



# Área Comercial

## Departamentos

Particulares

Empresas

Instituciones

Medios de Pago

Financiación al Consumo

Inmobiliario

Banca Digital

Marketing y Metodología Comercial

Análisis Estratégico y Consultoría de Negocio

El Área de Comercial, tiene como principal objetivo desarrollar y potenciar el negocio de nuestras Cajas Rurales y del propio Banco. Para ello, trabajamos en el impulso de estrategias, acciones y procesos de interés que mejoren la actividad y eficiencia comercial de las mismas.

A continuación recopilamos los proyectos y acciones más relevantes de los departamentos durante el ejercicio 2020.

## PARTICULARES

Desde Particulares hemos desarrollado y lanzado los productos y servicios de interés para los distintos segmentos de particulares de las Cajas Rurales, así como diferentes iniciativas para la mejora de la eficiencia en este segmento.

En el 2020, la primera prioridad fue atender a los clientes afectados por la pandemia COVID-19, destacando entre las acciones realizadas: la atención de las solicitudes de moratoria de préstamos hipotecarios y personales, el adelanto de las prestaciones de los ERTE, del pago de las pensiones y del desempleo.

En paralelo, se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones para las Cajas Rurales:

### ■ Programa Porque Somos Así

Hemos mantenido el objetivo de aumentar la vinculación y fidelización de los clientes de Caja Rural, gestionando y mejorando el **Programa Porque Somos Así**; programa dirigido a clientes trabajadores por cuenta ajena, autónomos, pensionistas, jóvenes y clientes nuevos en la entidad, que les permite alcanzar distintas bonificaciones en comisiones. Las Cajas Rurales que han aplicado el

Programa han mejorado las condiciones a más del 20% de sus clientes e incrementado un 13% el volumen de negocio.

### ■ Club En Marcha y Programa Joven In

Hemos puesto especial énfasis en las acciones continuadas sobre los **segmentos de clientes infantil (Club En Marcha)**, renovando el programa con la misión de educar a los más pequeños hacia los valores de cuidado del medioambiente, **y joven (Programa Joven In)**, fomentando el uso de las tarjetas y del móvil para las operaciones más habituales.

### ■ Transaccionalidad

En el ámbito de la **transaccionalidad** desarrollamos nuevas campañas de fomento del uso del servicio de transferencias a través de ruralvía, con tasas de éxito superiores al 20%, así como el fomento del pago de recibos no domiciliados en ruralvía, con una tasa de éxito del 50%.

### ■ Cambio de Cuenta

Mejoramos el servicio de **Cambio de Cuenta** en ruralvía, ayudando al cliente en el cambio de sus domiciliaciones, ingresos recurrentes y transferencias permanentes en otras entidades, a nuestras entidades.

### ■ Nóminas y Pensiones

El **colectivo de nóminas y pensiones** del Grupo Caja Rural creció gracias a las campañas realizadas, más del 10% en este ejercicio.

## EMPRESAS

Desde el Departamento de Desarrollo de Negocio de Empresas ofrecemos a las Cajas Rurales la evolución, control y seguimiento de los productos financieros especializados en este segmento.

El Banco ha apoyado, a través de distintos planes de acción, las estrategias de crecimiento que las Cajas Rurales tenían previstas para contrarrestar los efectos de la pandemia COVID-19.

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

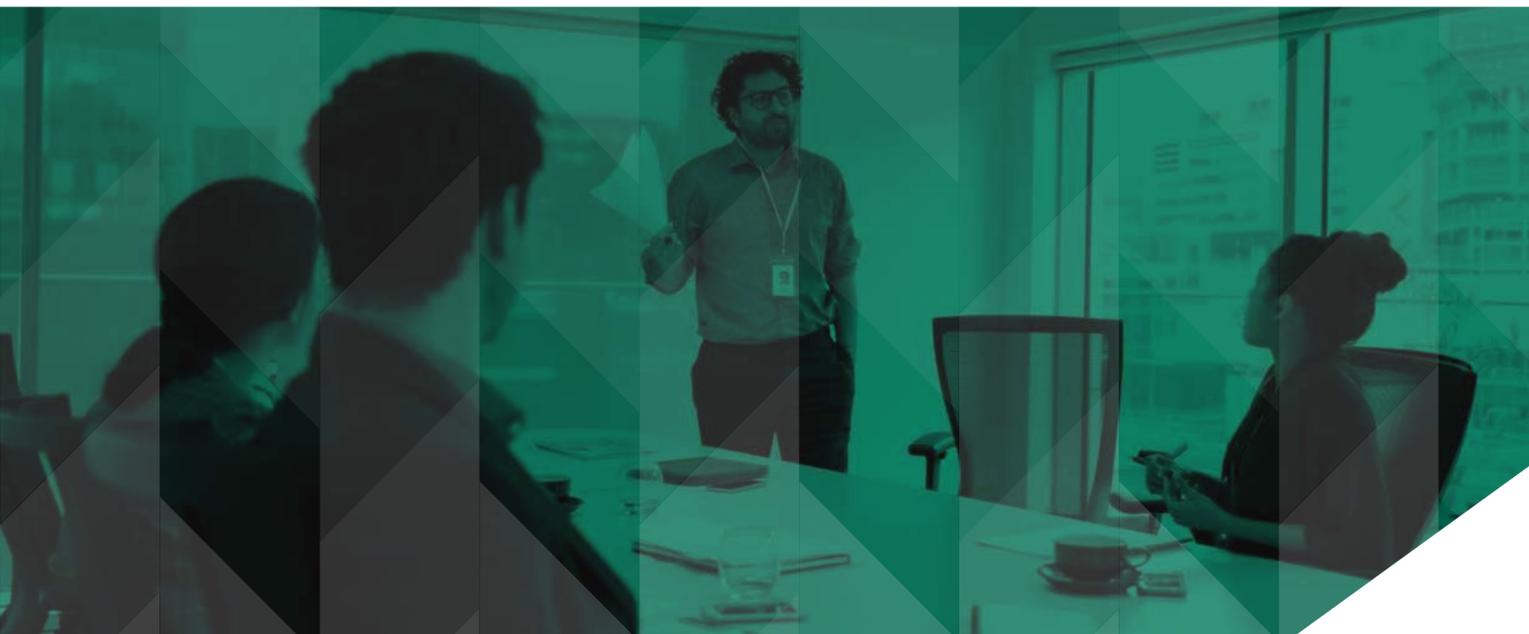
- Derivación de las líneas de avales ICO a la clientela.
- Preclasificados en créditos y préstamos.
- Captación de nuevos clientes de *confirming*.
- Potenciación mediante el análisis de CIRBE.
- Incremento del anticipo de proveedores a través de la web ruralconfirming.com.
- Contratación de renting de automoción mediante el acuerdo con LeasePlan Corporation.
- Impulso de los nuevos desarrollos centralizados de *factoring*.



### ■ **Proyecta Empresas**

En paralelo, para reforzar todas las acciones comerciales, a principios de año lanzamos bajo el paraguas del **Plan Avanza para Micropymes: Proyecta Empresas**, 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 como en el entorno digital (*proyectaempresas.com*).

En este segmento tan relevante para nuestros territorios, el Banco presta a las Cajas Rurales todos los servicios operativos necesarios para que las Cajas Rurales puedan ofrecer los productos de forma integral (rural *leasing*, rural *renting* y rural *factoring*).



## INSTITUCIONES

Hemos sido los responsables de la suscripción de acuerdos institucionales con administraciones y organismos públicos, colectivos profesionales, así como instituciones y entidades privadas; con el objetivo de ofrecer a los clientes de nuestras Cajas Rurales un amplio abanico de productos y servicios que les permita incrementar su negocio institucional.

### ■ **Instituto de Crédito Oficial (ICO)**

A lo largo del 2020, ha sido esencial, el apoyo que hemos ofrecido a los clientes para que pudieran acceder a las **líneas de avales** establecidas para superar la crisis del COVID-19. En total, hemos realizado **45.319 operaciones**, que suponen un 4,9% de las operaciones suscritas a nivel nacional.

A este respecto, además de todas las líneas de avales ICO, hemos suscrito las siguientes líneas de mediación:

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

### ■ **Banco Europeo de Inversiones y Fondo Europeo de Inversiones**

Hemos mantenido un marco de colaboración estable con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para suscribir acuerdos de financiación y garantías dirigida a autónomos, pymes y grandes empresas en condiciones preferentes de plazo, importe y condiciones económicas; ofreciendo a nuestros clientes productos financieros, tanto a corto como a largo plazo, atendiendo a sus necesidades de circulante y/o inversión.

### ■ **Dirección General de Vivienda (Mº Transportes, Movilidad y Agenda Urbana)**

Desde el Banco hemos informado y gestionado ante este Ministerio, toda la normativa y acciones necesarias en relación a los distintos Planes Estatales de Vivienda vigentes, llevando a cabo el asesoramiento y coordinación de los mismos.

### ■ **Sector Agrario**

Hemos mantenido una colaboración permanente con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación, llevando a cabo la coordinación e interlocución ante este Ministerio en nombre y representación de las Cajas Rurales. De esta forma, hemos participado en los distintos encuentros e iniciativas que este Ministerio pone en marcha, canalizando los mismos a través de nuestras Cajas Rurales.



Entre los **acuerdos** más relevantes con este Ministerio cabe destacar:

- La financiación a la mejora de las explotaciones y estructuras agrarias.
- El apoyo a la instalación de jóvenes agricultores.
- La ayuda para promover el desarrollo y financiación del sector agrario junto a con la Dirección General de Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura, la Organización Interprofesional del Aceite de Oliva Español, la Federación Nacional de Comunidades de Regantes (FENACORE) y SAECA.

## MEDIOS DE PAGO

Hemos gestionado el negocio de medios de pago para las Cajas Rurales desde sus dos vertientes: emisora (tarjetas) y adquirente (comercios). A lo largo del 2020 hemos prestado asesoramiento comercial y técnico; así como el seguimiento de las principales líneas de negocio con acciones comerciales, desarrollo de productos, recomendaciones, etc.

Desde el departamento prestamos cinco **servicios especializados** a las Cajas Rurales: Servicio de Gestión de Emisión, Servicio de Gestión de Adquirencia, Gestión de Bin Único de Grupo Caja Rural, Servicio de seguimiento normativo PCI y TPV virtual y Servicio de Gestión Multidivisa.

Adicionalmente, representamos a las Cajas Rurales en distintos **foros institucionales** de medios de pago (Visa, Mastercard, UPI, Discover, etc.) y los distintos procesadores y esquemas nacionales de pago (Redsys, ServiRed y STMP); así como en Bizum.

Como hechos relevantes de este ejercicio cabe destacar:

### ■ Negocio de Emisión (tarjetas)

En el año 2020, y a pesar de los meses de cierre de la actividad por causa de la pandemia COVID-19, hemos alcanzado con nuestras Cajas Rurales una facturación en emisión superior a los **11.035 millones de euros** (compras y reintegros), y un incremento anual de facturación superior al 10,48% en compras, frente a un decrecimiento del 1,27% del mercado.

Del total de compras presenciales realizadas, más del **90% han sido con tecnología sin contacto o contactless**, correspondiendo el 4% del total de las compras al pago con móvil, con un volumen superior a los 291 millones de euros. Para lograr este crecimiento hemos llevado a cabo acciones comerciales orientadas a la captación, activación y potenciación de uso de los más de 3 millones de tarjetas activas en todas las Cajas Rurales.

Entre las actuaciones de mejora llevadas a cabo en los servicios del negocio de emisión podemos destacar:

- **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 Cajas Rurales). Ponemos en marcha el proyecto de Pago Aplazado con el que además de la revisión, mejora de la transparencia y adaptación normativa, hemos realizado diferentes acciones de mejora de las tarjetas e incremento de financiación aplazada, como por ejemplo, el lanzamiento de un nuevo sistema de aplazamiento de cargos en cuenta de los clientes.



Así como, estudios personalizados de segmentación de las carteras de crédito al contado y aplazado para las Cajas Rurales; y campañas de activación y uso sobre límites de crédito, porcentajes de liquidación y actividad de las tarjetas.

También, hemos realizado un seguimiento y estudio del cobro de comisiones y de las denegaciones individualizado por entidad.

- Acuerdo firmado para el Grupo Caja Rural con **Mastercard**, complementario al ya existente con VISA, con el objetivo de potenciar el negocio de emisión en tarjetas de no consumidores, con actuaciones de migración, captación y activación de tarjetas a empresas.
- Suscripción de un acuerdo con **Samsung Pay**, que complementa nuestra solución de pago móvil ruralvía pay, junto con Google Pay y Apple Pay, para ampliar la gama de pago por móvil existente en el Grupo Caja Rural.
- Por último, con motivo de la entrada en vigor de la **normativa europea PSD2** que regula los servicios de pagos digitales, hemos trabajado para adaptarnos y dar cumplimiento a dicha normativa, tanto desde el punto de vista de emisión como de adquirencia.



### ■ Negocio de Adquirencia (Comercios)

Desde el Servicio de Gestión de Adquirencia hemos continuado trabajando para ayudar a las Cajas Rurales en la mejora de los ratios de vinculación, actividad y rentabilidad de su parque de comercios, llevando a cabo periódicamente estudios y análisis detallados y elaborando diferentes informes que se remiten a cada entidad de forma recurrente.

A pesar de la situación, del cierre de comercios y de la ausencia de turismo hemos alcanzado los **6.217 millones de euros en compras**, suponiendo un crecimiento de un 3,71% con respecto al ejercicio anterior, que supone un diferencial con el mercado de un 16,09%. En cuanto a los reintegros, hemos alcanzado los **5.146 millones de euros**, suponiendo una bajada del 7,60% respecto a 2019.



Para poder dar mayor servicio a nuestros comercios, hemos continuado avanzando en acuerdos con terceros, firmando con **UnionPay** (la red de tarjetas chinas más grande del mundo) un nuevo acuerdo para que nuestros *ecommerce* puedan cobrar sus ventas también con estas tarjetas.

También hemos llevado a cabo acciones para potenciar el uso de nuestros **cajeros** entre nuestros clientes, ofreciéndoles un servicio 24x7, así como el inicio de diferentes proyectos como la implantación del pago en comercio electrónico con **Bizum** o la integración en los **TPVs** de última tecnología para que nuestros comercios puedan ofrecer *tax free* a sus clientes. Todo ello, junto al seguimiento de los servicios de gestión de terminales de Redsys, Géminis y Orión.

A su vez, hemos analizado los comercios susceptibles de realizar venta a domicilio o a recoger en el propio local, ofreciendo el servicio **Paygold**, que permite cobrar al cliente sin necesidad de estar presentando la tarjeta, sin necesidad de tener una web de venta por internet.

#### • Servicio Cumplimiento Normativo PCI y Comercio Virtual

Durante este ejercicio hemos gestionado semestralmente la certificación PCI-DSS de las Cajas Rurales que establecen las marcas Visa y Mastercard, y ofrecido soporte normativo para la adquirencia de comercios. Adicionalmente, de forma mensual, hemos realizado un seguimiento de nuestros comercios electrónicos para el cumplimiento de los programas de protección a la integridad de las marcas.

También, efectuamos las adaptaciones necesarias en el parque de comercios, para cumplir con la normativa y adecuamos los distintos aspectos comerciales y

operativos de las entidades en materia de transacciones del entorno intraeuropeo con la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2019/518 del Parlamento Europeo.

En lo relativo al Comercio Virtual, hemos llevado a cabo acciones para la prevención del fraude en comercio electrónico.

#### • Servicio de Gestión Multidivisa

Gestionamos de forma especializada el negocio de compras y reintegros con tarjetas emitidas en moneda no euro, realizando un seguimiento individualizado con acciones para paliar la fuerte bajada en facturación internacional, que ha permitido a las Cajas Rurales bajadas inferiores en el negocio internacional en comparación con el mercado adquirente español.

También hemos llevado a cabo acciones de captación de comercios potenciales en zonas estratégicas, con el objetivo de ganar cuota de mercado y conseguir mayores crecimientos, cuando la reactivación del turismo y la presencia de clientes internacionales sean una realidad.

