

NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EN 2019

ÁREA COMERCIAL

El Área Comercial de Banco Cooperativo Español lo componen nueve departamentos, cuya finalidad es la de desarrollar, seguir y potenciar el negocio de sus Cajas Rurales accionistas y del suyo propio. Para ello el Área trabaja en el impulso de estrategias, acciones y procesos de interés para la actividad comercial, buscando siempre posibles vías de crecimiento y ahorro de costes.

Los Departamentos que componen el Área Comercial son: Particulares, Marketing y Metodología Comercial, Medios de Pago, Banca Digital, Desarrollo de Negocio de Empresas, Financiación al Consumo, Instituciones, Desarrollo de Negocio Inmobiliario y Marketing Estratégico y Consultoría de Negocio.

A continuación se enuncian los proyectos y acciones más relevantes de cada uno de los Departamentos durante el ejercicio 2019.

DEPARTAMENTO DE PARTICULARES

El Departamento tiene como objetivo el desarrollo y lanzamiento de productos y servicios de interés para los distintos segmentos de la clientela particular de las Cajas Rurales, así como la mejora de la eficiencia del negocio a través del desarrollo de estrategias de control y seguimiento de la actividad comercial.

A lo largo de 2019 la oferta de productos y servicios dirigidos a clientes particulares de las Cajas Rurales ha ido creciendo y adaptándose a sus necesidades, con la premisa de que éstos tengan una alta calidad, resulten cercanos y sencillos, sean completamente transparentes y accesibles a través de cualquier canal de comercialización.

Por ello, y con el objetivo de mejorar nuestra oferta actual, los esfuerzos se han centrado en el diseño de una estrategia dirigida a aumentar la vinculación e incrementar la fidelización de nuestros actuales

clientes; que permitan alcanzar ahorros de costes a la entidad, incremento de ingresos por comisiones, así como mejorar la transaccionalidad de los clientes en sus operaciones de cobros y pagos.

De esa estrategia ha nacido el **Programa Porque Somos Así**, un programa dirigido a clientes autónomos, trabajadores, pensionistas, jóvenes y nuevos clientes que les permitirá alcanzar bonificaciones en sus comisiones por el cumplimiento de una serie de requisitos sencillos y muy asequibles.

También se ha puesto especial énfasis en las acciones continuadas sobre los **segmentos de clientes infantil (Club En Marcha) y joven (Programa Joven in)**, dos grupos de clientes con una alto nivel de fidelización que crecen de manera continua y sobre los que se han desarrollado campañas, dirigidas a fomentar el ahorro de sus titulares de los más pequeños y el uso de las tarjetas, pago por móvil y de las aplicaciones de pago móviles de los jóvenes, obteniendo una gran aceptación en los clientes.

Además, con carácter general, a través de la digitalización con la adaptación a los nuevos canales y al uso de las aplicaciones de ruralvía móvil, se busca hacer más fácil y cómoda la vida de los clientes, vuelve a ser uno de los principales objetivos del año 2019.

Una vez más se han realizado las campañas de fomento del uso del servicio de transferencias a través de ruralvía y en las que se da a conocer a los clientes las ventajas que tiene para ellos la gestión de sus operaciones a través de la web, el móvil o la Tablet.

Además este año se ha fomentado el servicio de Cambio de Cuenta en ruralvía, que ayuda al cliente en el cambio de todas sus domiciliaciones, ingresos recurrentes y transferencias permanentes que tenía en otras entidades, a nuestras entidades; permitiéndole gestionar a su ritmo y cuando quiera todos los cambios.

Otra de las áreas que más peso tienen en la actividad del Departamento es la financiación, en la que destacar la adaptación continua de la oferta de pro-

ductos para ofrecer al cliente la mejor de las opciones y el desarrollo de nuevos préstamos como los préstamos estudios y máster para jóvenes.

En 2019 destacar la actualización que se ha hecho de la oferta y proceso de contratación de los préstamos hipotecarios del Banco adaptándolos a la nueva Ley de Contratos de Créditos Inmobiliarios 5/2019; que mejora e incrementa la transparencia de los mismos, con el objetivo de que nuestros clientes comprendan perfectamente el funcionamiento de los préstamos y todas sus implicaciones.

Esto ha supuesto también la adaptación de los simuladores que los clientes pueden consultar en nuestra web y a través de los que se pueden conocer de forma personalizada las cuotas, gastos, intereses, etc.

También se ha adaptado el correspondiente protocolo comercial, que los gestores de la red deben seguir para ofrecer a nuestros clientes la propuesta que mejor se adapte a sus necesidades, siguiendo todos los pasos que la normativa exige.

Desde el Departamentos, además se han ido atendiendo las demandas que la normativa ha ido imponiendo a las entidades financieras destacando:

- Mantenimiento de las fichas de producto actuales y generación de contenidos de los nuevos productos que se comercializan.
- Desarrollo de una Cuenta de Servicios de Pago Básica a la que se han añadido características especiales para los clientes en riesgo de exclusión social; pudiendo disponer de una cuenta gratuita en los servicios esenciales de las cuentas corrientes.
- Documentos Informativos de Comisiones; que permita a los clientes poder comparar las condiciones de gastos y comisiones de los 11 servicios básicos de las cuentas corrientes, que son ofrecidas por cualquier entidad.

DEPARTAMENTO MARKETING Y METODOLOGÍA COMERCIAL

El Departamento tiene como objetivo servir de soporte a las Cajas Rurales accionistas en la comercialización, difusión y comunicación de las acciones y proyectos establecidos en la Planificación Comercial Anual del Grupo. Se trabaja en la búsqueda de la eficiencia del negocio mediante metodologías y herramientas de emisión y seguimiento de las acciones comerciales. A su vez, enmarcado dentro del pro-

yecto de Calidad Cliente, se analiza la experiencia del usuario como base para la mejora de la calidad del servicio prestado a los cliente en los diferentes canales, así como el análisis de la atención recibida por las oficinas de nuestras entidades y la del Banco.

Como parte de la Planificación Comercial, a lo largo del pasado ejercicio se han llevado a cabo para las Cajas más de cincuenta campañas comerciales de diversa índole dirigidas a clientes y no clientes.

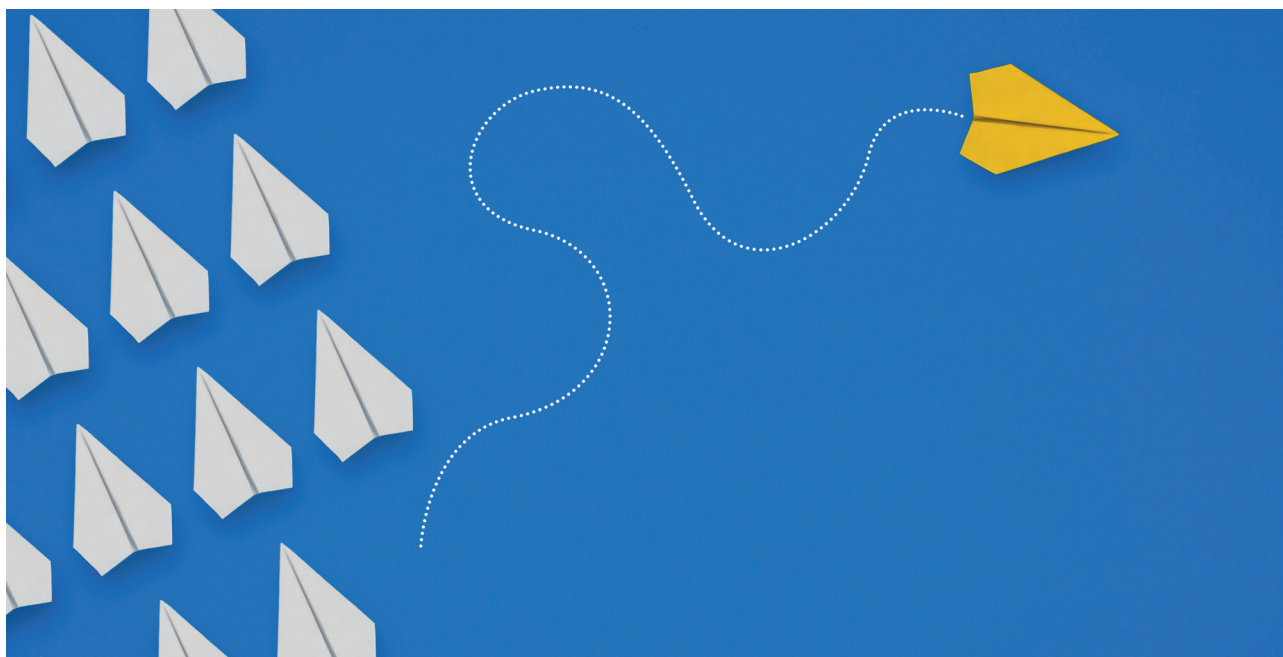
De las campañas realizadas en el pasado ejercicio, destacamos las siguientes en base a su contenido:

- **Activo:** Se han lanzado cuatro acciones de Préstamos Preconcedidos, dirigidas a cerca de un millón de clientes particulares, ofreciendo así financiación a lo largo de todo el año de forma recurrente. Del mismo modo se han desarrollado acciones para comercializar Préstamos Personales para el público joven y personas físicas en general con la integración de simuladores de préstamos personales y préstamos hipotecarios.

Por lo que al segmento de empresas se refiere, como novedad destacamos el lanzamiento de la primera campaña de preclasificados para empresas. Esta iniciativa ha permitido acercar a nuestras pequeñas y medianas empresas líneas de crédito y préstamos para afrontar sus iniciativas. De forma complementaria se ha generado una página web www.proyectaempresas.com que pretende servir de canal de comunicaciones con este segmento ofreciendo información del sector.

A su vez se ha colaborado en la divulgación de las líneas de financiación ICO para autónomos, pymes y empresas y se ha puesto especial esfuerzo en dar a conocer el servicio de ruralconfirming entre los proveedores de nuestros clientes aportando financiación de sus facturas.

- **Pasivo:** Se ha potenciado el ahorro de nuestros clientes más jóvenes a través de la divulgación de nuestros Programas En Marcha y Joven IN. Por otro lado, desde el Departamento se han desarrollado acciones orientadas a la captación de pasivo fuera de balance a través de campañas de fondos de inversión, como son el relanzamiento de la sección de fondos perfilados y con un fuerte hincapié en la acción de traspasos de fondos, que permita incrementar el volumen de partícipes o la cartera de fondos de las Cajas.
- **Medios de Pago:** Durante el pasado ejercicio se ha venido completando el portfolio de soluciones de pago por móvil que permiten la inclusión de nues-



tras tarjetas. Este año se ha incorporado Google Pay, la solución de pagos para Android. Así como el mantenimiento de las comunicaciones de las otras modalidades de pago como Apple Pay o ruralvía pay.

Adicionalmente se han desarrollado varias campañas de activación de tarjetas en modalidad de pago aplazado y ampliación de límites de crédito, así como otras campañas comercializando otra tipología de productos como el ViaT, el SCP o servicio de aplazamiento de una o varias compras, el Traspaso a cuenta o la tradicional campaña de incentívación de pagos en el extranjero.

En lo que a las campañas de adquirencia se refiere, durante el ejercicio se ha comunicado a nuestros comercios el acuerdo firmado con Dinners – Discover que nos permite admitir tarjetas de dicha marca muy habituales en países anglosajones.

- **Servicios:** Durante el ejercicio 2019 se ha comenzado el lanzamiento en las primeras entidades del programa de fidelización "Porque somos así". Un programa que elimina algunas de las principales comisiones de la cuenta, tarjeta, cheques y operaciones de ruralvía entre los clientes que cumplan las condiciones del programa. Este programa ya ha sido adoptado por algunas de nuestras entidades.

Además se ha continuado con la realización de otras acciones de comunicación de servicios tales como la tramitación de ayudas PAC, divulgación del Servicio de Correspondencia on line (Infomail y Buzón Virtual) y campañas de renting tanto para particulares como autónomos.

- **Banca Multicanal:** A lo largo de 2019 se ha venido colaborando con el Departamento de Banca Multicanal en la realización de campañas que ponen de relieve las operativas que ruralvía móvil y potenciado la correspondencia online. A su vez, en base a las exigencias de PSD2, se han desarrollado las acciones necesarias para la comunicación de temas como la doble autenticación en web y móvil.

Se ha continuado con la divulgación a clientes de acciones para promover los buenos hábitos en seguridad para operar en internet.

El Departamento contempla además el desarrollo de otro tipo de actividades complementarias como son el análisis de la competencia, propuestas formativas y las adaptaciones del negocio a la normativa y regulación que afecta tanto a los clientes del Banco y de las entidades accionistas.

Marketing Digital

Durante el año 2019 se ha reforzado la actividad en la línea del Marketing Digital, consolidando el Blog ruralvía, con más de 20 publicaciones mensuales, con el objetivo de generar contenido de utilidad para las personas que buscan información en internet. Además, se ha comenzado a explotar el Blog de Grupo como dinamizador digital de las notas de prensa que realizan las entidades. Gracias a este Blog, se impulsa el posicionamiento de cada una de las 17 entidades que forman parte del proyecto.

Otro de los grandes retos afrontados durante 2019 desde Marketing Digital fue la preparación del diseño, generación del contenido y recursos para las nuevas webs de las entidades y del Banco. A lo largo del año 2020 verá la luz esta nueva web comercial de BCE, así como las nuevas webs comerciales de las entidades de Grupo Caja Rural.

A su vez, se ha potenciado toda la actividad digital en todas las campañas realizada a clientes desde los distintos departamentos.

Calidad Cliente

Por lo que al proyecto global de Calidad de Cliente en el que participan 23 entidades se han realizado más de 45.000 encuestas de satisfacción a clientes tras la contratación de algún producto o servicio en los diferentes canales. Como consecuencia de estas encuestas se está llevando a cabo un trabajo de análisis voz de cliente que nos ha permitido conocer de primera mano las necesidades o demandas de los clientes gracias a sus comentarios. Como complemento y de forma paralela se está analizando la calidad en las oficinas a través de más de 3.000 visitas a oficinas desarrollando una compra misteriosa.

Gestión herramienta CRM

La plataforma de gestión comercial CRM ha sido utilizada por todas las entidades accionistas para la gestión de campañas y de la actividad comercial. Desde el Banco se gestionan a través de CRM todas las campañas recogidas en la Planificación Comercial, que se distribuyen por todos los canales.

Desde el Banco proporcionamos a las Cajas el servicio de Gestión de Campañas Centralizadas CRM, que les supone un ahorro de tiempo y recursos, además de un asesoramiento especialista en la creación de campañas. Durante 2019 este servicio fue utilizado por 27 entidades, gestionando más de 120.

Desde el punto de vista analítico, se pone a disposición de las entidades más de 160 algoritmos que permiten detectar diferentes tipologías de oportunidades así como 22 nuevos modelos de propensión. A lo largo del año, se ha seguido planteando y realizando mejoras continuas dentro de la herramienta y desarrollando informes de interés para las entidades. Este año destacamos el Informe de actividad publicitaria que sirve de apoyo para la elaboración del Registro Interno de Publicidad que exige Banco de España entre otros.

DEPARTAMENTO DE MEDIOS DE PAGO

El Banco es responsable del desarrollo del negocio de medios de pago en sus dos vertientes: emisora y adquirente entre las entidades socias. Se busca satisfacer el asesoramiento comercial y técnico a todas las cajas, así como el seguimiento de las principales líneas de negocio con recomendaciones comerciales y de productos a través de la prestación de 5 servicios especializados: Servicio de gestión de Emisión, Servicio de Gestión de Adquisición, Gestión de Bin Único de Grupo, Servicio de seguimiento normativo PCI y TPV virtual y Servicio de Gestión Multidivisa. Adicionalmente el departamento es el representante de las Cajas Rurales en los distintos foros institucionales de medios de pago, entre ellos Visa, MasterCard, UPI, etc., y los distintos procesadores y esquemas nacionales de pago, Redsys y ServiRed y STMP.

Como hechos relevantes de este ejercicio, cabe destacar:

Negocio de Emisión

En el año 2019 se ha alcanzado una facturación en emisión superior a los 10.800 millones de euros (compras y reintegros) y un incremento anual de facturación superior al 15,30% en compras y de un 6% en reintegros. Del total de compras realizadas más del 80% han sido realizadas con tecnología Sin contacto o contactless, correspondiendo el 2,42% del total de las compras ha sido a través de pago con móvil con un volumen superior a los 138 millones de euros. Para lograr este crecimiento se han llevado a cabo acciones comerciales orientadas a la captación, activación y potenciación de uso de los más de 3 millones de tarjetas de todas las Cajas Rurales accionistas.

Resaltar que conjuntamente con RSI se han realizado los desarrollos, certificación y el lanzamiento de Google Pay, y el inicio de los desarrollos y la firma del acuerdo con Samsung PAY, que junto a nuestra solución de pago móvil Ruralvía Pay y Apple Pay, nuestras cajas asociadas pueden dar el servicio de pago con móvil a todos sus clientes sea cual sea el dispositivo que tengan, llegando al 100% de clientes con teléfonos con HCE disponible. Esto permite situar a nuestras Cajas Rurales accionistas a estar al frente de la tecnología de pagos junto a las principales entidades nacionales.

Entre otras actuaciones de mejora de los servicios a clientes y a las Cajas Rurales del negocio de emisión podemos destacar:

- Desde el Servicio de Gestión del Crédito (servicio de análisis y estudio de comportamiento de las tarjetas de crédito que el Banco pone a disposición de las entidades socias), se han realizado estudios personalizados con las Cajas Rurales de segmentación de las carteras de crédito contado y aplazado, acciones y campañas de activación y uso, y actuaciones sobre límites de crédito, porcentajes de liquidación y actividad de las tarjetas, y seguimiento y estudio de cobro de comisiones individualizado por entidad y seguimiento de las denegaciones con el objetivo de mejorar los ratios de operaciones denegadas entre nuestros clientes.
- Destacar las distintas actuaciones de potenciación sobre el pago aplazado con acciones comerciales dirigidas a la activación y uso, ampliación de límites de crédito, puesta en marcha de acciones de tarjetas preconcedidas, información a las cajas a nivel de oficina del seguimiento de las denegaciones con recomendaciones de actuación, análisis personalizados de comisiones y recomendaciones de actuación para mejora de los resultados. A su vez, se ha puesto en marcha el envío mensual de la cuenta de resultados individual por caja para un mejor seguimiento del negocio.
- Se han realizado acciones comerciales y estudios personalizados a las cajas para la emisión y migración de tarjetas de no consumidores (empresas, autónomos y profesionales) con el objetivo de potenciar el negocio de medios de pago entre nuestros clientes empresas y autónomos, mejorando los ratios de rentabilidad, vinculación y servicios de este colectivo.
- Se han realizado acciones comerciales de comunicación de los servicios para tarjetas de crédito, Traspaso a cuenta, SCP y PAE, que nuestros clientes tienen disponibles en todos los canales, (ruralvía internet, móvil, banca telefónica, oficinas y en cajeros para el caso del Traspaso a Cuenta).
- En este ejercicio se realizó además, una campaña comercial para potenciar el servicio VIA-T, y en particular entre aquellos clientes de tarjeta de crédito, débito y prepago que utilizan habitualmente autopistas.
- El Banco es coordinador del Servicio Integral de Gestión del Fraude a clientes y comercios a través de herramientas existentes en el mercado, dando apoyo a las Cajas Rurales y al call center de RSI, facilitando la generación de alertas y reglas de prevención de fraude. En este ejercicio se han concentrado en tres perfiles comunes a todos los

comercios virtuales, unificando las reglas de prevención y obteniendo importantes eficiencias en recursos y ahorros de costes para nuestra cajas.

