la nueva plataforma paneuropea de gestión del colateral en todo el Eurosistema. Banco Central Europeo retrasó la puesta en marcha prevista para noviembre de 2023 al mes de abril de 2024. Durante el año 2022 hemos cumplido con todos los hitos marcados por la autoridad bancaria para este proyecto clave para nuestro grupo.

Proyecto Centinela

Hemos puesto en marcha el nuevo aplicativo de control de operaciones sospechosas de abuso de mercado para renta variable nacional. Esta nueva aplicación moderniza el tratamiento que se venía dando hasta la fecha a esta cuestión permitiendo un mayor alcance.

Bróker on-line

Hemos colaborado con RSI en la puesta en marcha del nuevo bróker on-line, integrado a su vez en la nueva banca electrónica. El nuevo bróker constituye un avance notable respecto al anterior situando a nuestro grupo al nivel de los mejores brókeres del mercado español.

Custodia de valores

A cierre de 2022, la posición custodiada en valores de renta fija nacional ascendía a 27.500 millones de euros, en renta variable nacional a 1.470 millones de euros y en valores internacionales a 9.760 millones de euros. Además, se ejecutaron un total de 205.000 operaciones entre todos los mercados.

Operaciones ICO

Adicionalmente a la tarea que venimos realizando desde el 2020 de **centralización de las comunicaciones entre el ICO y las Cajas Rurales** de las operaciones acogidas a las medidas adoptadas por el Gobierno para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, durante el 2022, se han comenzado a gestionar las operaciones amparadas por las medidas adoptadas en respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, llegándose a tramitar 700 operaciones por un importe de 143 millones de euros.

Fondo de Garantía Paneuropea

De manera análoga a la operativa que se realiza con el ICO, el pasado ejercicio se instrumentalizó una nueva línea de financiación con el FEI denominada **"Fondo de Garantía Paneuropea"** en respuesta al COVID-19, para autónomos y pymes, con el desarrollo de una nueva aplicación en la intranet para canalizar la comunicación de las operaciones entre las CCRR y este Organismo.

Rural Confirming

A lo largo del pasado año se han gestionado más de 550.000 facturas, de 30 Entidades, por un importe acumulado de 4.400 millones de euros, de las que el 70% se ha financiado de manera anticipada. Otro dato relevante del volumen de actividad, es la recepción de más de 34.000 llamadas por parte de nuestro servicio de Atención Telefónica.

Foro de pagos

Pasada la pandemia, el pasado mes de junio se retomó la **celebración del Foro de Pagos** en el que se trataron temas tan diversos como el futuro de los pagos internacionales, el euro digital o las formas de actuar ante el fraude.

Efectos, cheques y operaciones diversas

Realizamos la primera fase de **sustitución del intercambio físico de documentos por imágenes.** Con el objetivo de eliminar el intercambio de documentos físicos en el SNCE, el 11 de julio de 2022, la comunidad bancaria española implantó una 1ª fase de sustitución del intercambio físico por el intercambio de imágenes representativas de los documentos. Se prevé que en Junio 2023 se ponga en funcionamiento la 2ª fase, tras la cual el intercambio de imágenes sustituirá casi en su totalidad al intercambio de documentos físicos

Basic Tracker de SWIF

Esta herramienta nos permite realizar el seguimiento de pagos transfronterizos desde el origen de la orden hasta su recepción. Desde Banco Cooperativo explotamos esta herramienta en favor de las Cajas para ver la trazabilidad de sus pagos emitidos a través de SWIFT, estado del pago, fechas de entrega o liquidaciones.

Rutas de pago de corresponsalía

Por las circunstancias extraordinarias, como la guerra entre Rusia y Ucrania, se han tenido que adaptar las rutas de los pagos por corresponsalía para, en la medida de lo posible, mantener el servicio a clientes.

Nueva aplicación Inversión Conjunta

Durante el ejercicio 2022, se culminó el desarrollo de la nueva aplicación Inversión Conjunta para la administración de las operaciones de financiación sindicada, en las que participan el Banco y las Cajas Rurales. Este proyecto, llevado a cabo en colaboración con RSI, ha supuesto importantes beneficios para las Cajas accionistas, entre los que destacan:

- Gestión centralizada de todas las operaciones por parte del Banco.
- Reducción del riesgo operacional.
- Mejora de la eficiencia tanto en el alta de la operación como en la gestión durante la vida de la misma.
- Acceso rápido a la información de las operaciones por parte de las Cajas.
- Gestión de nuevos productos: operaciones FICEX y operaciones avaladas por las Cajas.

7.10 Legal, cumplimiento y sostenibilidad

Asesoría jurídica y fiscal

La actividad que desarrollamos desde la Asesoría Legal y Fiscal se presta en una doble vertiente en cuanto al destinatario directo de estos servicios.

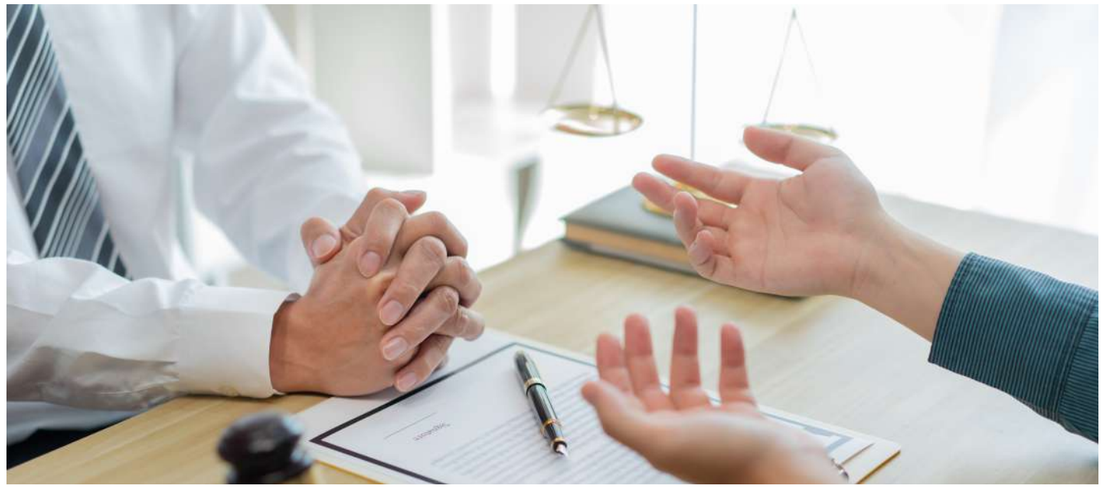
Por un lado, su asesoramiento y asistencia a la actividad propia del Banco y de sus sociedades filiales, colaborando con los distintos departamentos en los productos y servicios que se prestan, en muchas ocasiones dirigidos, específicamente para las Cajas Rurales.