Asimismo, hemos analizado conjuntamente con las Cajas Rurales, la localización de diferentes puntos estratégicos de la geografía española para evaluar la potencial instalación de cajeros desplazados, con los que aumentar los ingresos por negocio internacional desde el punto de vista adquirente.



## FINANCIACIÓN AL CONSUMO

Desde el Departamento de Financiación al Consumo hemos dado servicio a las Cajas Rurales con dos tipos de productos: préstamo preconcedido (Imagina), orientado a los clientes de las entidades, que se potencia e impulsa con campañas a lo largo de año y préstamo Punto de Venta (Finanzás), que tiene como objetivo la realización de operaciones de financiación en comercios, impulsando la actividad a través mejoras en los procesos de tramitación y servicio, y potenciando el negocio de las entidades a través de acuerdos comerciales con cadenas de distribución a nivel nacional.

La evolución y los aspectos más relevantes del año 2020 en las dos actividades que desarrollamos son las siguientes:

### ■ Préstamo preconcedido (Imagina)

A finales del 2020, más de **12.500 clientes** habían contratado un préstamo preconcedido, con un saldo en preconcesión superior a los 300 millones de euros.

Los **canales digitales** continúan siendo los preferidos para la contratación del producto. Tanto la contratación por la **web ruralvía** (39%), como por **ruralvía móvil** (36%) representan más del 75% de las contrataciones, mientras que en oficina se han cerrado el 25% de las mismas.

En cuanto a los aspectos más relevantes en la actividad del préstamo preconcedido puestos en marcha durante el 2020 han sido los siguientes:

- Lanzamiento de la comercialización conjunta del préstamo preconcedido y **Seguro de Protección de Pagos** de forma opcional para el cliente, representado

la contratación de este seguro en el 17,36% de las operaciones.

- Definición, desarrollo e implementación del canal **call center** como fuerza remota de venta para el préstamo preconcedido con una tasa de éxito conseguida con este canal del 2,79%.
- Puesta en marcha de campañas comerciales de **rebajas en el tipo de interés**, para los clientes con mejores ratings y mayores importes preconcedidos durante cortos periodos de tiempo. Los resultados de estas campañas mejoran en un 100% el resultado de la campaña general de preconcedidos.
- Desarrollo y puesta en marcha de **campañas comerciales dirigidas a clientes de Banca Patrimonial, Banca Privada** y clientes con saldos pasivos superiores a 50.000 euros.
- Análisis y actualización de la solución técnica para la implementación de los **Modelos de Seguimiento** en los canales.
- Estudio e implementación de nuevas medidas de riesgo para el **control de la calidad de cartera**.
- Análisis, modificación, adaptación y comunicación de la documentación pre y contractual a las nuevas **normativas** que han ido surgiendo a lo largo del año.
- Incorporación de **nuevas funcionalidades** en el cuadro de mando de preconcedidos para tener un mayor control de la actividad por parte de las Cajas Rurales.

### ■ Préstamo Punto de Venta (Finanzás)

Destacamos como cifras más relevantes a finales del 2020 que el saldo vivo en Punto de Venta en las Cajas Rurales es superior a los **88 millones de euros**, con cerca de **1000 comercios** activos mensualmente, creciendo las operaciones tramitadas más de un 32% anual.

Los puntos más relevantes de la actividad de Punto de Venta a lo largo del 2020 han sido los siguientes:

- Incorporación a la web Finanzás la **contratación online** (firma digital) que mejora la experiencia al cliente y al comercio.
- **Acciones formativas** a las Cajas Rurales y a responsables de cadenas de distribución a nivel nacional.
- Seguimiento e implementación de puntos de mejora en el servicio prestado por el **Centro Operativo** de captura de operaciones a los comercios. Implementamos nuevos procedimientos en el reporte de la información del servicio y formaciones a los agentes para seguir mejorando el servicio prestado a los comercios.
- Incorporación de **nuevas funcionalidades** en el Cuadro de Mando de Punto de Venta que hace tener mayor control de la actividad por parte de las entidades.
- Estudio e implementación de nuevas medidas de riesgo para el control de la **calidad de cartera**.





- Captación de nuevas **Cadenas de Distribución** con presencia a nivel nacional que han generado cifra de negocio a las entidades donde se encuentran ubicados los comercios de dichas cadenas.
- Análisis, modificación adaptación y comunicación de la documentación pre y contractual a las nuevas **normativas** que han ido surgiendo a lo largo del año.
- Análisis y actualización de la solución técnica para la **mejora del modelo de scoring** consumo Punto de Venta.

## INMOBILIARIO

Desde el Departamento Inmobiliario hemos asesorado a las Cajas Rurales en la gestión, administración y comercialización de su cartera inmobiliaria.

Durante el año 2020 hemos continuado con la transmisión de **activos inmobiliarios** procedentes de las Cajas Rurales y de sus clientes a las sociedades GIVP, proyecto que sigue aportando a las Cajas Rurales sólidos beneficios fiscales, contables y de administración.

Adicionalmente, hemos 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 del **Portal Inmobiliario** que centralizamos desde el Banco, ha continuado evolucionando y al mismo se han unido nuevas Cajas durante el presente ejercicio.

Paralelamente a esta actividad, hemos realizado **semestralmente informes de coyuntura inmobiliaria** y 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.

Continuamos con 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, que facilita un conocimiento más detallado del sector y profundiza en la relación con nuestras Cajas Rurales en el análisis conjunto de operaciones.

En el último trimestre del ejercicio hemos lanzado el **programa PREE**, liderado por el IDAE a través de las Comunidades Autónomas y que ha puesto a disposición de los tenedores de viviendas y comunidades de propietarios un total de 300 millones de euros para la **rehabilitación energética de edificios**, que está permitiendo a las Cajas Rurales hacer negocio mediante el adelanto de las subvenciones y financiando el resto de las actuaciones.

## BANCA DIGITAL

Desde el Departamento de Banca Digital hemos proporcionado 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 digitales, ofreciendo siempre un servicio de máxima calidad.

En 2020, las Cajas Rurales han seguido creciendo en número de clientes, operaciones e importes gestionados a través de ruralvía, nuestro servicio de banca online, superando los **2,5 millones de contratos en ruralvía**, con una media de actividad mensual superior al 52%. Estos clientes, que han operado por canales digitales, han realizado más de **28 millones de transacciones económicas**, por un importe global de 82.807 millones de euros.

El **canal móvil** se ha consolidado como el preferido por nuestros clientes para sus operaciones online, con un crecimiento transaccional en el último año de un 53%. Destaca la penetración entre clientes particulares, cuya interacción a través de canales móviles es claro, con un **79% de los accesos** en diciembre de 2020.

En este ejercicio hemos realizado mejoras y ofertado nuevos servicios para que nuestros clientes, cada vez más digitales, encuentren **soluciones a medida** de cada una de sus necesidades, con una experiencia de usuario óptima.

- **Servicio de Finanzas Personales "Mis Finanzas"**, que facilita a nuestros clientes la gestión de sus finanzas, a través de gráficos con la evolución de ingresos y gastos, clasificación de movimientos por categorías y otros servicios de valor añadido, como la posibilidad de crear metas de ahorro.





- **Nuevo asistente virtual de ruralvía "MAIA"**, por el que nuestros clientes pueden encontrar de forma rápida las respuestas a las dudas más frecuentes relativas a operativas y servicios disponibles.
- **Contratación del Seguro de Protección de Pagos**, vinculado a la oferta de un préstamo preconcedido, para dar cobertura ante una situación de desempleo o incapacidad temporal durante la vida del préstamo.
- **Financiación en transferencias internacionales emitidas desde ruralvía**, para aquellos clientes que tienen concedidas líneas de financiación de importaciones. Los clientes disponen de la posibilidad de financiar el importe total o un importe parcial de la operación y dividirlo en varios vencimientos.
- **Resumen anual de recibos domiciliados en ruralvía móvil**, gracias al cual el cliente puede consultar la información de sus recibos en el móvil de forma ordenada, incluyendo una gráfica anual y la posibilidad de consultarlos por meses o por emisor.
- **ruralvía "Mi Negocio"**, que con su nueva versión de la app permite al comercio conocer la procedencia de sus clientes, su edad y género, la situación en su zona y sector, entre otras funcionalidades.
- **Otros servicios**, consulta de agroseguros en la posición global de ruralvía, disponibilidad de la aplicación de ruralvía móvil en la AppGallery de Huawei, aplazamiento en plazos de los movimientos cargados en cuenta desde la app, mejoras en el localizador de oficinas y cajeros y en la notificación *push* de aplazamiento de compras con tarjeta, etc.

Desde el Banco buscamos **eficientar los procesos de negocio de las Cajas Rurales con soluciones digitales** que mejoren el uso de sus canales y el incremento de sus ventas online. Entre estas soluciones, destacamos la puesta en marcha de la firma de documentos a través de un tercero de confianza, disponible tanto para oficinas como para puntos de venta, la posibilidad de enviar al cliente su contraseña de acceso a ruralvía a través de SMS y las mejoras en el proceso de Hazte Cliente, que ya se puede iniciar desde la web. Además, algunas entidades han puesto en marcha un nuevo Plan de Atención Digital, basado en la figura de un Gestor Personal que atenderá a los clientes más digitales por canales online.

**La ciberseguridad** ha sido una de las prioridades en 2020, debido al aumento de amenazas a consecuencia de la pandemia. Por ello, ha sido necesario revisar nuestros protocolos de seguridad y adaptar nuestras medidas de prevención de fraude online. Además, como elemento de protección adicional, hemos seguido informando a nuestros clientes en las prácticas fraudulentas más comunes.

## MARKETING Y METODOLOGÍA COMERCIAL

Desde el Departamento de Marketing y Metodología Comercial hemos servido de soporte a las Cajas Rurales en la comercialización, difusión y comunicación de las acciones y proyectos establecidos en la Planificación Comercial Anual del Grupo.

A lo largo del pasado ejercicio hemos gestionado para las Cajas **Rurales más de 50 campañas comerciales** de diversa índole (activo, pasivo, digital, extranjero, fondos de inversión, banca privada, etc.).

La peculiaridad de este año, ha propiciado el desarrollo de diversas **campañas institucionales** de Grupo, para fomentar la cercanía con nuestros clientes o transmitir los esfuerzos realizados en transformación digital, a través de acciones como la campaña de CONECTamos.

Además, hemos seguido desarrollando otro tipo de actividades complementarias como son: el mantenimiento del Programa Joven In, el servicio de Análisis de la Competencia y la adaptación a la normativa publicitaria del Banco de España y la CNMV.

### ■ Marketing Digital

En el año 2020 se lanza una Estrategia de Marketing Digital para las Cajas Rurales, EMD360, basada en un modelo de acción multientidad, con criterios unificados y un modelo operativo flexible, creando un órgano de trabajo, la Célula de Marketing Digital, donde definimos un Plan de Acción específico para **Marketo**, herramienta de Marketing *Inbound* de las entidades; desarrollando, creando flujos de comunicación con clientes y no clientes de forma más personalizada y automatizada, integrando canales y desarrollando viajes de cliente para las primeras campañas.

Hemos seguido potenciando el **Blog ruralvía**, donde disponemos de casi 700 artículos publicados y damos una mayor visibilidad a las notas de prensa emitidas por nuestras Cajas Rurales.

Otro de los grandes proyectos puestos en marcha ha sido la renovación de la **web comercial** del Banco, junto con una web troncal para las Cajas Rurales, cuya estructura y contenido sirve como base para la renovación de sus propias webs.



### ■ Calidad de Cliente

En 2020, hemos recibido más de **54.800 encuestas** de satisfacción de clientes derivadas de la contratación de algún producto en los diferentes canales, obteniendo un **NPS del 79%** en el Banco y de un **74%** en las Cajas Rurales. Como complemento, hemos realizado más de 1.780 visitas de clientes misteriosos en nuestras oficinas.

### ■ Gestión CRM

Mediante nuestro CRM, hemos dado soporte a las distintas entidades en la gestión de algoritmos, modelos de propensión, y creado y gestionado campañas multicanal a través del Servicio de Gestión de Campañas Centralizadas, con más de 150 campañas realizadas, lo que supone un incremento del 25% respecto al año anterior.

### ■ Comunicación Interna

En línea con la estrategia establecida por el Banco, hemos impulsado un Plan de Comunicación Interna, tanto para empleados del Banco como para las Cajas Rurales; desarrollando numerosas iniciativas bajo las siguientes premisas:



**Estar conectados e informados**



**Vivir los valores y compartir un mismo estilo**



**Sentirnos orgullosos de nuestro compromiso**



**Potenciar nuestro desarrollo**



**Crear recursos para ser más eficientes**



**Reconocer al equipo y celebrar los éxitos**

Entre las iniciativas desarrolladas en el Banco destacamos:

- **App BuCEa**, un nuevo entorno de comunicación, información y conocimiento, que nos permite estar conectados con los empleados del Banco en cualquier momento y lugar.
- **Nuevo manual de identidad y nuevos soportes** para contribuir a que la imagen global percibida fuera coherente y homogénea.
- **Comunicados Avanzamos Juntos** para compartir los avances del plan con los empleados del Banco, difundir información corporativa e involucrarles en nuestro compromiso solidario.
- **Rediseño del Boletín Trimestral de Actividad**, con el que comunicamos a las Cajas Rurales los hitos y actividades más destacables de las distintas Áreas.

## ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y CONSULTORÍA DE NEGOCIO

Con la crisis COVID-19, hemos remitido a las Cajas Rurales un seguimiento permanente y exhaustivo de las principales partidas de negocio, márgenes y seguimiento de morosidad para que pudieran seguir el impacto de esta crisis y tomar las medidas necesarias para ofrecer el mejor servicio a los clientes en cada momento.

En cuanto a la actividad ordinaria se mantienen principalmente los siguientes servicios:

- Elaboración y seguimiento de **planes estratégicos** individuales para cada Caja Rural.

- **Revisiones del modelo de negocio** por segmentos, principalmente Banca de Empresas y Banca Patrimonial.
- **Racionalización de la red de oficinas** en entornos urbanos y su aplicación a cada Caja Rural.
- Seguimiento de los **acuerdos con clientes** por los ejes de segmentación definidos por cada entidad.
- Control de las principales partidas del **uso de los canales digitales**.
- Evaluación del **potencial de crecimiento** de una entidad a nivel de oficina, mediante la evaluación del potencial en su micromercado, su penetración en dicho mercado y el benchmarking de cada oficina, con sus comparables por intensidad competitiva y entorno sociodemográfico.
- Desarrollo de una sistemática para analizar la productividad de la **red comercial** de las Cajas Rurales y poder identificar potenciales ámbitos de mejora tanto en la generación de ingresos como en la optimización de costes.
- Gestión del **Portal de Marketing estratégico** para que las Cajas Rurales de manera individual pudieran realizar seguimiento de distintas partidas presupuestarias (préstamos, fondos, etc.).
- Elaboración de **estudios a la demanda** tanto de cada Caja Rural como de los propios departamentos y áreas del Banco.





# Banca Patrimonial y Clientes

El año 2020 será recordado como el año de la mayor crisis sanitaria global de la historia reciente, que provocó una severa crisis económica.

Gracias al apoyo sin precedentes de la política monetaria y fiscal, aún a pesar de la severa corrección de los mercados en los meses de marzo y abril, gran parte de los mercados bursátiles cerraron el año en positivo, liderados por la bolsa americana y los sectores favorecidos por la ausencia de movilidad (tecnología, consumo por internet, televisión a la carta). Por su parte, los mercados de bonos tuvieron un excelente comportamiento como activo refugio en el origen de las medidas de confinamiento. Sin embargo, en la segunda parte del año y ante las expectativas de recuperación económica y la posibilidad de cambios en las políticas monetarias laxas, en un entorno de tipos de interés cercanos a cero, en la práctica totalidad de países desarrollados, la renta fija tuvo un comportamiento mediocre.



