



# Área Comercial

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

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

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

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

## **Consultoría Estratégica**

### **Desarrollo de Negocio:**

1. Particulares
2. Empresas
3. Instituciones
4. Medios de Pago
5. Financiación al Consumo

### **Negocio Inmobiliario**

### **Innovación y Estrategia de Negocio Digital**

### **Marketing y Metodología Comercial**

## **Consultoría Estratégica**

### **ESTRATEGIA**

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

### **PROYECTOS**

#### **Planes Estratégicos**

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

#### **Optimización de la productividad comercial**

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

El estudio ha tenido por objeto:

- Desarrollar una **metodología común** que permita analizar, de manera granular y homogénea, el desarrollo y la productividad de la red comercial.
- Definir una metodología de **cálculo de potencial de negocio y transaccionalidad a nivel oficina** para realizar una asignación más homogénea de objetivos.

- Desarrollar un **cálculo de rentabilidades y penetraciones objetivo** acorde a los clientes de la sucursal.
- Elaborar unas directrices que permitan implantar **estrategias de mejora** y planes individualizados en cada una de las entidades
- Desarrollar una **sistemática comercial** que potencie las ventas y permita aumentar las productividades de la red, garantizando la complementariedad de la atención física y remota.

#### **Consultoría a medida**

También, dentro de la actividad del Departamento, hemos realizado **proyectos a demanda** de las Cajas Rurales, entre los que destacan:

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

#### **Informes de seguimiento de la actividad comercial**

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

#### **Otros servicios de soporte**

- Proveemos a través del **Portal de Marketing**



**Estratégico** acceso a las entidades para consulta de los proyectos de análisis comercial y seguimiento de los indicadores claves de marketing.

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

## RESULTADOS CONSEGUIDOS 2021

Servicio prestado	Entidades participantes
Planes Estratégicos	11
Consultoría a medida	7
Optimización de la productividad comercial*	3
Informe de seguimiento mensual de la actividad comercial y soporte	30

\*Primer trimestre de actividad

## Desarrollo de Negocio

### 1. Particulares

#### ESTRATEGIA

El Departamento de Particulares tiene como objetivo el **desarrollo, lanzamiento y mantenimiento de productos y servicios de interés para los distintos segmentos de clientes** particulares de las Cajas Rurales, así como la mejora de la eficiencia del negocio a través del desarrollo de estrategias de control, realización de acciones comerciales y seguimiento de la actividad.

#### PROYECTOS

##### Precios por segmento

“Porque Somos Así” es el programa de Caja Rural que permite a los clientes particulares beneficiarse de la **eliminación de las comisiones más habituales de sus cuentas y tarjetas** al cumplir ciertos requisitos.

Este programa tiene como principal objetivo el **incremento de la vinculación de los clientes** de Caja Rural a la entidad a través del uso de los canales digitales, la domiciliación de sus recibos, ingresos recurrentes, la compra con sus tarjetas o la contratación de sus seguros.

Desarrollamos una serie de informes que permiten a las Cajas Rurales que participan en el programa realizar un completo seguimiento de la evolución del mismo; consiguiendo una mayor vinculación e ingresos para las mismas.

##### Proyecto Valores

Hemos diseñado y presentado la próxima estrategia comercial que se aplicará a lo largo del 2022.

Para conseguirlo estamos preparando los servicios de información a los que tienen acceso nuestros clientes a través de RuralVía sobre los diferentes mercados, incorporando herramientas de gran utilidad para **cualquiera que sea el perfil del cliente** que desee consultarlos; desde los iniciados hasta los más expertos.

Además, se realizarán propuestas de valor, tanto de precios como de promoción, diferenciando los niveles de operatividad de los clientes estableciendo sistemas de alertas para localizar oportunidades de negocio para las Cajas Rurales.

##### Hipotecas

Ante el incremento de la solicitud de financiación para la adquisición de una vivienda, el cambio de las tendencias sociales para obtener información y gestionar la solicitud





de dicha financiación, y el interés de nuestra entidad en que la transparencia en la comercialización de un producto de gran importancia para nuestros clientes sea una prioridad, hemos trabajado en tres líneas que nos permitan atender cualquier necesidad que tengan nuestros clientes.

- **Generación de preoferta.**
- **Adaptación de simuladores de préstamos hipotecarios en Ruralvía.**
- Diseño y propuesta de la implantación de un desarrollo que permita, a aquellos usuarios que lo deseen, iniciar de una forma completamente digital su **proceso de contratación de su préstamo hipotecario.**

#### **Comisiones**

Uno de los proyectos más relevantes puestos en marcha en el Grupo Caja Rural y en el que Banco Cooperativo ha participado, es la **optimización de la aplicación de las comisiones** que permitan cubrir los costes que las diferentes gestiones y operativas realizadas derivan.