Y por otro lado, el asesoramiento a nuestras Cajas Rurales, tanto en materia jurídica, como en servicios de asesoramiento fiscal, que han propiciado así la prestación de servicios jurídicos por parte de esta Asesoría, cada vez más integrados y completos; consolidándose los vínculos de colaboración en materia Legal y Tributaria.

La pandemia del COVID-19 ha supuesto la continuidad en el 2022 de algunas de las iniciativas legislativas dictadas en el año 2020 y 2021 para hacer frente a las devastadoras consecuencias de la misma, así como al desarrollo de nuevas disposiciones normativas destinadas a paliar sus efectos económicos y jurídicos. Desde la Asesoría Jurídica del Banco hemos continuado dando soporte al Grupo Caja Rural en todos aquellos aspectos que han requerido desarrollos jurídicos.

De igual manera, la adopción por el Gobierno de medidas enmarcadas en el Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania, han dado lugar a una nueva Línea de Avales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital gestionada por el ICO. Por ese motivo, hemos trabajado activamente junto con otros departamentos del Banco, en la puesta en marcha de esta Línea y hemos desarrollado la documentación jurídica oportuna para la formalización de **operaciones avaladas** a nivel Grupo Caja Rural.

El importante incremento de operativa de Banca Corporativa, ha supuesto un incremento en el número y volumen de operaciones. Y, en muchos casos, para poder ser canalizadas a través de los distintos **vehículos de inversión conjunta** del Banco con las Cajas Rurales, ha supuesto una gran labor desde el departamento de Asesoría Jurídica.



Para las Áreas de Mercado de Capitales y Tesorería, entre las que destacan la actividad en **operaciones de política monetaria** con Banco de España; hemos elaborado documentos contractuales para la contratación de operaciones de renta fija por parte del Banco y de las Cajas Rurales activas en este segmento de negocio.

Adicionalmente, durante el año 2022 se realizaron las **modificaciones contractuales** correspondientes en los contratos marco a través de los cuales el Banco opera en el mercado OTC de Derivados, Préstamos de Valores y Repos; con el objeto de reconocer los poderes de las Autoridades de Resolución competentes. El requerimiento normativo previsto en la Directiva 2014/59, relativo al reconocimiento contractual de los poderes de las Autoridades de Resolución competentes ha supuesto la modificación de un total de 19 contratos:

- 10 Contratos Marco ISDA *(International Swaps and Derivatives Association)*
- 5 Contratos Marco GMSLA *(Global Master Securities Lending Agrement)*
- 4 Contratos Marco GMRA *(Global Master Repurchase Agreement)* con Contrapartidas de Mercado.

Desde la Asesoría Jurídica del Banco hemos colaborado intensamente con los departamentos de Riesgos de Mercado y de Mercado de Capitales y Tesorería, para dar cumplimiento a los requerimientos normativos que exigen el intercambio de nuevas garantías entre las contrapartidas que contraten derivados financieros. Estos requerimientos impactan directamente en el Banco, en las sociedades del Grupo RGA y en las Cajas Rurales miembros del MIP, de la Asociación Española de Cajas Rurales, como contrapartidas activas en la contratación de derivados.

Para asegurar la continuidad en la **contratación de derivados** por parte del Banco, RGA y las Cajas Rurales, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Análisis de los requerimientos legales en relación con cálculo, intercambio y depósito de la garantía denominada “Margen Inicial”.
2. Cumplimiento de los requisitos legales para que el Banco, el Grupo RGA y las Cajas Rurales puedan acogerse a la exención de la obligación de intercambio de Margen Inicial en los derivados que suscriban, entre ellos al formar parte del mismo Sistema Institucional de Protección y del mismo grupo consolidado respectivamente.
3. Negociación de los contratos correspondientes con las Contrapartidas de Mercado con las que opera Banco Cooperativo y con las Entidades Custodias para el intercambio, cálculo y depósito de la referida garantía.
4. Colaboración con el departamento de Riesgos de Mercado en la implantación de los procedimientos de gestión y control necesarios para dar cumplimiento a la normativa reguladora de Margen Inicial.

Hemos continuado con la intensa colaboración de la Asesoría Jurídica del Banco en cuanto a las **reclamaciones y demandas** presentadas por clientes de las Cajas Rurales y del propio Banco (especialmente en el segmento de clientes consumidores). Entre ellas están las presentadas por cláusulas abusivas y gastos de constitución. No obstante, se han generado nuevos focos de conflicto como es el caso de las tarjetas revolving, las reclamaciones y demandas por diferentes comisiones y las reclamaciones por fraudes en internet.

Desde el Servicio de Atención al Cliente, en colaboración con Asesoría Jurídica, se han realizado diferentes actuaciones en relación con la problemática derivada de las reclamaciones y demandas por **fraudes informáticos** a través de la banca electrónica:

- Confeccionamos un documento con el estado de situación sobre este asunto y los diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de abordar esta cuestión y tener un criterio uniforme de cara a su resolución.
- Desarrollamos un Protocolo para la gestión de reclamaciones por fraude con el objetivo de contar con un procedimiento que permita gestionar la documentación de cada reclamación; así como la respuesta al cliente en el plazo previsto para ello.
- Elaboramos una nota en la cual se analiza cuando debe la Entidad realizar a Banco de España la comunicación de fraudes.
- Colaboramos con RSI en el diseño de los certificados que se emiten para acreditar como se ha autenticado una determinada operación.

Todos estos documentos han sido expuestos y compartidos con las Cajas Rurales en las correspondientes reuniones técnicas que se han efectuado a lo largo del año. Hemos estado en permanente comunicación y actualización, en función de la evolución de los criterios emanados del supervisor (Banco de España a través de sus resoluciones) y jurisprudenciales, aprovechando así sinergias y manteniendo una línea de defensa común dentro del Grupo Caja Rural.