## ACTIVIDAD

La actividad del Área de Banca Patrimonial se enfoca en distintas líneas de negocio:

- El desarrollo del negocio de Banca Patrimonial del **Banco**.
- **Apoyo a las Cajas Rurales** en las que esta línea de negocio esté implantada.
  - Asesoramiento en la creación de las Áreas de Banca Patrimonial.
  - Apoyo en el desarrollo del negocio.
  - Formación a las redes comerciales.
  - Soporte comercial con clientes de Cajas Rurales.
- Gestión y coordinación de desarrollos operativos con **RSI**.
- Comercialización de **fondos en asesoramiento** y adhesión al Sistema **SAC**.
- Comercialización de **fondos de inversión** por canales desasistidos, mantenimiento y actualización de la oferta.
- Lanzamiento del servicio de asesoramiento en **fondos internacionales**, denominado Asesoramiento Arquitectura Abierta (AAA).

## Patrimonio Gestionado

El negocio de Banca patrimonial cerró el 2020 con un patrimonio bajo gestión de **1.299 millones de euros**, un 1,89% por debajo del cierre del 2019.

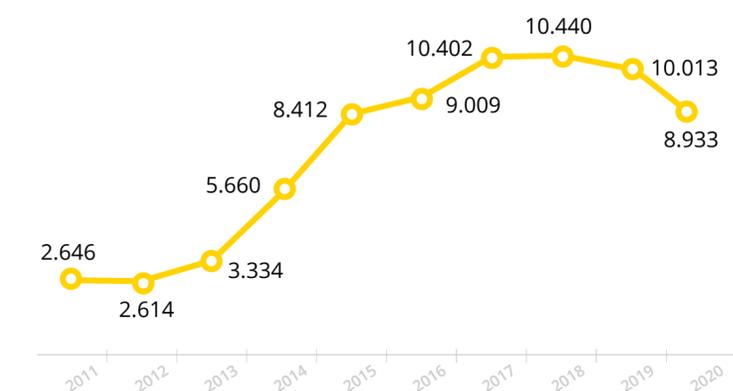
## Evolución patrimonio Gestionado 2011 - 2020

► *Patrimonio gestionado: Millones de euros*



## Carteras de gestión discrecional

Cerramos el año 2020 con **8.933 carteras gestionadas**, disminuyendo un 10,79% el número de carteras con respecto al 2019 y situando el saldo de carteras en **1.299 millones de euros** frente a los 1.324 millones de euros de 2019.





## ■ SICAVS

En el año 2020 hemos gestionado **10 sicavs** con un patrimonio de **113 millones de euros**.

### ► Patrimonio SICAVS



## CATÁLOGO DE PRODUCTOS

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 a 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 dirigidas a clientes con una inversión mínima de 300.000 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 se invierte exclusivamente en **Instituciones de Inversión Colectiva**. Con fondos propios y de terceras gestoras.
- **Carteras Gescooperativo**, en las que el patrimonio se invierte exclusivamente en fondos de Gescooperativo. Este tipo de contratos de gestión posibilita el acceso con un umbral de inversión menor, a las ventajas de la gestión discrecional de carteras.

En estas 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.

Nuestra **oferta de carteras** especializadas es la siguiente:

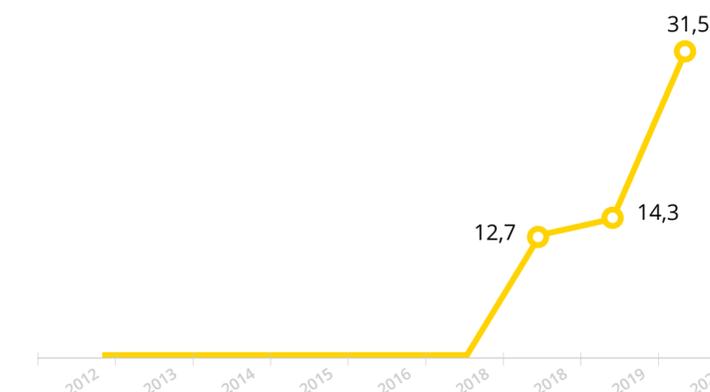
- **Cartera Value:** perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- **Cartera dividendo:** perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- **Cartera ISR (Inversión Socialmente Responsable):** perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- **Cartera objetivo de volatilidad 4%:** perfil de riesgo conservador.
- **Cartera de Ibex:** perfil de riesgo “muy arriesgado”

## ■ Comercialización de Fondos de Inversión (ruralvía)

Ponemos 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.

En 2020, la contratación de estos fondos a través del canal de ruralvía, asciende a un total de **31,5 millones de euros y 599 operaciones**, creciendo un 220%, respecto a los 14,3 millones de euros y 234 operaciones del 2019.

### ► Fondos terceras Gestoras RTO





### ■ 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 el buzón virtual de ruralvía.

Hay dos modalidades de servicio en función del patrimonio del cliente

- **Extracto comercial:** en 2020 se emitieron 433.112 extractos.
- **Extracto de Banca Privada:** en 2020 se emitieron 364.833 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 2020 hemos implantado **mejoras en el sistema** que recogen los nuevos requerimientos para la 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 2020, 32 Cajas Rurales utilizan el servicio SAC y han generado a lo largo del ejercicio **60.311 propuestas de asesoramiento** a clientes, lo que esto supone un incremento de 20,56% más que el ejercicio anterior.

### ■ Asesoramiento Arquitectura Abierta (AAA)

En el mes de junio lanzamos el nuevo servicio de asesoramiento en fondos internacionales. Se trata de un servicio exclusivo para clientes de Banca Privada.

El servicio consta de varios pilares que permiten un asesoramiento adecuado a los clientes en fondos gestionados por terceras gestoras.

- **Estrategia de Inversiones y Distribución de Activos**  
Comunicamos a los gestores de Banca Patrimonial la estrategia de inversiones y la distribución de activos de Banca Privada para clientes, resultado del Comité de Inversiones.

### • Lista de Fondos Recomendados AAA

A cierre de año 2020, hay disponibles para el servicio de asesoramiento en fondos internacionales, 47 fondos de inversión (66 ISINs) pertenecientes a 22 gestoras en las categorías de renta fija, renta variable, mixtos, gestión alternativa y temáticos/sectoriales.

### • Portfolios AAA

Creamos 4 portfolios AAA, con fondos internacionales, cada uno con uno de los 4 perfiles de riesgo definidos por el Grupo, para que puedan servir de guía para el asesoramiento a los clientes de Banca Privada en fondos internacionales.

### • Conferencias Mensuales AAA

Una vez al mes realizamos una conferencia con todos los gestores del segmento de Banca Patrimonial para compartir con ellos un documento que recoge nuestra estrategia de inversiones, distribución de activos, la evolución y los cambios propuestos en los portfolios AAA y la evolución reciente de los fondos recomendados.

### • Formación AAA

La formación a los gestores de Banca Patrimonial en AAA cubre varios aspectos: la presentación inicial del fondo cuando entra en la Lista AAA, el seguimiento de la evolución y posicionamiento de los fondos recomendados y por último, la formación de temas financieros generales aplicables a algunos de los fondos en la lista. La formación tiene como mínimo una frecuencia mensual.





# Tesorería y Mercado de Capitales

## TESORERIA

### ■ POLÍTICA MONETARIA (BANCO CENTRAL EUROPEO)

En vista de las consecuencias económicas derivadas de la pandemia COVID-19, el Banco Central Europeo decidió recalibrar sus instrumentos de política monetaria a lo largo del año 2020 como sigue:

- En primer lugar, el **tipo de interés** de las operaciones principales de financiación y los tipos de interés de la facilidad marginal de crédito y de la facilidad de depósito se mantuvieron en todo el año sin variación en el 0%, 0,25% y -0,50%, respectivamente.
- Ante la subida de las primas de riesgo de Italia y España, y el peligro de entrada en recesión de la Eurozona, la institución aprobó el lanzamiento de un **Programa de Compras de Emergencia para Pandemias (PEPP)** dotado de 1,85 billones de euros, con el objetivo de contrarrestar los graves riesgos para el mecanismo de transmisión de su política monetaria y para las perspectivas para la zona del euro planteadas por el brote y la propagación creciente del coronavirus.
- El empeoramiento sustancial de la evolución de la economía de la zona euro llevó al Banco Central Europeo a la aprobación de varias mejoras en las condiciones económicas de la tercera edición de sus **subastas de liquidez a largo plazo (TLTRO)**. Mediante estas operaciones, durante un período de tres años, las entidades podrán acceder a financiación directa del Banco Central Europeo en condiciones especiales, con la finalidad de que se incremente el crédito bancario a hogares y sociedades no financieras, excluyendo los

préstamos a hogares para la adquisición de vivienda. En respuesta a las nuevas condiciones aprobadas para la tercera edición de las TLTRO, las cuales eran considerablemente mejores que las vigentes en las TLTRO II, el Banco junto con las Cajas Rurales, decidieron renovar en la subasta de junio 2020 tanto los importes vencidos en las TLTRO II por valor de 571 millones de euros, así como aumentar el saldo con **nuevas operaciones** hasta un importe total de **1.011 millones de euros**.

- Además, el Banco Central Europeo aprobó una nueva serie de siete operaciones de refinanciación de emergencia para dar liquidez a largo plazo, a las que denominaron **PELTROS**, con el objetivo de respaldar las condiciones de liquidez en el sistema financiero de la zona del euro y contribuir a preservar el buen funcionamiento de los mercados. Las compras netas en el marco del programa de compras de activos (APP) continuarán a un ritmo mensual de 20.000 millones €.
- Asimismo, se mantuvo el 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. Y por último, la facilidad repo del Eurosistema para bancos centrales (**EUREP**) y todas las líneas swap y repo de carácter temporal con bancos centrales no pertenecientes a la zona del euro se ampliarán hasta marzo de 2022.

Dicho lo anterior, dentro de la operativa de Tesorería del Banco cerramos **operaciones simultáneas** a lo largo del año 2020 por valor acumulado de casi **385.000 millones de euros**. Esta cifra supone un incremento superior al 8%

respecto al volumen operado en 2019, recogiendo el primer trimestre del año un 42% de la operativa anual y descendiendo paulatinamente a lo largo del último trimestre.

En cuanto a la operativa de **préstamos de valores**, finalizamos el año 2020 con un total de **2.218 millones de euros** cursados, lo cual representa un incremento del 16% respecto a la cifra de 2019, y que materializamos en un número total de 9 operaciones, entre cancelaciones totales y nuevas contrataciones, siendo el volumen de estas últimas de más de 500 millones. Además, hemos efectuado 10 renegociaciones de las comisiones pactadas con las contrapartidas, aparte de sustituciones y reajustes (tareas propias de la actividad ordinaria), siendo el periodo de vencimiento medio ("evergreen") de 83 días. Asimismo, tenemos líneas abiertas con 9 entidades financieras extranjeras, con las que hemos aumentado el negocio a lo largo del año 2020.

En el cuadro adjunto observamos la evolución de las principales cifras gestionadas por el área de Tesorería en su comparativa con 2020.

| Cifras en millones de euros | Saldo medio 2020 | Saldo medio 2019 | Variación %     |
|-----------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Depósitos vista             | 6.448            | 5.205            | 23,88%          |
| Depósitos a plazo           | 631              | 549              | 14,94%          |
| Adq. tem. Activos*          | 638              | 2.042            | (-68,76%)       |
| Otros Depósitos             | -                | 107              | (-100%)         |
| <b>TOTALES</b>              | <b>7.717</b>     | <b>7.903</b>     | <b>(-2,35%)</b> |

\*Las adquisiciones temporales de activos obtuvieron una notable disminución durante el año pasado como consecuencia del flujo de entrada de fondos a través del programa TLTRO-III.



## ■ MERCADO DE DIVISAS

El par más negociado del mundo, el **EUR/USD**, comenzó el año en niveles de 1,12, después de un 2019 en el que el dólar se apreció frente a la divisa común. Durante 2020 el cruce se apreciaba algo más del 9%, terminando el mes de diciembre en niveles de 1,22.

El FMI cifraba la caída del PIB global en un 4,4% en el 2020, la mayor caída desde que existen registros. En **Europa y Estados Unidos** el impacto de la pandemia ha sido significativamente más alto que en el resto del mundo, aunque la economía europea se ha visto más debilitada, con una contracción del PIB del 8,3% según las previsiones del FMI, frente al 3,5% de caída que se estima en Estados Unidos.

**La Reserva Federal**, que ya había iniciado en 2019 una política expansiva con tres rebajas de tipos, recortó de nuevo el 3 de marzo del 2020 los tipos de interés, llevándolos a un rango entre el 1% y el 1,25%. Durante el inicio de ese mes se produjo el confinamiento en varios países de Europa, y con el virus fuera de control, el 15 de marzo, la Reserva Federal se vio obligada a aplicar un nuevo recorte de tipos, llevándolos hasta el rango de 0 - 0,25% que mantiene en la actualidad. Durante los meses de marzo y abril, puso en marcha 11 programas de emergencia, con una capacidad de hasta 2,6 billones de dólares, entre los que destacaba el programa de compra de deuda, tanto pública como privada.

Entre los programas de política fiscal puestos en marcha por los gobiernos de todo el mundo, destacó el **Fondo de Recuperación Europeo** impulsado por la Comisión Europea, a través del cual se movilizarán 750.000 millones de euros dedicados a recuperar la economía del impacto de la pandemia.

“**En EEUU, a finales de marzo se aprobaba un programa de estímulos de 2,2 billones de dólares y en diciembre un estímulo suplementario de 0,9 billones**”

El **dólar** se consolidaba como una divisa refugio, con un mejor desempeño durante la primera mitad del año, en la que la incertidumbre y la percepción de riesgo eran significativamente mayores. Durante el segundo semestre la divisa norteamericana iba perdiendo fuerza, a medida que disminuían las restricciones, aumentaban los estímulos, y se anunciaban las vacunas.

La **libra** comenzaba el año en 0,8460, aunque con una cotización muy inestable centrada en el acuerdo entre Reino Unido con el bloque comunitario llegando a niveles superiores a 0,94 frente al euro. Diciembre supuso un claro punto de inflexión, con el anuncio de un acuerdo comercial con la Unión Europea. También fue el primer país en aplicar con éxito la vacuna, lo que en conjunto llevó a la libra a una nueva senda alcista.

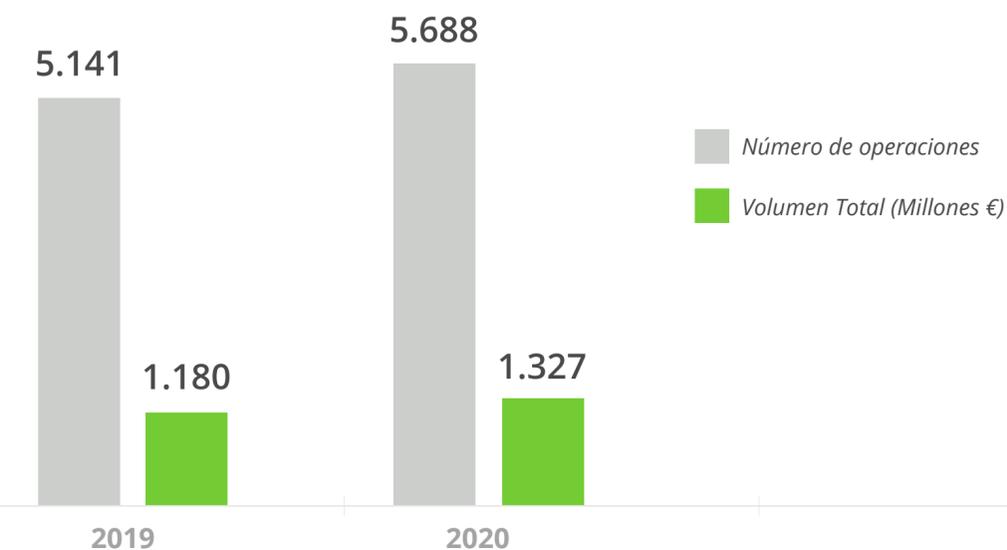




El siguiente cuadro recoge los **importes gestionados** por el departamento en el mercado de divisas, contratados por el cliente final para su operativa importadora o exportadora. El volumen refleja el contravalor en millones de euros de las divisas gestionadas, donde podemos observar un aumento de volumen de entorno el 12% frente a 2019. Sigue predominando ampliamente el USD como principal divisa gestionada, con cerca del 90% de la operativa, con la GBP en segundo lugar con cerca del 5% de la operativa.

|                               | Año 2020 | Año 2019 | Variación % |
|-------------------------------|----------|----------|-------------|
| Número de operaciones         | 5.688    | 5.141    | 10,64       |
| Volumen Total (Millones de €) | 1.327    | 1.180    | 12,46       |

\*Los datos de 2019 han sido actualizados para recoger parte de la operativa no recogida en años anteriores.