#### **ACCIONES COMERCIALES**

##### **Servicio Domiciliación de Recibos**

Desarrollamos una acción comercial dirigida principalmente a **augmentar el número de recibos domiciliados**, y a que aquellos clientes que todavía acuden a sus oficinas a pagarlos se animen a domiciliarlos o a gestionarlos a través del servicio de pago de Ruralvía.

##### **Servicio de envío de dinero: Transferencias**

Otra de las acciones comerciales puestas en marcha en 2021 fue la campaña de potenciación de envío de dinero a través de la realización de transferencias en todos los canales digitales.

##### **Programa Joven In**

El Programa Joven In es el programa de Caja Rural que ofrece a los clientes más jóvenes, desde los 14 a los

30 años, una amplia gama de productos dirigidos a atender concretamente sus necesidades financieras con condiciones especiales: cuentas, tarjetas, préstamos para lo que necesiten: sus estudios, productos tecnológicos, viajes...

En el año 2021 hemos puesto especial atención, a través de una acción comercial específica, en dar a conocer los servicios que Caja Rural les ofrece a través de un elemento que forma parte indispensable de sus vidas, el móvil, ya que a través de él pueden **pagar con las tarjetas Joven In** utilizando cualquiera de las aplicaciones disponibles: Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay y por supuesto Ruralvía Pay; además de poder **sacar dinero del cajero a través del móvil sin necesidad de llevar la tarjeta encima**, con el servicio de DIMO, el **envío de dinero inmediato** gracias a Bizum y **gestionar todas sus cuentas** a través de Ruralvía.

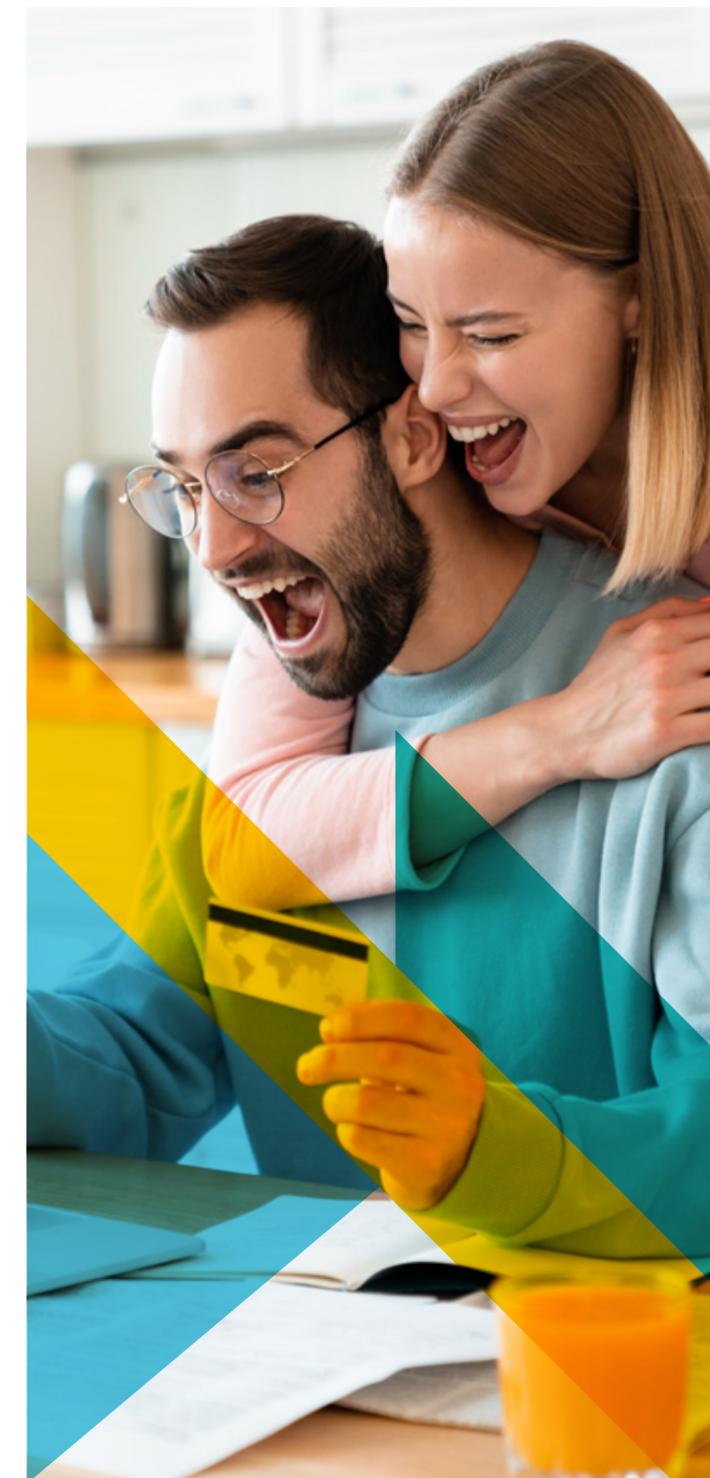
##### **Club En Marcha**

El Club En Marcha es el programa de Caja Rural dirigido a los más pequeños, a aquellos clientes que tienen menos de 14 años; y sobre los que una vez más hemos realizado una serie de acciones comerciales que tienen como objetivo principal transmitirles los principios y valores asociados a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos por la ONU.