En el marco de las acciones realizadas para potenciar el **Servicio de Atención al Cliente** a nivel Grupo y de que esta sea una herramienta útil para acometer los retos normativos en esta materia, hemos mantenido reuniones con las Cajas, enviado notas y destacado los principales aspectos de la normativa que este por venir en este campo; con el objetivo de coordinar actuaciones estratégicas a nivel de Grupo. Dentro de esta normativa se encuentran: el proyecto de creación de la Autoridad independiente de defensa del cliente financiero y el anteproyecto de ley de los servicios de atención a la clientela y el de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

Subrayar, además, que dentro de este ámbito de la gestión de las reclamaciones recibidas, durante el año 2022 el Grupo de Trabajo de SAC formado por el Banco, RSI y varias Cajas Rurales ha llevado a cabo el desarrollo de la **aplicación para el registro de reclamaciones y reporte de estados** a Banco de España conforme a lo requerido por la Circular 4/2021.

Destacar también el papel que la Asesoría Jurídica del Banco está desarrollando en la coordinación y adaptación, ya no solo del Banco sino de las Cajas Rurales, mediante la elaboración de modelos de protocolos de actuación, de políticas y procedimientos, documentos contractuales, en materia tanto de **Gobernanza,** como de **transparencia y de buenas prácticas y conducta con la clientela,** que la normativa e inspecciones de los supervisores (Banco de España y CNMV) están requiriendo.

Con la publicación del **Nuevo Código de Buenas Prácticas** (CBP) RDL 19/2022, para aliviar la subida de los tipos de interés desde la Asesoría Jurídica del Banco hemos liderado el proyecto para implantar en el Grupo los principales cambios, novedades e impactos, para la adaptación al Código de Buenas Prácticas de 2022 y a las modificaciones del antiguo CBP de 2012; elaborando los modelos, adaptando los documentos y colaborando en los desarrollos para aplicar las modificaciones normativas.

En materia de **Gobernanza,** hemos revisado y adaptado los Reglamentos del Consejo y de sus Comités internos, tanto del Banco como de las Cajas Rurales, conforme a las nuevas Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2021/06) y a las Directrices sobre Gobierno Interno (EBA/GL/2021/05).

En relación al **Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal** (SGCP) implantado en el Banco y en las Cajas Rurales a partir del año 2020, durante el año 2022 hemos mantenido la certificación otorgada por AENOR al Banco y a más de treinta Cajas Rurales, que acredita que los SGCP cumplen con lo dispuesto en la Norma UNE 19601. En relación a esta certificación, se ha negociado con AENOR un nuevo ciclo trianual (2023-2025) de auditorías para mantener su certificación, la cual ha pasado a ser acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

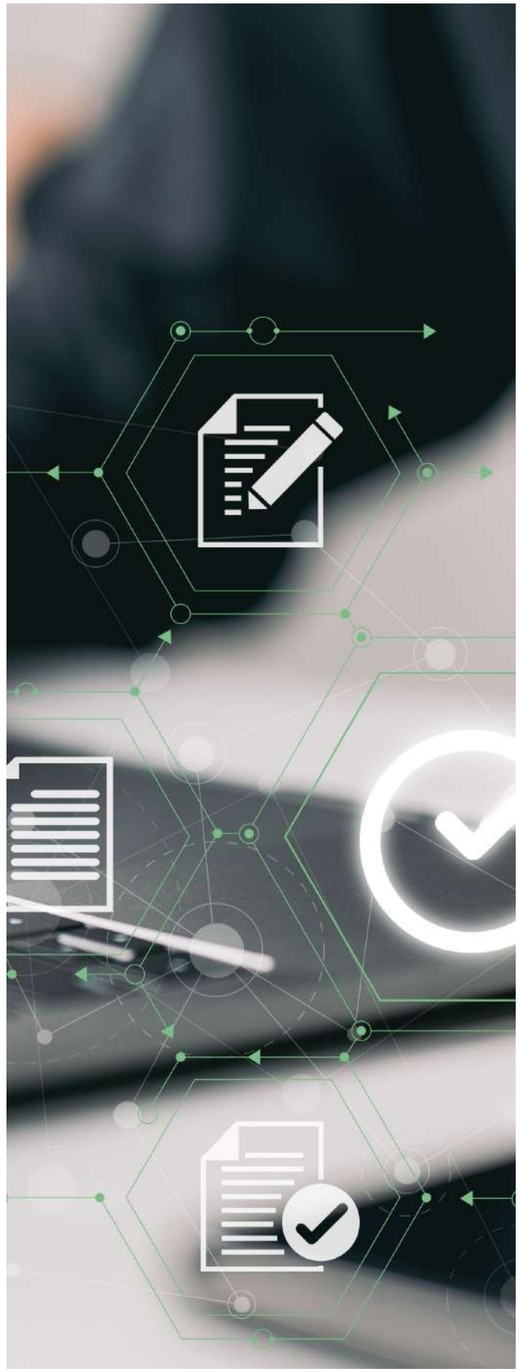
En el último semestre del año, se promulgaron dos Leyes Orgánicas por las que modificó el Código Penal y que han requerido la adaptación del SGCP para incluir los delitos de acoso sexual y delitos contra la integridad moral en el catálogo de delitos que pueden generar riesgo penal a las Entidades. Ambos delitos pueden dar lugar a la responsabilidad penal de la persona jurídica y por ello se ha realizado el análisis del riesgo y la correspondiente determinación de los controles mitigadores de los mismos.

Durante el año 2022, se han mantenido con las Cajas Rurales multitud de reuniones de carácter técnico e informativas, en las que hemos tratado importantes cuestiones jurídicas de actualidad relativas a las obligaciones derivadas de la financiación avalada del ICO, Directrices EBA sobre Gobierno Interno e idoneidad de Consejeros, Directiva Whistleblowing, revisión de situaciones litigiosas, fraudes informáticos, normativa SAC, apoyo a discapacitados, nuevo código de buenas prácticas, entre otras.

Asimismo, hemos prestado el soporte Jurídico necesario al área de Banca Digital del Banco, en estrecha colaboración con el Departamento de Banca Digital y RSI, centrándonos durante este ejercicio en seguir facilitando y ampliando la contratación online de los productos y servicios bancarios; así como a través de los distintos canales digitales.

La disminución de las restricciones sanitarias y de movilidad para hacer frente a la COVID-19 han permito que este año 2022 se pudiesen celebrar las **jornadas jurídicas anuales** que organizamos para la puesta en común de temas y proyectos jurídicos de actualidad con las Asesorías Jurídicas de las Cajas Rurales. En otoño del 2022 las jornadas jurídicas se celebraron en Toledo, en las cuales se expusieron temas de interés para el Banco y para las Cajas Rurales, contando con la participación de abogados externos que colaboraron en el desarrollo de las exposiciones.