► Evolución tipo de cambio EURUSD 2020



► Evolución tipo de cambio EURGBP 2020





## ■ MESA DE DISTRIBUCIÓN

La 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.

Durante el año 2020, desde este departamento hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- **Comunicación, recepción y transmisión de órdenes a las mesas de contratación.**

Hemos continuado la labor de **originación de operaciones** en los distintos mercados primarios, fundamentalmente en el de Renta Fija.

- **Información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos/mercados.**

Hemos revisado las **carteras de renta fija** para las Cajas Rurales que así lo han solicitado, teniendo en cuenta los distintos parámetros de gestión e incluyendo los cambios normativos en materias de liquidez y riesgo de tipo de interés.

El año 2020 ha sido de especial dificultad, marcado por la pandemia y las distintas volatilidades de la curva de tipo de interés. El primer trimestre del año presentó complicaciones en la ejecución de operaciones. Posteriormente y hasta la parte final del año, tomaron consideración fundamentalmente las **operaciones de deuda pública y bonos** ligados a inflación, tanto de España como de Italia.

La **deuda pública española** sigue siendo una de las prioridades de inversión por parte de Cajas Rurales 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.

Por la parte del **crédito**, en los meses intermedios del año, tomamos posiciones derivadas del incremento de las tires y del exceso de liquidez existente en mercado.

Las subastas de liquidez efectuadas por el Banco Central Europeo (**TLTRO III**) han dotado al sistema financiero de elevada liquidez excedentaria, lo cual repercutió en el mercado con estrechamiento en los diferenciales y reducción de las rentabilidades.

- **Principales eventos económicos sobre los que versan diferentes comunicaciones**

Mantenemos las **conferencias de mercados** tras la intervención del Banco Central Europeo.

Hemos enviado de forma recurrente todos los eventos de mercado que son reseñables, además de realizar una **publicación de datos macro** en tiempo real y **cotizaciones diarias** de activos destacables.

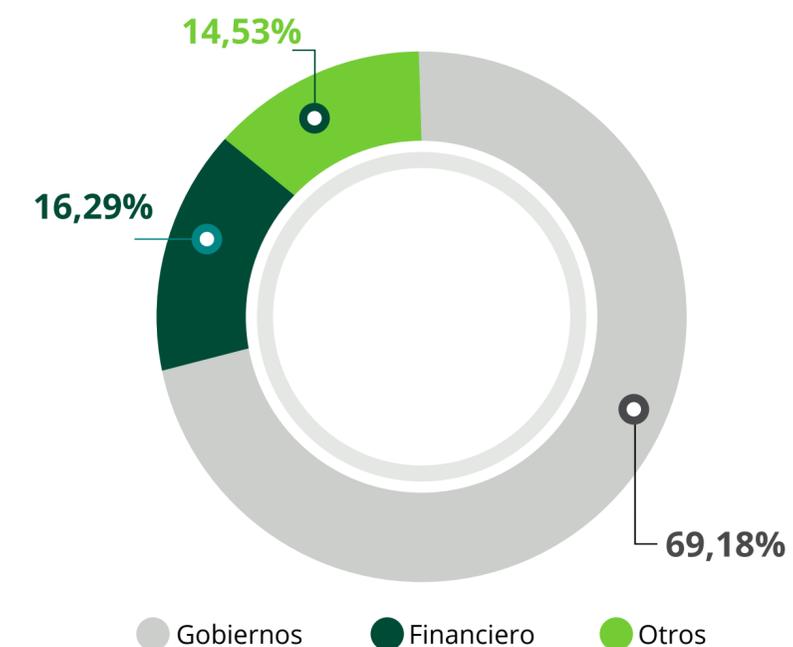
Hemos instaurado un **Informe Diario de Mercados** en el que hacemos balance de los hitos ocurridos en el día a día y presentamos los eventos económicos destacables de la semana.

- **Originación de operaciones de deuda, asesoramiento y control en la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP´ s:**

A través de los **Comités trimestrales de Activos y Pasivos**, prestamos asesoramiento de las carteras de las Cajas Rurales.

Hemos realizado una acción coordinada con el Área de Banca Corporativa para propiciar **financiación a todas las Comunidades Autónomas**, cerrando operaciones en varias de ellas.

Las **carteras de renta fija** que mantienen las Cajas Rurales siguen teniendo criterios de máxima prudencia siendo el desglose por sectores como se expone en el siguiente gráfico:



Distribución de la inversión a 31 de diciembre de 2020.



## MERCADO DE CAPITALES

### ■ RENTA FIJA (PÚBLICA Y PRIVADA)

Durante la **primera mitad del año**, hemos visto cómo las primas de riesgo de los activos de renta fija se disparaban hasta niveles no vistos desde la anterior crisis financiera. Por una parte, la deuda alemana, ancla de los activos de renta fija en Europa, hundió sus rentabilidades hasta niveles de -0,60% ante la desesperada búsqueda de refugio por parte la comunidad inversora. Esto provocó un rebalanceo de primas donde los países periféricos fueron los más perjudicados, llevando el diferencial España vs Alemania a los 156pbs y hasta los 216pbs en el caso del bono italiano a 10 años.

Por su parte los **índices de crédito** catapultaron sus primas triplicando los niveles vistos hasta el momento durante el año. Así el índice de Itraxx Main (IG) pasó de cotizar una prima de 50pbs a casi tocar los 140pbs; y como no podía ser de otra manera, los activos con más riesgo HY Itraxx Crossover pasaron de cotizar una prima de 220 pbs a tocar los 670pbs.

Todo esto se comenzó a reconducir en la **segunda mitad del año**, donde tuvimos una fuerte recuperación de los mercados de crédito, apoyados por las políticas monetarias de los Bancos Centrales y una macro menos dañina. A esto se le uniría un cambio de gobierno en Estados Unidos y el lanzamiento de las primeras vacunas contra la COVID-19. Desde entonces los mercados comenzaron a cotizar la recuperación económica, un cambio estructural hacia políticas fiscales más expansivas y una eventual vuelta de la inflación. El año se cerró adicionalmente con el acuerdo sobre el Brexit, y asistimos al acuerdo histórico en la Unión Europea donde se primó la solidaridad vía programas de ayuda y una especie de embrión de eurobonos (SURE).

Todo esto llevó a las primas de la práctica totalidad de activos a cerrar el año en niveles similares a los previamente vistos antes de la pandemia. Durante todo el año pasado, bien por la intervención de los Bancos Centrales o por el mejor sentimiento de mercado, hemos visto cómo las **emisiones de primario-financiación de empresas** no se han visto muy tensionadas, lo que ha

permitido un año record de emisiones de primario en casi todas las tipologías de activos. Como dato anecdótico, fruto de esta situación pudimos ver durante unos días cómo el **bono español a 10 años** cotizaba en terreno negativo, marcando un hito histórico, más aun, en un año donde pocos meses antes le vimos cotizando cerca del 1,15%.

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 **1.112 millones en operaciones** tanto de emisión como de inversión.

Respecto a las principales operaciones cursadas a lo largo del año, en el segmento de **deuda pública** cerramos por un nominal total de **8.768 millones de euros**, de los cuales cruzamos 1.313 millones en el mercado primario y 7.455 millones en el secundario (4.522 millones en bonos ligados a la inflación). De la cifra total operada





en el mercado primario, **1.201 millones de euros** corresponden a **emisiones sindicadas**, donde destaca la deuda soberana española con vencimientos a 7, 10, incluso 20 años; así como a **Taps** por un nominal de **112 millones**, resaltando de nuevo el mismo emisor pero con vencimientos más cortos (en torno a 4 años).

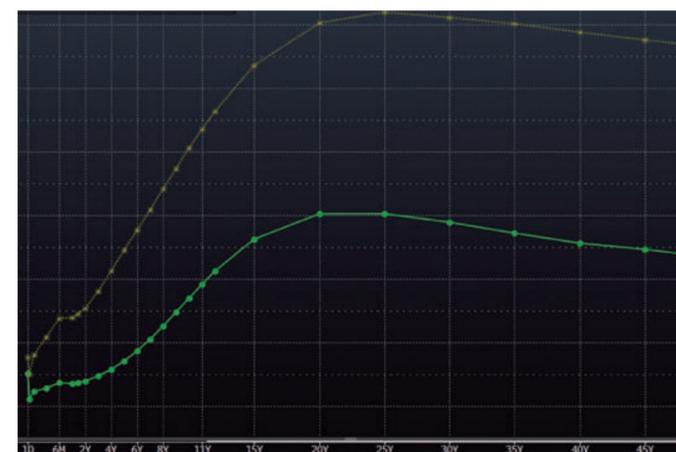
En relación con la **renta fija privada**, cerramos operaciones por un volumen total de **1.657 millones de euros**, de los cuales 713 millones corresponden al mercado primario y 944 millones al secundario, cuyos vencimientos predominantes fueron entre 5 y 7 años, siendo el periodo de cuarentena entre los meses de marzo y mayo el más activo (cubriendo un 46% del grueso de la operativa anual en este segmento). Y, en cuanto a las **partidas de pagarés**, operamos por un volumen de **112 millones de euros**, con un total de 24 originadores, siendo los plazos predominantes entre 1 y 3 meses.

### ■ DERIVADOS

El año 2020 ha sido un periodo de fuerte volatilidad en los mercados y especialmente en la **curva de derivados** de tipos de interés.

Las buenas expectativas que empezaron a construirse en el último trimestre del año 2019, donde el IRS a 10 años vs 6M pasó de cotizar en septiembre de 2019 en niveles de -0,27pb a niveles de +0,20pb a principios del 2020, auguraban un cambio de ciclo y un inicio paulatino en la recuperación económica de la zona euro. Con el “shock” provocado por la pandemia, todo cambió: la incertidumbre y el desconocimiento se trasladaron rápidamente a los mercados, siendo la volatilidad la protagonista a partir de ese momento.

El IRS vs 6M a 2 años arrancó el año 2020 cotizando en -0,29pb, terminando 2020 en niveles de -0,52pb. La referencia a 5 años pasó de -0,11pb a cerrar el año en -0,46pb; y su par a 10 años pasó de cotizar en territorio positivo de 0,20pb, a cerrar 2020 nuevamente en niveles negativos y cotizar en los -0,26pb.



Fuente: Bloomberg

Las **expectativas de inflación** se vieron afectadas por la caída de la actividad económica derivada de los confinamientos y limitaciones a la movilidad social, pasando la inflación a 5 años a cotizar en niveles a inicio de año en 1,32% a cerrar el año en 1,25%, gracias a los programas impulsados por el propio Banco Central Europeo, tras tocar en el mes de marzo el nivel de 0,70%, mínimo histórico desde que nació el euro.

Con la caída de la curva de tipos y la leve recuperación de la actividad económica a lo largo del año, el mercado hipotecario de préstamos a tipo fijo volvió a la dinámica vista en años anteriores, con un incremento relativo en los volúmenes comercializados. Ante el mayor peso relativo que adquieren en balance estos productos a tipo fijo, desde el Departamento de Derivados hemos ofrecido como **novedad** de este año, la posibilidad de **realizar macro coberturas sobre carteras totales**, con el fin de mitigar el riesgo de tipos de interés en balance de las entidades que conforman el Grupo y poder competir con el sector en estos productos cada vez más demandados.

Respecto a **coberturas de balance**, tanto las propias del área como las realizadas con otros departamentos del Banco, con clientes o para el balance de las Cajas Rurales, materializamos a lo largo del 2020 en torno a **225 operaciones** de esta naturaleza, siendo en el primer trimestre del año cuando más se realizaron con un total de 86 operaciones. El volumen derivado de esas 225 operaciones asciende a cerca de **3.000 millones de euros**, siendo principalmente de la operativa de coberturas sobre bonos de inflación del Tesoro.

| Año 2020     | Volumen (Mill.€) | Operaciones |
|--------------|------------------|-------------|
| 1T           | 1.677            | 86          |
| 2T           | 680              | 42          |
| 3T           | 380              | 43          |
| 4T           | 240              | 54          |
| <b>TOTAL</b> | <b>2.977</b>     | <b>225</b>  |



### ■ GESTIÓN ESPECIALIZADA DE INVERSIONES

El contexto de exceso de liquidez en las Cajas Rurales, unido al entorno de bajos tipos de interés, hacía recomendable el diseño y puesta en marcha de un servicio de gestión para tratar de maximizar la rentabilidad (o minimizar el coste) de esa ingente liquidez.

“**Desde el Banco, y alineado al Plan Estratégico en curso, hemos puesto en marcha el nuevo servicio de Gestión Especializada de liquidez, dentro del Área de Tesorería y Mercado de Capitales**”

El año 2020 ha supuesto, sin duda, un importante reto para la puesta en marcha de este nuevo servicio, en el que están participando varias entidades delegando una cartera para que el Banco la gestionara, por un patrimonio agregado levemente inferior a los 1.000 millones de euros.

El departamento ofrece dos variantes en la prestación del servicio: una primera, de **delegación integral** de las posiciones de Tesorería, y otra de **delegación parcial**, donde fijamos el importe máximo de la cartera a gestionar. En ambos supuestos el Banco **estudia la situación y límites** de la entidad pormenorizadamente, mediante la documentación preparada para tal fin y la tolerancia a asumir riesgos por parte de la Caja Rural. Después establecemos una **política de inversión estructural** (o “asset allocation” estructural) que servirá de guía para la confección de la cartera. En el caso de la delegación “integral” de posiciones de tesorería, el

seguimiento posterior de la situación de la entidad es de mayor calado, por cuanto que la gestión puede afectar a relevantes parámetros de rentabilidad y/o solvencia de las entidades. Es un servicio totalmente “a medida” de las necesidades y preferencias de las Cajas Rurales.

El servicio de Gestión incorpora un **informe de seguimiento** de carácter mensual, con detalle exhaustivo de toda la operativa llevada a cabo, así como el volumen patrimonial gestionado y las rentabilidades

obtenidas, tanto por cada activo de forma individual como para la cartera a nivel agregado. La operativa de gestión queda enmarcada dentro del **Sistema Global de Tesorería** que la mayoría de Cajas Rurales utilizan a nivel administrativo y contable para el seguimiento de sus inversiones financieras.





## Banca Corporativa

El 2020 ha sido un año extraordinario por el fuerte impacto de la crisis sanitaria en España con un efecto muy heterogéneo en las distintas áreas geográficas. Si bien en el último semestre del año se vio un repunte en la actividad económica, hemos manejado unos datos muy por debajo de los previos a la pandemia.

Por sectores de actividad, la brecha frente a los datos pre-COVID se ha visto amortiguado por las ramas de industria y energía, si bien continúa siendo muy fuerte en el sector servicios, fundamentalmente en las ramas de comercio, transporte y hostelería.

Ante esta situación, la aprobación de las líneas de avales del Estado, canalizadas a través del ICO, han servido para paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria y han facilitado el acceso al crédito de empresas y autónomos.

“**Una gran parte de nuestra actividad en Banca de Empresas ha ido dirigida a dar respuesta a las demandas de nuestros clientes con operaciones canalizadas con y sin aval del ICO**”

En cuanto al mercado de sindicados hemos mantenido la actividad durante el ejercicio habiéndose acelerado alguna refinanciación como consecuencia de los efectos de la pandemia. En cuanto a las nuevas operaciones hemos incorporado ratios de cumplimiento de sostenibilidad (ASG).