- Conjuntamente con el Departamento de Banca Digital, se han introducido mejoras en el Servicio ruralvía pay para que nuestros clientes puedan pagar con sus tarjetas cómodamente desde el móvil, entre otras, el pago sin necesidad de activar el móvil y utilizar Bizum, que permite enviar o recibir dinero en menos de 3 segundos a través del número de teléfono móvil.

Negocio de Adquirencia

Desde el Servicio de Gestión de Adquirencia del Banco se ha trabajado y enviado diferentes estudios y análisis a cada una de las Cajas Rurales, permitiendo mejorar los ratios de vinculación, actividad y rentabilidad de los mismos, alcanzando un crecimiento superior al 16% en compras con respecto al ejercicio anterior. Se han alcanzado los 5.994 millones de euros en compras y más de 5.569 millones de euros en reintegros con un crecimiento del 6%. Este servicio supone un apoyo a las Caja Rurales mediante el seguimiento y control de los TPV's que todas ellas mantienen.

Mensualmente se han enviado los informes detallados por comercio con los volúmenes de facturación por entornos y el resumen de rentabilidad de cada uno de ellos, así como el informe de bajadas de facturación con los que las cajas pueden analizar el negocio de adquirencia a nivel de oficina y comercios. Trimestralmente también se han realizado informes de gestión personalizada del negocio de adquirencia de cada Caja Rural analizando la cartera de comercios, la facturación en Medios de Pago de los mismos, su rentabilidad y actividad, etc., que han permitido a las Cajas optimizar la propuesta comercial a los comercios y mejorar la rentabilidad de los mismos.

La finalidad principal de este servicio es realizar seguimientos mensuales y trimestrales del negocio de adquirencia. Con esta información las cajas pueden incrementar la rentabilidad del negocio así como las posibilidades captación de nuevos clientes y crecer en volúmenes y mejorar la vinculación de los clientes actuales, además de conseguir ventas cruzadas.

En este ejercicio se ha puesto en marcha el nuevo Servicio de Gestión Multidivisa, que realiza una gestión especializada del negocio de compras y reintegros con tarjetas emitidas en moneda no euro, con el que realizamos un seguimiento individualizado con cada una de las cajas, realizando acciones de cap-

tación de nuevos comercios, gestión y optimización el negocio actual, con el que se han obtenido crecimientos de volumen superiores al 71% en compras y una rentabilidad de 3,4 millones de euros (un crecimiento del 148% con respecto al año anterior).

A lo largo de año se realizaron acciones especiales en comercios para la comercialización de servicios tales como cestas de productos, tarifa plana y servicio de pago multidivisa y Tax Free así como una acción comercial para venta a distancia con modalidades de TPV virtual y aplicación Pay Gold consistente en el envío al comprador de un mensaje al móvil donde directamente puede realizar el pago a nuestro comercio.

Por último, reflejar que desde el Banco se ha realizado el seguimiento de los servicios Géminis y Orión, servicios de gestión de TPV's de REDSYS.

Servicio de gestión de cumplimiento normativo de PCI y comercio virtual

En este ejercicio se ha puesto en marcha este servicio con el que se realiza la gestión y seguimiento de la normativa PCI y de comercio virtual para todas las Cajas y sus comercios.

Tanto Visa como MasterCard establecen programas de cumplimiento, con el objetivo de proteger tanto los datos de titulares de tarjeta como la de su propia imagen y el cumplimiento de la legislación vigente en cada país. A través de este servicio se gestiona el cumplimiento por parte de los comercios de la normativa PCI DSS: programas AIS (Visa) y SDP (MasterCard) de seguridad para datos de tarjetas y Programas de protección a la integridad de las marcas.

DEPARTAMENTO DE BANCA DIGITAL

El Departamento de Banca Digital proporciona soporte y apoyo a las Cajas Rurales en su modelo de distribución digital, que cubre los procesos de comunicación, contratación y operativa con sus clientes por cualquiera de los canales disponibles, ofreciendo siempre un servicio de máxima calidad.

En 2019 las Cajas Rurales han superado los 2,3 millones de contratos en ruralvía, con una media de actividad mensual superior al 49%. Estos clientes, usuarios de este canal, han realizado más de 24 millones de transacciones económicas, que representa una facturación de 76.428 millones de euros. Destaca el crecimiento del canal móvil, que ya supone

el 61% de los accesos a ruralvía, y el 49% de las operaciones, con un crecimiento en el último año del 51% en transacciones.

Durante el año hemos evolucionado para adaptarnos al creciente perfil multicanal de los clientes impulsando proyectos que nos permiten tener una relación más digital con ellos, ofreciendo cada día una mejora experiencia de usuario. Entre las **mejoras de productos y servicios** en nuestros canales, destacamos:

- *Aplazamiento de compras y movimientos en cuenta*, realizados tanto con tarjeta de débito como cargados directamente en cuenta siempre que el cliente disponga de una tarjeta de crédito con límite suficiente.
- *Mejora en la comercialización de los Fondos de Inversión Internacionales* para que a través de un nuevo portal de inversión nuestros clientes puedan realizar la solicitud de suscripciones, reembolsos y traspasos sobre sus posiciones en fondos internacionales.
- *Consulta de los seguros de cambio en ruralvía*, para que los clientes consulten la situación de sus operaciones y puedan recibir alertas informativas si se produce algún cambio.
- *Mejoras en los procesos de solicitud y contratación de productos y servicios*, tales como préstamos personales, tarjetas de crédito preconcedidas, tarjetas prepago, planes de pensiones, etc.
- *Servicio de solicitud de la clave de firma*, para que los clientes puedan solicitar la clave con la que firman operaciones en ruralvía, recibéndola en su teléfono móvil al instante.
- *Envío a ruralvía de documentos para firmar*, de forma que los clientes puedan firmarlos desde cualquier canal, en un entorno seguro.
- *Activación automática de un pack de avisos al móvil* en el momento de la descarga de la app, para que el cliente esté informado en todo momento de los movimientos de sus cuentas y tarjetas.
- *PUSH enriquecido de aplazamiento de compras con tarjeta*, a través del cual los clientes pueden aplazar las operaciones de su tarjeta simulando diferentes plazos de fraccionamiento según el importe.
- *Mejora del diseño de la aplicación móvil*, con una nueva disposición de los menús que ofrece una imagen renovada.

- *Certificado de Persona Jurídica*, que los clientes pueden obtener en canal web.
- *Otros servicios*, como el acceso directo a ruralvía report y a Bizum desde el menú del móvil, accesos directos a operativas de tarjetas, posibilidad de descargar en formato PDF la titularidad de la cuenta, reducción del número de dígitos de la clave OTP, posibilidad de traspasar a cuenta al finalizar la contratación de una tarjeta de crédito, pago de modelos de predeclaraciones de la AET, etc.

En relación a la **captación de nuevos clientes** digitales, las Cajas han habilitado un proceso 100% online, que permite la firma digital de los documentos contractuales y la identificación del cliente por videoconferencia. El cliente puede acceder a su nueva cuenta, a una tarjeta de débito y al servicio de ruralvía, en un proceso con una duración de tan solo unos minutos.

El móvil sigue siendo también el protagonista en el ámbito de los **pagos digitales**, donde hemos continuado trabajando en ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones de pago con móvil:

- *ruralvía pay*, para el pago en comercios y envío de dinero mediante Bizum. Este año se ha realizado un rediseño de la aplicación y mejorado la usabilidad, permitiendo el acceso biométrico. Además, los clientes ya pueden generar una clave Bizum desde la app para realizar compras online con su número de teléfono.
- *Google Pay*, nuevo servicio de pago a través del cual, a partir de este año, nuestros clientes pueden incluir en el wallet de Google todas sus tarjetas de Caja Rural.
- *Apple Pay*, manteniendo este servicio de pago para que nuestras tarjetas puedan pagar a través del wallet de dispositivos iOS.

Con el fin de fomentar el uso de ruralvía entre nuestros clientes se han realizado diferentes **acciones comerciales** para incrementar la activación en el canal a través de videos formativos de operativas y el uso de nuestras aplicaciones móviles.

También, se ha puesto especial hincapié en materia de **ciberseguridad**, informando a nuestros clientes de posibles prácticas fraudulentas para evitar el phishing, el vishing, etc. y mejorando las reglas de prevención de fraude en ruralvía.

Respecto al **cumplimiento normativo**, este año se ha puesto especial foco en el análisis y cumplimiento de la Directiva PSD2 que regula los servicios de pago, realizando los desarrollos necesarios para la implementación del sistema de autenticación reforzada (SCA) de los clientes que desean realizar una transacción electrónica en ruralvía.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE NEGOCIO EMPRESAS

Desde el Departamento se ofrece de forma centralizada el control y seguimiento de los servicios de Empresas además de los de financiación Especializada (Leasing, Renting y Confirming) que se prestan a las Caja Rurales accionistas, así como la promoción y mejorar de los mismos.

Rural Leasing

El Banco mantiene el servicio operativo de formalización, asesoramiento comercial y formación de leasing a las Cajas Rurales accionistas.

Así mismo y de forma trimestral, el Banco ha remitido distintas acciones comerciales a las Cajas Rurales que han permitido captar nuevas operaciones



incrementando el volumen de negocio en más de un 6% alcanzando la cifra de 232 millones de euros en inversión nueva.

Entre ellas destacan la acción comercial de CIRBE, donde con carácter trimestral, se informa a las Cajas Rurales del riesgo que por este concepto han asumido sus clientes con otros operadores del mercado. Recogiendo las operaciones próximas a vencer para que desde la red de oficinas se pueda realizar la actividad comercial necesaria para seguir fidelizando al cliente.

Rural Confirming

En esa misma línea de actuación, el Banco administra la operativa de Rural Confirming que durante el pasado ejercicio ha superado en más de un 22% el volumen de operaciones realizadas en el ejercicio anterior.

Se ha aumentado el volumen de los anticipos realizados que han supuesto el 71% del total gestionado y se producido un crecimiento superior al mercado con más de 4.022 millones de euros y se han gestionado más de 574.000 facturas.

Se ha informado de la evolución del negocio a lo largo del año, siendo conocedoras las Cajas Rurales en todo momento de las posibles desviaciones. Como novedad principal podemos destacar que se ha realizado la primera campaña a nivel digital (LinkedIn y Google Ads) para potenciar el anticipo por parte de los proveedores a través de la web de www.rural-confirming.com

A lo largo del año se realizaron diversas campañas encaminadas al incremento del volumen de negocio de los clientes de la Caja Rural, a la captación de proveedores como nuevos clientes y al incremento del volumen de financiación.

Rural Renting

Rural Renting S.A. (filial 100% Banco Cooperativo) facilita la constitución y operativa de operaciones de renting de maquinaria, bienes de equipo, informática, etc.

Este ejercicio se ha suscrito un acuerdo con un nuevo proveedor LeasePlan Corporation para mejorar la oferta, así como el servicio post-venta del renting de automoción, prestando a las Cajas Rurales, el Servicio Integral de Renting (administración, mantenimiento, etc.). Se ha elaborado un plan de mejora que

permita a las Cajas Rurales una venta proactiva del producto a través de campañas de marketing y realizando seguimientos de la cartera viva, poniendo en marcha un espacio digital para conocer las ofertas vigentes en tiempo real así como la contratación a través de la firma digital, todas estas mejoras nos han permitido alcanzar la cifra de 144 vehículos comercializados.

Rural Factoring

Con el fin de potenciar el uso del producto de Factoring y dar así respuesta a la demanda de los clientes del Grupo se ha iniciado un proyecto desde BCE junto a RSI para desarrollar el servicio tanto para que cualquier caja del Grupo pueda impulsarlo directamente como la opción de prestar dicho servicio desde el Banco a cualquiera de las Cajas que lo soliciten con el compromiso de poder iniciar su comercialización a partir de 2020.

Otros:

1. El Banco ha apoyado a través de distintos planes de acción las estrategias de crecimiento que las Cajas tenían previsto en la partida de Incremento de la Inversión en Circulante. En el transcurso del ejercicio 2019 hemos alcanzado los 4.367 millones de euros en saldos medios interanuales lo que nos ha permitido al grupo realizar un crecimiento de 362 millones de euros en el transcurso del ejercicio.

Para dinamizar este objetivo desde principio de año hemos realizado distintas acciones comerciales:

- *Acciones y Campañas Comerciales de apoyo:*
 - **Preclasificados I y II (Crédito y Préstamo):** campaña dirigida a Micropymes (facturación hasta 1 millón de euros) con suficiente capacidad de retorno de la inversión sin producir *default* con el objeto de cumplir los siguientes objetivos:
- Dinamizar a la red comercial con visitas de calidad y alta propensión a la contratación.
- Implicar a las áreas de riesgo junto a la parte comercial para reforzar el trabajo en equipo.
- La contratación de nuevo negocio de activo.
 - **Nuevos Clientes:** Campaña dirigida a la captación de nuevos clientes a través de la red de distribución de los proveedores que utilizan el producto Confirming lo que ha permitido a las Cajas crecer también es este concepto.

2. En paralelo, y para reforzar todas las acciones comerciales que se han detallado anteriormente, a principios de año lanzamos bajo el paraguas del **Plan Avanza para Micropymes: Proyecto Empresas**, eslogan que recoge toda una batería de acciones de publicidad, comunicación, eventos y reuniones en los territorios que refuerzan nuestro posicionamiento de imagen de marca y soporte comercial tanto a nivel de oficinas (folletos, cartelería) como en el entorno digital (Redes Sociales, Google Ads, etc.) www.proyectaempresas.com

Se ha preparado un Plan de Formación de Banca de Empresas dirigido a todas las CCRR que pretende reforzar los conocimientos de los equipos comerciales respecto a las principales palancas en el negocio de Pymes (productos y servicios, metodología y sistemática comercial, riesgos y argumentos comerciales).

DEPARTAMENTO FINANCIACIÓN AL CONSUMO

La evolución y los aspectos más relevantes del año 2019 en las dos actividades que desarrollamos en consumo son las siguientes:

A. Punto de Venta (Finanzás)

Algunas cifras relevantes dentro de la presente actividad son:

- **Cifra de negocio.**

El volumen de negocio realizado en 2019 ha sido de 91 millones de euros, incrementando en un 24,36% el volumen de negocio del 2018. El importe medio de financiación ha sido 2.874 euros.

- **Captación Clientes.**

El número de operaciones realizadas en el año 2019 ha sido de 31.682, lo que ha supuesto un incremento del 15,36% respecto al 2018.

- **Comercios Activos.**

La media mensual de comercios que han activado operaciones con las Cajas Rurales en 2019 ha sido de 1.119. Lo que supone un crecimiento del 17,66%, y volumen medio de negocio mensual por comercio de 6.778 euros.

- **Calidad de Cartera.**

Sobre una cartera viva a cierre del 2019 en las entidades accionistas de 44.404 operaciones vivas,

la cartera en situación dudosa ha sido del 5,51% sobre el riesgo vivo total.

- **Ingresos de la actividad.**

Los ingresos generados (Margen Ordinario) en la actividad durante el ejercicio 2019 han tenido un incremento del 26,41%, alcanzando 5,2 millones de euros.

- **Aportación Acuerdos Cadenas Distribución.**

El crecimiento en la cifra de negocio a través de las Cadenas de Distribución con las que tenemos acuerdo a nivel nacional ha sido del 22%, teniendo un peso sobre la cifra global de negocio en 2019 del 12,64% (12 millones de euros).

- **Red Oficinas activas en el producto.**

La media mensual de oficinas activas en el producto han sido 527 lo que supone un incremento del 17,69% respecto del 2018.

En cuanto a los *hitos más relevantes de la Actividad de Punto de Venta durante el 2019* han sido los siguientes:

- Estabilización del funcionamiento de la Nueva Web Consumo Finanzás y las nuevas funcionalidades implementadas en la misma, tras la puesta en marcha a finales del 2018. Situación trabajada conjuntamente con RSI durante todo el año 2019 y que continuará en 2020.

- Captación de las siguientes Cadenas de Distribución Asisa, Finclinicks y Cleardent con presencia a nivel nacional que han generado cifra de negocio a las Entidades donde se encuentran ubicados los comercios de dichas cadenas.

- Actualización del Cuadro de Mandos de Consumo Punto de Venta que se encuentra en el Portal de Marketing Estratégico, incorporando nuevas variables que permitan un mejor y mayor control de la actividad por parte de las Entidades.

- Análisis y puesta en marcha de medidas de riesgo para la mejora de la calidad de cartera proporcionada por el negocio en el Grupo. Dichas medidas han sido comunicadas a las Entidades para su implementación si lo estiman oportuno.

- Seguimiento y mejora del servicio ofrecido por el proveedor de Call Center que se encarga de la captura telefónica de las operaciones tramitadas por los comercios.

- Análisis y actualización de la petición tecnológica para la mejora del modelo de scoring consumo punto de venta y que se espera su implementación en 2020. Trabajo desarrollado conjuntamente con el Departamento de Metodología del Banco.

B. Préstamo Pre-concedido (Préstamo Imagina)

Algunas cifras relevantes dentro de la presente actividad son las siguientes:

- **Cifra de negocio.**

El volumen realizado en 2019 en las Entidades CCRR ha sido 183 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 20,26% respecto del 2018.

- **Número de operaciones cliente final realizadas.**

Respecto al número de clientes de las Entidades CCRR que han activado un préstamo pre-concedido, durante el 2019 han sido 25.877 clientes, un 19,13% más respecto del 2018.

- **Calidad de Cartera.**

El riesgo vivo total del Grupo en 2019 es de 345 millones de euros. El peso de la cartera en situación dudosa y fallida ha sido del 1,62% sobre dicho riesgo vivo.

- **Canalidad de la contratación.**

Los canales digitales continúan siendo los preferidos para la contratación del producto. Tanto la contratación por la web Ruralvía (40,5%), como la app Ruralvía (40,8%) representan más del 80% de las contrataciones, mientras que en oficina se han cerrado el 18,7% de las mismas.

- **Ingresos de la actividad.**

Durante 2019, el Préstamo Preconcedido generó unos ingresos (Margen Ordinario) en la actividad de 24 millones de euros, lo que supone un incremento de 38,52% respecto del 2018.

En cuanto a los *aspectos más relevantes de la Actividad Préstamo Preconcedido* han sido los siguientes:

- Lanzamiento de nueva imagen del producto Préstamo Imagina, actualizada y realizando las comunicaciones a los clientes bajo el mensaje "No dejes para mañana lo que puedas disfrutar hoy".