Por último, cabe mencionar también la labor habitualmente desempeñada en las **relaciones institucionales** (CNMV, Banco de España, Registros, Patronales y Asociaciones etc.) tanto en operaciones propias del Banco como de las Cajas Rurales.



Servicio de Cumplimiento Normativo

En base a nuestro compromiso/vocación, desde el Banco hemos seguido prestando servicios a nuestras Cajas Rurales en la función de Cumplimiento Normativo.

Aunque la función es responsabilidad individual de cada una de las Cajas Rurales desde el Banco coordinamos y centralizamos, desde el punto de vista de Cumplimiento Normativo, acciones que permiten obtener importantes sinergias y ahorros de costes.

Como parte esencial del Sistema de Gobierno Corporativo al que estamos obligadas las entidades de crédito, el principal objetivo del servicio prestado, es dotar de la mayor calidad posible a la función de Cumplimiento Normativo de las Cajas Rurales, asesorando de manera conjunta, unificando criterios de actuación, modelos, procedimientos comunes, coordinando labores de formación, donde la labor del Banco, en sintonía, y colaboración estrecha con RSI, tiene un papel relevante. Un gran reto, y al mismo tiempo una gran oportunidad.

Si bien este servicio se creó inicialmente con un alcance limitado, la realidad de los acontecimientos, que han generado una gran actividad normativa del regulador, que implica importantes cambios, ha provocado que el servicio evolucione para adaptarse a las demandas de las Cajas y a los nuevos requerimientos tanto de dicha normativa, como de los organismos supervisores, donde cada vez son mayores las exigencias a las entidades de crédito.

Este servicio en la actualidad incluye las siguientes áreas temáticas, sobre las que se realiza la actividad de soporte a la función de Cumplimiento Normativo de las Cajas Rurales, dentro del marco normativo que hemos denominado **Cumplimiento 360º:**

CUMPLIMIENTO 360º

- Supervisión de la Protección de Datos de Carácter Personal
- Supervisión de la Prevención del Riesgo Penal
- Supervisión del Gobierno Corporativo
- Normativa sobre transparencia y Protección al consumidor
- Normas de Conducta en los Mercados de Valores
- Supervisión de la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación de Terrorismo

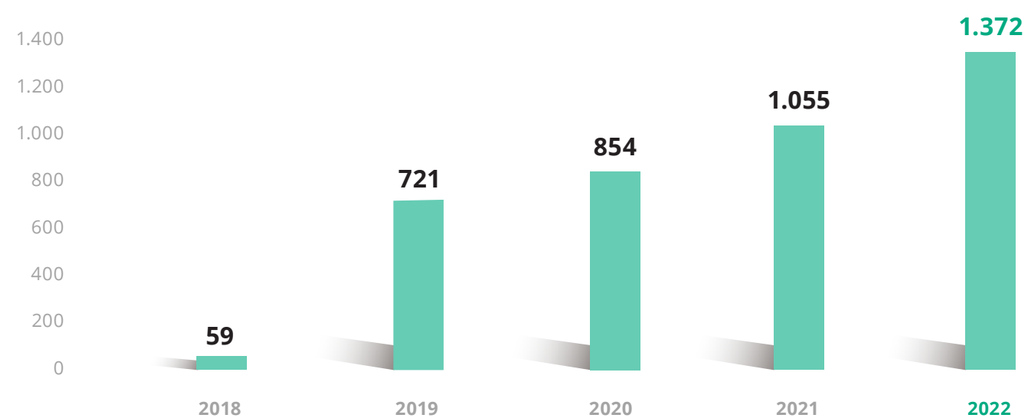
Los proyectos, actividades y tareas que hemos puesto en marcha desde el servicio de Cumplimiento Normativo durante 2022, han sido desarrollados en colaboración tanto de todos los Departamentos y Grupos de Trabajo implicados del Banco, como de las propias Cajas Rurales. Ambas aportaciones han significado un pilar imprescindible para la consecución de dicho Plan.

Tal y como se planificó, 2022 ha sido el año en el que se han consolidado los desarrollos de nuestra Metodología de Cumplimiento 360 mediante la realización de las **Revisiones de las Secciones de Cumplimiento** implantadas en nuestro Motor de Cumplimiento. A cierre de este ejercicio se han revisado 20 de las 21 Secciones.

Asimismo, se han **coordinado las revisiones de 15 Secciones** conjuntamente con las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas, lo cual creemos ha sido un logro que ha permitido a todas las Entidades ir completando los controles incluidos en el Motor. Actualmente se compone de más de 1.308 elementos entre Riesgos, Controles y Evidencias, soportados por 21 Secciones de Cumplimiento, todas en funcionamiento actualmente.

Por otro lado, el trabajo de soporte a las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas Rurales, muestra un aumento importante de la actividad realizada respecto a otros ejercicios. De esta manera seguimos avanzando en el concepto de **Grupo de Cumplimiento 360º** para el Grupo Caja Rural.

Acciones de soporte de CN



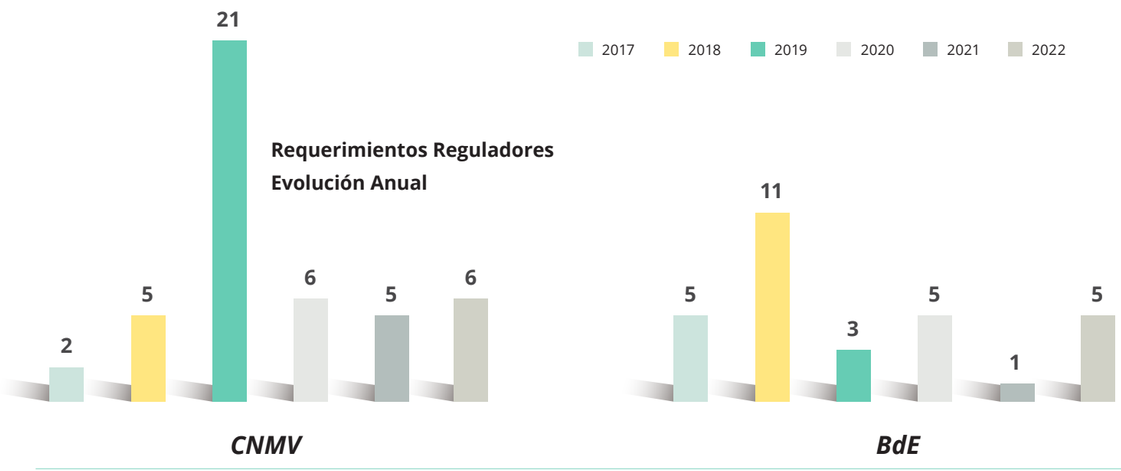
Dentro de los **proyectos, actividades y tareas** que hemos realizado durante 2022, caben destacar los siguientes:

- Durante 2022 iniciamos las **revisiones de Calidad (QA) a las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas.** El objetivo principal de estas revisiones es identificar fortalezas y debilidades de la Unidad de Cumplimiento Normativo de la Caja revisada. En el caso de identificar temas susceptibles de mejora, se recomiendan acciones orientadas a corregir la situación detectada. Durante 2022, se han realizado un total de 28 visitas cuyos resultados se han sido suministrados a las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas con las correspondientes recomendaciones de mejora.
- **El proyecto Atenea,** es un proyecto que tiene por objeto suministrar formación específica sobre Cumplimiento Normativo tanto al personal del Banco como de las Cajas. Esta formación se completó durante la primera mitad del 2022 habiéndose apuntado 39 Entidades y más de 80 empleados relacionados con Cumplimiento Normativo del Banco y de las Cajas.
- El **Proyecto Centinela** tiene por objeto reemplazar la herramienta de detección de abuso de mercado utilizada hasta ahora que se había quedado obsoleta. En el último trimestre del 2022 se ha puesto en funcionamiento tanto SICAM, como el aplicativo desarrollado para las Cajas (Centinela). Con esta nueva herramienta ampliamos la tipología de controles y mejoramos el cumplimiento de los requerimientos normativos sobre abuso de mercado.
- En el último trimestre de 2022 volvimos a poder reunir a todas los Unidades Cumplimiento Normativo de las Cajas en las **Jornadas Técnicas de Cumplimiento Normativo** celebradas en El Escorial. En dichas jornadas se desarrollaron varias ponencias y actividades enfocadas a fomentar el trabajo de equipo del grupo que formamos dichas Unidades.

Requerimientos de supervisores

Durante este ejercicio hemos registrado un total de **11 requerimientos,** correspondientes a la CNMV y el Banco de España. Aunque supone un crecimiento respecto al año 2021, se encuentra en la media de requerimientos de los últimos años.

Hemos participado en la coordinación de las respuestas a dichos requerimientos, ayudando a las Unidades receptoras de los mismos (en el caso de no fuesen comunicadas directamente a Cumplimiento Normativo).



Certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Banco, de igual forma que en ejercicios anteriores, ha sido durante este ejercicio **impulsor y asesor en el desarrollo e implantación del SGCP en las Cajas Rurales,** obteniendo una gestión homogénea, común y sólida del riesgo penal en el perímetro de cada una de las entidades del Grupo Caja Rural. **A cierre de 2022, 32 cajas cuentan con un SGCP certificado.**

En definitiva, se han continuado con el servicio de Cumplimiento Normativo, realizando diferentes propuestas de desarrollo para obtener un estándar de cumplimiento normativo basado en los procesos y procedimientos comunes de las Cajas Rurales al utilizar el mismo teleproceso, intranet corporativa, central bancaria y de valores y procedimientos operativo; como base para facilitar el análisis y evaluación de las normativas, en cuanto a riesgos y controles derivados de las mismas, aplicables a dichas entidades.

Impulsamos una cultura de transparencia, ética y cumplimiento que garantice la confianza de nuestros grupos de interés

Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales

Dentro de la Dirección de Área Legal, Cumplimiento y Sostenibilidad se integra el Departamento de Prevención del Blanqueo de Capitales del Banco Cooperativo, cuya responsabilidad es dar respuesta al compromiso del Banco en la gestión y mitigación de los riesgos de que tanto la entidad como las Cajas Rurales del grupo puedan ser utilizadas para realizar operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

En este sentido, los objetivos y actividades de este departamento son dobles. Tanto para dar respuesta a las necesidades y actividades propias del Banco, como prestar un servicio de apoyo y asesoramiento continuado a las Cajas Rurales en esta materia. En concreto:

1. Asegurar el cumplimiento por parte de todos los departamentos de la entidad de los requerimientos legales establecidos en la normativa vigente de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Dentro de las acciones realizadas por este Departamento estarían:

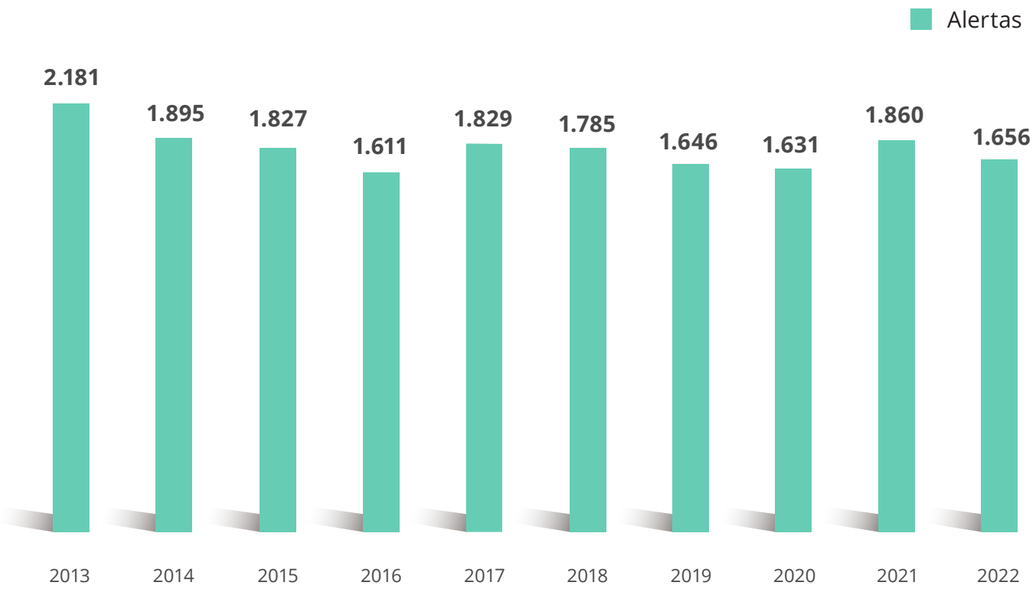
- Proponer y desarrollar los procedimientos internos para prevenir y detectar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Establecer los mecanismos necesarios para la correcta aplicación de las sanciones y contramedidas financieras internacionales, proponiendo la adopción de medidas para corregir y minimizar el riesgo de incumplimiento.
- Realizar anualmente un análisis de riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en la entidad proponiendo, en su caso, el establecimiento de medidas mitigadoras.
- Realización de un plan de formación anual tanto para empleados como para directivos y consejeros.
- Colaborar con las revisiones anuales que un experto externo realiza del modelo de gestión del riesgo de prevención del blanqueo y financiación del terrorismo establecido en la entidad. Esta revisión se ve complementada, además, con los controles que el Departamento de Auditoría Interna realiza anualmente.
- Atender a los requerimientos de información recibidos de diversos organismos públicos y gestionar las comunicaciones, periódicas o puntuales, que relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo la entidad debe realizar.
- Colaborar con los organismos públicos en las diversas inspecciones que puedan realizar dentro de su labor de supervisión.