La **búsqueda de nueva inversión** se ha visto reflejada en los compromisos asumidos a principio de año, pre-COVID, tanto por las Cajas Rurales como por el Banco y canalizados a través de los vehículos de renta fija y préstamos.

Entre los tres vehículos hemos presentado **operaciones** por un importe total de 542,5 millones de euros, aprobándose 482,2 millones de euros. La **rentabilidad** de las inversiones para los vehículos de préstamos, renta fija y financiación de proyectos en el ejercicio 2020 ha sido del 1,53%, del 1,85% y del 2,06% y los vencimientos medios de 3,46 años, 3,03 años y 15,95 años, respectivamente.

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

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 10 operaciones durante el 2020 por un importe total de 1.147 millones de euros.

Durante 2020 hemos constituido una nueva titulación, **Rural Hipotecario XIX**, por un importe de 404 millones de euros.

En el capítulo de actividades, a pesar de la situación, hemos seguido manteniendo las **conferencias trimestrales** tanto de empresas como de los vehículos de inversión con las Cajas Rurales.





# Internacional

El año 2020 ha venido marcado por la crisis sanitaria originada por la COVID-19, que ha complicado y, durante muchos meses, paralizado el normal desarrollo de la vida social y económica de España y de la mayoría de países del resto del mundo.

La disminución de la actividad doméstica debido a la caída de la demanda interna y a las restricciones de la movilidad, vino también acompañada por una reducción drástica del **intercambio internacional de mercancías** por el cierre de fronteras. Todo ello ha generado unos niveles de incertidumbre sin precedentes en la historia reciente, y un desastre sanitario y económico que, en cuestión de pocos meses, ha borrado años de crecimiento económico.

También importante, y en el horizonte desde 2016, ha sido la agitada retirada del **Reino Unido** de la Unión Europea. Aunque se llegó a alcanzar un acuerdo básico

para evitar una salida abrupta, no son pocos los aspectos que, al quedar sin un pacto expreso entre las partes, han terminado convirtiéndose en una traba para el comercio entre ambas.

La situación en **España** no ha sido mejor. Nuestro país ha sufrido los azotes del coronavirus y una crisis sanitaria sin parangón. El confinamiento forzado derivó en la paralización de sectores clave para nuestra economía, como el turismo, la hostelería y el comercio, provocando la caída de los indicadores económicos que, ya desde el inicio del año, alertaban de una previsible recesión durante 2020.

El incierto panorama económico se convirtió en la certeza de una crisis profunda que arrastró a miles de autónomos y empresas hacia una situación extraordinariamente delicada. El gobierno aportó la garantía del Estado a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la Compañía Española

de Seguros de Crédito a la Exportación (CESCE) para posibilitar la llegada de financiación desde las entidades financieras a través de las **líneas de avales ICO-COVID-19 y las líneas CESCE-COVID-19**, ambas destinadas a cubrir el riesgo de impago de las empresas con dificultades derivadas de la pandemia. Dichas líneas facilitaron la concesión de unas 834 mil operaciones de préstamo y crédito a pymes principalmente, por unos 102 mil millones de euros, según datos del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Estas líneas han supuesto un alivio muy importante para los actores económicos, que esperan con ansiedad la reconstrucción de la actividad destruida.





En particular, las empresas internacionalizadas o en proceso de internacionalización han afrontado el entorno más complicado que se ha visto en muchos años, dadas las restricciones al tráfico internacional y la caída de la demanda interna de la mayoría de países de nuestro entorno. Según la información aportada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, las **exportaciones** españolas de mercancías se quedaron en los 261.175,5 millones de euros, un 10% menos que en el mismo periodo del año anterior, una evolución alineada con la de Alemania (-9,3%), Francia (-16,3%), Italia (-9,7%), Reino Unido (-14,6%) o la global de la zona euro (-9,1%). Por su parte, las **importaciones** no pasaron de los 274.597,5 millones de euros, lo que supone un descenso del 14,7%. Como resultado de lo anterior, el déficit comercial se redujo hasta los 13.422,1 millones de euros, un 58% inferior al registrado en 2019.

La economía española abandonó la recesión técnica en el tercer trimestre del año, tras registrar una **tasa de crecimiento del PIB** del 17,1% en el tercer trimestre y repetir las cifras del año anterior en el cuarto. Las expectativas para 2021 son positivas, con una reducida pero consistente recuperación, en gran parte derivada del avance de la vacunación, los estímulos económicos y la reducción de las restricciones a la movilidad, sin embargo, se estima que esa tendencia no se hará patente hasta después del verano.

En este entorno de previsiones, resulta esperanzador que el número de exportadores regulares, aquellos que han exportado en el año de referencia y en los tres inmediatamente precedentes, haya alcanzado los 55.133, un 4,1% más que en 2020. Con todos los acontecimientos producidos, estas empresas ponen de manifiesto la importancia de la internacionalización para resistir, e incluso prosperar, en entornos complicados. Son las grandes oportunidades que confiere el formar parte de un mercado global las que han llevado a nuestras empresas a generar nuevas vías de negocio y ahí, el Banco y sus Cajas Rurales han afianzado su posicionamiento, ayudando y poniendo a disposición de sus clientes la experiencia y los recursos para apoyarles en sus procesos de expansión. Ello se ha materializado en la gestión de **transacciones de comercio e inversión internacional** por unos **11.335 millones de euros** y en la aportación de más de 1.480 millones para su financiación.

“**Somos un aliado para dar el salto al exterior**”

Adicionalmente a lo anterior y para apoyar el apetito inversor de sus Cajas Rurales, el Banco viene gestionando su **Fondo de Participación en Operaciones Internacionales y de Comercio Exterior (FICEX)** mediante el cual toma, tanto en mercado primario como secundario, riesgo sobre entidades financieras por operaciones de comercio internacional. Durante 2020, ha gestionado una cartera de **180 millones de euros** formada en un 82% por operaciones asociadas a entidades clasificadas con ratings por encima del grado de inversión, una gestión acorde a su perfil prudente y conservador.

El año 2020 ha demostrado que la adaptación a situaciones imprevistas y la capacidad de encajar en los cambios de los mercados es la clave para seguir estando a la altura de los desafíos que, sin duda, traerá 2021. Este es el marco de actuación que enfrentan el Banco y el Grupo Caja Rural, en su propósito de ser la entidad referente para sus clientes en el mundo de la internacionalización.





# Fondos de Inversión: Gescooperativo

Desde Gescooperativo, la Gestora de fondos de inversión del Grupo Caja Rural, hemos finalizado el año 2020 con **5.037 millones de euros en activos gestionados** (sociedades y fondos) distribuidos entre un total de 52 fondos que suman 4.924 millones de euros y 10 sociedades de inversión de capital variable (sicavs) cuyo patrimonio a 31 de diciembre asciende a 113 millones de euros.

El año ha estado marcado por la evolución de la pandemia. Tras el desplome de los mercados en marzo, nuestros fondos de inversión consiguieron recuperar prácticamente la totalidad de su patrimonio. Nuestros partícipes han mantenido su confianza en este producto de inversión, como demuestran las aportaciones netas positivas en el conjunto del año por importe de 50 millones de euros.

El volumen de activos en fondos de inversión mobiliaria dentro del mercado nacional a finales de diciembre, se situaba en **276.497 millones de euros**, con un comportamiento similar al de nuestra Gestora; lo que nos ha permitido mantener nuestra cuota de mercado en el 1,78%.

De este modo, en Gescooperativo nos hemos posicionado en el **undécimo puesto** del del **ranking de patrimonio por Gestoras nacionales** que publica INVERCO (Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva).

En cuanto a la evolución del patrimonio en fondos abiertos, la familia de fondos que más patrimonio ha captado en el año ha sido la gama de **Fondos Sostenibles** con un total de **589 millones de euros**, seguida de la gama de Fondos Perfilados con un total de 202 millones de euros, y los fondos de Renta Fija Mixta Internacional con 174 millones.

## ■ Nuestra gran apuesta: los Fondos Sostenibles

Este año, hemos continuado con nuestra apuesta por la Inversión Socialmente Responsable ampliando la gama de fondos sostenibles. Esta gama de fondos se caracteriza por seguir los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno).

Hemos creado un **nuevo fondo Rural Sostenible Moderado, FI** que cubre el perfil de inversor moderado e incluye como novedad ser un fondo solidario en el que la gestora donará una parte de la comisión de gestión a ONGs cuyo fin sea alguno de los siguientes: promover actuaciones de lucha contra situaciones de pobreza, integrar personas en riesgo de exclusión social, mejorar la calidad de vida, protección medioambiental, cooperación asistencial, o cualquier otro proyecto considerado de interés social.

“**Estamos entre las tres principales gestoras nacionales en fondos de Inversión Socialmente Responsables (INVERCO)**”

### ► Gama de Fondos Sostenibles

| Nombre anterior                 | Denominación actual  |
|---------------------------------|--|
| RURAL RENDIMIENTO, FI           | RURAL RENDIMIENTO SOSTENIBLE, FI                                 |
| RURAL GESTIÓN SOSTENIBLE I, FI  | RURAL SOSTENIBLE CONSERVADOR FI<br>RURAL SOSTENIBLE MODERADO, FI |
| RURAL GESTIÓN SOSTENIBLE II, FI | RURAL SOSTENIBLE DECIDIDO FI                                     |

En el último mes del año, y dando un paso más en materia de sostenibilidad, iniciamos los trámites en la CNMV para ampliar esta gama de fondos transformando a Rural Rendimiento, FI en fondo sostenible. El fondo ha incluido en su política de inversión criterios de Inversión Socialmente Responsable mantenido su vocación inversora, que sigue siendo Renta Fija Euro, y cambiando su denominación a **Rural Rendimiento Sostenible FI**. Hemos aprovechado la ocasión para unificar la denominación de los fondos sostenibles que quedará configurada como se detalla a continuación.





Con más de **843 millones de euros**, en 2020 hemos triplicado el **patrimonio de Fondos Sostenibles**, respecto a los 254,5 millones de euros alcanzados a finales de 2019. Este fuerte crecimiento nos ha situado entre las tres principales gestoras nacionales por cuota de mercado en fondos de Inversión Socialmente Responsables, según los datos de INVERCO.

Además en 2020, el mix de producto ha evolucionado a fondos con mayor valor añadido para el cliente, como lo demuestra el **crecimiento en más de un 14% en fondos abiertos**.

#### ■ Rural Multiestrategias Alternativas, FI

En la Gestora hemos fusionado nuestro fondo de retorno absoluto con Rural Plan Inversión FI, un fondo de renta variable mixta internacional con una exposición hasta el 40% en renta variable de cualquier capitalización/sector que ofrezca alta rentabilidad por dividendos; dado que Rural Multiestrategias Alternativas, FI tenía un patrimonio inferior al mínimo legal.

#### ■ Nuevas Clases Cartera

Con el objetivo de ampliar la gama de fondos de Gescooperativo que pueden ser comercializables a través del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras, en 2020 hemos continuado con la creación de Clases Cartera, incorporando 4 nuevas. A cierre de año, un total de 18 fondos de nuestra Gestora disponía de la Clase Cartera.

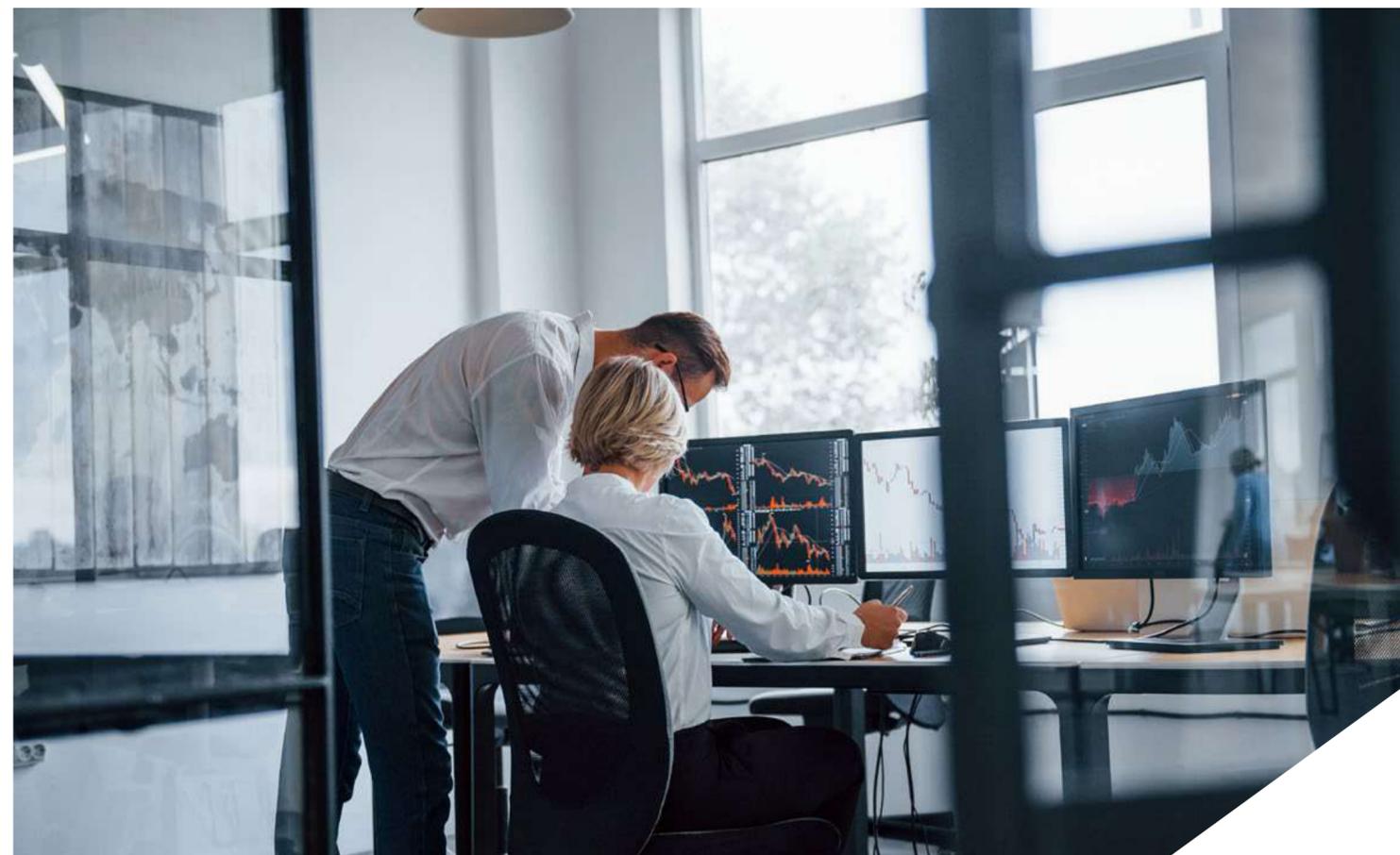
#### ■ Servicio de Atención a oficinas

También este año hemos puesto en marcha un nuevo Servicio de Atención a Oficinas, disponible para todas las Cajas Rurales, con el fin de apoyarlas en la comercialización de fondos, y resolver las dudas o consultas, que puedan surgir en las oficinas sobre los fondos de Gescooperativo en sus fases de pre-contratación, contratación y post-contratación.

#### ■ Lideramos el ranking de captaciones

La evolución del patrimonio de nuestra Gestora en los últimos años nos ha permitido aparecer en los primeros puestos del ranking de captaciones.

- Somos la **4ª Gestora** de un total de siete gestoras que han conseguido **entradas netas todos los años**, desde 2013, de forma ininterrumpida.
- Ocupamos la **9ª posición en el Ranking de Gestoras españolas** con más de 1.000 millones de suscripciones netas acumuladas en los últimos ocho años.