- Fortalecimiento del proceso de selección de los clientes objetivo de las campañas comerciales de préstamos pre-concedidos a través de la implementación de los nuevos modelos de seguimiento de riesgo (scoring reactivo y filtros expertos), que ha supuesto un cambio respecto a las campañas comerciales anteriores debido a:
 - a. Asignar el importe pre-concedido y plazo al cliente por nivel de rating. Siendo el importe pre-concedido individualizado por cliente en función de su vinculación y solvencia.
 - b. Incorporar a segundos titulares de cuentas dentro del análisis y pre-concesión de préstamos, hasta dicho momento únicamente incorporábamos a primeros titulares de cuentas.
 - c. Optimización de la oferta comercial (Precio & Plazo) en función del rating asignado al cliente y el importe pre-concedido al mismo.
- Lanzamiento de un Modelo de Propensión a la contratación específico para la actividad de préstamos pre-concedidos, ello nos permite dirigir las acciones comerciales de venta en función del mismo. Especialmente en cuanto a la venta comercial del producto que se realiza desde la Red de Oficinas.
- Lanzamiento del Préstamo Imagina Pre-autorizado, que nos permite comunicar a clientes sobre los que tenemos un menor grado de vinculación y conocimiento de las mismos, estos clientes han sido evaluados y seleccionados por los Modelos

de Seguimiento de Riesgo aunque han quedado excluidos de la campaña préstamos pre-concedidos por determinados filtros expertos aplicados.

El objetivo es que acudan a la Red de Oficinas para que aporten la documentación socio-económica solicitada por su Entidad y sea estudiada su solicitud. El importe pre-autorizado se encuentra entre 3.000 euros y 8.000 euros.

Realización de acciones comerciales tácticas sobre clientes que han sido seleccionados para la pre-concesión de un préstamo, y en el que además concurren alguna de las siguientes situaciones:

- a. Clientes que acaban de amortizar un préstamo o lo van a realizar durante el periodo de la campaña comercial.
 - b. La tasa de éxito obtenido sobre dicha tipología de clientes ha sido del 3,61%. Estos clientes contratan 5 veces más que el resto.
 - c. Clientes que durante los meses previos a la puesta en marcha de la campaña comercial de préstamos pre-concedidos han dispuesto del límite concedido en su tarjeta de crédito más de un 70%.
 - d. La tasa de éxito obtenido sobre dicha tipología de clientes ha sido del 6,35%. Estos clientes contratan 9 veces más que el resto.
- Con el objetivo de homogeneizar en la mayor medida posible las condiciones de préstamos de los prestamos pre-concedidos que realizamos con respecto a los préstamos personales que ofrece cada Entidad a través de su Red de Oficinas, hemos puesto en marcha 2 ofertas comerciales diferenciadas por el precio aplicado a los clientes y que cada Entidad decide cual quiere comunicar a los mismos.
 - Mejoras realizadas en el Cuadro de Mandos de los préstamos pre-concedidos que se encuentra en el Portal de Marketing Estratégico, con la finalidad de poner a disposición de las entidades aquella información que les pueda ayudar a impulsar la actividad.
 - Durante el 2019 se está desarrollando la implementación del seguro de protección de pagos para la comercialización del mismo a través de los canales digitales conjuntamente con el préstamo pre-concedido. La previsión de finalización del mismo es primer semestre del 2020.

- Proyecto realizado conjuntamente con los Departamentos de Metodología, Medios de Pago y Consumo para la:

- a. Implementación automática de los modelos de seguimiento en los canales digitales para la comercialización de los productos préstamo y tarjeta en su modalidad de pre-concesión.
- b. Mejora de los procesos precontractual y contractual de ambos productos.
- c. Aprovechamiento de la pre-concesión a clientes en el canal de punto de venta.

DEPARTAMENTO DE INSTITUCIONES

La finalidad de este Departamento es la suscripción de acuerdos Institucionales, tanto con entidades y organismos públicos como privados, con el objetivo de atender las necesidades de nuestros clientes: particulares, autónomos y empresas (microempresas, pymes y grandes empresas), así como con instituciones y organismos públicos y privados, ofreciendo desde el Banco para nuestras Cajas accionistas, todo el asesoramiento y coordinación necesaria que permita incrementar su negocio institucional.

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

Dentro del marco de colaboración que el Banco Cooperativo y sus Cajas Rurales accionistas vienen manteniendo con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), destacamos un año más las distintas Líneas de financiación suscritas con dicho Instituto, ofreciendo de esta forma a todos nuestro clientes, gracias a nuestra amplia red de oficinas repartidas por toda la geografía española, un amplio abanico de productos y servicios, con la finalidad de atender, tanto sus necesidades de inversión como de liquidez, dentro de las distintas características y finalidades que dichas líneas ofrecen, a plazos de hasta 20 años. A este respecto, para el año 2019 se han suscrito las siguientes líneas de mediación:

- ICO Empresas y Emprendedores.
- ICO Garantía SGR/SAECA.
- ICO Internacional.
- ICO Exportadores.
- ICO Crédito Comercial.



Por su amplitud y utilización, la línea de financiación más utilizada ha sido la de Empresas y Emprendedores, que ofrece al cliente un importe máximo de financiación de hasta 12,5 millones de euros y con plazos de amortización que pueden alcanzar los 20 años.

Fondo Europeo de Inversiones: Línea "Iniciativa Pyme"

Fruto del acuerdo suscrito con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), que incorpora el programa marco de la Unión Europea para la investigación y desarrollo, Horizonte 2020, el Banco Cooperativo Español y las Cajas Rurales incorporan a sus líneas de financiación dirigida a autónomos y pymes, distintos productos de financiación (préstamo, crédito y leasing) en condiciones muy beneficiosas, gracias a la garantía aportada por este Fondo.

A través de este convenio, se ofrecen a nuestros clientes una serie de productos financieros, tanto a corto como a largo plazo, atendiendo a sus necesidades de circulante y/o de inversión que pueda necesitar, y todo ello en unas condiciones muy interesantes de interés, importe y plazo.

Ministerio de Fomento

El Banco, en representación de sus Cajas Rurales, viene informando, y gestionando ante el Ministerio de Fomento, toda la normativa y acciones necesarias de interés para sus clientes, a tenor de los

distintos Planes Estatales de Vivienda publicados, llevando a cabo el asesoramiento y coordinación de los mismos.

Otros acuerdos Institucionales

Dentro de los acuerdos públicos y privados, se ha suscrito un nuevo acuerdo de colaboración con la Generalitat Valenciana para la prestación de servicios financieros a la Generalitat y a su sector público.

Reseñar otros suscritos y vigentes durante este ejercicio, entre los que destacamos los siguientes: acuerdo de colaboración con la Unión Española de Cooperativas de Enseñanza; acuerdo con la Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones de España, acuerdo con Avalmadrid SGR, acuerdo con la Federación Nacional de Familias Numerosas, Convenio marco con CESGAR-CERSA,...

Así como acuerdos con distintas empresas y compañías como CEPESA, SOLRED, BP OIL, para atender las necesidades financieras de nuestros clientes, etc.

Colaboraciones con ONG's

Desde nuestra Entidad se firman acuerdos de colaboración con distintas ONG's, con las que se desarrollan iniciativas de colaboración mediante la difusión y desarrollo de campañas y actuaciones puntuales en coordinación con nuestras Cajas Rurales.

Segmento Agrario

El Banco mantiene una continua colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación, siendo el interlocutor ante este Ministerio en nombre y representación de las Cajas. De esta forma, participamos en los distintos encuentros e iniciativas que este Ministerio pone en marcha, canalizando los mismos a través de nuestras Cajas.

Destacar, entre los acuerdos más relevantes, el convenio para la Mejora de Estructuras Agrarias, donde nuestras entidades accionistas vienen participando muy activamente en el mismo, con la finalidad de apoyar financieramente aquellas inversiones que las explotaciones agrarias llevan a cabo, así como el apoyo a la instalación de jóvenes agricultores, dentro de las medidas que tanto el Ministerio como las Comunidades Autónomas ponen en marcha.

Del mismo modo, nuestra Entidad colabora con la Dirección General de Desarrollo Rural del Ministe-

rio de Agricultura, en la coordinación de la firma y puesta en marcha por nuestras Cajas Rurales del 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.

Significar el acuerdo que nuestra entidad mantiene con la Organización Interprofesional del Aceite de Oliva Español, Organización cuyo objetivo principal es promocionar este producto en España, Unión Europea y terceros países. En este acuerdo y, dentro del papel de coordinación que nuestra entidad ejerce, colaboran todas nuestras Cajas, para hacer llegar todas las aportaciones que los operadores del sector han de hacer llegar a la cuenta que esta Organización mantiene en nuestra entidad, cuya finalidad principal es la realización y ejecución de sus programas de promoción.

Del mismo modo, nuestra Entidad viene colaborando con la FEDERACIÓN NACIONAL DE COMUNIDADES DE REGANTES (FENACORE), dada la importancia del regadío español y la estrecha relación que las Cajas Rurales mantienen con las Comunidades de Regantes de las distintas zonas españolas. A través de este acuerdo de colaboración, se ofrecen a las comunidades de regantes asociadas como a los agricultores miembros (comuneros), aquellos productos financieros en condiciones preferentes.

Durante este ejercicio, se ha suscrito un nuevo acuerdo de colaboración con SAECA, en la que se han adherido un número amplio de Cajas Rurales. A través de este marco de colaboración, Caja Rural cuenta

con la garantía que otorga esta Sociedad en las operaciones de financiación que la Caja formaliza con sus clientes, siempre y cuando tengan por objeto la creación, conservación o mejora de la riqueza forestal, agrícola, ganadera o pesquera, materializándose en industria agroalimentaria, mejora o implantación de regadíos, compra de tierras, compra de maquinaria, construcciones agrícolas y ganaderas, compra o mejora de vivienda rural, circulante y cualquier otro relativo al sector agrario.

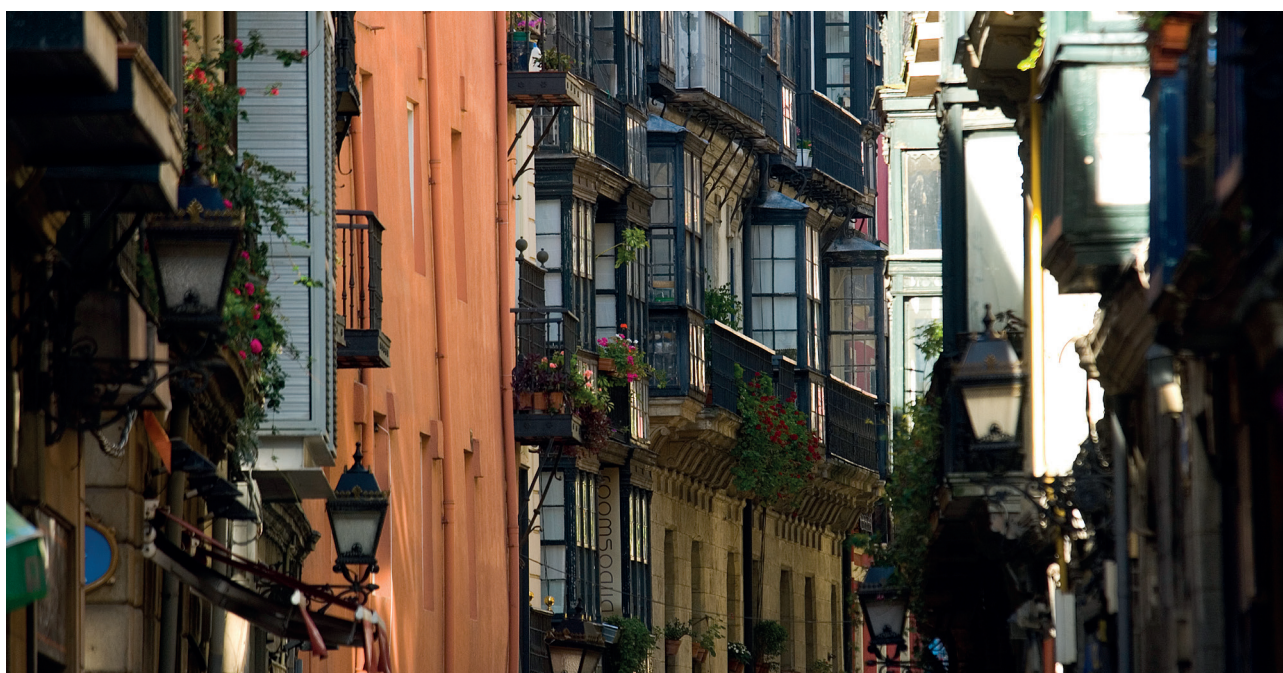
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE NEGOCIO INMOBILIARIO

El Departamento es el encargado de asesorar a las Cajas Rurales en la gestión, administración y comercialización de su cartera inmobiliaria.

Se ha continuado durante el pasado ejercicio con la transmisión de activos inmobiliarios procedentes de las Cajas Rurales y de sus clientes a las sociedades GIVP. El proyecto sigue aportando a las Cajas Rurales sólidos beneficios contables y de administración.

Adicionalmente se ha trabajado activamente en la coordinación de la sociedad inmobiliaria GAS-INDIZAR, a través del grupo de seguimiento formado a tal efecto.

De forma complementaria el servicio web de portal inmobiliario que se centraliza desde el Banco, se ha seguido evolucionando y al mismo se han unido nuevas Cajas durante el presente ejercicio.



Paralelamente a esta actividad, se realizan semestralmente informes de coyuntura inmobiliaria y se ha 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, así como en el análisis de la viabilidad de los activos gestionados.

De forma complementaria se ha trabajado en el análisis de diversas opciones de venta de carteras de activos inmobiliarios con el fin de poder ayudar a las Cajas en la gestión de esa línea de negocio.

A finales de año se ha puesto en marcha el programa de Financiación a Promotor, que busca habilitar una nueva alternativa de inversión crediticia, con retornos más altos de lo que se pueden obtener en otro tipo de operaciones.

DEPARTAMENTO DE MARKETING ESTRATÉGICO Y CONSULTORÍA DE NEGOCIO

Este Departamento dedica su actividad a la prestación de 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 análisis de segmentos y productos para las entidades que lo solicitan.

En los últimos años se ha llevado a cabo un importante desarrollo del Servicio de Asesoramiento Estratégico, desarrollando una nueva propuesta de servicio conjuntamente con el Departamento de Metodología de Gestión del Riesgo de Crédito y Tipo de Interés del Banco. Este tiene la misión de facilitar a las entidades la realización de planes estratégicos. Los trabajos consisten en la construcción de un Plan de Negocio y un Plan Financiero como resultado de una reflexión estratégica orientada al aprovechamiento de las oportunidades que se identifican en el propio trabajo. Los entregables del Plan Financiero, incluyen, entre otros, la proyección de las necesidades de capital y la autoevaluación de todas las categorías de riesgo.

Durante todo 2019 se ha trabajado con seis entidades en el desarrollo de sus respectivos Planes Estratégicos que incluían, además de los entregables comentados, análisis diferenciados para cada entidad según sus necesidades, como estudios de optimización de red, presupuestación por oficinas y análisis estratégicos de los segmentos de empresas y de banca patrimonial, etc.



Adicionalmente, para otro conjunto de Entidades, y siempre dentro de la actividad de servicios de *Consultoría de Negocio*, se han realizado proyectos a demanda, que incluyen alguno de los siguientes enfoques:

- Revisión del modelo de negocio y de Banca Empresas y Banca Patrimonial.
- Desarrollo de una metodología para llevar a cabo una racionalización de red en entornos urbanos y su aplicación a una entidad.
- Seguimiento de la actividad de acuerdo con ejes de segmentación definidos por 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.

Todos estos desarrollos tienen como denominador común su dimensión analítica, incluyendo la georeferenciación de clientes, análisis geoespacial, aplicación de técnicas de análisis y descubrimiento, etc.

En apoyo al *Marketing Estratégico*:

- Las entidades del Grupo tienen a su disposición el portal de marketing estratégico, el cual permite a las entidades el acceso a los proyectos de análisis comercial y seguimiento de indicadores claves de

marketing y comercial que provee el Departamento. Además, tienen disponibles manuales de consulta y periódicamente, cursos de formación, para la puesta al día de las novedades y/o actualización de los conocimientos.

- Se ha continuado suministrando a las Cajas Rurales información de negocio relacionada con el cálculo y seguimiento de un presupuesto de fondos de inversión y préstamos no hipotecarios, su carga transaccional, etc.
- Por último dentro de estas actividades, el Departamento actúa como centro de competencia en materia de inteligencia comercial, facilitando al resto de departamentos del Banco, la información solicitada en relación con su actividad comercial y la evolución de sus negocios, así como el soporte necesario para el análisis estratégico de los mismos. Durante el ejercicio ha destacado la colaboración del Departamento de Particulares para la definición de la estrategia con este segmento.

ÁREA DE BANCA PATRIMONIAL Y CLIENTES

El año 2019 fue un año de records en activos financieros. Las bolsas tuvieron una formidable evolución cerrando el año en máximos históricos y los rendimientos de la renta fija fueron también muy positivos.

El año estuvo marcado por los conflictos comerciales. La guerra comercial entre EE.UU. y China introdujo volatilidad en el escenario geopolítico y debilidad en el sector industrial. Sin embargo, la economía americana siguió disfrutando del ciclo de expansión económica más largo de la historia. Dos factores permitían esta duración record de la fase expansiva: las tres reducciones de su tipo de intervención por parte de la Reserva Federal (hasta el 1,75%), y la solidez del consumidor estadounidense.

Y en esta relajación de la política monetaria, la Fed no estaba sola. La preocupación por la desaceleración del crecimiento a nivel global, conviviendo con datos de inflación lejos de niveles objetivo, provocó una ola de flexibilidad por parte de muchas autoridades monetarias. Su consecuencia fue un rally de los activos de riesgo ante las limitadas alternativas de inversión en un mundo de bajos ti-

pos de interés, con gran parte de la deuda emitida por gobiernos de países desarrollados con tipos de interés negativos.

Otro de los temas que ocupó mucho espacio en los periódicos fue el Brexit, o más bien cómo de ordenado o no sería. Después de la victoria conservadora en las elecciones generales de diciembre, el escenario se aclaró y finalmente, el Reino Unido salió de la Unión Europea en enero de 2020 con un periodo transitorio para negociar un acuerdo comercial definitivo.

Actividad del Área de Banca Patrimonial

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

1. El desarrollo del negocio de Banca Patrimonial del Banco.
2. Apoyo a Las Cajas Rurales en las que esta línea de negocio esté implantada.
 - Asesoramiento en la creación de las Áreas de Banca Patrimonial en las Cajas.
 - Apoyo en el desarrollo del negocio en aquellas Cajas que ya tienen implantada esta actividad.
 - Formación a las redes comerciales de las Cajas Rurales.
 - Apoyo comercial con clientes de Cajas Rurales.
3. Gestión y coordinación de desarrollos operativos con RSI.
4. SAC.- Comercialización Fondos en asesoramiento y adhesión al Sistema SAC.
5. Comercialización de fondos de inversión por canales desasistidos. Mantenimiento y actualización de la oferta.