En el año 2021 hemos fomentado acciones relacionadas con promover el uso de vehículos alternativos respetuosos con el medio ambiente, como la bicicleta; el cuidado del planeta para poder seguir disfrutando de los mares y bosques que tenemos, y el reciclaje del vidrio.

##### **Servicio Cambio de Cuenta**

Hemos realizado una acción comercial sobre el Servicio de Cambio de Cuenta, potenciándolo y dándolo a conocer, especialmente entre los clientes más nuevos o aquellos que tienen una menor vinculación con la entidad; comunicando ventajas como su **sencillez**, lo **seguro** que es el sistema y lo **rápido** que puede gestionar el cambio de todas las domiciliaciones de recibos.





## RESULTADOS CONSEGUIDOS

### Hipotecas

Saldo vivo Hipotecas Grupo Caja Rural (a 31 diciembre 2021)	<b>25.470 millones de €</b>
Crecimiento 2020-2021	<b>13,02%</b>

### Porque Somos Así

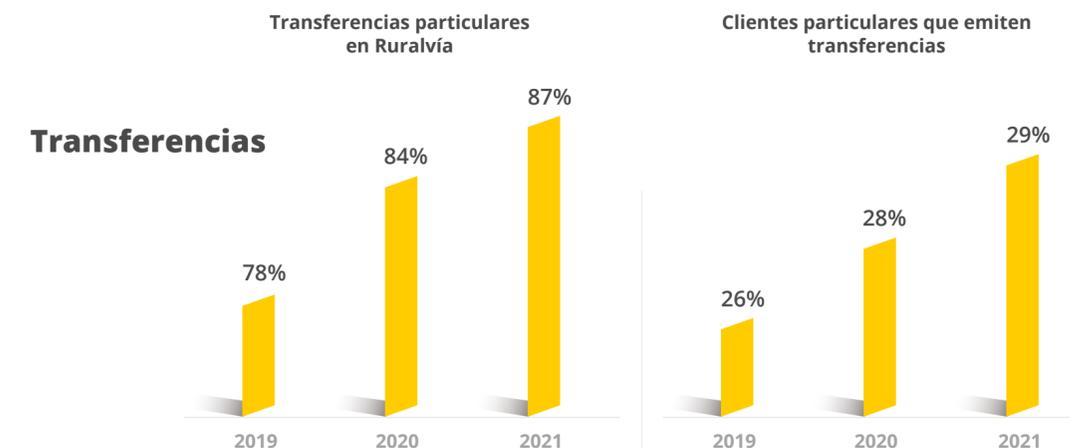
Cuentas que tienen algún tipo de bonificación	41%
Crecimiento de cuentas bonificadas respecto año 2020	14%
Crecimiento de tarjetas bonificadas respecto año 2020	24%
Clientes con ingresos recurrentes domiciliados	43%
Crecimiento nóminas domiciliadas respecto año 2020	3%
Crecimiento pensiones domiciliadas respecto año 2020	10%
Disminución clientes inactivos respecto año 2020	9%

### Joven In

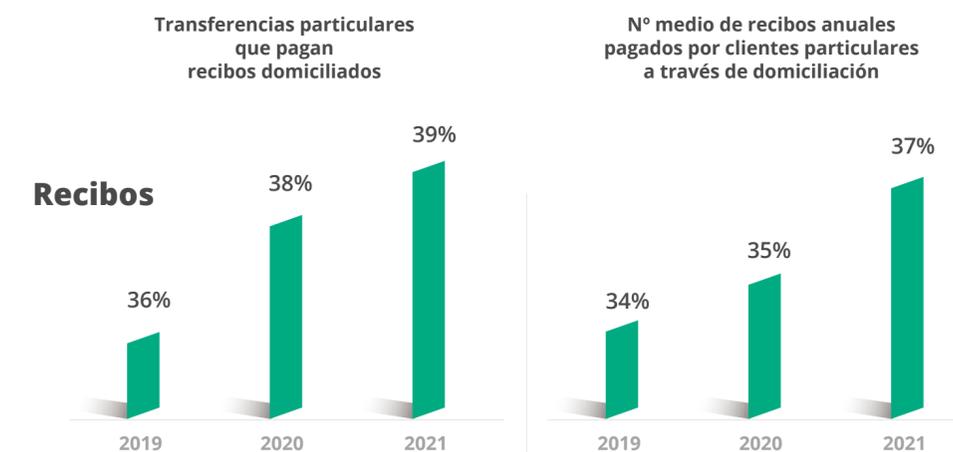
Nº clientes Joven In (a 31 de diciembre 2021)	567.851
Cuota de mercado clientes jóvenes	8%
Crecimiento clientes jóvenes respecto año 2020	16%
Crecimiento nuevas tarjetas Joven In respecto año 2020	5%
Crecimiento operaciones con tarjeta Joven In	200%