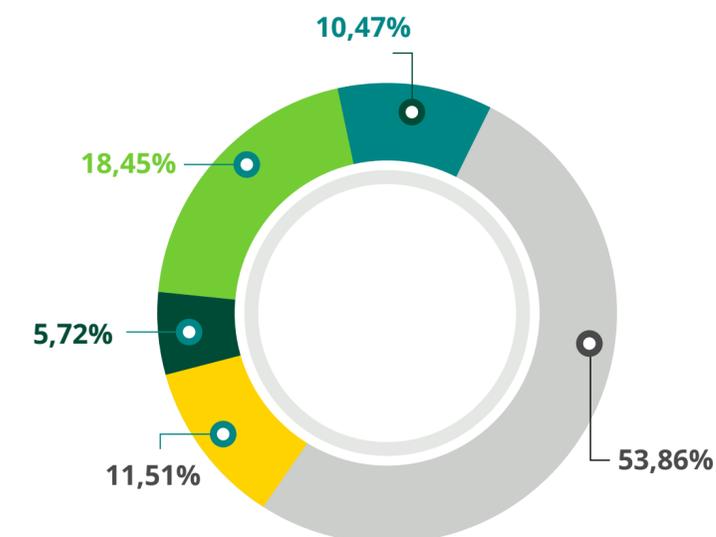


A continuación presentamos los cuadros comparativos de la evolución en 2020 del número de partícipes y patrimonio de Gescooperativo:

► **Evolución de Patrimonio de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo**

| Tipo de Fondo                       | Patrimonio (M€)<br>31 Diciembre<br>2020 | Patrimonio (M€)<br>31 Diciembre<br>2019 | Variación<br>anual<br>Gestora |
|-------------------------------------|---|---|-------------------------------|
| RENDA FIJA EURO CORTO LAZO          | 63.126                                  | 43.239                                  | 46,00%                        |
| RENDA FIJA EURO                     | 403.971                                 | 461.724                                 | -12,51%                       |
| RENDA FIJA INTERNACIONAL            | 48.335                                  | 71.129                                  | -32,05%                       |
| RENDA FIJA MIXTA EURO               | 1.055.095                               | 1.443.127                               | -26,89%                       |
| RENDA FIJA MIXTA INTERNACIONAL      | 1.596.636                               | 833.282                                 | 91,61%                        |
| RENDA VARIABLE MIXTA EURO           | 35.088                                  | 51.522                                  | -31,90%                       |
| RENDA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL  | 531.460                                 | 317.576                                 | 67,35%                        |
| RENDA VARIABLE EURO                 | 90.040                                  | 177.529                                 | -49,28%                       |
| RENDA VARIABLE INTERNACIONAL        | 191.532                                 | 116.810                                 | 63,97%                        |
| GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO     | 514.075                                 | 972.295                                 | -47,13%                       |
| GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE | 394.202                                 | 442.197                                 | -10,85%                       |
| RETORNO ABSOLUTO                    | -                                       | 2.740                                   | -100,00%                      |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>             | <b>4.923.560</b>                        | <b>4.933.170</b>                        | <b>-0,19%</b>                 |

**Patrimonio por Clase de activo**  
(diciembre 2020)

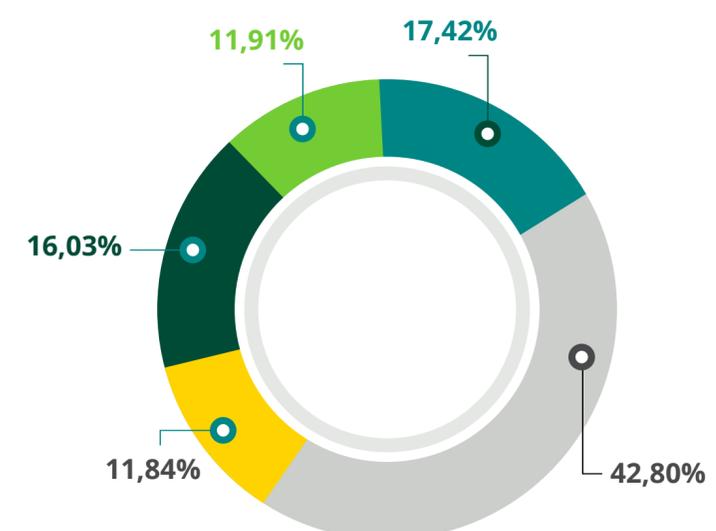


● RENTA FIJA MIXTA ● RENTA FIJA ● GARANTIZADO ● RENTA VARIABLE ● RENTA VARIABLE MIXTA

► **Evolución de Partícipes de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo**

| Tipo de Fondo                       | Partícipes a<br>31 Diciembre<br>2020 | Partícipes a<br>31 Diciembre<br>2019 | Variación<br>anual<br>Gestora |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| RENDA FIJA EURO CORTO PLAZO         | 6.347                                | 7.605                                | -16,54%                       |
| RENDA FIJA EURO                     | 24.293                               | 27.521                               | -11,73%                       |
| RENDA FIJA INTERNACIONAL            | 7.955                                | 9.849                                | -19,23%                       |
| RENDA FIJA MIXTA EURO               | 41.588                               | 51.834                               | -19,77%                       |
| RENDA FIJA MIXTA INTERNACIONAL      | 53.236                               | 27.826                               | 91,32%                        |
| RENDA VARIABLE MIXTA EURO           | 2.195                                | 2.700                                | -18,70%                       |
| RENDA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL  | 24.028                               | 13.676                               | 75,69%                        |
| RENDA VARIABLE EURO                 | 13.585                               | 20.821                               | -34,75%                       |
| RENDA VARIABLE INTERNACIONAL        | 21.921                               | 12.382                               | 77,04%                        |
| GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO     | 13.792                               | 26.634                               | -48,22%                       |
| GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE | 12.589                               | 14.031                               | -10,28%                       |
| RETORNO ABSOLUTO                    | -                                    | 174                                  | -100,00%                      |
| <b>TOTAL PARTICIPES</b>             | <b>221.529</b>                       | <b>215.053</b>                       | <b>3,01%</b>                  |

**Partícipes por Clase de activo**  
(diciembre 2020)





# Recursos Humanos

La misión del Banco establecida en nuestro Plan Estratégico 2019-2022 es seguir avanzando 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 contamos con un equipo técnicamente muy capacitado, motivado, comprometido y orientado a nuestros clientes y accionistas.

## ■ Adaptación al cambio e innovación

El año 2020 ha venido marcado por la COVID-19 y ha supuesto un cambio significativo en el modelo de gestión de Recursos Humanos, ya que prácticamente de la noche a la mañana **el 95% de los empleados pasó de realizar su trabajo de manera presencial a realizar sus tareas de manera remota**. Ello supuso un **reto tecnológico y de gestión de equipos** que gracias al compromiso de todos los empleados y a la gran capacidad de adaptación que ha demostrado históricamente nuestra organización, se pudo gestionar con gran éxito y ningún servicio de los que prestamos a nuestras Cajas Rurales y clientes se vio alterado, mermado o experimentó un descenso en la calidad.

Parte del éxito fue la **comunicación continua** que mantuvimos durante los meses de confinamiento total y la cercanía virtual que tuvimos con todos los empleados, que nos permitió mantener la motivación en los momentos más difíciles e inesperados como los que vivimos al comienzo de la pandemia.

Esta transformación nos ha permitido **impulsar las competencias digitales** de todos los empleados y prepararnos mejor para los nuevos modelos de gestión y los que están por venir, centrándonos en formación que pudiera capacitar mejor a toda la plantilla en este sentido.

“**Proteger la salud de nuestros empleados y garantizar la continuidad del negocio ha sido nuestra prioridad**”

## ■ Igualdad de oportunidades

A pesar de que la política del Banco siempre se ha basado en la igualdad de oportunidades, velando por favorecer siempre la promoción interna y el desarrollo de nuestros profesionales, este año lo hemos hecho aún más patente con el establecimiento de un **plan de igualdad** negociado con la Representación Legal de los Trabajadores, así como la implantación de un **modelo de valoración que puestos** que permite delimitar aquellos puestos que aportan un igual valor a la organización, tal como establece la normativa en materia de igualdad. Este modelo de valoración de puestos nos ha ayudado a optimizar, entre otros, nuestro modelo de retribución.

## ■ Comprometidos con la seguridad y salud de todos

Algunos de los aspectos mejor valorados por nuestros empleados durante 2020 han sido la rapidez, agilidad y flexibilidad demostrada ante el trabajo en remoto, la cercanía, la comunicación, las acciones solidarias y de motivación puestas en marcha durante el período de confinamiento total, la gestión en la desescalada y vuelta a la oficina de manera gradual y la combinación del trabajo en remoto con el trabajo presencial, así como todas las medidas de prevención implantadas para evitar el contagio por COVID-19.

Como reconocimiento a toda esta labor desarrollada, la Comunidad de Madrid nos otorgó en julio el certificado **Garantía Madrid**, dentro del Plan para la Reactivación de la economía.



## ■ Los valores que nos mueven

El desempeño durante 2020 ha puesto muy de manifiesto nuestros principales valores basados en el respeto, la integridad, el compromiso, el trabajo en equipo y por supuesto la orientación al cliente.

## Cifras e indicadores de Banco Cooperativo y sus sociedades filiales

| GRUPO CONSOLIDADO           | 2020       | 2019       |
|-----------------------------|------------|------------|
| Antigüedad media (años)     | 13,2       | 12,7       |
| Edad media                  | 44,3       | 43,2       |
| <b>Formación</b>            |            |            |
| % Titulados universitarios  | 83         | 83         |
| Nº horas de formación       | 7189       | 8805       |
| Horas de formación/empleado | 30         | 34         |
| <b>Diversidad (%)</b>       |            |            |
| Mujeres                     | 51         | 53         |
| Hombres                     | 49         | 47         |
| <b>Gestión RRHH (%)</b>     |            |            |
| Promoción Interna           | 18         | 11         |
| Contratación Indefinida     | 100        | 99         |
| GRUPO CONSOLIDADO           | 2020       | 2019       |
| Banco Cooperativo Español   | 234        | 233        |
| Gescooperativo              | 19         | 19         |
| Rural Renting               | 1          | 1          |
| BCE Formación               | 4          | 5          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>258</b> | <b>258</b> |



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 en materia de Recursos Humanos**, a través de la implementación de proyectos y herramientas de gestión y potenciando de manera especial la formación, como herramienta de capacitación del personal y un medio para intercambiar experiencias y mejores prácticas entre todos.

#### ■ Soporte de Formación a las Cajas Rurales

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, gran parte de nuestro foco ha estado orientado nuevamente a las certificaciones en LCCI y MiFID II.

Durante 2020, hemos lanzado diversas convocatorias tanto de los **Programas de Certificación de LCCI**, como del programa de **Certificación MiFID II** en asesoramiento en materia de inversión, en las que hemos contado con 1.760 y 801 alumnos respectivamente.

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 2020, hemos trabajado para ofrecer sendos **programas de Recertificación** anual tanto en MiFID II como en LCCI, en el que hemos gestionado 4.405 y 4.840 inscripciones respectivamente.

También enmarcado en el paraguas normativo, un año más se ha realizado un esfuerzo importante en la **formación para Consejeros** de las Cajas Rurales. En este sentido, durante 2020 hemos continuado contando con la participación de este colectivo en diversas acciones formativas, alcanzando un total de 257 inscripciones.

Por otra parte, hemos facilitado a las Cajas Rurales un **catálogo de formación online** cuyas acciones estén dirigidas a cubrir las necesidades formativas de los empleados respecto a un amplio abanico de materias; como pueden ser el desarrollo de negocio, normativa, operativa, de riesgos o la mejora de habilidades personales y comerciales, idiomas y ofimática.

Durante 2020, la crisis sanitaria y las medidas de confinamiento han puesto en valor esta oferta formativa diversa y de calidad, y se ha incrementado significativamente la participación en **formaciones online**, alcanzando la cifra de 17.769 inscripciones en este año.

Finalmente, otro de los grandes retos de 2020 ha sido la **virtualización de formaciones** que tradicionalmente se llevaban a cabo en sesiones presenciales. En este sentido hemos virtualizado formaciones de diversas temáticas, alcanzando un total de 1.354 participantes.

#### ■ Soporte de administración de proyectos y sistemas de RRHH

Nuestro objetivo es doble, por una parte, dotar a las Cajas de sistemas de gestión que permitan dar el mejor servicio al conjunto de los casi 9.000 empleados del Grupo Caja Rural, así como a los Responsables de Recursos Humanos de todas las entidades; y por otra parte, servir a los equipos de RRHH de apoyo en todas las materias normativas y los procesos de gestión de personas.

En un año marcado por la COVID-19 y la publicación de los Reales Decretos - Ley 901/2020 sobre **planes de igualdad** y 902/2020 de **igualdad retributiva entre mujeres y hombres**, los equipos de gestión de personas han tenido que poner foco en estos acontecimientos, con el objetivo de planificar las plantillas y adelantar las acciones necesarias para el cumplimiento de la normativa.

En este sentido, desde nuestro departamento, nos hemos esforzado por preparar los **sistemas para facilitar la gestión** a los responsables de Recursos Humanos, además de liderar diversos seminarios que han ayudado a las Cajas Rurales en la creación o revisión de sus planes de igualdad, valoración de puestos de trabajo, registro retributivo y auditoría salarial.

Por otra parte, durante 2020 hemos continuado trabajando en el proyecto de **transformación de los procesos y sistemas de RRHH** que iniciamos en 2018, con el objetivo de evolucionar los mismos para dotar a las Cajas Rurales de procesos ágiles y óptimos y que cubran las necesidades de todas las entidades para tener una gestión cercana y eficaz, y cuya hoja de ruta se trazó en 2019.





# Organización

A lo largo del ejercicio 2020 desde Organización hemos 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.

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

## ■ Proyecto del Eurosistema

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, el Banco está liderando el desarrollo e implementaciones necesarias para todas las Cajas Rurales y con impacto transversal en múltiples áreas, al consolidar tanto las infraestructuras actuales Target2 (T2), Target2 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 de 2022**, al haberse otorgado una prórroga en la planificación fruto de la pandemia.

Para las Cajas Rurales supone un reto importante la integración dentro de esta nueva infraestructura de todas las entidades intermediadas por el Banco, quien además de asegurar alcanzar el objetivo de una exitosa migración, asumirá la **cogestión de las cuentas** de aquellas entidades intermediadas que sean contrapartidas de la Política Monetaria.

## ■ PSD2

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 2020 hemos completado los desarrollos requeridos por esta normativa en cuanto a la eliminación de obstáculos en la experiencia de clientes en las nuevas funcionalidades. Destacamos la coordinación del reporte exigido por Banco de España relativo a la **migración a sistemas de autenticación reforzada en compras en comercio electrónico** (SCA) para mantener la exención al mecanismo de contingencia, que lograron todas las Cajas Rurales en 2019.

## ■ Servicios Externalizados

Durante el año 2020 hemos adoptado las políticas y procedimientos elaborados para la gestión de los servicios externalizados, de acuerdo a las Directrices sobre Externalización de la EBA (EBA-GL-2019/02), que entraron en vigor el 30 de septiembre de 2019. Esta implementación se ha hecho efectiva para las **nuevas contrataciones de servicios** y, de acuerdo al calendario normativo, durante el año 2021 complementaremos la adaptación para los servicios externalizados anteriores en cuanto a la adecuación contractual y el registro de proveedores.

Hemos facilitado a las Cajas Rurales tanto los documentos del proyecto, la formación y el despliegue la metodología para facilitar su adaptación a la norma y la incorporación de sus propios proveedores de servicios externalizados.

## ■ Gestión de Riesgos Tecnológicos y Seguridad

En línea con los preceptos de gestión basados en riesgo, y en estrecha relación con el proyecto anterior, en 2020 hemos puesto en marcha el proyecto de Gestión de Riesgos Tecnológicos y Seguridad, para la adaptación a las directrices de la EBA del mismo nombre (EBA-GL-2019/04), que entraron en vigor en junio de 2020. Dentro del tratamiento global del riesgo tecnológico, la norma hace especial hincapié en la gestión de la ciberseguridad, acorde al escenario de imparable digitalización de las entidades y del sector en general. Durante el año hemos elaborado las **políticas y procedimientos** relacionados, que se desarrollarán completamente durante el año 2021, con la implantación de un marco de gestión de riesgos tecnológicos, asociados a los **activos técnicos** y su criticidad para el negocio, tanto para **activos administrados** de forma directa como para los externalizados con terceros. Implica también la revisión de otros procedimientos y políticas vinculados, como la Continuidad de Negocio, Riesgo Operacional, Gestión de Proyectos, etc.