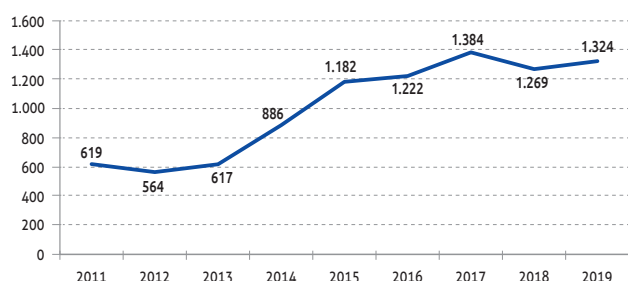
Cifras de Negocio

Patrimonio Gestionado

Como se apunta al cierre del año 2019, el negocio de Banca patrimonial cerró con patrimonio bajo gestión de 1.324 millones de Euros un 4, 33% por encima del cierre del 2018.

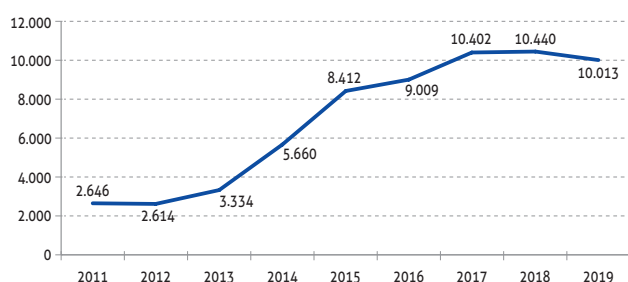
Evolución patrimonio Gestionado 2011 – 2019

Patrimonio gestionado en millones de euros



Carteras de gestión discrecional

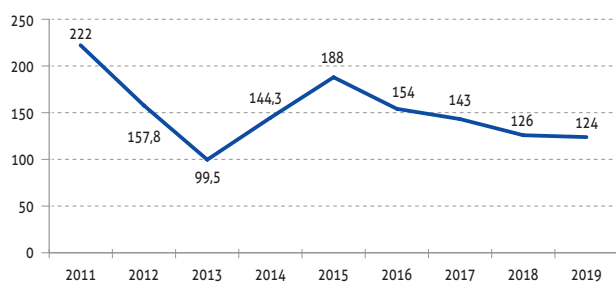
El año 2019 cierra con 10.013 carteras gestionadas, de las que casi el 80% se posicionan en perfiles conservadores y moderados, disminuyendo un 4,09% el número de carteras con respecto al 2018 y situando el saldo de carteras en 1.324 millones de euros frente a los 1.268 millones de euros de 2018.



SICAVS

En el año 2019 se han gestionado 11 SICAVS con un patrimonio de 124 millones de euros.

Patrimonio SICAVS



Catálogo de productos de Banca Patrimonial

La filosofía del portfolio de productos del Área de Negocio de Banca Patrimonial, ha sido desde su inicio la identificación de oportunidades de negocio y la respuesta de las necesidades de los inversores.

Las líneas de productos principales de nuestra oferta son:

Carteras Gestionadas

- Carteras Premium, dirigidas a inversores de rentas altas que incluyen todo tipo de activos financieros.
- Carteras Premium de fondos creadas en el 2019 dirigidas a clientes con una inversión mínima de 300.000,00 euros, 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 de invierte exclusivamente en Instituciones de Inversión Colectiva. Con fondos propios y de terceras gestoras.
- Carteras Gescooperativo, en este caso el patrimonio se invierte 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.

En estas tres líneas de productos, cada una de ellas incorpora carteras con perfiles de riesgo conservador, moderado, arriesgado y muy arriesgado, en función del porcentaje de inversión en renta variable en cada modalidad y el riesgo medio ponderado de cada uno de los activos que las integran.

En 2019 se reestructuró nuestra oferta de carteras especializadas.

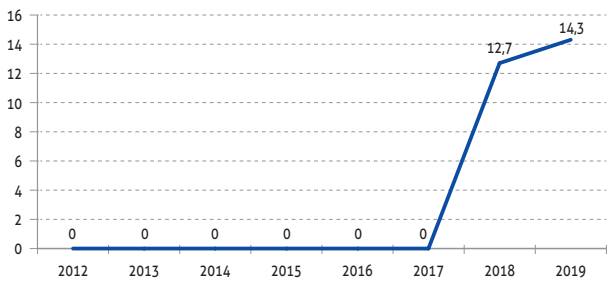
- Cartera Value: perfil de riesgo "muy arriesgado".
- Cartera dividendo: perfil de riesgo "muy arriesgado".
- Cartera ISR (Inversión Socialmente Responsable): perfil de riesgo "muy arriesgado".
- Cartera objetivo de volatilidad 4%: perfil de riesgo conservador.
- Cartera de Ibex: Perfil de Riesgo "muy arriesgado"

Comercialización Fondos de Inversión (Ruralvía)

En el año 2018, se puso 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.

- Contratación fondos terceras gestoras, a través del canal de ruralvía, por un total 14,3 millones de euros y 234 operaciones, creciendo 12,60% respecto a los 12,7 millones de euros y 149 operaciones del 2018.

Fondos terceras gestoras



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: En 2019 se emitieron 436.020 extractos
- Extracto de Banca Privada: En 2019 se emitieron 361.365 extractos

Sistema de Asesoramiento a Clientes: SAC

Esta herramienta permite a los gestores comerciales de las entidades realizar propuestas de inversión personalizadas para cada cliente, seleccionando los productos que se adaptan a sus objetivos de inversión en función del perfil de riesgo de cada uno de ellos, según el resultado de su test de idoneidad.

El SAC facilita a las Cajas Rurales la gestión comercial de sus redes, seleccionando los productos que conforman la oferta de la entidad y definiendo en el proceso sus políticas y estrategias comerciales.

El sistema incorpora información de riesgo medio ponderado y alertas en cada producto ofertado, con el objetivo de trasladar a los clientes la información

de sus inversiones con máxima claridad y cumpliendo con lo que marca la legislación.

A lo largo del 2019 se han implantado mejoras en el sistema que recogen los nuevos requerimientos para elaboración de los Test de Idoneidad a los inversores, y su adaptación a MIFID II, así como su integración en el transaccional bancario.

Al cierre del año, 32 entidades son operativas en la utilización del SAC y han generado a lo largo del ejercicio 50.025 propuestas de asesoramiento a clientes lo que esto supone un incremento de 20,65 % más que el ejercicio anterior 2018.

TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES

TESORERÍA

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

La economía de Estados Unidos creció en 2019 a un ritmo del 2,3%, el ritmo más lento de toda la presidencia de Trump y por debajo de su objetivo prometido del 3%. El gasto del consumidor estadounidense se moderó y la inversión empresarial continuó deteriorándose a finales del año pasado, mientras que un menor déficit comercial y más construcción de viviendas ayudaron a mantener estable el crecimiento económico.

Estados Unidos cerró el año 2019 con una tasa de inflación interanual del 2,3% debido al repunte del coste de la gasolina y de la sanidad, respaldando la posición de la Reserva Federal de mantener sin cambios los tipos de interés de referencia en el mes de enero de 2020.

No obstante, la economía estadounidense continuó en un nivel cercano al pleno empleo, con una tasa de paro a cierre de año del 3,5% y unas cifras de creación de puestos de trabajo no vistas desde el 2015.

En cuanto a las perspectivas para 2020, se prevé una contracción de la economía del país en más de un 5% debido al impacto del coronavirus en la misma. Esto es derivado del colapso en el mercado laboral y del número de solicitudes por desempleo mayores a lo anticipado debido a la restricción severa de la actividad económica. Sin embargo, el alivio en la po-

lítica monetaria así como en materia fiscal ayudaría a contener los efectos sobre la economía y aumentar el crecimiento en el medio plazo conforme la actividad productiva vaya recuperándose gradualmente.

ZONA EURO

La economía de la Eurozona alcanzó un crecimiento anual en 2019 de un 1,2%, lo que supone el crecimiento más débil de los países del euro desde 2013. Este año se consolidó la desaceleración económica global, la cual golpeó con especial intensidad a la economía europea, una de las más abiertas y expuestas al comercio internacional.

Junto a la disputa comercial se le suma la persistente debilidad del sector industrial, la cual no dio ninguna muestra de remitir, y comenzaba a arrastrar a un sector servicios que, hasta ahora, se había mantenido como el pilar al que se aferraba Europa para esquivar la recesión. Los analistas resaltaban que los principales motores del crecimiento en la Eurozona, el consumo y la inversión interna, daban muestras de estar viéndose afectados por la debilidad manifestada en el sector manufacturero.

A pesar del programa estímulos desplegado por el Banco Central Europeo, la desconfianza generada ante la falta de flexibilización fiscal preventiva que acompañasen dichas medidas aumentan el riesgo de recesión económica ante las distintas amenazas externas.

Según datos publicados por Eurostat, la tasa de paro en la eurozona se redujo al nivel del 7,4%, la más baja desde octubre de 2008, pero apenas se consiguió recortar la brecha en el desempleo juvenil y el femenino, registrando ambas tasas superiores a la media.

Las previsiones de crecimiento para las mayores economías de la eurozona se revisan con una contracción superior al 7% para el presente ejercicio, debido a la paralización de la actividad económica tras las medidas de confinamiento y restricciones de movilidad ante la crisis sanitaria del coronavirus.

CHINA

La economía china, representando un tercio del crecimiento económico mundial, creció un 6,1% en el año 2019, el ritmo anual más lento en tres décadas. Los datos ponen de relieve la desaceleración de la economía en plena guerra comercial con Estados Unidos y una demanda interna más débil, a la vez

que las industrias estatales ineficientes continuaban afectando sustancialmente al sector privado. El ratio de apalancamiento de la economía real china se incrementó a un ritmo más lento respecto a años anteriores, lo cual muestra un avance en el desapalancamiento de la economía en aras del crecimiento ante un cambio de modelo de desarrollo.

Para el año 2020, la crisis del coronavirus ha perjudicado a la producción industrial, las ventas minoristas y la inversión en activos fijos de la economía china. No obstante, el FMI prevé que sea una de las naciones emergentes que eludan la severa recesión global gracias a la rápida adopción de medidas de confinamiento así como fiscales, con un repunte de su economía del 1% gracias a las muestras de recuperación gradual.

JAPÓN

La tercera economía del mundo cerró el año 2019 rompiendo su racha de crecimiento continuo durante los anteriores seis años, con un retroceso brusco del 6,3% ante la incertidumbre por una recesión económica. Mientras que el gasto público y el saldo exterior mejoraron, el consumo doméstico se hundió, en gran medida por el aumento del IVA decretado para financiar la sanidad y las pensiones, así como a factores meteorológicos afectando al sector textil, a la vez que la inversión privada tanto industrial como residencial también descendió.

El principal desafío que afronta la economía nipona para el presente año son las perspectivas de una intensa contracción del 5%, liderada principalmente por el sector servicios, tras el estado de alarma decretado así como el aplazamiento de los Juegos Olímpicos de Tokio a 2021 entre otras medidas aprobadas, lo que supone un fuerte impacto económico en el país.

BANCOS CENTRALES-POLÍTICA MONETARIA

En función de la diferente coyuntura económica de cada bloque, las fórmulas aplicadas por los Bancos Centrales de las principales economías mundiales divergían en sus planteamientos.

RESERVA FEDERAL

La Reserva Federal, que decidió comenzar a relajar su política monetaria por primera vez desde 2008, aprobó tres bajadas de tipos de interés durante 2019, por lo que la nueva horquilla de referencia

quedaba fijada entre el 1,50% y el 1,75%, en respuesta a la baja inflación doméstica y contrarrestar los riesgos derivados de una ralentización del crecimiento global y las crecientes tensiones con socios comerciales como China.

A pesar de la fortaleza del mercado laboral y el continuo crecimiento económico del país a una tasa moderada, los riesgos en el resto de economías así como la debilidad de la inversión y las exportaciones debido a las incertidumbres comerciales, llevó al comité a adoptar una estrategia más cauta con el objetivo de apoyar la expansión económica.

BANCO CENTRAL EUROPEO

El Banco Central Europeo, por su parte, decidió durante todo el año mantener sin variación algunos de los tipos directores de su política monetaria, dejando en el 0,00% el tipo aplicable a las subastas principales de financiación y el 0,25% la facilidad marginal de crédito. Sin embargo, la institución aprobó varias medidas significativas para impulsar el crecimiento económico y la inflación en la zona euro, como el recorte de la facilidad marginal de depósito al -0,50%, o la reanudación del programa de compras de activos con carácter indefinido. Asimismo, se introdujo un sistema de dos niveles para la remuneración de reserva (tiering), en el que parte de las tenencias de exceso de liquidez de los bancos estarán exentas de la tasa negativa de la facilidad de depósito. Dichos tipos oficiales se mantendrán en dichos niveles durante un periodo prolongado hasta que las perspectivas de inflación converjan sólidamente a un nivel suficientemente cercano, pero inferior al 2% dentro de su horizonte de proyección. Además, el organismo seguiría apoyando la reinversión de los vencimientos que se produjeran en la cartera adquirida bajo dicho programa, contribuyendo nuevamente esta medida a unas condiciones de liquidez favorables y un amplio grado de acomodación monetaria. El empeoramiento sustancial de la evolución de la economía de la zona euro llevaron al Banco Central Europeo a la aprobación de la tercera edición de sus subastas de liquidez a largo plazo (TLTRO), así como la entrada en vigor de mejoras en las condiciones económicas relativas a las mismas, en respuesta al mayor recorte de las previsiones de crecimiento debido a la actual crisis por el coronavirus.

BANCO CENTRAL DE INGLATERRA

El Banco de Inglaterra decidió mantener los tipos de referencia en el 0,75% debido a la agudización de políticas proteccionistas y el conflicto en el comer-

cio internacional. La rebaja de las previsiones de crecimiento de la economía británica, como consecuencia del aumento de la incertidumbre relacionada con la retirada del Reino Unido de la Unión Europea, así como una disminución de la inflación por debajo del objetivo oficial en el corto plazo, determinaron la aprobación de dicha medida, así como no introducir variaciones en el alcance de sus medidas no convencionales de estímulo monetario, tales como las compras de bonos soberanos por un volumen de 435.000 millones de libras.

BANCO CENTRAL DE CHINA

El Banco Popular de China rebajó por primera vez en más de cuatro años las tasas de interés en el mercado interbancario a corto plazo (2,50%), así como la inyección de liquidez en el sector financiero, para evitar que el diferencial con Estados Unidos aumentase. Además, con el objetivo de equilibrar el crecimiento y la prevención de riesgos, el Banco Central de China continuará con una política monetaria prudente y flexible, así como la estabilidad de la moneda nacional, para prevenir una divergencia en las expectativas de inflación.

BANCO CENTRAL DE JAPÓN

El Banco de Japón decidió en 2019 mantener su política monetaria a largo plazo, sin aplicar medidas adicionales de estímulo del crecimiento económico a pesar del contexto de incertidumbre global, hasta lograr el objetivo inflacionista del 2%. Su programa continuó en la aplicación de tipos de interés negativos en un menor número de reservas bancarias, así como su cuantioso programa de compra de bonos estatales. Asimismo, la entidad ha dejado intacto su objetivo a largo plazo de situar el rendimiento del bono japonés a 10 años en torno al 0%, así como mantener los tipos de interés de referencia a corto y medio plazo, situados actualmente en el -0,1% para los depósitos bancarios.

ESPAÑA

La economía española recorrió el camino de la desaceleración económica durante el año 2019, cerrando éste con una tasa de crecimiento del 2%. Supone el menor ritmo de avance desde 2014, debido a factores externos tales como las tensiones comerciales, el sector manufacturero y las negociaciones del Brexit, al igual que internos como la ralentización del consumo privado, el estancamiento de la inversión empresarial y la incertidumbre política.

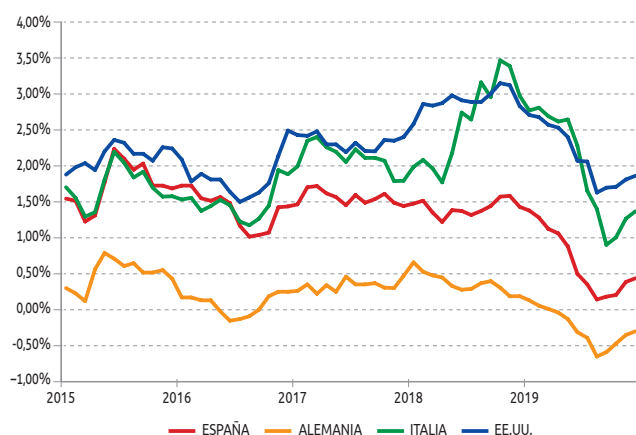
En el conjunto del año, el crecimiento ha sido más equilibrado que en años anteriores, incluso superior al de sus socios comunitarios, gracias a la aportación del sector exterior debido a la desaceleración de las importaciones. Sin embargo, se advierte una pérdida de competitividad vía deflactor y costes laborales.

El enfriamiento general de la economía ocasionó mayores resistencias en el mercado laboral, donde el crecimiento de la creación de empleo empezó a mostrar señales de cierto agotamiento, a pesar de que el paro continuó su recorrido a la baja en niveles del 13,78%, la cifra más baja desde el 2008. Dicha ralentización también empañó otros indicadores como la inflación, cerrando el año 2019 en el 0,8% interanual frente al 1,2% de 2018, siendo el fuerte alza de los precios de los carburantes el principal protagonista, junto con el descenso de los precios de la electricidad.

No obstante, el horizonte se complica a niveles bastante notables debido a la evidente incertidumbre por el impacto de la crisis del coronavirus en la economía global. EL FMI ajustó de forma significativa sus estimaciones macroeconómicas, previendo una contracción de la economía española del 8% en 2020, una deflación del -0,3%, y la tasa del paro en niveles cercanos al 21%.

TIPOS DE INTERÉS BONOS SOBERANOS

A continuación se expone un gráfico con la evolución de los tipos de interés más representativos de los bonos soberanos a 10 años.



Se puede observar cómo hasta finales de 2018 se produjeron repuntes en varios de los bonos contemplados en diferente medida. Así, el bono americano, que llegó a situarse en niveles superiores al 3% como consecuencia del cambio de sesgo en su política monetaria acometida por la Reserva Fe-

deral, su dirección cambió hasta niveles inferiores al 2%, consecuencia de la ralentización agravada por la guerra comercial y la inversión de la curva de rendimientos. Por su parte, el bono alemán empezó a posicionarse en terreno negativo, alcanzando mínimos del -0,65% a mediados de año, cuya demanda como valor refugio fue influenciada por el sentimiento persistente de riesgo de recesión en la economía global, así como por las medidas de estímulo económico fomentadas por el Banco Central Europeo.

Mención aparte merece la evolución de las rentabilidades de dos países integrados en el grupo de los periféricos, España e Italia. Sin duda fueron los dos grandes beneficiados por la laxitud de la política monetaria del Banco Central Europeo y sus diferenciales de crédito respecto a los países del núcleo central de la Unión Europea se redujeron significativamente desde los máximos alcanzados en el año 2012.