### Clientes en marcha

Nº clientes En Marcha (a 31 de diciembre 2021)	115.677
--	---------



Crecimiento operaciones transferencias emitidas por clientes particulares respecto año 2020	6%
Crecimiento ingresos comisiones por operaciones de transferencias emitidas por clientes particulares respecto año 2020	16%



Crecimiento número de recibos domiciliados pagados por particulares respecto año 2020	9%
Crecimiento importe recibos domiciliados pagados por particulares respecto año 2020	10%



## 2. Empresas

### ESTRATEGIA

Desde el Departamento de Empresas perseguimos el desarrollo e impulso de la actividad que desarrollan las Cajas Rurales a través de la **implantación de proyectos, evolución de productos y servicios, y puesta en marcha de acciones comerciales** dirigidas a los diferentes segmentos de empresas.

### PROYECTOS

#### Precios por segmento en Empresas

Este programa busca mejorar la vinculación de los clientes de empresa, en caso de cumplir determinados requisitos de operatividad o de tenencia de determinados productos y beneficiarse de varias bonificaciones en las comisiones de sus cuentas y tarjetas.

Hemos colaborado con las Cajas Rurales interesadas en analizar y estudiar la implantación del mismo definiendo **los requisitos a cumplir, el desarrollo de las condiciones promocionales y contractuales y la comunicación** a sus clientes.

#### Fondo Recuperación Ayudas Europeas

- Fomentamos el conocimiento, evaluación y dinamización de la de los diferentes programas de subvenciones y ayudas europeas en el segmento de empresas, con las siguientes ventajas: incrementar el grado de conocimiento de las **Cajas Rurales** sobre los diferentes programas de Ayudas y Subvenciones puestos en marcha por los diferentes organismos (locales, autonómicos, nacionales y europeos).
- Desarrollo de Plataforma en la web que permita a los **clientes** conocer las ayudas y subvenciones que mejor se adapten a su perfil, poniendo a su disposición un servicio de ayuda para la solicitud ante el organismo convocante.

#### Proyecto Desarrollo de Renting Bienes de Equipo

Con el objetivo de impulsar dicho producto en las Cajas Rurales hemos firmado un Acuerdo de Colaboración con una compañía especializada en dicho producto (DLL).

### ACCIONES COMERCIALES

De forma añadida a los diferentes Proyectos indicados anteriormente, hemos desarrollado campañas comerciales sobre diferentes productos y servicios con el objetivo de potenciar el volumen de negocio en las Cajas Rurales, entre ellas se encuentran:

- **Préstamos y créditos preclasificados**
- **Acciones de Confirming**
- **Acciones de Renting**
- **Campañas proactivas de determinadas tipologías de Ayudas y Subvenciones Europeas**



## 3. Instituciones

### ESTRATEGIA

El objetivo de este Departamento es la suscripción de acuerdos Institucionales con administraciones y organismos públicos, colectivos profesionales, así como instituciones y entidades privadas; con el objetivo de ofrecer productos y servicios financieros a los clientes de las Cajas Rurales y el Banco. Así como, el asesoramiento y coordinación necesarios que les permita incrementar su negocio institucional y favorecer al reto de su clientela con

las alternativas y ventajas que ofrecen las instituciones públicas.

### PROYECTOS

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

##### 1. Líneas ICO Mediación

A través de las líneas de Financiación suscritas con el ICO, ponemos a disposición de nuestras Cajas Rurales una gran diversidad de productos financieros, dirigidos a autónomos y empresas para atender tanto sus necesidades de inversión como de liquidez, para el corto, medio y largo (hasta 20 años).

En el año 2021 hemos suscrito las siguientes líneas de mediación y financiación con el ICO, dirigidas tanto en el ámbito de nacional como internacional:

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

##### 2. Líneas ICO Avales COVID-19

Atendiendo a las circunstancias ocasionadas por la pandemia COVID-19, Banco Cooperativo Español y sus Cajas Rurales, suscribieron con el Instituto de Crédito Oficial, distintas Líneas de financiación avaladas por el Estado, y que se han mantenido muy activas durante el ejercicio 2021, en concreto:

- **Línea ICO Avales COVID-19 (RDL 8/2020)**, que contó con un presupuesto de 100.000 millones de euros y que ha tenido como finalidad, atender las **necesidades de liquidez** de los autónomos, pymes y grandes empresas.