## ■ Procesos más eficientes

Hemos continuado trabajando internamente en la eficiencia de nuestros procesos, implantando mejoras a través de **metodología RPA** (Robotic Process Automation) que ha permitido, por ejemplo, implantar una solución de Grupo para la comunicación de los expedientes de las líneas ICO-COVID-19. Otras medidas aplicadas son el desarrollo de nuevas aplicaciones y nuevas funcionalidades en aplicaciones ya existentes. Esta es una línea de actuación clave que además busca un cambio cultural en los equipos, de manera que apliquen criterios de eficiencia en su día a día.



■ **Plan de emergencia COVID**

Con la llegada del COVID-19, el Departamento de Sistemas estableció y ejecutó sin incidencias un plan de emergencia para mitigar sus efectos, y que implicó el establecimiento de procedimientos de **gestión de equipos humanos en remoto**, el refuerzo de las comunicaciones con ampliación de servidores, firewalls y ancho de banda, la extensión a toda la plantilla de conexiones seguras VPN que permitieran la continuidad del negocio dentro de un entorno seguro y la adquisición urgente de equipos portátiles y su configuración y entrega a todos los empleados para poder abordar el teletrabajo.

“**Por quinto año consecutivo, mantenemos el Índice de Calidad por encima del 8**”

**CALIDAD**

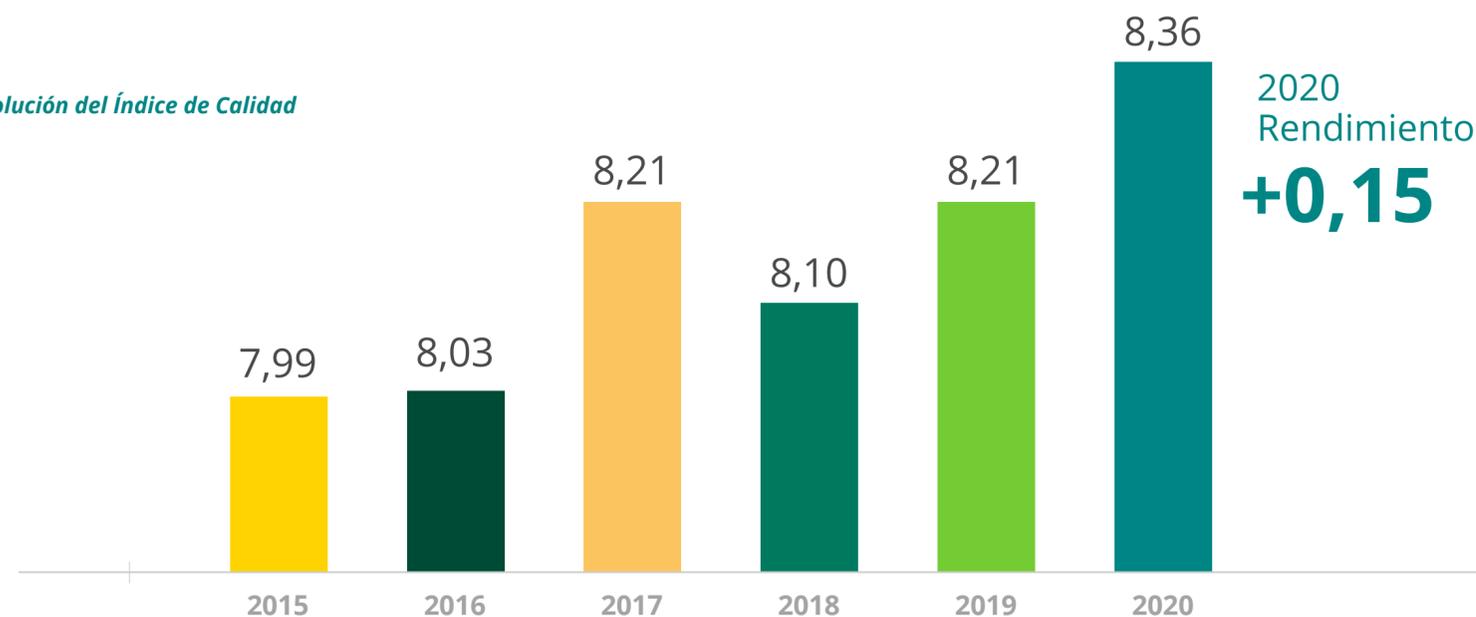
Anualmente, el Banco pone a disposición de las Cajas Rurales una encuesta que tiene por objetivo **medir su satisfacción** con los servicios que les proporcionamos, así como **identificar los aspectos de mejora** sobre los que definir actuaciones específicas para la mejora de dichos servicios.

En el ejercicio 2020 enviamos la **decimocuarta encuesta**, que mide los aspectos más importantes del servicio que proporcionan los distintos departamentos del Banco a las Cajas Rurales. Adicionalmente, incluimos un formulario, dirigido a los Directores Generales, para que pudieran dar una valoración global de su satisfacción con los servicios proporcionados por el Banco.

En esta edición de la encuesta participaron por primera vez las 29 Cajas que pertenecen a la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR), lo que supone un **100% de participación** sobre el total de Cajas Rurales. El resultado fue muy positivo, alcanzándose un Índice de Calidad de **8,36** sobre 10.

Una vez obtenidos los resultados, completamos el estudio con el análisis de las valoraciones y comentarios de los encuestados. 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**





# Operaciones

Los principales hitos en los departamentos que forman el Área de Operaciones durante el ejercicio 2020 han sido:

- **Líneas avales ICO:** conjuntamente con RSI y otras Áreas del Banco, hemos realizado un importante esfuerzo durante el año 2020 para poder tramitar más de 12.000 operaciones por un importe avalado de 850 millones de euros.
- **Rural Confirming:** a lo largo del 2020 hemos concluido la migración de todas las Cajas Rurales desde la aplicación en local de Rural Confirming a IRIS.
- **Administración de préstamos FinanZás:** en el año 2020 hemos tramitado 8.000 operaciones, por un importe de 23 millones de euros y se ha iniciado la tramitación de operaciones con firma digital. Al finalizar el año representaban cerca del 30% del total de las operaciones.

- **Iberpay:** ponemos en producción dos nuevos servicios de Iberpay, el servicio de Confirmación de Titularidad de Cuentas y el Servicio de Traslado de Cuentas con un intercambio de información en tiempo real mediante servicios web a través de Iris.
- **Prevención del Fraude:** hemos trabajado en los desarrollos del nuevo servicio de Prevención del Fraude (payguard).

“**Nuestro objetivo: generar valor añadido en la prestación de servicios a nuestras Cajas Rurales**”





# Asesoría Jurídica y Fiscal

La actividad que desarrollamos desde 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 Rurales.

Y por otro lado, el asesoramiento específico y directo a nuestras Cajas Rurales, 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.

## ■ Asesoría Fiscal

En el ámbito de **Asesoría Fiscal**, la estrecha colaboración con nuestras Cajas Rurales ha incluido para muchas las siguientes actividades:

- 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.
- Participación activa y directa en **actuaciones inspectoras de tributos**. Esto ha supuesto un gran valor añadido, al centralizar y coordinar las 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, la Asesoría Fiscal del Banco se ha convertido en un **vehículo de comunicación de inquietudes y sugerencias** dentro del Grupo Caja Rural, tendente a conseguir una mayor armonización de criterios comunes, aportando soluciones y planteamientos que faciliten a las Cajas Rurales su asesoramiento legal y tributario.

## ■ Asesoría Jurídica

En cuanto a la **Asesoría Jurídica**, especialmente intensa ha sido la labor de apoyo prestada por la misma en este año tan complicado que ha sido 2020, derivado de la pandemia del COVID-19, tanto a otras actividades especializadas del Grupo Caja Rural como a las propias Cajas Rurales.

Durante 2020, se han aprobado numerosas normas relacionadas con la gestión de la crisis económica derivada de la sanitaria. Destacamos especialmente:

- Las distintas **moratorias** tanto hipotecarias como personales, aprobadas por diversos Reales Decretos Leyes, para personas físicas, para el sector turístico y de transporte. Complementadas a su vez con acuerdos sectoriales (AEB, CECA y UNACC) de moratorias.
- **Operaciones crediticias con aval del ICO**. Estas últimas con un gran impacto de negocio en nuestros clientes empresas.
- **Ayudas derivadas del Plan de Recuperación para Europa y España**.

Todo ello ha implicado llevar a cabo con urgencia y con muy cortos plazos, la **implantación de las medidas** establecidas, habiéndose realizado trabajos de análisis de la normativa, identificación de impactos, elaboración de procedimientos de actuación, modelos contractuales, información pre y post contractual, desarrollos informáticos, etc.

Desde la Asesoría Jurídica del Banco hemos colaborado muy activamente con los distintos departamentos implicados en estas materias (Instituciones, Comercial, Organización), y especialmente con las Cajas Rurales, manteniendo un constante **trabajo en equipo** con las asesorías jurídicas de las mismas y participando activamente en foros con otras entidades del sector crediticio (como por ejemplo, la Asociación Hipotecaria Española).

También queremos destacar los trabajos realizados en el proyecto de implantación de la normativa relativa a la **externalización de servicios de las entidades de crédito**, en estrecha colaboración con el departamento de Organización.



El importante incremento de operativa del Área de Banca Corporativa, con incremento de número y volúmenes de operaciones, en muchos casos para ser canalizadas a través de los distintos **vehículos de inversión conjunta** del Banco con las Cajas Rurales que están constituidos (el Fondo Global de Inversiones, el Fondo de Inversión Alternativa y el Fondo de Inversión en Proyectos), también han dedicado una parte importante de la actividad de la Asesoría Jurídica.

En las Áreas de Mercado de Capitales y Tesorería, destacar la actividad en **operaciones de política monetaria** con el Banco de España: nuevas operativas con contrapartes, impactos BREXIT (sustitución del LIBOR, cambios de contrapartidas, etc.) y migración del Eonia al €STR.

Hemos continuado con la intensa colaboración de la Asesoría Jurídica del Banco en cuanto a las **reclamaciones y demandas** presentadas por clientes de las Cajas Rurales

y del propio Banco (especialmente en el segmento de clientes consumidores), 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 hemos coordinado las **líneas argumentales de defensa y actuación jurídica** de las Cajas Rurales ante estas reclamaciones, en permanente actualización en función de la evolución de los criterios emanados del supervisor (Banco de España a través de sus resoluciones) y jurisprudenciales, aprovechando así sinergias y manteniendo una línea de defensa común dentro del Grupo Caja Rural.

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), 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.

Destacamos el proyecto a nivel de Grupo Caja Rural, 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**, habiéndose conseguido en el propio año 2020 que tanto el Banco como varias Cajas Rurales estén certificadas por **AENOR** en la UNE 19601 de cumplimiento penal. La estimación es que en el primer trimestre de 2021 estén ya 23 Cajas Rurales certificadas.

Durante el año 2020, hemos seguido mantenido con las Cajas Rurales diversas reuniones de carácter técnico, por videoconferencia a causa de la pandemia, en las que hemos tratado importantes temas de cuestiones jurídicas que afectan muy directamente al **negocio minorista**.

También habría que destacar, en este 2020, la actividad desarrollada por esta Asesoría, tanto Fiscal como Jurídica de apoyo a las Cajas Rurales, 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.

Hemos prestado una labor muy importante de asistencia y apoyo a las Cajas Rurales en sus **Inspecciones Fiscales**, especialmente relevante por la problemática fiscal de las Sociedades de Garantías de Activo (SGAs). En 2020 hemos intervenido en 3 inspecciones generales a Cajas Rurales. Todo ello continuando con el asesoramiento recurrente en materia fiscal, estableciendo criterios fiscales comunes para el Grupo Caja Rural, contando con un gran conocimiento muy especializados en cooperativas de crédito.

Por último, cabe mencionar también la labor habitualmente desempeñada en las **relaciones institucionales** (CNMV, Banco de España, Registros, etc.) tanto en operaciones propias del Banco como de las Cajas Rurales; así como la llevanza de las obligaciones mercantiles, societarias y fiscales del casi un centenar de entidades del Grupo Caja Rural, entre sociedades filiales e Instituciones de Inversión Colectiva.





# Servicio de Cumplimiento Normativo

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

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

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

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

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

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

Los proyectos, actividades y tareas que hemos puesto en marcha desde el servicio de Cumplimiento Normativo durante 2020, han sido desarrollados en colaboración tanto de todos los Departamentos y Grupos de Trabajo implicados del Banco, como de las propias Cajas Rurales. Ambas aportaciones han significado un pilar imprescindible para la consecución de dicho Plan.

En 2020 hemos seguido desarrollando la Metodología de Cumplimiento 360°, estando, a cierre de año, desarrollada en un 90%. Cabe destacar el esfuerzo realizado este año en la implantación del **Motor de Cumplimiento 360°**, soporte fundamental de nuestra metodología.

En este sentido, hemos acometido numerosas acciones para adaptar esta herramienta a nuestras necesidades. Mención especial debe realizarse sobre la **Metodología de Gestión del Riesgo de Cumplimiento**, que hemos desarrollado y puesto en marcha (habiéndose incluido en nuestro Motor de Cumplimiento). Esta herramienta nos permite realizar la **monitorización de los resultados** de los controles asociados a los riesgos identificados en las secciones de cumplimiento incluidas en la Metodología de Cumplimiento 360° y en consecuencia, determinar el nivel de cumplimiento, gestionar el riesgo asociado a nuestra actividad, e identificar las acciones de mejora necesarias para cumplir con la normativa vigente.

El trabajo de soporte a las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas Rurales, muestra un aumento importante de la actividad realizada respecto a otros ejercicios (crecimiento de más del 20%). De esta manera seguimos avanzando en el concepto de **Grupo de Cumplimiento 360°** para el Grupo Caja Rural.

Dentro de los **proyectos, actividades y tareas** que hemos puesto en marcha en 2020, caben destacar los siguientes:

- Hemos generado **cambios regulatorios** que nos han obligado a adaptar nuestros procedimientos y sistemas a los nuevos requerimientos. Mención importante, por su impacto, tienen las normativas sobre el tratamiento de Derivados para que sean considerados medios de Pago (CNMV), la nueva normativa sobre publicidad de productos financieros (Banco de España y CNMV), y el impuesto sobre transacciones Financieras (ITF), entre otros.



- La **actividad de monitorización** cobra cada vez más protagonismo en nuestro día a día. Hemos trabajado en la estructura de controles implantada en el Banco.
- Hemos incrementado notablemente la actividad de **asesoramiento y soporte** prestada por la Unidad de Cumplimiento Normativo de BCE, tanto internamente como hacia las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas Rurales (UCN's).

### ■ Requerimientos

Durante este ejercicio hemos registrado un total de **12 requerimientos**, todos correspondientes a la CNMV. Esto supone un 50% menos de requerimientos que el año pasado.

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

### ■ Certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

Un aspecto a destacar del ejercicio 2020 ha sido la obtención de la certificación UNE 19601 del **Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal** para el Banco por parte de la entidad certificadora **AENOR**.

El pasado 22 de abril, el Consejo de Administración del Banco aprobó el establecimiento de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), basado en la Norma UNE 19601, el cual venía a sustituir al anterior Modelo de Prevención de Riesgos Penales, implantado en el Banco en el año 2015.