2. Facilitar a las Cajas Rurales, como entidades adheridas al Servicio de Prevención del Blanqueo, el mejor cumplimiento de la legislación vigente ya mencionada.

En concreto, durante el año 2022 destaca la realización de las siguientes acciones:

- Asesoramiento continuo en materia de prevención de blanqueo de capitales: legislación, uso de aplicaciones, actualización de normativa, etc...
- Establecimiento de controles específicos relacionados con las sanciones internacionales implantadas por la Unión Europea sobre Rusia y Bielorrusia
- Tratamiento de alertas de operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales generadas por las aplicaciones informáticas disponibles para tal fin, manteniendo una estrecha colaboración con las Cajas Rurales en lo relativo a documentación de las citadas alertas.

  Durante el ejercicio 2022, se realizó el análisis de 1.656 operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales, siendo la evolución de las mismas en los últimos diez años:



- Gestión de las acciones necesarias para poder dar una correcta respuesta a los requerimientos informativos relacionados con el SEPBLAC (Requerimiento anual de información estructurada, comunicación mensual de la Declaración Mensual de Operaciones y del Fichero de Titularidades Financieras, etc.).
- Durante el año 2022, además, se realizaron las acciones necesarias para poder atender las nuevas comunicaciones periódicas a realizar a la Dirección General del Tesoro tras la implantación de las sanciones internacionales impuestas a Rusia y Bielorrusia.
- Apoyo a las Cajas Rurales del Grupo en la gestión de actuaciones de inspección por parte de supervisores (SEPBLAC y Banco de España). Durante 2022 han sido cinco estos procesos.

Por último, destacar que una parte importante en las tareas del departamento, es la coordinación en el grupo de criterios, procedimientos y desarrollos tecnológicos, a través del grupo de trabajo con cajas, la asistencia a reuniones con organismos públicos y supervisores. Proponer iniciativas y mejoras en este ámbito ha de ser siempre una constante en nuestro trabajo.

Sostenibilidad

Disponer de una estrategia de sostenibilidad permite disponer de un **marco** en el que basar respuestas eficientes a un conjunto de cuestiones que deben ser atendidas, como consecuencia de la iniciativa regulatoria de la Comisión Europea -*Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles*-, que asigna al sector financiero un papel clave para movilizar recursos que ayuden a la transición, del resto de los sectores, hacia una economía más sostenible e inclusiva.

Junto a ese objetivo, la integración de los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) y una mayor transparencia de la información "extrafinanciera" relativa a esos tres aspectos, hace imprescindible asegurar el cumplimiento normativo en esta materia. La hoja de ruta marcada por nuestro *Plan Director* y los principios recogidos en la *Política de Sostenibilidad* atenderán eficientemente estas cuestiones.

Pero, creemos que no se trata sólo de "cumplir" y, por ello, dentro del **Plan Estratégico 2023-2026,** hemos incorporado el desarrollo de la *Estrategia de Sostenibilidad,* como proyecto transversal, que nos permitirá:

- Crecer en eficiencia y optimizar los recursos.
- Potenciar el mantenimiento y la atracción de empleados más sensibles a cuestiones ASG.
- Mejorar la imagen de marca hacia depositantes, inversores y otros clientes o potenciales clientes.
- Evitar el *"greenwhasing"* (o blanqueo ecológico).
- Adquirir un compromiso de transición hacia la descarbonización.
- Identificar *"qué es ser sostenible…"*.

En el proceso de elaboración de la Estrategia, para acometer su definición, hemos utilizado un método que integra los ámbitos esenciales de la gestión empresarial responsable, prudente, coherente y comprometida con su entorno. Su objetivo, de enfoque innovador, incorpora los elementos centrales que contribuirán a optimizar el triple impacto (social, económico y ambiental) en nuestros grupos de interés y cadena de valor (accionistas, clientela, plantilla, proveedores, etc.).

El método considera, en primer lugar, el modelo de negocio de la entidad.

Partiendo del propósito, escuchando a nuestros grupos de interés, analizando el entorno, interesándose por los temas materiales y las tendencias, se acaba estableciendo un plan de actuación que incorpora métricas, comunicación y reporte, junto a la búsqueda y desarrollo de alianzas clave para lograrlo.

Fruto del análisis interno y del entorno se seleccionaron **24 asuntos ASG** bajo ciertos criterios: requisito normativo, tendencia sectorial, planificado en el Plan Director, de interés para las áreas responsables, y que pudiese extrapolarse a las entidades del Grupo Caja Rural. Entre esos asuntos se incluyen, como ejemplo, los siguientes.