- **Línea ICO Avales Inversión (RDL 25/2020)**, dotada de 40.000 millones de euros, con la que garantizar **nuevas inversiones en España**, destinadas a adaptar, ampliar o renovar las capacidades productivas y de servicios o para el reinicio o reapertura de su actividad.

Tras la publicación del RDL 34/2020 y RDL 5/2021, el Banco y sus Cajas Rurales, atendieron las solicitudes de extensión de plazos de vencimiento y /o carencia de las operaciones avaladas (RDL 8/2020 y RDL 25/2020).

### **ACCIONES COMERCIALES**

Interpretación comercial y de negocio de cada una de las medidas correspondientes al **Código de Buenas Prácticas** y de la Líneas ICO; así como soporte operativo de las mismas.

#### **Banco Europeo de Inversiones y Fondo Europeo de Inversiones (FEI)**

Dentro del marco de colaboración estable que Banco Cooperativo Español mantiene con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), durante este ejercicio hemos suscrito una nueva Línea de Financiación (con el FEI) denominada "Fondo de Garantía Paneuropea" en respuesta al COVID-19, para autónomos y pymes.

El FEI y el Banco a través de sus Cajas Rurales, apoyarán a las pymes españolas con 200 millones de euros, garantizando el FEI el 70% de cada una de las operaciones, lo que supone una garantía para esta Línea de hasta 140 millones de euros.

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

Desde nuestra entidad informamos y gestionamos ante este Ministerio, toda la normativa y acciones necesarias en relación a los distintos Planes Estatales de Vivienda suscritos en su día y cuyo desarrollo sigue vigente.

#### **Colaboraciones con ONGs**

Mantenemos los acuerdos de colaboración con distintas ONG's, con las que se desarrollan distintas iniciativas para la difusión y desarrollo de campañas y actuaciones puntuales en coordinación con nuestros accionistas. Destacando el servicio a las Cajas Rurales de apoyo en catástrofes naturales y emergencias sanitarias como Cruz Roja, Cáritas, Unicef, etc.

#### **Relación Institucional con el Ministerio de Agricultura y Sector Agrario**

El Banco mantiene una continua colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación, participando en distintos encuentros, iniciativas y medidas que este Ministerio pone en marcha, canalizando y desarrollando los mismos a través de nuestras Cajas Rurales.

- Acuerdo de colaboración con la **Dirección General de Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura:** instrumento Financiero de Gestión Centralizada, cuya finalidad es atender la financiación de proyectos de inversión y liquidez en el medio rural, dirigido tanto a titulares de explotaciones agrarias como de la industria agroalimentaria.
- Acuerdo de colaboración con la **Organización Interprofesional del Aceite de Oliva Español**, cuya finalidad radica en el servicio de gestión de la cuenta, que tiene como objetivo el desarrollo de programas de promoción de este sector.
- Acuerdo de colaboración con la **Federación Nacional de Comunidades de Regantes (FENACORE)**, dirigido a los titulares de explotaciones de regadío, poniendo a su disposición nuestro asesoramiento personalizado y nuestra amplia gama de productos financieros en las mejores condiciones y adaptadas a las necesidades de su explotación.

- Acuerdo de colaboración con la **Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria (SAECA)**, para garantizar las operaciones de titulares agrarios en sus proyectos de creación, conservación o mejora de la riqueza forestal, agrícola, ganadera o pesquera, compra de tierras, compra de maquinaria, construcciones agrícolas y ganaderas, compra o mejora de vivienda rural, etc.

#### **Otros acuerdos Institucionales**

- Acuerdo de Colaboración con la Generalitat Valenciana para la prestación de **servicios financieros a la Generalitat** y a su sector público.
- Acuerdo de colaboración con distintas **SGR** (Avalmadrid e Iberaval), acuerdo con la Federación Nacional de Familias Numerosas,
- Convenio marco con CESGAR-CERSA, etc.



## 4. Medios de Pago

### ESTRATEGIA

El Departamento es responsable del desarrollo del negocio de medios de pago en sus dos vertientes: emisora (tarjetas, pago móvil, Bizum, etc.) y adquirente (TPVs y cajeros) entre las Cajas Rurales, aportándoles **asesoramiento comercial y técnico**. En este sentido, prestamos cinco **servicios especializados**: Servicio de Gestión de Emisión, Servicio de Gestión de Adquirencia, Gestión de Bin Único de Grupo, Servicio de seguimiento normativo PCI y TPV virtual y Servicio de Gestión Multidivisa.