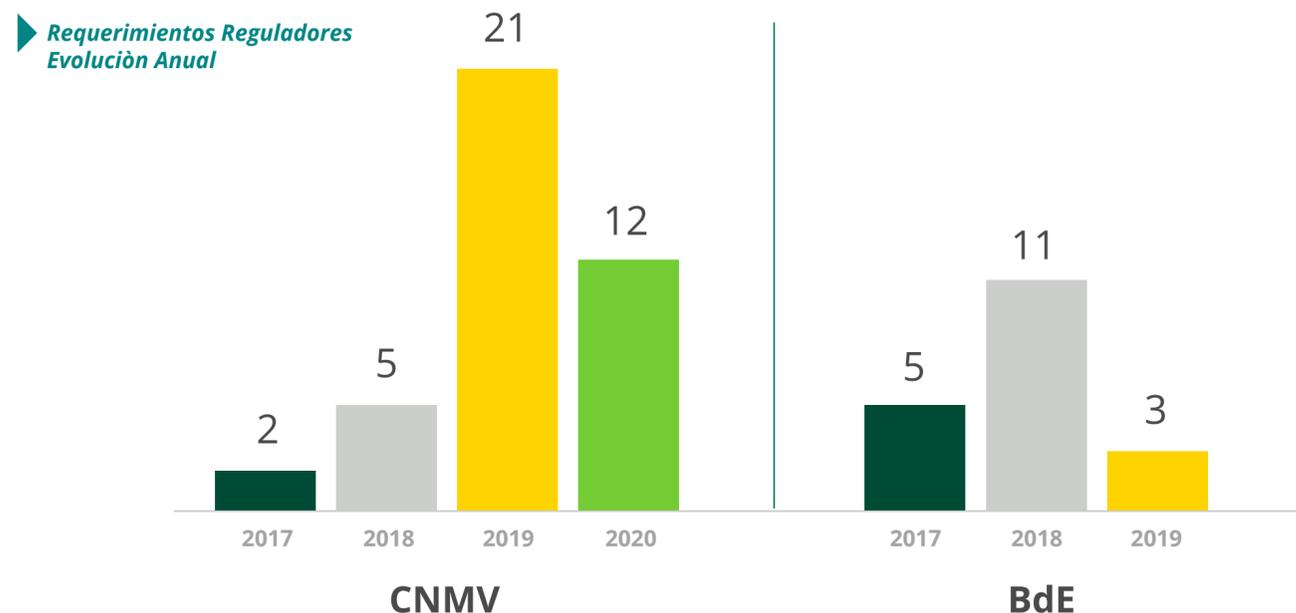
**“Impulsamos una cultura de transparencia, ética y cumplimiento que garantice la confianza de nuestros grupos de interés”**

Tras la realización de la auditoría de certificación por parte de AENOR durante los meses de junio y septiembre y la presentación de los resultados ante la Dirección General y el Comité de Ética y de Conducta del Banco, se obtiene dicha certificación.

Asimismo, el Banco ha sido durante el año 2020 **impulsor y asesor en el desarrollo e implantación del SGCP en las Cajas Rurales**, que suponga una gestión homogénea, común y sólida del riesgo penal en el perímetro de cada una de las entidades del Grupo Caja Rural.

En este sentido y tras la presentación del proyecto de implantación del Sistema por parte del Banco a las Cajas Rurales, 24 Cajas deciden adherirse al mismo. Una vez finalizada la implantación de los Sistemas en estas 24 Cajas Rurales, hemos cerrado el año 2020 con 8 Cajas Rurales certificadas.

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 Rurales al utilizar el mismo teleproceso, intranet corporativa, central bancaria y de valores y procedimientos operativo; como base para facilitar el análisis y evaluación de las normativas, en cuanto a riesgos y controles derivados de las mismas, aplicables a dichas entidades.





# Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales

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

1. Asegurar el cumplimiento, por parte de todos los **departamentos del Banco**, 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.

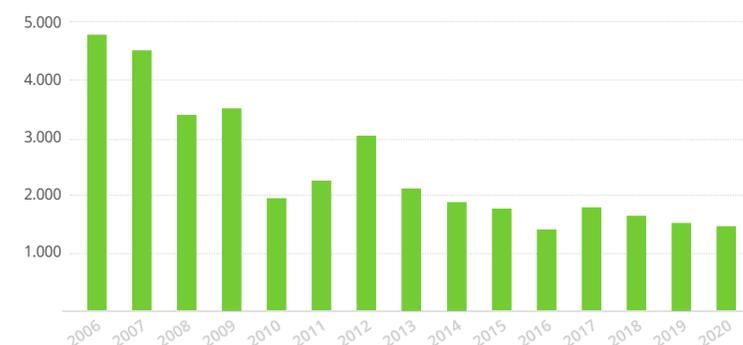
En concreto, durante el año 2020 destaca la realización de las acciones necesarias para facilitar la respuesta al requerimiento de información estructurada recibido del **SEPBLAC**.

Asimismo, hemos 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, entre otras.
- **Tratamiento de alertas de operaciones sospechosas**, relacionadas con el blanqueo de capitales, generadas por las aplicaciones informáticas disponibles para tal fin; manteniendo una estrecha colaboración con las Cajas Rurales.

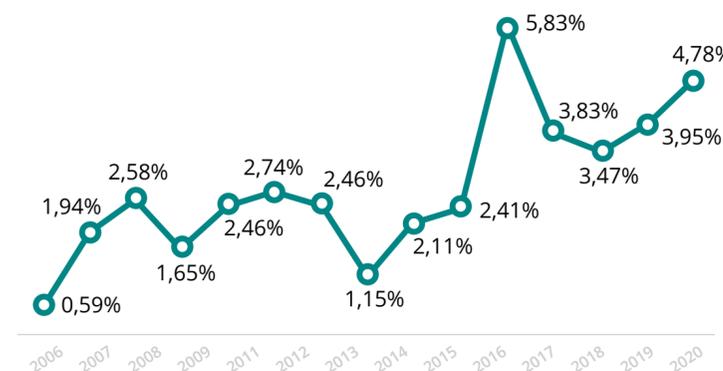
Durante el ejercicio 2020, hemos realizado el análisis de **1.631 operaciones** sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales. En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las mismas en el periodo temporal comprendido entre 2006 y 2020:

► **Evolución de operaciones sospechosas**



Mientras, la evolución del ratio existente entre **alertas analizadas y comunicaciones realizadas al SEPBLAC**, tal y como se muestra en el siguiente gráfico es:

► **Evolución ratio alertas analizadas**



- Por último, y relacionado con el **Fichero de Titularidades Financieras**, hemos continuado actuando como intermediario entre el SEPBLAC y 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 los 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:** ayudamos a mejorar la función de Auditoría Interna de las Cajas Rurales y les resolvemos las dudas que les puedan surgir.
- **Elaboración de procedimientos de trabajos de auditoría:** elaboramos 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:** realizamos formación presencial basada en las preferencias de las Cajas y en las novedades normativas que les afectan.
- **Jornadas de Auditoría Interna:** celebramos 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. Debido a la pandemia COVID-19, no ha sido posible realizar las jornadas previstas durante el ejercicio 2020.

Adicionalmente, hemos implantado una **herramienta** para gestionar la función de Auditoría Interna de una forma guiada, sencilla y homogénea. Las Cajas Rurales ha recibido formación online continua para familiarizarse con el uso de la herramienta; así como para resolver dudas e intercambiar impresiones.





## 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 Caja 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:

- **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.**, 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.
- **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 2020 incluyendo primas de seguro directo, primas

intermediadas y facturación neta en planes de pensiones y ESPVs asciende a **745,2 millones de euros**, un 17% por debajo al ejercicio anterior.

La facturación directa de **Vida** alcanzó los 257 millones de euros y el volumen de provisiones técnicas los 2.306 millones con un descenso del 41% y del 4%, respectivamente, con respecto al ejercicio anterior. La facturación de **Seguros Generales**, con 238,9 millones de euros fue un 2,6% inferior a la del año 2019 con crecimiento en la línea de negocio de **Diversos** (126,2 millones de euros) de un 3% y caída en la línea de Agroseguro coaseguro (112,7 millones de euros) de un 8%. 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 86,6 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 2% respecto al 2019. La intermediación en **Seguros Agrarios** disminuye un 8% respecto al 2019, con una facturación de 120,9 millones de euros.

Destacar que la facturación neta (aportaciones + traspasos de entrada – traspasos de salida) de **Planes de Pensiones y EPSV** ascendió a 154,6 millones de euros experimentando un incremento del 30% respecto al año anterior.

En términos consolidados el **Grupo Asegurador RGA** ha generado beneficios después de impuestos de 31,3 millones de euros, un 12% 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 Seguros Generales, con exceso de fondos propios de 235% en RGA Rural Vida, S.A. de SEGUROS Y REASEGUROS y de 406% en el de RGA Seguros Generales Rural, S.A. de seguros y reaseguros.

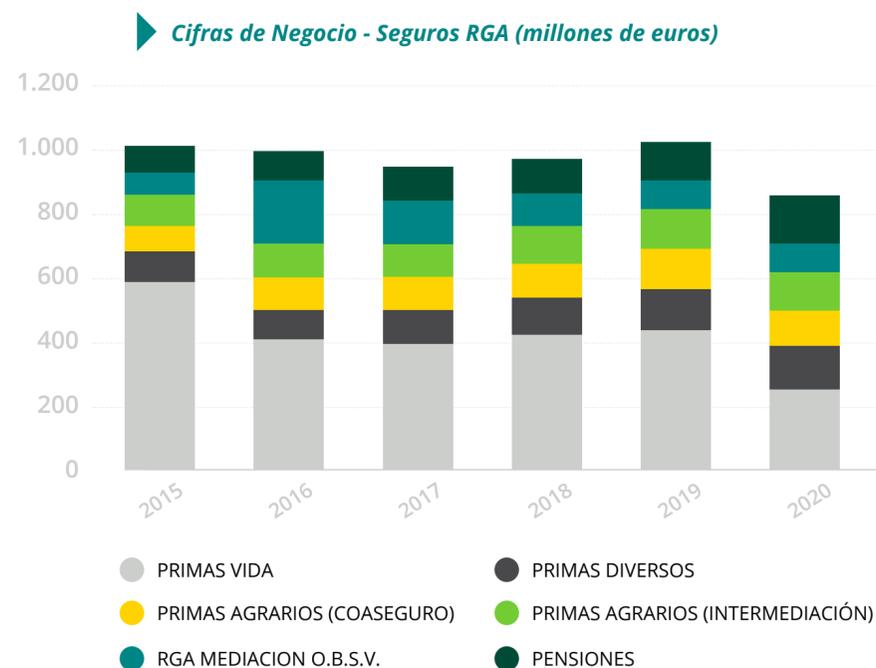
En el año 2020, el **sector asegurador** cierra con 58.889 millones de euros en primas, lo que supone una caída de -8,2% respecto al cierre del 2019. El ahorro gestionado por el ramo de Vida, materializado a través de sus provisiones técnicas, se sitúa en 194.110 millones de euros, con una caída de menos 0,3%, siendo el decremento en primas de un -20,7% con un volumen de 21.837 millones de euros. El ramo de No Vida, por su parte, ha tenido un incremento en facturación del 1,1% alcanzando los 37.052 millones de euros, cifra que supone el 62,9% de las primas totales del Seguro Directo.

Dentro del marco general del **Mercado Asegurador**, al cierre del ejercicio 2020, Seguros RGA ha alcanzado el puesto 25º en el Ranking de Primas del Sector por Grupos Aseguradores y el puesto 17º en el Ranking de Primas de Vida. En cuanto a Patrimonio de Planes de Pensiones por Grupos, Seguros RGA logra situarse en el puesto 11º en Total Sistemas y en el 10º en Sistema Individual al cierre del ejercicio 2019 con una cuota de mercado del 2,0% en el sistema individual.

#### ► Cifra de Negocio - Seguros RGA

| (millones de euros)               | 2020       | 2019       | Variación   |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|
| Primas Vida                       | 257        | 438        | -41%        |
| Primas Diversos                   | 126        | 123        | 3%          |
| Primas Agrarios (coaseguro)       | 113        | 123        | -8%         |
| <b>Negocio directo</b>            | <b>496</b> | <b>683</b> | <b>-27%</b> |
| Primas Agrarios (intermediación)  | 121        | 131        | -8%         |
| Pensiones                         | 155        | 119        | 30%         |
| RGA Mediación O.B.S.V.            | 87         | 85         | 2%          |
| <b>Total cifra de negocio (*)</b> | <b>745</b> | <b>896</b> | <b>-17%</b> |

\* No incluye Primas Agrarios (coaseguro)



## RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.C. (RSI)

El año 2020 ha sido un ejercicio marcado inevitablemente por la inesperada pandemia del COVID-19. Los primeros meses del confinamiento arrojaron datos preocupantes. Sin embargo, gracias a la recuperación posterior, RSI puede afirmar que ha sido un buen ejercicio económico que ha permitido cumplir con el objetivo previsto, alcanzando una cifra máxima histórica de ingresos de **100 millones de euros**.

En el plano económico, ajustaron la **tarifa IRIS y CRM** en un -20% con efecto retroactivo desde el 1 de enero, suponiendo una devolución a los socios de más de 9 millones de euros, que se suman a los más de 20 millones de euros de beneficios (antes de impuestos).

RSI ha visto reforzado su ejercicio por un incremento en los ingresos procedentes de clientes no socios, siendo la facturación a estos de más de un 28% sobre la cifra de facturación total. El mantenimiento de los ingresos y beneficios junto con el 'scrip dividend' realizado, les ha permitido disponer de una **mayor liquidez** para abordar proyectos estratégicos de inversión, así como para incrementar la cifra de recursos propios.

En lo tecnológico se puede afirmar que, tras los problemas que arrastraban de estabilidad del nuevo entorno del terminal financiero, han conseguido una mejora importante bajando considerablemente el número de incidencias una vez que se ha identificado y corregido la causa raíz. **La reducción del número de incidencias** y la mejora de los tiempos de resolución de las mismas siguen estando en niveles mejorables, y la consolidación de la reducción de incidentes deberá afianzarse en los próximos ejercicios.

El 2020 ha supuesto el primer año de desarrollo del **plan digital "Impúlsate"**. Durante el ejercicio han avanzado en la incorporación de nuevos productos como el chatbox, el muro digital, los xpay, cuadros de mando de negocio digital y, sobre todo, en los productos troncales de la oferta digital del Grupo Caja Rural: la web de particulares y app de ruralvía. Además, los desarrollos se han planteado con una arquitectura basada en micro componentes que mejora la estabilidad y aumenta la vida útil del producto. Todo ello junto con un rediseño de marca.

| Volumen de Actividad                 | Año 2018      | Año 2019      | Año 2020      |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Nº de Transacciones Ejecutadas       | 4.699.969.261 | 6.305.909.981 | 8.257.107.147 |
| Documentos Tramitados en Intercambio | 289.730       | 305.291       | 304.160       |
| Cajeros Automáticos Conectados       | 3.377         | 3.492         | 3.584         |
| T.P.V. Conectados                    | 101.361       | 111.262       | 117.745       |

En el plano del negocio, cabe destacar que durante el primer semestre RSI ha aportado eficacia y agilidad a sus clientes en los nuevos requerimientos normativos y de negocio en el escenario de pandemia. Las **moratorias y adelantos de prestaciones**, al igual que la incorporación de los **avales ICO COVID-19**, ha requerido reacción rápida por su parte dada la exigencia del calendario. RSI ha cumplido con eficacia gracias a un comportamiento ejemplar de la plantilla en modalidad de trabajo a distancia.

En la actividad comercial, durante el ejercicio 2020 conectaron Renault Bank, un ejemplo claro de que el mercado vuelve a reconocer su plataforma de APIs como un elemento clave para ofrecer servicios financieros en un entorno altamente regulado. También, dentro del plan de migración de carteras de préstamos de SAREB, han incorporado la correspondiente a **Altamira** (11.620 MM de activos). Y la conexión no prevista de **BNext** ha permitido posicionar su propuesta dentro del escenario de creación de "neobancos".

### ► Datos de Actividad

| Volumen de Proyectos Informáticos finalizados | Año 2018 | Año 2019 | Año 2020 |
|---|----------|----------|----------|
| Nº Peticiones Finalizadas                     | 724      | 807      | 769      |
| Promedio Imputación por Petición (Días)       | 85,50    | 80,56    | 83,43    |