La política de tipos de interés a cero o en negativo así como las medidas de estímulo regentadas por el Banco Central Europeo, las cuales renovó en noviembre con su programa de compra de activos o expansión cuantitativa, han llevado a mínimos históricos los intereses de la deuda de la eurozona. En cuanto a la deuda soberana española, cabe especial mención la subida de la prima de riesgo nacional respecto al benchmark alemán hasta alcanzar el techo en torno a los 130 puntos básicos a principios de 2019. No obstante, la disposición de los inversores a adquirir deuda española fue creciendo respecto a la de sus socios comunitarios, los cuales experimentaban un hundimiento de su rentabilidad hasta terreno negativo, ocasionando que nuestra deuda ganase mayor atractivo y que la referencia a 10 años registrara su nivel más bajo en rentabilidad, en el entorno del 0,4%, y su prima de riesgo en niveles de 70 puntos básicos al cierre del ejercicio.

Las agencias de calificación crediticia también fomentaron el abaratamiento de los costes de financiación de España, al elevar un escalón la nota de solvencia a largo plazo de España su rating de país hasta A por parte de Standard & Poor's, en base al crecimiento de su economía por encima de la media europea, así como la continua mejora de su posición presupuestaria y el saldo exterior. Sin embargo, las agencias Fitch y Moody's decidieron mantener sus notas en A- y Baa1 respectivamente con perspectiva estable debido a la incertidumbre política, así como el alto nivel de desempleo y de deuda pública, pero coincidiendo las tres agencias a partir de finales de año del riesgo de desaceleración económica en el país.

Cifras más significativas del área:

En el cuadro adjunto se observa la evolución de las principales cifras gestionadas por el área de tesorería en su comparativa con 2018.

Cifras en millones de euros

	Saldo medio 2019	Saldo medio 2018	Variación %
Depósitos vista	5.205	5.041	3,25
Depósitos a plazo	549	583	(5,83)
Adq. tem. Activos	2.042	1.990	2,61
Otros Depósitos	107	105	1,90
Totales	7.903	7.719	2,38

MERCADO DE DIVISAS

Durante de 2019 el mercado de divisas, el de mayor volumen a nivel mundial, sufrió numerosos altibajos que marcaron su devenir durante todo el ejercicio. Dentro de este mercado, el par EURUSD continuó siendo el más utilizado y a lo largo de 2019 sufrió una variación desde 1,1493 a 1,1231, o lo que es lo mismo, el Dólar se apreció en un 2,28% aproximadamente en su cruce contra el Euro.

El año comenzaba con crecimiento económico a ambos lados del Atlántico, tanto en la Unión Europea, como en Estados Unidos, pero el Brexit por un lado, y la guerra comercial entre EEUU y China por otro, comenzaron a hacer mella en los datos macroeconómicos de ambas economías, así como a nivel global.

Las opciones de un Brexit duro comenzaron a pesar en la economía comunitaria, suponiendo importantes quebraderos de cabeza tanto para la Comisión Europea como para los países de la unión con fuertes lazos comerciales con el Reino Unido. Durante este periodo, el cruce EURGBP sufrió fuertes oscilaciones cotizando desde 0,8270 hasta 0,9350.

La mayor guerra comercial de la historia, entre China y EEUU, supuso sucesivos incrementos arancelarios entre sus protagonistas, que hicieron mella en la confianza global, incrementándose la demanda de activos refugio. Este factor fue clave a la hora de devolver al dólar su protagonismo como divisa refugio a nivel global (junto a Franco Suizo y Yen Japonés), dada su alta demanda en cada periodo de incertidumbre.

En términos de política monetaria, tanto la Reserva Federal como el Banco Central Europeo, tomaron medidas monetarias expansivas. Por un lado, la Reserva Federal llevó a cabo 3 recortes de tipos de interés, desde el 2,50% con el que comenzó el año, hasta el 1,75% con el que lo finalizó. La principal justificación para este movimiento la encontrábamos en el impacto la guerra comercial en la economía estadounidense. Por otra parte, el Banco Central Europeo redujo la facilidad de depósito al -0,50% y aplicó un nuevo QE (Quantitative Easing) en la última reunión de Mario Draghi como presidente, siendo posteriormente reemplazado en el estamento por Christine Lagarde. Siempre será recordado por su frase "haré lo que haya que hacer, y créanme, será suficiente" para preservar el Euro.

En resumen, 2019 estuvo cargado de números hechos que marcaron el devenir del mercado de divisas, pero que terminó con importantes hitos, como la consecución de un Brexit ordenado o el cierre de la fase 1 del acuerdo comercial entre Estados Unidos y China, pero que será siempre recordado por los albores de la pandemia del Covid 19 desde China.

El siguiente cuadro recoge los importes gestionados o canalizados por el departamento de Tesorería en el mercado de divisas. El volumen refleja el contravalor en millones de euros de las divisas gestionadas, con un ligero retroceso tanto en número de operaciones como en volumen gestionado.

	Año 2019	Año 2018	Variación %
Número de operaciones	5.141	5.518	(6,83)
Volumen Total (millones de euros)	1.803	1.883	(4,25)

MESA DE DISTRIBUCIÓN

Presta 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.

Origenación de operaciones de deuda, asesoramiento y control en la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP.

1. Comunicación, recepción y transmisión de órdenes a las mesas de contratación: Durante el año 2019 se ha continuado la labor de originación de operaciones en los distintos mercados primarios, fundamentalmente en el de Renta Fija.
2. Información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos/mercados:

Diseño de carteras para las cajas que así lo han solicitado, teniendo en cuenta los distintos parámetros de gestión e incluyendo los cambios normativos en materia de liquidez y riesgo de tipo de interés.

La tendencia bajista en los tipos de interés de comienzo de año presentó dificultades en la ejecución de operaciones pero a medida que avanzó el año se tomaron en consideración las operaciones en bonos ligados a inflación, tanto España como Italia.

La deuda pública española sigue siendo una alternativa válida de inversión por parte de las Cajas Rurales del Grupo y se mantiene una participación relevante en bonos de deuda pública con cupón ligado a la inflación europea. Con frecuencia estos bonos han sido cubiertos a través de derivados.

Con las no consolidadas expectativas de incremento de tipos de interés, se han realizado coberturas de bonos para mitigar el riesgo de las entidades a una variación adversa de los mismos o en la no plasmación de los objetivos de inflación en bonos mantenidos en cartera.

3. Principales acciones realizadas durante 2019:

- Se mantienen las conferencias de mercados tras cada una de las reuniones decisorias del Banco Central Europeo, así como una jornada anual de mercados financieros.
- Envío recurrente de todos los eventos de mercado que son destacables (primarios, resolución de subastas, etc.), además de la publicación de los datos macro publicados por los diferentes organismos nacionales e internacionales.
- Se ha profundizado en la optimización del Informe Diario de Mercados en el que se hace balance de los hitos ocurridos en el día y se presentan los eventos económicos destacables de la semana.

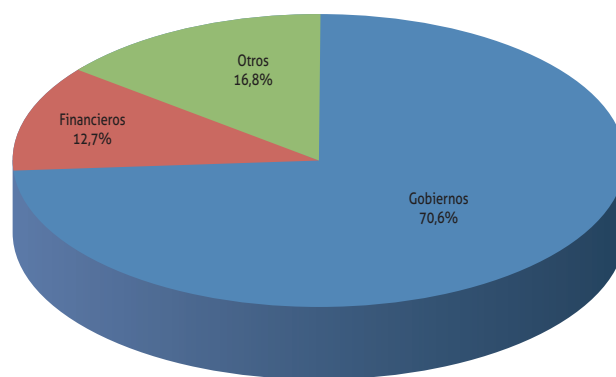
4. Originación de operaciones de deuda, asesoramiento y control en la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP:

Asesoramiento de las carteras de las Cajas principalmente a través de los Comités trimestrales de Activos y Pasivos (COAP).

Se han realizado diferentes acciones coordinadas con el departamento de Banca Corporativa para una mejor comunicación y coordinación que nos permita estar más presentes en la cobertura de las necesidades de financiación de todas las Comunidades Autónomas. Fruto de este esfuerzo se ha conseguido la formalización de varias operaciones con algunas de ellas.

Las carteras siguen observando los necesarios criterios de máxima prudencia siendo el desglose por sectores el que se expone en el siguiente gráfico:

Distribución de la inversión a 31/12/2019



MERCADO DE CAPITALES

RENTA FIJA

Al igual que sucediese en 2018, el año 2019 se ha vuelto a caracterizar por tener dos fases bien diferenciadas. Una primera, que duró hasta bien entrado el verano, donde la bonanza del mercado, junto a los positivos datos macro y la escasa volatilidad, ayudaron a espolear las cotizaciones de la práctica totalidad de los activos. Y una segunda parte del año, que comenzó en el verano, donde los conflictos geopolíticos del pasado, con la guerra comercial entre China y EEUU, como principal exponente, y los flecos del tan presente Brexit en su versión más negativa, vinieron a enturbiar la paz vivida hasta el momento. Esto generó cierta volatilidad en el mercado y provocó que varias clases de activos no recuperasen a cierre del 2019 los máximos vistos durante el año.

Las políticas de apoyo de los bancos centrales se dejaron sentir en la parte final del año, cuando los datos macro comenzaban a dejar de brillar y las políticas monetarias llevadas hasta la fecha no daban el resultado esperado. La Fed daba un giro radical en su política monetaria e iniciaba un proceso de bajadas de tipos desde el 2,5% al 1,75%, hecho seguido por los bancos centrales del resto de mundo. El BCE, por su parte, bajaba de nuevo los tipos de interés hasta el -0,5% y ponía en marcha un nuevo programa de compra de activos.

En los mercados asistimos a fuertes movimientos a la baja en los tipos de los bonos soberanos, muchos de ellos cotizando gran parte de sus referencias en terreno negativo. El Bund alemán cerraba el año en -0,20% y los bonos del tesoro de EEUU se situaron por debajo del 2%, con una caída anual de 77 puntos básicos. Sin embargo, el mayor movimiento en tipos soberanos fue protagonizado por la periferia europea con Italia como máximo exponente, motivada por la estabilidad política proporcionada por el nuevo gobierno de coalición. Así, el diferencial con Alemania de los bonos a 10 años italianos, que llegó a situarse en 240 puntos básicos, cerraba en los 160. Por su parte, la prima española se comportó igualmente de forma favorable para cotizar durante gran parte del año entre los 60 y 70 puntos básicos.

El mercado de renta fija privada se caracterizó por una continua reducción de las primas de emisión y el alargamiento de los plazos, todo ello ayudado por un mercado con una fuerte demanda de inversión que no discriminaba entre tipos y calidades de activos. La parte final del año se caracterizó por un incremento de la volatilidad que frenó drásticamente la actividad en el mercado primario e hizo incrementarse ligeramente los spreads del secundario.

La activa generación de recursos por parte de las Cajas Rurales, junto con la búsqueda de alternativas y diversificación de la inversión, ha permitido realizar diversas propuestas de colocaciones a varias Comunidades Autónomas y Organismos públicos, llegando a materializarse un total de 1.128 millones en operaciones tanto de emisión como de inversión.

DERIVADOS DE TIPOS DE INTERÉS

2019 ha sido un año donde la volatilidad en los diferentes mercados (divisas, bursátiles, etc.) y especialmente en el de tipos de interés ha marcado el ritmo con su lógica traslación al segmento de derivados. Es destacable que Agosto de 2019 será recordado por ser la primera ocasión en la historia reciente en que toda la curva swap se situó en tipos negativos, desde el plazo de 1 año hasta el plazo de

los 50 años, algo que pocos analistas podían prever cuando se inició el curso.

La guerra tecnológica entre EEUU y China, que posteriormente derivó en una guerra comercial, provocó un gran impacto en el crecimiento mundial. Esto, junto con otros hechos como fueron las revueltas democráticas en Hong Kong, la ruptura del acuerdo nuclear ente EEUU e Irán o las propias tensiones políticas en el congreso de EEUU con el fallido "impeachment" sobre Trump, penalizó al negocio de derivados a lo largo del año.

El ejercicio 2019 inició su andadura con buenas expectativas tras un 2018 marcado por los fuertes cambios regulatorios y que afectaban directamente a la comercialización de productos complejos, como son los productos estructurados y coberturas de balance, al endurecer los requisitos tanto en el diseño como en la distribución de los mismos.

La actividad en el primer trimestre del año cabe calificarse como favorable. Nuestros clientes, ante perspectivas favorables de la economía mundial, pusieron su interés en las coberturas de balance y los derivados ganaron protagonismo en la cabeza de los gestores. Iguales expectativas se traducían en un incremento de la comercialización de productos estructurados entre clientes minoristas, donde las Bolsas parecían situarse en niveles atractivos.

En el transcurso del año y con la tensión geopolítica en aumento, las perspectivas de mejoras económicas no parecían plasmarse y las coberturas de balance pasaban a un segundo plano. Por el contrario, con la reducción de los tipos de interés, se activó de forma destacable el mercado de préstamos hipotecarios a tipo fijo, siendo necesario realizar la puesta en marcha de un sistema de valoraciones que permitieran a las Cajas del Grupo ser competitivas en precios.

En línea con lo expuesto, las coberturas de balance, tanto las propias del área como las realizadas para otros departamentos del Banco, con clientes o para el balance de las Cajas Rurales, se situaron a lo largo del 2019 en torno a 125 operaciones, fundamentalmente relacionadas con los bonos soberanos ligados a la inflación.

BANCA CORPORATIVA

A lo largo del año 2019, hemos visto un escenario de tipos de interés muy bajos, lo que junto con una fuerte competencia entre las distintas entidades

financieras, ha favorecido que el descenso de los márgenes tanto del circulante como del largo plazo se hayan estabilizado en unos niveles históricamente reducidos.

El año comenzó en un contexto de enorme liquidez y con la esperanza de que los tipos de interés podrían subir a corto-medio plazo; expectativa que se vio frustrada.

La búsqueda de nueva inversión se ha visto reflejada en los compromisos asumidos, tanto por las Cajas como por el Banco y canalizados a través de los vehículos de renta fija y préstamos. Adicionalmente a estos dos vehículos, durante el año 2019 se constituyó uno nuevo enfocado a operaciones que podrían ser en formato préstamo o bono cuya característica principal era que debían constituirse bajo la modalidad de financiación de proyectos.

Entre los tres vehículos se han presentado un total de 468 millones euros, aprobándose un importe de 409 millones euros. La rentabilidad de las inversiones para los vehículos de préstamos, renta fija y financiación de proyectos en el ejercicio 2019 fue del 1,60%, del 2,00% y del 2,00% y los vencimientos medios de 4,06 años, 3,92 y 15,84 años, respectivamente.

Estas operaciones analizadas tienen su origen en clientes del Banco, vinculados con las Cajas o de mercado. A través de los vehículos, se pone en valor la utilización de la capacidad de inversión conjunta de Cajas y Banco en aquellas operaciones que, por sus características o importe, permiten seguir ofreciendo el servicio al cliente manteniendo la relación directa de la Caja originadora.

La activa generación de recursos por parte de las Cajas Rurales, junto a la búsqueda de alternativas y diversificación de la inversión, ha permitido acercarse con propuestas de colocaciones privadas a diversas Comunidades Autónomas y otros Organismos Públicos habiéndose materializado 12 operaciones durante el año por un importe total de 631 millones de euros.

En el capítulo de actividades, este año se han realizado las terceras Jornadas de Empresas en Madrid, con una asistencia de más de setenta participantes contando con distintos ponentes, tanto externos como internos, a lo largo de las mismas y poniéndose de manifiesto las enormes posibilidades de colaboración entre las Cajas y el Banco tanto en la originación y financiación de clientes de las Cajas y Banco como en la participación conjunta en operaciones de mercado.

INTERNACIONAL

El año 2019 ha venido marcado por múltiples acontecimientos de naturaleza geopolítica que han complicado el normal desenvolvimiento del intercambio de mercancías entre territorios, con el consiguiente impacto sobre las cuentas de países y empresas, tanto en España como a nivel global.

Como ya venía sucediendo desde años pasados, el devenir de la actividad económica ha estado condicionado por la incertidumbre acerca de los efectos que tendría el Brexit sobre la economía de los países implicados y, particularmente, sobre su actividad comercial. Durante este periodo, el bloqueo político derivado de la falta de acuerdo sobre los términos en los que tendría lugar la desconexión, ha hecho que, hasta el último momento, se desconozca si la salida del Reino Unido de la Unión Europea, en los primeros días de 2020, sería negociada o habría Brexit "duro". Obviamente, esto ha tenido consecuencias negativas para todos aquellos cuyo día a día transcurre en el ámbito del comercio internacional.

Desde la otra parte del mundo tampoco han llegado noticias tranquilizadoras. La política proteccionista promovida por Estados Unidos ha traído el establecimiento de barreras arancelarias y restricciones al movimiento de mercancías (algunos de ellos afectando muy seriamente a empresas españolas). Además, el oleaje provocado por la denominada guerra comercial con China, ha elevado un grado más la inestabilidad del panorama internacional. Todo ello ha ralentizado el ritmo de la economía global y hecho tambalear no pocos mercados.

Lo anterior ha venido acompañado de una corriente general de protestas sociales, con manifestaciones que se han extendido por diferentes puntos del planeta, desde Hong-Kong a Irán, pasando por diversos países de Sudamérica. Tampoco esto ha sido de ayuda para generar el clima de confianza que la economía suele requerir.

A nivel local, las cosas tampoco han sido fáciles. España ha pasado por momentos de tensión y llegaba al final del año políticamente exhausta, tras dos procesos electorales y bastantes dificultades para lograr un acuerdo de gobierno.

A pesar de todos estos inconvenientes, las **exportaciones** españolas de mercancías aumentaron en 2019 un 1,8% en respecto al año anterior, alcanzándose el récord histórico de 53.000 empresas

consideradas como exportadores habituales. Las **importaciones**, por su parte, aumentaron un 1% respecto al año anterior. Como resultado, el déficit comercial del acumulado anual se redujo un 5,5%. Otro récord que confirma la continuidad en la apertura de la economía española.

España obtuvo un superávit comercial con la UE de 16.650 millones de euros y un superávit con la eurozona cifrado en 8.975 millones. En un entorno complejo y de tensiones comerciales, estos datos vienen a confirmar la resiliencia y energía de un sector exportador, dinámico y concienciado de la importancia de tener presencia firme y ser, cada vez, más competitivo en los mercados extranjeros.

En el contexto de la internacionalización, continúa abierto un escenario de grandes oportunidades para las empresas. En este entorno, Banco Cooperativo Español y sus Cajas Rurales accionistas han reforzado su posicionamiento en este segmento de negocio, poniendo a disposición de sus clientes la experiencia de varias décadas y la voluntad de ser partícipe de sus proyectos de expansión.

El desafío es enfrentarse con éxito a un entorno de los más competitivos, complejos y desafiantes de los últimos años, marcado por las tensiones comerciales, donde la entrada de nuevos jugadores, como los *Marketplaces* o las *FinTech*, obliga a reinventarse para ser cada vez mejores y estar a la altura de los nuevos marcos de actuación.

RATING

La agencia de calificación DBRS indica en su informe (actualizado en 2019) que el rating del Banco Cooperativo Español, S.A. (BCE) refleja la solidez de sus fundamentales de crédito, incluyendo ganancias estables y recurrentes, su bajo perfil de riesgo, el control de gastos y las bajas cargas por provisiones, su fuerte posición de liquidez y su sólida capitalización regulatoria.