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

### PROYECTOS

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

- **Servicio de Gestión de Adquirencia**: hemos continuado trabajando en mejorar los ratios de vinculación, actividad y rentabilidad de su parque de comercios. Para ello, hemos llevado a cabo las siguientes acciones:
  - Análisis periódicos (facturación, rentabilidad del comercio, tasas cedidas e ingresos por los diferentes servicios)
  - Estudios personalizados por entidad de comisiones y partidas de ingresos del parque de comercios, con recomendaciones y actuaciones con los que cada Caja Rural puede gestionar los volúmenes y rentabilidad de su negocio de adquirencia.
  - Implantación del pago en comercio electrónico con Bizum.
  - Activación del servicio de cobro a distancia Pay Gold.
  - Instalación de los TPVs de última tecnología Android y mejoras en la gestión de DCC y Tax Free.
  - Campaña de eliminación del papel en TPVs.
  - Lanzamiento de plazox: coordinamos con las Cajas Rurales el lanzamiento de un nuevo Servicio de Pago Aplazado, con el que conseguimos ofrecer a los clientes la posibilidad de aplazar sus compras cuando realicen el pago con su tarjeta de crédito en los comercios físicos o ecommerce directamente.



- **Gestión de Bin Único de Grupo**: El Banco obtiene las licencias de uso operando con los esquemas y procesadores de pago y marcas internacionales de manera común para el Grupo; gestionando todas las tarifas, normativas, negociaciones, etc.; siendo este un aspecto muy relevante para conseguir un ahorro de costes, al obtener mejores escalas de precios por volumen agregado para el Grupo.
- **Servicio de seguimiento normativo PCI y TPV Virtual**: hemos trabajado con las Cajas Rurales en actualizaciones de normativas de las principales marcas y esquemas de tarjetas.

Además, con carácter semestral hemos certificado el cumplimiento de la normativa PCI-DSS de las Cajas Rurales con Visa y Mastercard, ofreciendo además soporte normativa a las entidades en cualquier aspecto relacionado con la adquirencia de comercios.

Aportamos estadísticas e informes, respecto al uso del TPV, o comercios electrónicos, para su seguimiento con el fin de dar cumplimiento al programa de protección a la integridad de las marcas.

- **Servicio de Gestión Multidivisa**: realizamos la gestión especializada del negocio internacional de compras y reintegros con tarjetas emitidas en moneda distinta al euro.

Todas las acciones realizadas con el Servicio de Gestión Multidivisa en cajeros y TPVs, nos ha permitido crecer en el negocio de compras distintas al euro por encima del mercado para el ejercicio 2021 frente a 2020, con un crecimiento del 54,12%.



## RESULTADOS CONSEGUIDOS

### Datos del negocio de emisión

En el año 2021, la **facturación en emisión** del Grupo superó los **13.643 millones de euros** (compras y reintegros) y un incremento anual de facturación superior al **27,49 %**, lo que nos ha permitido alcanzar el **4% de cuota de mercado**. A su vez destacamos el crecimiento del **18,3% en compras** a través de **comercio electrónico**.

Grupo Caja Rural	2020	2021	Crecimiento 20/21
Nº de tarjetas emitidas	3.402.756	3.623.314	6,48%

### Datos del negocio de adquirencia

En este ejercicio hemos llegado a los **8.186 millones de euros en compras**, con un **crecimiento de un 31,86%** con respecto al ejercicio anterior, lo que nos ha permitido alcanzar una **cuota de mercado del 3,82%**. En cuanto a los **reintegros**, hemos alcanzado los **5.762 millones de euros** suponiendo un crecimiento del 11,97% con respecto a 2020.

Grupo Caja Rural	2020	2021	Crecimiento 20/21
Nº de TPVs	112.548	126.883	12,74%
Nº de Cajeros	3.007	3.043	1,20%

## 5. Financiación al Consumo

### ESTRATEGIA

El Departamento de Financiación al Consumo tiene como objetivo fomentar, impulsar y aumentar la contratación de préstamos de consumo en las entidades del Grupo a través de la potenciación, entre otros, de los siguientes productos en los distintos canales de distribución (oficinas, web y app).

- **Préstamo Imagina**, mediante diferentes tipologías de préstamos **preconcedidos, preautorizados y préstamos para clientes sin** preconcesión ni preautorización de las distintas entidades.
- **Préstamo Punto de Venta (Finanzás)**, que tiene como objetivo la realización de operaciones de

financiación al cliente final que compra en comercios, impulsando la actividad, a través mejoras en los procesos de tramitación y servicio.

A su vez, se presta el servicio de actualización de la normativa jurídica y de segmento del Negocio a las Cajas Rurales (con nuevos cuadros de mando).

### PROYECTOS

#### Préstamo Imagina

La evolución y aspectos más relevantes de los proyectos realizados en el ámbito del préstamo de consumo Imagina en el año 2021 son:

- **Seguro de Protección de Pagos:** comercialización y potenciación del seguro junto al préstamo preconcedido.

- **Propensión a la contratación:** análisis y mejora de los distintos modelos para la contratación por parte de los clientes en los préstamos preconcedidos de las entidades del Grupo, a través del modelo de Big Data de Propensión, de la segmentación de la base de datos y de la identificación de oferta personalizada para clientes.
- **Call Center:** potenciación y mejora de los procesos para la contratación de operaciones a través de acciones comerciales como fuerza remota de ventas.