(A)MBIENTALES

- Cambio climático / estrategia climática
- Productos de inversión y financiación sostenibles
- Gestión ambiental interna

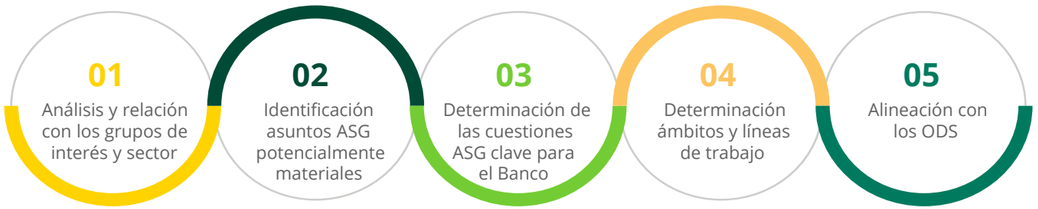
(S)OCIALES

- Satisfacción de clientes
- Diálogo con los grupos de interés
- Compromiso, salud y bienestar laboral
- Inclusión financiera

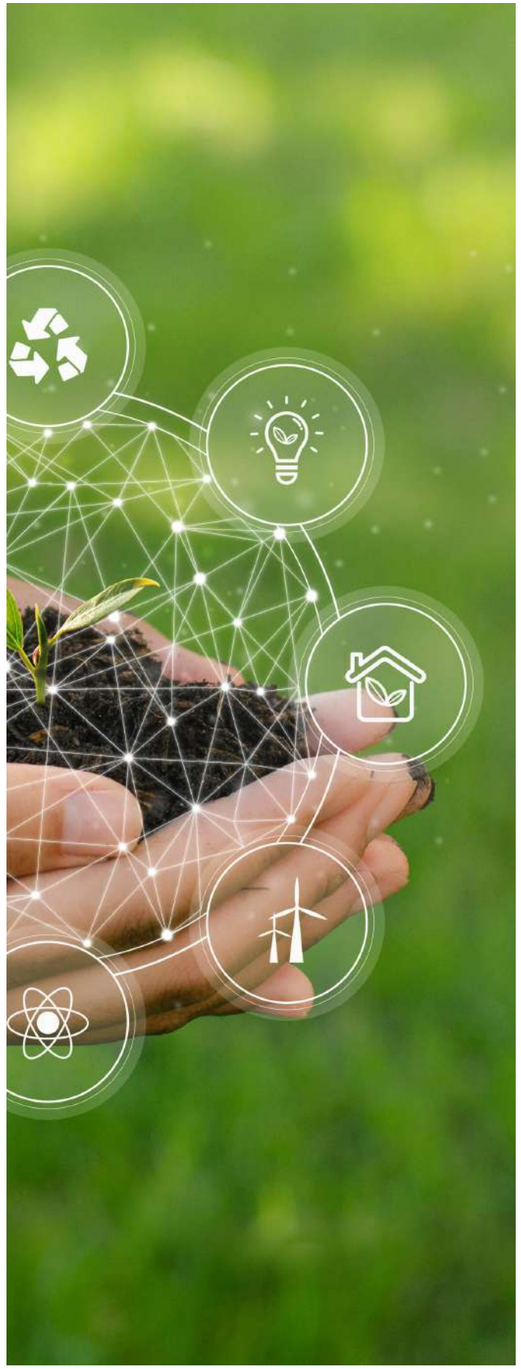
(G)OBIERNO CORPORATIVO

- Ética y conducta
- Identificación y gestión de riesgos
- Transparencia y reporting
- Cadena de suministro responsable

Proceso de elaboración Estrategia



Hemos contado con la colaboración de la firma de consultoría experta en sostenibilidad CANVAS ESTRATEGIAS SOSTENIBLES



Este **"lienzo"** representa, de la forma más visual, cuáles son las **líneas maestras,** alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible **(Agenda 2030)** más vinculados a nuestra actividad económica, y que creemos nos van a permitir crear valor a medio y a largo plazo.

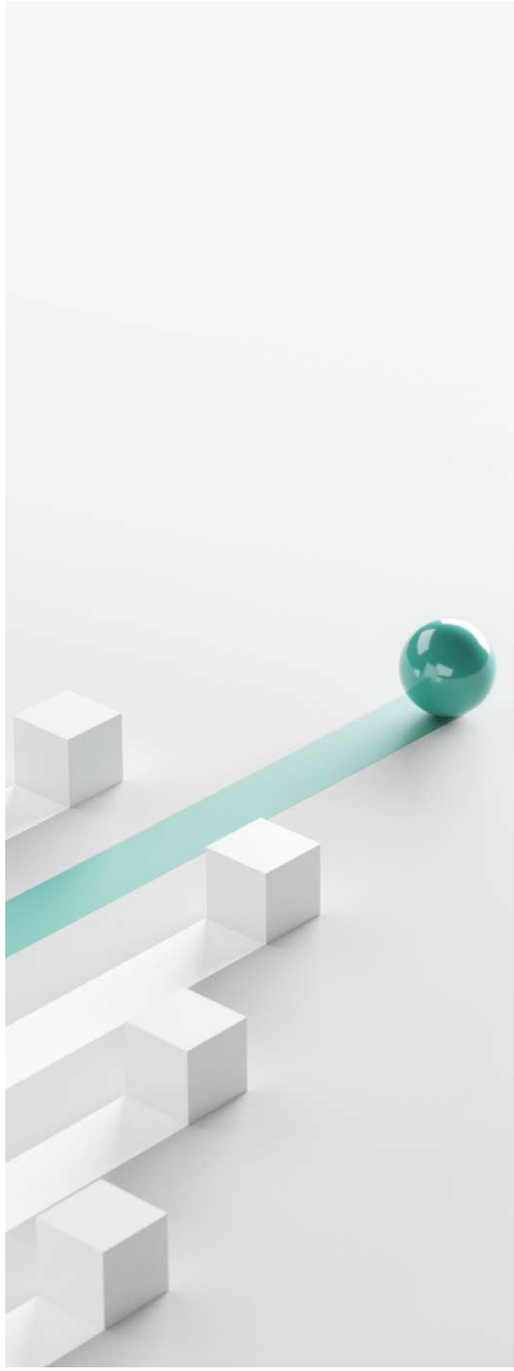
Definición de la Estrategia: ámbitos y líneas