Añade que se podría lograr una mayor presión al alza en la calificación si Banco Cooperativo Español S.A. (BCE) continúa demostrando un historial de conservación de sus sólidos niveles de rentabilidad en el marco del nuevo Esquema de Protección Institucional (MIP).

Por su parte, la agencia Fitch destaca en su informe que las calificaciones de Banco Cooperativo Español S.A. (BCE) reflejan su importancia estratégica como

tesorero central de los 29 miembros del grupo cooperativo de crédito rural español, Asociación Española de Cajas Rurales (AECR). El grupo proporciona a BCE un negocio estable. Las calificaciones de BCE también tienen en cuenta el apetito de riesgo moderado, la gestión adecuada del riesgo y un perfil de liquidez estable.

MIP respalda el rol de BCE: Los miembros de BCE y AECR firmaron un acuerdo en diciembre de 2017 para crear un mecanismo de protección institucional cooperativo, conocido como MIP en español, para fortalecer el mecanismo de apoyo mutuo existente de los miembros de AECR. Fitch Ratings cree que esto fortalece la relación entre los miembros de AECR y respalda el papel estratégico de BCE como tesorero central del grupo. La función principal de BCE es canalizar la liquidez hacia y desde los miembros de AECR.

El Banco Cooperativo Español, S.A. ha prescindido de los servicios de calificación de la agencia Moody's durante el mes de marzo de 2020.

Las calificaciones de BCE se sitúan en la banda alta de las obtenidas por la mayoría de los bancos europeos comparables.

Banco Cooperativo Español. Rating

Agencia	Fecha evaluación	Calificación largo plazo	Calificación corto plazo
DBRS	Nov. 19	BBB	R1 (low)
Fitch	Marzo 20	BBB	F2

FONDOS DE INVERSIÓN (Gescooperativo, S.A., S.G.I.I.C.)

Gescooperativo finaliza el año 2019 con un volumen de activos gestionados que supera los 5.057 millones de euros; distribuidos entre 55 fondos que aglutinan 4.933 millones de euros y 11 sociedades de inversión de capital variable (sicav's) cuyo patrimonio a 31 de diciembre asciende a 124 millones de euros. El crecimiento registrado por nuestra gestora en fondos de inversión ha sido del 4,95%; respecto a los datos de cierre del año anterior, hemos incrementado en 232 millones de euros el patrimonio gestionado.

En el desglose por tipología de fondos, la familia de **fondos mixtos internacionales** (tanto de renta fija como de renta variable) es la que acumula el mayor volumen de captaciones, sumando 415 millones de euros (de los cuales el 85% corresponde a mixtos de renta fija y el 15% a mixtos de renta variable).

La gama de fondos sostenibles **Rural Gestión** ha registrado suscripciones netas por 239 millones de euros, correspondiendo el 92% del patrimonio captado por estos fondos a Rural Gestión Sostenible I FI que, con una exposición a renta variable del 10%, es el fondo más conservador.

Destacan también, en este año, los crecimientos registrados en la familia de **fondos garantizados**. Durante el primer semestre del año tuvimos en comercialización dos fondos garantizados de rendimiento fijo (RURAL GARANTIZADO 2027, FI y RURAL 4 GARANTIA RENTA FIJA, FI) y uno de rendimiento variable (RURAL 2027 GARANTIA BOLSA, FI) que captaron un total de 249 millones de euros. En concreto, los fondos garantizados de rendimiento fijo concentraron el 84% de las captaciones de esta gama de fondos.

En este año, se ha creado un nuevo fondo al que se ha denominado **RURAL PLAN INVERSIÓN, FI**. Es nuestro primer fondo de inversión no garantizado que incorpora un Plan de Reembolsos Semestrales obligatorios para todos los partícipes que lo sean a 15 de septiembre y 15 de marzo, por un importe bruto del 1% semestral (2% anual). El fondo invierte en renta variable de cualquier capitalización/sector, que ofrezca alta rentabilidad por dividendos, hasta un 40% de su exposición total y el resto en renta fija pública y/o privada; por lo que resulta adecuado para clientes con perfil Moderado.

Durante 2019 nos encontramos ante una situación de excepcionalidad en los fondos garantizados y en concreto en los de rendimiento fijo. En los últimos años dada la volatilidad de los mercados de renta variable, habíamos comercializado fondos garantizados cuyas carteras de deuda pública ofrecían modestas rentabilidades a plazos largos. La bajada en la inflación proyectada por el BCE para los próximos años, han llevado a un descenso de la curva de tipos de interés a largo plazo, esto ha provocado una bajada de la rentabilidad de gran parte de los bonos en la Zona Euro y por lo tanto una importante subida en los precios de los mismos, generando significativas

plusvalías en los fondos con dichos activos de renta fija, como son los fondos garantizados. Como consecuencia, se ha obtenido en estos fondos una revalorización acumulada desde el inicio de sus garantías, que superaba ampliamente el objetivo de rentabilidad garantizado en su folleto.

Se publicaron en CNMV, siguiendo sus indicaciones, los correspondientes Hechos Relevantes, para comunicar esta situación, y se promovieron acciones comerciales en aquellos fondos garantizados de rendimiento fijo cuya revalorización desde el inicio de sus garantías superaba el objetivo de rentabilidad y que, además, tenían una ventana de liquidez próxima. El objetivo era que el participe aprovechara la ventana de liquidez, evitando el cobro de la comisión de reembolso, para traspasar su posición a otro fondo de inversión, ya que el fondo garantizado en el que era partícipe había conseguido anticipadamente la rentabilidad objetivo.

Creación de clases CARTERA en Fondos de Gescooperativo. En 2019 se tomó la decisión de crear una clase específica, en determinados fondos de Gescooperativo, a la que se denominó Clase Cartera, para que ésta pudiera ser comercializable exclusivamente dentro del colectivo de clientes del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras. A cierre de año, un total de 14 fondos de nuestra gestora disponía de la Clase CARTERA.

En el segundo trimestre del año CNMV registró el cambio de política de inversión de **GESCOOPERATIVO DEUDA SOBERANA EURO, FI**, que deja de ser un fondo monetario para transformar su vocación inversora a renta fija euro corto plazo; tras ser analizadas por la gestora las implicaciones del nuevo Reglamento europeo (UE) 2017/1131 de 14 de junio de 2017 sobre fondos monetarios.

CAMBIO DE DENOMINACIÓN EN ALGUNOS FONDOS DE INVERSIÓN DE GESCOOPERATIVO

Con objeto de simplificar y unificar la denominación de los fondos de nuestra gestora; en 2019 se tomó la decisión de solicitar la autorización a CNMV para modificar el nombre de los que empiezan por la palabra Gescooperativo (en total 9 fondos) quedando su denominación actual como a continuación se detalla:

<i>Nombre anterior</i>	<i>Nueva Denominación</i>
En la gama de fondos de renta fija:	
Gescooperativo Deuda Soberana Euro, FI	Rural Deuda Soberana Euro, FI
Gescooperativo Deuda Corporativa, FI	Rural Bonos Corporativos, FI
Gescooperativo Renta Fija High Yield, FI	Rural Bonos High Yield, FI
En la gama de fondos de renta variable:	
Gescooperativo Small Caps Euro, FI	Rural Small Caps Euro, FI
En la gama de fondos perfilados	
Gescooperativo Gestión Conservador, FI	Rural Perfil Conservador, FI
Gescooperativo Gestión Moderado, FI	Rural Perfil Moderado, FI
Gescooperativo Gestión Decidido, FI	Rural Perfil Decidido, FI
Gescooperativo Gestión Agresivo, FI	Rural Perfil Audaz, FI
En la gama de fondos de retorno absoluto:	
Gescooperativo Multiestrategias Alternativas, FI	Rural Multiestrategias Alternativas, FI

Entre los fondos 20 fondos españoles más rentables de 2019

2019 ha sido un buen año en términos de rentabilidad para casi cualquier inversor; según los datos de Morningstar, a cierre de año la rentabilidad media de todos los fondos domiciliados en España rondaba el 8%, estando la rentabilidad media de todas las grandes categorías en positivo (mixtos y alternativos, renta variable y renta fija).

En este contexto de mercado, Gescooperativo logró posicionarse entre los 20 fondos españoles más rentables en el año a dos de nuestros fondos: Rural Tecnológico Renta Variable FI con un 37,23% de rentabilidad y Rural Renta Variable Internacional FI con 31,34%.

Ranking por rentabilidad en 2019

Ranking de los 20 fondos españoles más rentables en 2019

<i>Fondo</i>	<i>Gestora</i>	<i>Rentabilidad 2019 (%)</i>	<i>Categoría</i>
Merch-Oportunidades FI	Andbank Wealth Management	74,21	Mixto flexible
Serendipity Structured Credit FI	Solventis	49,81	Renta fija
BBVA Bolsa Tecnología y Telecomunicaciones FI	BBVA Asset Management	42,91	RV Tecnología
Merchfondo FI	Andbank Wealth Management	41,61	RV EE.UU.
Renta 4 Multigestión Num. Patr. Glb FI	Renta 4 Gestora SGIIC S.A.	39,1	Mixto flexible
Caixabank Comunicaciones Estándar FI	Caixabank Asset Management	38,4	RV Tecnología
Esfera Robotics R	Esfera Capital Gestión	37,36	Mixto flexible
Rural Tecnológico RV Estándar	Gescooperativo	37,23	RV Tecnología
Mutuafondo Tecnológico L FI	Mutuactivos	35,55	RV Tecnología
Bankinter EE.UU. Nasdaq 100 R	Bankinter Gestión de Activos	34,04	RV Tecnología
Bankinter Tecnología R	Bankinter Gestión de Activos	33,81	RV Tecnología
Fon Fineco Inversión	G.I.I.C. Fineco	33,59	Mixto flexible
ING Direct FN S&P 500	Amundi Iberia	32,4	RV EE.UU.
Caixabank Bolsa USA Estándar	Caixabank Asset Management	31,96	RV EE.UU.
Ibercaja Tecnológico A	Ibercaja Gestión	31,62	RV Tecnología
Rural RV Internacional Estándar	Gescooperativo	31,34	RV Global
Eurovalor Europa del Este	Allianz Popular Asset Management	31,23	RV Europa
GVC Gaesco Oport. Empresas Inm. RV I	GVC Gaesco Gestión	31	RV Real Estate
Caixabank Smart Money RV Usa	Caixabank Asset Management	30,95	RV EE.UU.
Esfera II Value Systematic Investment	Esfera Capital Gestión	30,78	Mixto flexible

Fuente: Morningstar, datos a 31 de diciembre de 2019.

En 2019, la industria nacional de fondos de inversión ha reflejado un excelente comportamiento, registrando un crecimiento del 7,4%, gracias en gran medida a la revalorización de las carteras de los fondos por el efecto positivo del mercado. De hecho, el 91% del incremento patrimonial en este año tuvo su origen en la revalorización de los activos gestionados y el 9% restante tuvo como origen suscripciones netas de fondos de inversión.

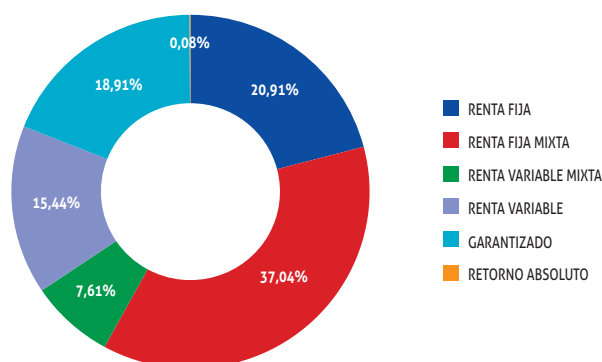
El volumen de activos en fondos de Inversión mobiliaria dentro del mercado nacional a finales de diciembre de 2019, alcanzó su mayor registro histórico, situándose en 276.557 millones de euros. De esta forma, durante 2019 los fondos de inversión han recuperado en su totalidad los ajustes por valoración del año anterior, en especial del último trimestre de 2018.

La evolución del patrimonio de nuestra gestora este año ha sido positiva, dando lugar a nuestro mayor volumen de patrimonio gestionado hasta la fecha con 4.933 millones de euros, gracias en gran parte al excelente comportamiento del mercado que ha conseguido incrementar la valoración de nuestros fondos. En cuanto a nuestro número de partícipes también refleja un crecimiento en 2019 con 4.383 suscriptores de fondos más, situándose su cifra actual en 215.053.

A continuación presentamos los cuadros comparativos de la evolución en 2019 del número de partícipes y patrimonio de Gescooperativo:

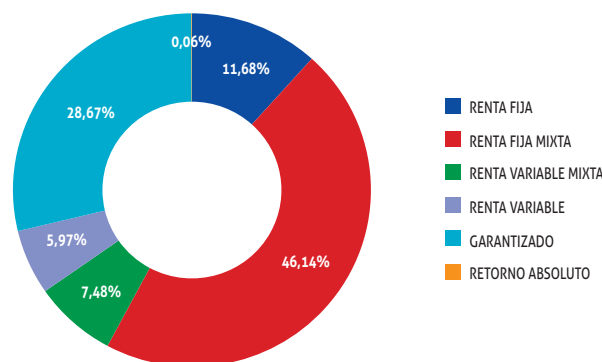
Partícipes por clase de activo

Diciembre 2019



Patrimonio por clase de activo

Diciembre 2019



Evolución Patrimonio Gescooperativo por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Patrimonio a 31.12.2019 (miles €)	Patrimonio a 31.12.2018 (miles €)	Variación anual
RENTA FIJA EURO CORTO LAZO	43.239	37.093	16,57%
RENTA FIJA EURO	461.724	485.375	(4,87%)
RENTA FIJA INTERNACIONAL	71.129	98.399	(27,71%)
RENTA FIJA MIXTA EURO	1.443.127	1.550.914	(6,95%)
RENTA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	833.282	460.430	80,98%
RENTA VARIABLE MIXTA EURO	51.522	61.203	(15,82%)
RENTA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	317.576	221.619	43,30%
RENTA VARIABLE EURO	177.529	196.781	(9,78%)
RENTA VARIABLE INTERNACIONAL	116.810	85.868	36,03%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	972.295	1.062.406	(8,48%)
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	442.197	436.198	1,38%
RETORNO ABSOLUTO	2.740	4.426	(38,09%)
TOTAL PATRIMONIO	4.933.170	4.700.713	4,95%

Evolución de Partícipes de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Partícipes a 31.12.2019	Partícipes a 31.12.2018	Variación anual
RENTA FIJA EURO CORTO PLAZO	7.605	4.821	57,75%
RENTA FIJA EURO	27.521	29.472	(6,62%)
RENTA FIJA INTERNACIONAL	9.849	12.593	(21,79%)
RENTA FIJA MIXTA EURO	51.834	55.140	(6,00%)
RENTA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	27.826	15.568	78,74%
RENTA VARIABLE MIXTA EURO	2.700	3.035	(11,04%)
RENTA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	13.676	10.095	35,47%
RENTA VARIABLE EURO	20.821	22.939	(9,23%)
RENTA VARIABLE INTERNACIONAL	12.382	11.422	8,40%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	26.634	31.169	(14,55%)
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	14.031	14.212	(1,27%)
RETORNO ABSOLUTO	174	204	(14,71%)
TOTAL PARTICIPES	215.053	210.670	2,08%

RECURSOS HUMANOS

La misión del Banco establecida en nuestro Plan Estratégico 2019-2022 es seguir @vanzando en la generación de valor a nuestros accionistas, contribuyendo al crecimiento de su negocio, con una adecuada gestión del riesgo; mejorar la eficiencia y acelerar la transformación digital.

Para cumplir dicha misión, Banco Cooperativo Español cuenta con un equipo técnicamente muy capacitado, motivado, comprometido y orientado a nuestros clientes y accionistas.

Todas las acciones llevadas a cabo por el área se centran en mantener la calidad del equipo humano mediante procesos innovadores de reclutamiento, selección, formación y desarrollo, valoración y compensación.

Durante el año 2019 y hemos tenido una mayor actividad en el área de selección para poder cumplir con lo establecido en nuestro Plan Estratégico, al objeto de ampliar nuestros servicios y la calidad en los mismos para nuestros accionistas, las Cajas Rurales.

La política del Banco se basa en la igualdad de oportunidades, velando por favorecer siempre la promoción interna y el desarrollo de nuestros profesionales, manteniendo la cercanía con todas las personas que integran la organización y haciendo una gestión de los Recursos Humanos muy personalizada.



Nuestros principales valores se basan en el respeto, la integridad, el compromiso, el trabajo en equipo y por supuesto la orientación al cliente.

El Área de Recursos Humanos desempeña su labor profesional con dos focos diferenciados:

- Gestionar el equipo humano del propio Banco y sus sociedades filiales, manteniendo una política profesional y vanguardista en cuanto a los procesos, herramientas y sistemas de administración y gestión de personas.
- Apoyar a las Cajas Rurales del Grupo en materia de Recursos Humanos (herramientas, proyectos, procesos), intentando potenciar de manera especial la formación como herramienta de capacitación del personal y un medio para intercambiar experiencias y mejores prácticas entre todos los participantes de las diferentes Entidades del Grupo.

CIFRAS E INDICADORES DE BANCO COOPERATIVO Y SUS SOCIEDADES FILIALES

Grupo Consolidado	2019	2018
Antigüedad media (años)	12,7	11,8
Edad media	43,2	42,3
Formación		
% titulados universitarios	83	82
Nº horas formación	8.805	5.961
Horas formación/empleado	34	24
Diversidad (%)		
Hombres	47	46
Mujeres	53	54
Gestión RRHH (%)		
Promoción interna	11	13
Contratación indefinida	99	98

Grupo Consolidado	2019	2018
BCE	233	225
GESCOOPERATIVO	19	18
RURAL RENTING	1	1
BCE FORMACIÓN	5	4
TOTAL	258	248

SOPORTE DE RECURSOS HUMANOS A CAJAS RURALES

Dentro del Servicio que prestamos a las Cajas existen dos líneas en el soporte prestado en materia de Recursos Humanos:

Formación

Nuestro objetivo es dotar a las Cajas de la mejor oferta formativa, adecuada al negocio y a las necesidades de los servicios prestados a los clientes, dando cumplimiento a todos los requisitos regulatorios exigidos para nuestro sector.

En este sentido, la aprobación de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI), y su posterior desarrollo a través de la Orden ECE/482/2019 de 26 de abril, ha marcado nuestro objetivo prioritario en 2019, que ha sido el ayudar a las Entidades del Grupo a contar con el mayor número de profesionales formados y certificados antes del 1 de julio.

Con tal fin hemos desarrollado varios itinerarios de formación en base a los criterios de convalidación establecidos por la normativa en los que han participado un total de 6.561 alumnos en el año.

Como no podía ser de otra manera, otra de las certificaciones en las que hemos seguido poniendo foco ha sido en la relacionada con la normativa de MiFID II, para la cual hemos realizado diversas ediciones del Programa de Certificación MiFID II en asesoramiento en materia de inversión, en el que hemos contado con un total de 498 alumnos en 2019.