#### Préstamo Punto de Venta (Finanzás)

A lo largo de este ejercicio, podemos destacar las siguientes actividades en torno al préstamo en punto de venta:

- **Firma Digital en comercios:** reforzamos el uso de la firma digital de los clientes en sus comercios consiguiendo que el 27% de las operaciones tramitadas en 2021 sean efectuadas de este modo.
- **Mejoras en el modelo de Scoring de Punto de Venta:** implementamos la mejora del scoring a mediados de año, conjuntamente con el Área de Riesgos, consiguiendo discriminar las operaciones con mayor riesgo de impago, adaptándonos a las necesidades del negocio e incrementando el flujo de datos y mejora del análisis de la información.

### ACCIONES COMERCIALES

Hemos realizado y desarrollado distintas campañas comerciales con el objetivo de crecer en la contratación de operaciones:

#### Préstamo Imagina Preconcedido

Lanzamos cuatro campañas comerciales trimestrales de Préstamo Imagina Preconcedido para 25 Cajas Rurales, reforzando estas acciones con la fuerza remota de ventas (call center).



### **Préstamo Imagina Preautorizado**

Lanzamos cuatro campañas comerciales trimestrales de Préstamo Imagina Preautorizado para 14 Cajas Rurales.

### **Préstamo Punto de Venta**

Un total de 20 entidades están realizando e impulsando la actividad de punto de venta.

### **RESULTADOS CONSEGUIDOS**

El Grupo Caja Rural tiene un saldo vivo en préstamo al consumo de personas físicas a 31 de diciembre de 2021 de **1.628 millones de euros**; de los cuales en préstamo Imagina y Punto de Venta el importe asciende a **390,31 millones euros**.

## **Negocio Inmobiliario**

### **ESTRATEGIA**

Desde el Departamento de Desarrollo de Negocio Inmobiliario trabajamos con las Cajas Rurales en todos aquellos aspectos que tengan alguna relación con el sector inmobiliario:

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

### **PROYECTOS**

Los principales proyectos de trabajo abordados durante el año 2021 han sido los siguientes:

- 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.

- Hemos trabajado activamente en la coordinación de la **sociedad inmobiliaria GAS-INDIZAR**, a través del grupo de seguimiento formado a tal efecto.
- El servicio web del **Portal Inmobiliario** que centralizamos desde el Banco, ha continuado evolucionando y al mismo se han unido nuevas Cajas Rurales durante el presente ejercicio.
- Semestralmente, hemos realizado **informes de coyuntura inmobiliaria** 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.
- Hemos consolidado el **programa de Financiación a Promotor**, que busca habilitar una nueva alternativa de inversión crediticia, tanto para el Banco como para las Cajas Rurales.
- Hemos confeccionado un **informe comercial de seguimiento y evolución de la calidad de la cartera hipotecaria del Grupo**, que permite a las Cajas Rurales monitorizar su evolución y el potencial valor de realización de las garantías en el caso de tener que proceder a su ejecución y venta.





## Innovación y Estrategia de Negocio Digital

### ESTRATEGIA

Desde el Departamento de Innovación y Estrategia de Negocio Digital ofrecemos 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, mejorando su experiencia y ampliando su oferta, para garantizar un servicio de máxima calidad.

### PROYECTOS

#### Plan de atención digital

Estamos acompañando a las Cajas Rurales en la implantación de sus modelos de atención digital, proporcionándoles apoyo en la carterización de clientes digitales, formación de sus gestores y definición de protocolos comerciales para la venta remota de sus productos y servicios.



### En Contacto

**13 Cajas Rurales** han sido asesoradas por el Banco para establecer nuevos modelos de relación con clientes

digitales, habiendo diseñado la cartera de clientes en 10 de ellas.

**9 protocolos comerciales** han sido definidos para apoyar a las Cajas Rurales en la comercialización de productos y servicios por canales remotos.

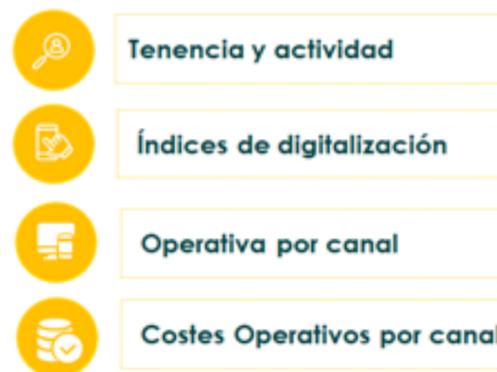


**6 Cajas Rurales** han sido formadas por el Banco en el servicio "mi muro", disponible en Ruralvía como nuevo canal de comunicación entre el gestor y el cliente carterizado.

#### Optimización de la productividad digital

Sobre la base del proyecto de optimización de la productividad comercial puesto en marcha por el Departamento de Consultoría Estratégica, hemos trabajado durante 2021 en la definición de un estudio de productividad digital.