ODS VINCULADOS	LÍNEAS DE TRABAJO	EJES O ÁMBITOS		LÍNEAS DE TRABAJO	ODS VINCULADOS
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 13 CLIMATE ACTION	**Estrategia climática** Gestionamos nuestro impacto ambiental para luchar contra el cambio climático **Productos verdes y sostenibles** Con el objetivo de tener disponible para nuestros clientes y los de las cajas rurales del Grupo una cartera sostenible de productos **Financiación e inversión verde** En el Banco Cooperativo y en las Cajas Rurales del Grupo damos prioridad financiadora y de inversión a los proyectos que busquen resolver desafíos de la Agenda 2030	**TRANSICIÓN HACIA LAS FINANZAS SOSTENIBLES** Buscamos que nuestra oferta de servicios financieros sea sostenible, potenciando una economía baja en carbono	**CLIENTES, INCLUSIÓN, PERSONAS Y DESARROLLO DEL TALENTO** Gracias a nuestros empleados ofrecemos el mejor servicio y una mayor proximidad geográfica a través de las Cajas Rurales del Grupo	**Satisfacción de la clientela** Mantenemos altos estándares de calidad y satisfacción en la relación con la clientela **Inclusión financiera** Luchamos contra la exclusión financiera a través de las oficinas de las cajas del Grupo **Compromiso de los empleados** Potenciamos el desarrollo profesional de nuestros equipos e impulsamos su bienestar y su concienciación en sostenibilidad	1 NO PROPERTY 4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
2 ZERO HUNGRY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	**Desarrollo de las comunidades** Apoyamos las comunidades en las que operamos a través de alianzas e inversión social **Diálogo con grupos de interés** Comunicación y diálogo continuo con grupos de interés esenciales **Relación con las cajas** Mantenemos objetivos comunes y diálogo continuo con las cajas rurales del Grupo	**DIÁLOGO Y RELACIÓN CON EL ENTORNO** Nos relacionamos con los distintos grupos de interés, del Banco y de las Cajas Rurales del Grupo, para conseguir el desarrollo sostenible de todos ellos	**UNA ENTIDAD SÓLIDA, TRANSPARENTE Y ÉTICA** Impulsamos una gestión íntegra, transparente y ética en todos nuestros procesos y en nuestra toma de decisiones	**Buen gobierno corporativo y riesgos ASG** Mejores prácticas en el sistema de gobierno e integración de riesgos ASG **Reporting y transparencia** Mejora continua en el reporte financiero y de sostenibilidad para atender las demandas sociales **Cadena de suministro responsable** Políticas de compra responsable y establecimiento de criterios ASG en la selección de proveedores	5 GENDER EQUALITY 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

Además de seguir ejecutando el Plan Director de Sostenibilidad, en lo que ya estamos desde el año 2021, vamos a trabajar en el despliegue de la Estrategia de Sostenibilidad. Conocemos nuestra **misión,** tenemos **visión de futuro** y estamos **comprometidos con los valores** que nos inspiran.

En Grupo Banco Cooperativo, tenemos la firme decisión de analizar aquellas iniciativas a las que el sector financiero se ha adherido o vaya a hacerlo, como forma de expresión de su compromiso con la descarbonización y el desarrollo sostenible. En todo caso, nosotros ya **hemos seleccionado objetivos** alineados con las líneas de trabajo identificadas, y una serie de **proyectos claves** acordes con ellos que, en breve, comenzaremos a desarrollar: entre otros, la descarbonización de nuestro balance o proyectos que faciliten el desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés (por ejemplo, la inclusión financiera). Hemos definido indicadores clave (KPIs) que nos permitirán la medición del grado avance de cada objetivo seleccionado.

Ámbito de la Estrategia	Línea de Trabajo	Objetivos a desarrollar
Transición hacia las Finanzas Sostenibles	Estrategia Climática	Reducir nuestra huella de CO2: objetivos cuantificables a 2026, 2030 y 2050
	Productos de Inversión sostenibles	Aumentar nuestra cartera de instrumentos financieros de inversión con este enfoque
	Productos de Financiación sostenibles	Crear y adaptar vehículos de inversión, y otras soluciones, al objeto de potenciar la transición en sectores clave
Clientela, inclusión, personas y desarrollo del talento	Satisfacción de la clientela	Incrementar los momentos de escucha con la clientela, para poder maximizar su satisfacción
	Inclusión financiera	Potenciar la actividad, a través de proyectos que puedan llevar a cabo las entidades del Grupo Caja Rural.
	Compromiso de la plantilla	Impulsar el bienestar de las personas que integran la entidad y conseguir que sean embajadoras de la sostenibilidad en BCE.
Diálogo y relación con el entorno	Desarrollo de las comunidades	Fomentar la inversión directa en el territorio y proyectos sociales a través de fondos y otros vehículos
	Diálogo con grupos de interés	Mantenimiento de un diálogo activo con los principales grupos de interés e interlocución con los organismos.
	Relación con las Cajas Rurales	Liderazgo del proyecto de estrategia de sostenibilidad, fomento de un diálogo y relación constante con las Cajas
Una entidad sólida, transparente y ética	Buen gobierno corporativo y de los riesgos ASG	Potenciar una gestión integrada de los procedimientos y las mejores prácticas de buen gobierno.
	Reporting y transparencia	Cumplir con la regulación vinculada con finanzas sostenibles y reporting, potenciando la transparencia.
	Cadena de suministro responsable	Establecer criterios ESG en la selección de proveedores y fomentar la compra social, sostenible y local.



7.11 Auditoría interna

El objetivo de la Función de Auditoría Interna es asegurar que las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos del Grupo, son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

Actividades

Entre los aspectos revisados, el marco de actuación de la Función de Auditoría Interna se centra en los riesgos que afectan a la entidad, entre los que destaca el riesgo operativo, de crédito, mercado y liquidez y los riesgos tecnológicos.

Hemos realizado **142 informes** a lo largo del año. Entre las distintas revisiones realizadas hemos logrado generar 77 aspectos de mejora.

Además, durante el año 2022, hemos gestionado **certificaciones de saldos** respondidas de cooperativas de crédito, de otras entidades de crédito, otras sociedades financieras y otro tipo de sociedades.

También, celebramos la **Jornada Anual de Auditoría** con las Cajas Rurales, cuyo hilo conductor fue sobre los cometidos de la Función de Auditoría Interna y sus relaciones con el Comité de Auditoría, el auditor de cuentas y los propios auditados. Contamos con la participación de 67 personas.

Con el objetivo de compartir dudas, consultas o temas de interés en referencia a la Función de Auditoría Interna (FAI), también hemos coordinado **foros de debate** mensuales.

Hemos creado un **repositorio común** con las Cajas Rurales a través de Sharepoint, en el que se pone a disposición de las distintas entidades del MIP, documentación relacionada con normativa por la que se ve afectada la Función de Auditoría Interna.

Con motivo de la **evolución de la herramienta de Auditoría Interna** de servicios centrales, impartimos formaciones sobre el funcionamiento de la herramienta.

Para terminar, centralizamos las **auditorías de externalización** llevadas a cabo por las Cajas Rurales tras los requerimientos recibidos por parte del Banco de España, que implicaba las siguientes gestiones:

- Ofertas con proveedores.
- Presentación de la situación y de las acciones a realizar al Consejo de Gestión de la AECR.
- Coordinación de la recepción y el envío de documentación.
- Centralización de conclusiones y realización de modelos de respuesta para el supervisor.