Adicionalmente a la certificación, con el fin de cubrir también la exigencia normativa de formación continua en esta materia, de aquellos empleados certificados con anterioridad a 2019, hemos trabajado para ofrecer un Programa de Recertificación anual en el que hemos gestionado 3.240 inscripciones.

También enmarcado en el paraguas normativo, un año más se ha realizado un esfuerzo importante en la formación para Consejeros de las Cajas. En este sentido, durante 2019 con la aprobación de la normativa en LCCI, hemos visto incrementada la participación de este colectivo en acciones formativas, alcanzando un total de 354 inscripciones.

Por otra parte, otro de los objetivos de nuestro equipo, es facilitar a las Entidades de nuestro grupo un catálogo de formación e-learning cuyas acciones formativas estén dirigidas a cubrir las necesidades formativas de los empleados del Grupo respecto a un amplio abanico de materias, como pueden ser el desarrollo de negocio, normativa, operativa, riesgos o la mejora de habilidades personales y comerciales. En este tipo de formación hemos sumado un total de

14.832 inscripciones, desglosados en los siguientes contenidos:

Contenidos	Participantes
Fiscalidad	20
Habilidades Comerciales	111
Habilidades Personales	728
Negocio	250
Normativa	10.985
Operativa	2.311
Riesgos	427
Total general	14.832

En el marco de formación presencial un total de 643 empleados ha participado en diferentes acciones formativas durante el ejercicio 2019.

En el siguiente cuadro se muestran las acciones formativas presenciales:

Contenidos	Participantes
Fiscalidad	38
Negocio	274
Normativa	272
Otros	59
Total General	643

Finalmente, otro de los aspectos abordados durante este año ha sido la introducción de nuevas metodologías de formación, novedosas, dinámicas y de alto impacto, para lo que hemos contado con la ayuda de la gamificación como aliado, y gracias a la que hemos podido ofrecer diversos juegos formativos en los que han participado 536 alumnos durante el año.

Administración de Proyectos y Sistemas de RRHH

Nuestro objetivo del equipo es dotar a las Cajas de sistemas de gestión que permitan dar el mejor servicio al conjunto de los 9.000 empleados del Grupo, así como a los Responsables de Recursos Humanos de más de 40 entidades.

A este respecto, durante el ejercicio 2018 el grupo realizó un profundo ejercicio de análisis de los procesos y sistemas de RRHH existentes en el momento con el objetivo de evolucionar los mismos en el corto plazo dotando a las Cajas de procesos ágiles y óptimos y que cubran las necesidades de todas las

entidades para tener una Gestión de Recursos Humanos cercana y eficaz.

Fruto de dicha reflexión, durante 2019 hemos creado la hoja de ruta que nos permita alcanzar los objetivos definidos, habiéndose materializado los primeros hitos en este mismo ejercicio.

Se han abordado tres grandes proyectos de migración de sistemas que han permitido digitalizar, eficientar y dotar de valor para empleados y responsables, en tres procesos críticos de la función de RRHH: el registro horario, la atracción del talento y la gestión de los gastos de empleados.

Estos proyectos han sido la punta de lanza del proceso de transformación en RRHH que está viviendo el Grupo Caja Rural para el que continuaremos trabajando durante 2020.

ORGANIZACIÓN

A lo largo del ejercicio 2019 el Área de Organización ha trabajado tanto en proyectos regulatorios, gestionando la adaptación a los cambios normativos exigidos por los diferentes reguladores y que afectan al conjunto de Cajas Rurales y a la propia Entidad, como en proyectos internos del Banco Cooperativo Español.

A continuación se detallan las acciones realizadas en aquellos proyectos normativos que por su relevancia han requerido especial dedicación.

Enmarcado en el proyecto del Eurosistema "Consolidación TARGET2", que es crítico para las entidades financieras, ya que modificará necesariamente su estructura de cuentas y su gestión de liquidez, Banco Cooperativo está liderando el desarrollo e implementaciones necesarias para todo el grupo de entidades y con impacto transversal en múltiples áreas, al consolidar tanto las infraestructuras actuales Target 2 (T2), Target 2 Securities (T2S) y el sistema de liquidación de transferencias inmediatas en dinero electrónico del Banco Central Europeo (TIPS), como el futuro ECMS (Sistema de Gestión de Colateral del Eurosistema). Las entidades deberán estar preparadas para abordar la migración de modo simultáneo en la Eurozona en **Noviembre 2021**.

Para el grupo CCRR supone un reto importante la integración dentro de esta nueva infraestructura de todas las entidades intermediadas por Banco

Cooperativo, quien además de asegurar alcanzar el objetivo de una exitosa migración, asumirá la gestión de las cuentas de aquellas entidades intermediadas que sean contrapartidas de la Política Monetaria.

Otro de los proyectos más importantes en los que ha trabajado para el Grupo Caja Rural ha sido la nueva Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Dicha ley establece una serie de normas de protección para los prestatarios y ha exigido la adaptación de multitud de aspectos en los procesos de contratación de los préstamos afectados. La interpretación de la norma, coordinación de las distintas áreas implicadas y la especificación de los desarrollos informáticos han logrado sinergias significativas en el Grupo Caja Rural en la adecuación de nuestros procesos a las exigencias normativas.

Entre las novedades más importantes a destacar, figura la nueva regulación de la fase precontractual, donde el objetivo primordial es que los clientes reciban toda la información necesaria con una antelación mínima de 10 días naturales a la formalización de estas operaciones, con objeto de que comprendan los derechos y obligaciones derivados de la misma.

En esta fase destacan dos documentos de información personalizados dado que se refieren a la persona y operación concreta llamados "FEIN" (Ficha Europea de Información Normalizada) y "FiAE" (Ficha de Advertencias Estandarizadas).

Además, la ley regula otros aspectos como son la fijación de un tipo de interés de demora limitado a tres puntos porcentuales sobre el principal vencido e impagado y el régimen de vencimiento anticipado, por el que se establecen unos requisitos más estrictos para la entidad prestamista. Finalmente, la norma establece además un régimen más beneficioso para aquellas operaciones que tienen por objeto modificar el tipo de interés variable y sustituirlo por uno fijo.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior, conocida como PSD2, ha supuesto un cambio fundamental en la forma en que los clientes se relacionan con sus entidades. En 2019 se han completado los desarrollos requeridos para adaptarnos a esta normativa en cuanto a las certificaciones y reportes necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los nuevos servicios a ofrecer a nuestros clientes, destacando la coordinación del reporte

exigido por Banco de España para la obtención de la exención al mecanismo de contingencia, que han logrado todas nuestras entidades.

En relación a reporte de Riesgos de Crédito, durante el año 2019 se ha continuado evolucionando el reporte de los Módulos definidos en la Circular 1/2017 de Banco de España. Se han realizado actuaciones para garantizar una mayor eficiencia en el proceso de reporte. Así mismo se ha analizado borrador de Circular de Banco de España, por el que se modifica la Circular 1/2013, sobre la Central de Información de Riesgos.

Por otro lado y en lo referente a proyectos internos, se ha continuado trabajando internamente en la eficiencia de nuestros procesos, implantando mejoras a través de metodología RPA (Robotic Process Automation) y desarrollando nuevas aplicaciones y nuevas funcionalidades en aplicaciones ya existentes. Asimismo, se ha ampliado el análisis de eficiencia a otros departamentos del Banco Cooperativo Español cuyas mejoras serán implantadas a lo largo del ejercicio 2020. Esta es una línea de actuación fundamental que además busca un cambio cultural en los equipos de manera que apliquen criterios de eficiencia en su día a día.

CALIDAD

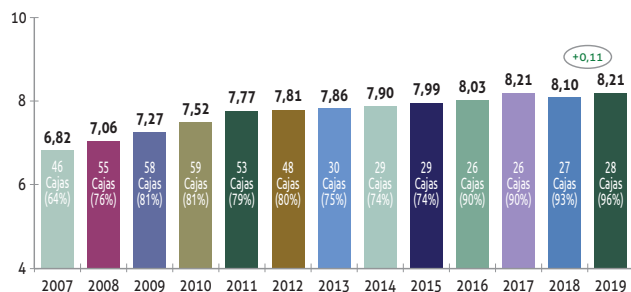
Anualmente, el Banco Cooperativo Español pone a disposición de las Cajas Rurales una encuesta que tiene por objetivo medir su satisfacción con los servicios que les proporcionamos, así como identificar los aspectos de mejora sobre los que definir actuaciones específicas para la mejora de dichos servicios.

En el ejercicio 2019 se llevó a cabo la decimotercera encuesta basada en un nuevo modelo, que mide los aspectos más importantes del servicio que proporcionan los distintos departamentos del Banco a las Cajas. Adicionalmente, se incluye un nuevo 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 28 Cajas, lo que supone un 96% sobre el total de Cajas Rurales que pertenecen a la AECR. El resultado fue muy positivo, alcanzándose un Índice de Calidad de 8,21 sobre 10. Esto implica que, por cuarto año consecutivo, el Índice de Calidad se mantiene por encima del 8.

Una vez obtenidos los resultados comienza la parte más importante del estudio, con el análisis de las valoraciones y comentarios por parte de todos los departamentos. Este análisis se traduce en acciones de mejora específicas que se recogen en un Plan de Acción. Las acciones de mejora se ejecutan a lo largo del año, realizándose un seguimiento periódico de su cumplimiento.

Evolución del Índice de Calidad y la participación



OPERACIONES

Los principales hitos en los departamentos que forman el Área de Operaciones durante el ejercicio 2019, dentro de nuestro objetivo de generar un valor añadido en la prestación de servicios a las Cajas Rurales, han sido:

- Banco Cooperativo y las Cajas accionistas nos hemos conectado al nuevo servicio de pagos inmediatos del Eurosistema (TIPS-Target Instant Payment Settlement), por lo que actualmente estamos operativos en todos los servicios de Pagos Inmediatos.
- En el año 2019 el Grupo Caja Rural se situó en el octavo lugar en cuota de operaciones entre las entidades participantes en **Iberpay**.
- Se ha puesto en marcha el nuevo servicio **Cotizador de Divisa**, previo contrato BCE-Caja, proporcionando a las empresas clientes de las Cajas contacto directo con la Mesa de Tesorería de Divisa de BCE para la solicitud de cotización en las operaciones de compra o venta de divisa, tanto en contado como a plazo, con el propósito de incrementar tanto la satisfacción de los clientes como la cifra de negocio de las entidades.
- El servicio de **administración de préstamos Finanzás** en el año 2019 ha tramitado 14.000 operacio-

nes, con un crecimiento del 31% respecto al año anterior y realizando la gestión operativa para 7 Cajas Rurales.

- **El servicio de Confirming** ha alcanzado un nuevo record en volúmenes gestionados tanto en número de operaciones como importes. Se han procesado 575.000 facturas por un total de 4.022 millones de euros, de las se han financiado más de 258.000 facturas con un incremento interanual superior al 25%. Por otra parte, se han terminado los desarrollos del confirming mixto y han migrado a Iris la mayoría de las cajas que comercializan tanto el confirming convencional como confirming mixto.
- Por último, durante el año 2019 se iniciado la publicación trimestral de un **Boletín de Operaciones** y se ha celebrado por primera vez la Jornada del Área de Operaciones, teniendo como objetivos informar y abordar temas de interés para la gestión y operativa habitual de los departamentos de operaciones de las Cajas Rurales. Ambas iniciativas han gozado de una favorable acogida entre las Cajas Rurales.

ASESORÍA JURÍDICA Y FISCAL

La actividad desarrollada por la Asesoría Legal y Tributaria 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 accionistas.

Y por otro lado el asesoramiento específico y directo a las Cajas accionistas, tanto en materia jurídica, en especial en temas mercantiles y societarios, 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 con las Cajas accionistas.

Esta estrecha colaboración ha incluido para muchas de las Cajas la declaración anual del Impuesto sobre Sociedades y su cierre fiscal, presentación de



consultas y autorizaciones ante las autoridades fiscales, y recursos y reclamaciones de actos administrativos, así como la participación activa y directa que ha tenido esta Asesoría en actuaciones inspectoras de tributos de varias Cajas del Grupo, con el valor añadido que ello ha supuesto al centralizar y coordinar experiencias en actuaciones de inspección desarrolladas tanto por la AEAT como por los órganos de Inspección de Comunidades Autónomas en impuestos cedidos y administraciones locales.

Mediante consultas, informes, dictámenes y asesoramiento específico tanto de operaciones habituales como puntuales y excepcionales, esta Asesoría es un vehículo de comunicación de inquietudes y sugerencias dentro del Grupo, tendente a conseguir una mayor armonización de criterios comunes, aportando soluciones y planteamientos que faciliten a las Cajas su asesoramiento legal y tributario.

Especialmente intensa ha sido también la labor de apoyo prestada a otras actividades especializadas del Grupo tales como el área de mercado de capitales (operaciones de préstamos sindicados, derivados,...), el área de tesorería (operaciones de política monetaria con el Banco de España, nuevas operativas con contrapartes), el área internacional (operaciones de Trade Finance), el área de banca privada y la adaptación (en colaboración con el departamento de Infraestructura, Seguridad, Auditoría y Normalización de RSI) de los requerimientos de los cambios normativos, en especial en materia de protección de la clientela.

Especial incidencia ha tenido en este año 2019, la importantísima reforma introducida por la Ley 5/2019, de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI), que entró en vigor el pasado 19 de junio de 2019, que afecta a los clientes consumidores, estableciéndose un nuevo marco de documentación e información precontractual, nuevos términos y condiciones y medidas de transparencia y protección al cliente.

Este proyecto de adaptación en el Grupo, liderado por la asesoría jurídica del Banco, se ha abordado desde la homogeneización y establecimiento de contratos comunes en el Grupo, incluyendo las minutas hipotecarias. En estrecha colaboración con RSI para establecer los procedimientos de actuación y la emisión automatizada de los documentos informativos y contractuales que la nueva normativa requiere.

Intensa ha sido también la colaboración de la asesoría jurídica del banco en cuanto a las reclamaciones y demandas presentadas por clientes de las Cajas y del propio Banco (especialmente en el segmento de clientes consumidores), en relación con las cláusulas suelo en las hipotecas, cláusulas abusivas, gastos de constitución y con contratos de coberturas de tipos de interés, si bien estas últimas han disminuido respecto a años anteriores.

Desde la Asesoría Jurídica del Banco se han coordinado las líneas argumentales de defensa y actuación jurídica de las cajas ante estas reclamaciones, en permanente actualización en función de la evolu-

ción 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.

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 (implantación del sistema de Gobierno Corporativo de la entidad), 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) está requiriendo.

Destacándose el proyecto a nivel de Grupo, iniciado a finales de 2019, en materia de cumplimiento del riesgo penal, de migración del actual Modelo de Prevención de Riesgo Penal, a un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, con el objetivo de que tanto el Banco como las Cajas accionistas podamos estar certificadas por AENOR en la UNE 19601 de cumplimiento penal en el próximo año 2020.

Durante el año 2019, se han seguido mantenido con las Cajas Rurales diversas reuniones de carácter técnico, presenciales o telefónicas, en las que se han tratado importantes temas de cuestiones jurídicas que afectan muy directamente al negocio minorista.

La adaptación al nuevo marco normativo y de cambios en el negocio que implica la nueva normativa comunitaria en materia de servicios de pago conocida como PSD2, los nuevos retos de digitalización y nuevas tecnologías en el ámbito de la contratación, la nueva normativa de cuenta corriente básica, el nuevo reglamento europeo en materia de protección de datos (Reglamento UE 2016/679), entre otros, son proyectos en los que la Asesoría Jurídica del Banco, en una estrecha colaboración con otros departamentos del Banco y con RSI ha participado muy activamente.

También habría que destacar, en este 2019, la actividad desarrollada por esta Asesoría, tanto Fiscal como Jurídica de apoyo a las Cajas, en las operaciones inmobiliarias llevadas a cabo a través de las Sociedades GIVP, dentro de la estrategia de solución a problemas de solvencia, y del cumplimiento de los requerimientos normativos exigidos por la Ley 8/2012.

Desde la asesoría fiscal se ha prestado una labor muy importante de asistencia y apoyo a las Cajas en sus Inspecciones Fiscales, especialmente relevante

por la problemática fiscal de las Sociedades de Garantías de Activo (SGA's). En 2019 se ha intervenido directamente en 4 Inspecciones generales y en 3 inspecciones parciales (lo que hace un total de 7 Cajas). Todo ello continuando con el asesoramiento recurrente en materia fiscal, estableciendo criterios fiscales comunes para el Grupo, contando con un gran conocimiento muy especializados en cooperativas de crédito.

Asimismo, en este ejercicio 2019 ha intervenido activamente en el apoyo a la patronal del sector en la gestión y defensa de determinadas cuestiones de índole fiscal que afectan al sector de las cooperativas de crédito.

Por último, dentro de las actividades desarrolladas por esta Asesoría, mencionar también la labor habitualmente desempeñada en las relaciones institucionales (CNMV, Banco de España, Registros,...) tanto en operaciones propias del Banco como de las Cajas accionistas, así como la llevanza de las obligaciones mercantiles, societarias y fiscales del casi centenar de entidades del Grupo, entre sociedades filiales e Instituciones de Inversión Colectiva.

SERVICIO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Banco Cooperativo Español, en base a su compromiso/vocación de prestación de servicios a sus Cajas Rurales socias, continua prestando un servicio de apoyo a la función de Cumplimiento Normativo de las Cajas.

Considerando que dicha función es responsabilidad individual de cada una de las Entidades (teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad al tamaño, dimensión y riesgo de la entidad) y que no puede ser delegada, sí puede coordinarse y centralizarse desde el Banco, desde el punto de vista de apoyo a la función de Cumplimiento Normativo de las Cajas, con el objetivo de obtener importantes sinergias y ahorros de coste en el Grupo.

Como parte esencial del Sistema de Gobierno Corporativo al que venimos 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, asesorando de manera conjunta, unificando criterios de actuación, modelos, procedimientos comunes, coordinan-

do 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.

Prueba de ello es que prácticamente todas las Cajas Rurales socias del Banco se encuentran adheridas a este servicio prestado por el Banco.

Con el fin de llevar a cabo dicho objetivo, proseguimos en la mejora continua de un teleproceso corporativo común y de unos servicios centralizados en el Banco que permitan, además, continuar desarrollando políticas y procedimientos comunes, con el fin de coordinar de forma centralizada muchas de las actividades de las áreas sometidas a la vigilancia y observancia de la función del Cumplimiento Normativo.

Si bien este servicio de Cumplimiento Normativo 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, dentro del marco normativo que hemos denominado **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:
 - Protección de la clientela por productos y servicios de inversión (MiFID).
 - Reglamento Interno de Conducta (RIC) en los Mercados de Valores: Conflictos de Interés y Abuso de Mercado.
- Supervisión de la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación de Terrorismo.

Los proyectos, actividades y tareas puestas en marcha desde el servicio de Cumplimiento Normativo durante 2019, forman parte del soporte a la función de cumplimiento normativo de las Cajas Rurales, y han sido desarrolladas en colaboración tanto de todos los Departamentos y Grupos de Trabajo implicados del Banco, como de las propias Cajas Rurales accionistas. Ambas aportaciones han significado un pilar imprescindible para la consecución de dicho Plan.

Dentro de este servicio, se ha realizado un esfuerzo significativo en desarrollar la **Metodología de Cumplimiento 360º**, base de nuestro trabajo. Cabe mencionar que durante este ejercicio, se ha progresado significativamente en este apartado, mediante la puesta en marcha de una metodología documental común, que ha permitido que las Cajas hayan podido aprobar e implantar sus propias políticas y manuales, en materia de las áreas temáticas definidas en el alcance de la función, tales como: Incentivos, Conflictos de Interés, Mejor Ejecución, Registros MiFID, Idoneidad y Conveniencia, Clasificación de Clientes, Gobernanza de Productos, Procesos Operativos MiFID,...

Pieza clave de este engranaje ha sido la herramienta **Motor de Cumplimiento**, implantada en el Banco y en las Cajas, de forma tutelada por el Banco, en 2018 y a comienzos de 2019, que analiza los riesgos de cada una de las entidades, de manera independiente, así como el cumplimiento normativo de las mismas, mediante el control de la documentación relacionada, que evidencia una correcta gestión de dicho riesgo y cumplimiento. Este proceso se ha desarrollado de forma homogénea y estandarizada, para aprovechar sinergias y experiencias comunes.

Dentro de los proyectos, actividades y tareas puestas en marcha desde el servicio de Cumplimiento Normativo desarrolladas en 2019, caben destacar los siguientes:

- En el apartado correspondiente al análisis de la **normativa nueva**, se ha trabajado especialmente en el análisis de los impactos de los requerimientos que en materia de **transparencia y protección de la clientela** (especialmente para clientes consumidores y minoristas) que tanto para productos bancarios como para productos de inversión han entrado en vigor en dicho año.

Destacar la especial incidencia que en el ámbito de los productos de inversión, han supuesto los trabajos realizados en 2019 con el fin de dar continuidad a la adaptación del Grupo Caja Rural a la normativa MIFID II, MIFIR y PRIIP's, cuya entrada en vigor tuvo

lugar en el año 2018, que finalizó con la transposición de dicha normativa en nuestro ordenamiento jurídico con el Real Decreto 1464/2018, de 21 de diciembre, por el que se desarrollan el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores. Ésta adaptación ha requerido una muy importante actuación de adaptación al marco normativo, no sólo en lo que se refiere al cliente (asesoramiento vs comercialización, obligaciones pre y post contractuales,...), sino también a la actuación de las entidades en los mercados (gobernanza, mejor ejecución, record keeping, transaction reporting, información a CNMV,...), con la propuesta de modificación de procesos, políticas, procedimientos de actuación, manuales y resto de documentos y registros relacionados comunes.

En este sentido, los trabajos desarrollados han concluido con la realización de una revisión experta externa, que ha avalado los proyectos llevados a cabo y ha definido un plan de acción de mejora de los procesos implantados en materia de transparencia y protección de la clientela, en relación a nuestros productos y servicios de inversión.

- Asimismo, desde este servicio se ha desarrollado una intensa labor de **sensibilización y formación** en la actuación **comercial** tanto del propio Banco como de las Cajas Rurales accionistas en materia de **conducta con los clientes**, para que se adecúen a los nuevos requerimientos que en este ámbito son exigidos tanto por la citada normativa como por el supervisor (CNMV y Banco de España).

En esta línea, destacar también que se ha continuado trabajando en la colaboración con diversas Cajas Rurales en la relación de éstas con la CNMV y el Banco de España, en cuanto a la contestación de **requerimientos y actuaciones inspectoras**.

Destacar en este sentido las actuaciones de supervisión llevadas a cabo por la CNMV en temas de reporte de estados financieros, abuso de mercado, compra venta de divisas, reporting de operaciones bajo MiFIR,... Por otro lado, las llevadas a cabo por el Banco de España en temas de transformación digital, actividades externalizadas en proveedores de servicios en la nube, canales de comercialización del Grupo. En ambos casos el Departamento de Cumplimiento Normativo ha asesorado a las Cajas.

- Por otra lado, destacar también la procedimentación común en relación al funcionamiento operativo de un Comité de Productos y Servicios, y de las Fichas de Productos y Servicios, con el objetivo de controlar adecuadamente la **comercia-**

lización y distribución de todos los productos y servicios (bancarios, de inversión, de seguros,...), en garantía del cumplimiento de la normativa aplicable a los mismos, especialmente en materia de transparencia y protección al cliente, en aras a actuar en aplicación de buenas prácticas con la clientela. Dicho modelo está funcionando en las Cajas, como consecuencia del servicio de Cumplimiento Normativo de apoyo por parte del Banco.

- También señalar los trabajos desarrollados en materia de adaptación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que ha implicado algún ajuste en relación a la **gestión y tratamiento de los datos personales**, procesos comunes ya implantados como consecuencia del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679) que entró en vigor en 2018.
- Por otro lado, se ha desarrollado un **Proyecto de Externalización** con el fin de dar cumplimiento de forma homogénea a las Directrices sobre Externalización (EBA/GL/2019/02) que especifican el sistema de gobierno interno en esta materia, que implica la adecuada gestión de los riesgos, que las entidades deben aplicar cuando se externalizan funciones, en particular, las denominadas funciones esenciales o importantes. Desde el Banco se han materializado las acciones definidas en el Proyecto, con el objetivo de realizar la adaptación a las Directrices, en una Política y procedimientos relacionados, documentación que ha sido trasladada a las Cajas que forman nuestro Grupo, para su ajuste e implantación.
- Por último, destacar las adaptaciones realizadas como consecuencia de la modificación del **Código Penal**, a través de la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero en relación ciertos delito, tales como los delitos contra el mercado, contra la hacienda pública, falsificación de moneda, cohecho, tráfico de influencias y malversación.

En este sentido, se ha comenzado a trabajar en la transformación del Modelo de Riesgos Penales de Grupo en un **Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal**, que permitirá una gestión homogénea, común y sólida del riesgo penal en el perímetro de cada una de las entidades del Grupo Caja Rural.

En definitiva, se han continuado en 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 al utilizar el mismo teleproceso, intranet corporativa, central bancaria y de valores y procedimientos operativos, 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.

Todos los proyectos, actividades y tareas desarrolladas se han puesto a disposición de las Cajas para su ajuste e implantación, reforzando éstas a través de la organización de jornadas comunes presenciales y telefónicas de cumplimiento normativo, así como diferentes cursos de formación específicos y visitas periódicas a todas las entidades de nuestro Grupo.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

El Departamento de Prevención del Blanqueo de Capitales del Banco Cooperativo presenta dos objetivos principales:

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

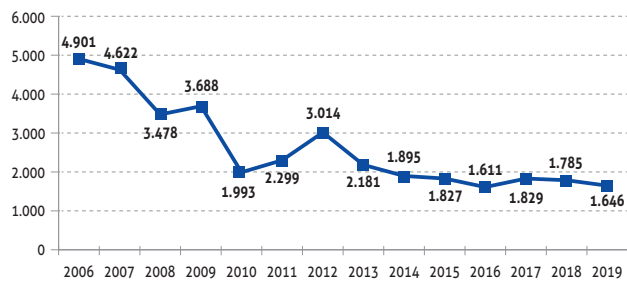
En concreto, durante el año 2019 desde el Servicio de Prevención del Blanqueo de Capitales se ha colaborado con las entidades realizando, entre otras, las siguientes acciones:

- Se ha proporcionado ejemplo del modelo de análisis de riesgo del nuevo canal de banca a distancia por videoconferencia.
- Se ha colaborado en el desarrollo de una aplicación informática que permita mejorar el control de las entidades sobre las operaciones realizadas mediante TPV / tarjeta.

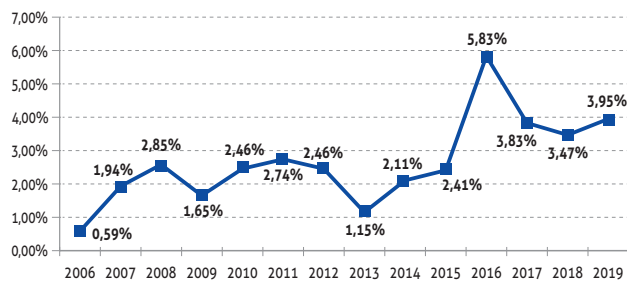
Asimismo, se han seguido realizando aquellas actuaciones, ya realizadas años anteriores, resumiéndose en las siguientes:

- Asesoramiento continuo en materia de prevención de blanqueo de capitales: legislación, uso de aplicaciones, actualización de normativa, etc...
- 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 2019, se realizó el análisis de 1.646 operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales, siendo la evolución de las mismas en el periodo temporal comprendido entre 2006 y 2019:



Mientras, la evolución del ratio existente entre alertas analizadas y comunicaciones realizadas al SEPBLAC es:



- Por último, y relacionado con el Fichero de Titularidades Financieras, se ha continuado actuando como intermediario entre el SEPBLAC y con las entidades adheridas al Servicio de Prevención:

- Transmitiendo la información recibida del SEPBLAC.
- Colaborando en la resolución de los requerimientos extraordinarios realizados por el SEPBLAC.
- Informando sobre las acciones a realizar por las entidades.

FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SERVICIOS CENTRALES

El servicio de la Función de Auditoría Interna de servicios centrales nace de la necesidad de colaboración con las Cajas Rurales en la gestión de dicha función. Su objetivo principal es asesorar a las cajas y facilitarles determinados recursos y conocimientos para desarrollar dicha función.

Entre las actuaciones principales del servicio se encuentran las siguientes:

- Consultorías presenciales y a distancia: Ayudar a mejorar la función de auditoría Interna de las entidades adheridas, así como se resuelven las dudas que les puedan surgir.
- Elaboración de procedimientos de trabajos de auditoría: Se realizan procedimientos de revisión de los distintos trabajos de auditoría con el objeto de que sirvan de guía y base de trabajo de las revisiones realizadas.
- Cursos formativos: Se realiza formación presencial basada en las preferencias de las entidades adheridas al servicio y en las novedades normativas que las afectan.
- Jornadas de Auditoría Interna: Se realiza una jornada anual con el objetivo de realizar exposiciones de diversos temas útiles para el conjunto de las entidades, así como compartir conocimientos y experiencias entre los asistentes.

Adicionalmente este servicio está liderando el proyecto de implantación de una herramienta para gestionar la función de auditoría interna de una forma guiada, sencilla y homogénea de las entidades adheridas.

OTRAS SOCIEDADES PARTICIPADAS DEL GRUPO CAJA RURAL

SEGUROS RGA

Seguros RGA, la Compañía de seguros del Grupo Caja Rural, se creó en 1986 con el objetivo de proveer a los clientes de las Cajas Rurales de una oferta competitiva de Seguros y Planes de Pensiones.

Seguros RGA está integrado por cinco sociedades, que desarrollan toda su actividad de seguros y planes de pensiones en el territorio español, a través de la red de oficinas de las Cajas Rurales. En primer lugar, **RGA Seguros Generales Rural, S.A.**, cuyo objeto es la práctica de operaciones en cualquier modalidad de seguros, excepto de los seguros sobre la vida; **RGA Rural Vida, S.A.**, que se dedica a las diferentes modalidades del seguro y reaseguro de Vida, incluidas las de capitalización; **RGA Rural Pensiones, S.A.**, entidad gestora de fondos de pensiones, **RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.** cuyo objeto social consiste en la promoción, mediación y asesoramiento de contratos de seguros entre personas físicas o jurídicas y compañías aseguradoras y por último, **Rural Grupo Asegurador Agrupación de Interés Económico** cuyo objeto es dar servicio a las anteriores compañías.

La Cifra de negocio de Seguros RGA en el año 2019 incluyendo primas de seguro directo, primas intermediadas y facturación neta en planes de pensiones y EPSV's asciende a 895,8 millones de euros, un 4,2% superior al ejercicio anterior.

La facturación directa de Vida alcanzó los 437,7 millones de euros y el volumen de provisiones técnicas los 2.403 millones con un incremento del 4,7% e incremento del 6,3%, respectivamente, con respecto al ejercicio anterior. La facturación de No Vida, Seguros Generales, con 245,3 millones de euros fue un 10% superior a la del 2018 con crecimiento en ambas líneas de negocio, Diversos (122,8 millones de euros) y Agroseguro coaseguro (122,5 millones de euros). En cuanto a las primas aportadas al sistema de Agroseguro destacar que RGA ocupa el cuarto puesto.

Respecto al negocio mediado, las primas intermediadas por RGA Mediación alcanzaron los 85,1 millones de euros, lo que supuso una disminución del 13,8% respecto al 2018. La intermediación en Seguros Agrarios crece un 13,2% respecto al 2018, con una facturación de 131,0 millones de euros.

Destacar que la facturación neta (aportaciones + traspasos de entrada – traspasos de salida) de Planes de Pensiones y EPSV ascendió a 119,1 millones de euros experimentando un incremento del 6,9% respecto al año anterior.

En términos consolidados el Grupo Asegurador RGA ha generado beneficios después de impuestos de 35,7 millones de euros, un 2,2% por debajo del resultado del pasado ejercicio. Adicionalmente, las compañías de seguros siguen mostrando una fuerte posición de solvencia tanto en el ramo de Vida como en el ramo de No Vida, con exceso de fondos propios

de 307% en RGA RURAL VIDA, S.A. DE SEGUROS Y RE-ASEGUROS y de 397% en el de RGA SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

En el año 2019, el Sector Asegurador cierra con 64.156 millones de euros en primas, lo que supone una caída de -0,4% respecto al cierre del 2018. El ahorro gestionado por el Ramo de Vida, materializado a través de sus provisiones técnicas, se sitúa en 194.786 millones de euros, con un crecimiento del 3,4%, siendo el decremento en primas de un -5,1% con un volumen de 27.523 millones de euros. El Ramo de No Vida, por su parte, ha tenido un incremento en facturación del 3,4% alcanzando los 36.632 millones de euros, cifra que supone el 57,1% de las primas totales del Seguro Directo.

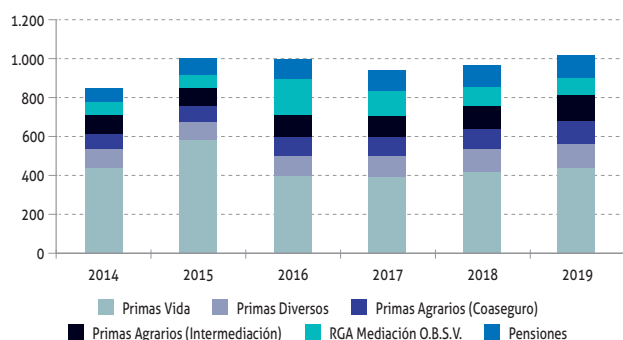
Dentro del marco general del Mercado Asegurador, al cierre del ejercicio 2019, Seguros RGA ha alcanzado el puesto 22º en el Ranking de Primas del Sector por Grupos Aseguradores y el puesto 16º en el Ranking de Primas de Vida. En cuanto a Patrimonio de Planes de Pensiones por Grupos, Seguros RGA logra situarse en el puesto 12º en Total Sistemas y en el 11º en Sistema Individual al cierre del ejercicio 2019 con una cuota de mercado del 2,0% en sistema individual.

Cifra de Negocio - Seguros RGA

Cifras en millones de euros

	2019	2018	Variación
Primas Vida	438	418	5%
Primas Diversos	123	116	6%
Primas Agrarios (coaseguro)	123	107	14%
Negocio directo	683	641	7%
Primas Agrarios (intermediación)	131	116	13%
Pensiones	119	111	7%
RGA Mediación O.B.S.V.	85	99	(14%)
Total cifra de Negocio (*)	896	860	4%

(*) No incluye Primas Agrarios (coaseguro).



1. Fuente ICEA. EVOLUCIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR. ESTADÍSTICA A DICIEMBRE. AÑO 2019.
 2. Fuente ICEA. EVOLUCIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR. ESTADÍSTICA A DICIEMBRE. AÑO 2019.
 3. Fuente INVERCO. RANKING DE PATRIMONIO POR GRUPOS. Diciembre 2019.



RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.C. (RSI)

El año 2019 ha sido un ejercicio con logros y con problemas. Siendo mayores los primeros que los segundos, no es menos cierto que problemas de servicio (caídas, lentitud, errores en los datos) causan un lógico malestar entre los usuarios.

En la parte positiva, de los logros, destacamos los siguientes:

- **Entrada de tres nuevos clientes.** Tal y como estaba planeado se conectaron a Iris ARQUIA (una conexión doble pues no solo se integró la Entidad sino que también se integraron a este cliente las oficinas separadas de Bantierra), BANCO DE DEPÓSITOS (una entidad pequeña procedente del Banco Popular pero con buenas perspectivas de crecimiento) y SAREB traspasando la cartera que administraba Haya Real Estate e integrando los préstamos procedentes de Solvia.
- **Plan de Evolución Digital.** Tras varios meses de debate dentro del Grupo, el Plan elaborado fue aprobado antes del verano y se comenzaron las acciones en él contenido. RSI es el responsable de la ejecución de la parte tecnológica y el BCE de la parte de marketing. El presupuesto estimado asciende a 26 millones de euros que se sufragarán con íntegros por RSI.
- **Nueva aplicación de Factoring IRIS,** completando con ella los servicios basados en descuento o anticipo de "papel comercial".

- **Nueva Ley de Crédito Hipotecario.** Se trata de Normativa amplia y compleja para cuyo cumplimiento se han desarrollado numerosas nuevas transacciones, documentos e informes. La fecha era fija y se llegó con mínimos razonables permitiendo que las entidades no tuvieran que parar su negocio hipotecario.
- **PSD2 normativo y estratégico.** Otro importante proyecto de normativa también con fecha fija a la que se llegó sin problema en toda la parte normativa.
- **Aplicación de Big-Data.** En 2019 continuaron desarrollándose algoritmos válidos para los modelos de propensión, así como nuevos modelos analíticos.
- **Incremento de la capacidad de desarrollo.** Gracias a los ingresos obtenidos y a la mejora en los procedimientos y el control, en 2019 se finalizaron 807 peticiones que consumieron un total de 65.012 días de trabajo lo que ha supuesto un incremento del 20,4% sobre la media de los 4 años anteriores.

Económicamente ha sido un buen ejercicio debido a los nuevos clientes, a las nuevas tarifas en CRM y a la puesta en real del Proyecto Midas que incorporaba nuevas transacciones. Los ingresos por ventas de servicios crecieron un 16,7% alcanzando la cifra récord y situando el total de ingresos en 95 millones de euros por primera vez en la historia de RSI. En consecuencia, el beneficio de RSI ha sido también el mayor de su historia, con más de 18 millones de euros.

Datos de Actividad

<i>Volumen de proyectos informáticos finalizados</i>	<i>Año 2017</i>	<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
Nº peticiones finalizadas	627	724	807
Promedio imputación por petición (días)	95	85,50	80,56

<i>Volumen actividad</i>	<i>Año 2017</i>	<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
Nº transacciones ejecutadas	3.946.860.316	4.699.969.261	6.305.909.981
Documentos tramitados en intercambio	269.945.287	289.730	305.291
Cajeros automáticos conectados	3.206	3.337	3.492
T.P.V. conectados	93.405	101.361	111.262