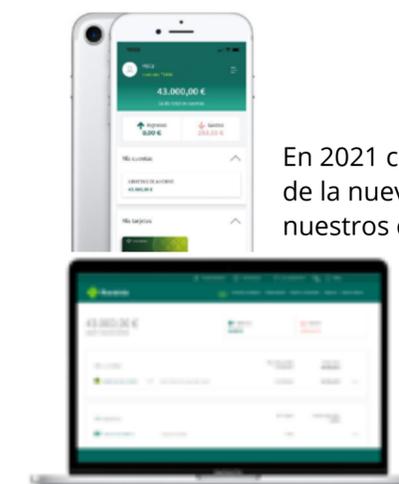
Este estudio analiza con detalle los siguientes factores para conocer la situación actual de cada una de las Cajas Rurales en materia de digitalización y establecer planes de actuación concretos durante 2022 para **mejorar el ratio de productividad digital**, disminuyendo los costes operativos de las entidades.



#### Renovación activos digitales

Englobado en el proceso de transformación digital del Grupo Caja Rural, durante 2021 nos hemos embarcado en la renovación de nuestros activos digitales (app y web), con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes, con un **diseño más actualizado y sencillo, una navegación más intuitiva y más opciones de personalización**. Al mismo tiempo que les dotamos de nuevas funcionalidades brindando una oferta digital más completa.

En esta renovación de nuestros activos, también se ha actualizado la marca de nuestra banca digital, Ruralvía, más acorde a las nuevas tendencias digitales.



En 2021 comenzamos con el despliegue de la nueva app y web de Ruralvía entre nuestros clientes particulares.

- **Nuevo diseño**
- **Mayor personalización**
- **Más sencilla e intuitiva**

#### Innovación

Hemos puesto en marcha un Equipo de Innovación, con el que se pretende abordar nuevas iniciativas de negocio digital, que posicionen a nuestras Cajas Rurales en la banca del futuro.

Para ello, ha diseñado un **Observatorio** donde fomentar la innovación en el Grupo Caja Rural: aportando conocimiento, una visión estratégica a nivel de negocio y oportunidades concretas que se puedan poner en marcha conjuntamente con las propias entidades.

#### Cobros y Pagos Online

Los Cobros y Pagos online siguen siendo una prioridad en la estrategia de digitalización de las Cajas. Como aspectos destacados podemos nombrar los siguientes:

- **Pago móvil:** este año hemos renovado los acuerdos con las diferentes soluciones de pago móvil, habiendo incrementado la facturación en un 92%.
- **Bizum:** hemos potenciado el uso de Bizum para las compras en comercio electrónico e implantado algunas mejoras en el servicio de pagos entre particulares, como la optimización del buscador de ONGs o de movimientos, la posibilidad de recibir una



foto como receptor de un Bizum, cambios de textos, etc., que nos han permitido crecer en un 55% en número de usuarios en el último año.



**616.532** usuarios, con un 95% de actividad  
**18** millones de operaciones emitidas  
**856** millones de euros de facturación

- **Ciberseguridad:** la seguridad sigue siendo una de las prioridades en los pagos y en 2021 hemos hecho un especial esfuerzo en la lucha contra el fraude reforzando nuestras medidas de prevención e informando a nuestros clientes de las prácticas fraudulentas más habituales.
- **Piloto Euro Digital:** en su apuesta por la innovación en los pagos, el Banco participó este año, junto a otras 15 entidades españolas y el Banco de España, en las primeras pruebas para la futura implementación del Euro Digital coordinadas por Iberpay.

### ACCIONES COMERCIALES

A lo largo de este ejercicio, hemos desarrollado diferentes acciones comerciales, entre las que destacan:

#### Nueva Banca Digital, Ruralvía

Renovamos **nuestros activos digitales bajo la nueva marca de app y web de Ruralvía**. A su vez, hemos elaborado un **folleto interactivo** para que la red de oficinas pueda facilitar a sus clientes una guía con primeros pasos, consejos para aprovechar la app, servicios destacados, preguntas frecuentes, etc.

En paralelo, con carácter institucional, hemos preparado una campaña con el nuevo concepto de transformación digital para que las Cajas Rurales potencien la migración de sus clientes a los nuevos activos.

### RESULTADOS CONSEGUIDOS

En 2021 el negocio digital de las Cajas Rurales ha seguido creciendo significativamente, tanto en número de clientes que acceden a los servicios de banca digital (Ruralvía) como en el número de operaciones económicas realizadas a través de canales digitales.

	2021	2020	Crecimiento
Usuarios Ruralvía	3,3	3,1	6%
Usuarios activos Ruralvía	1,4	1,2	17%
Nº Operaciones Económicas	34	29	18%
Importe	102.282	82.808	24%

Cifras en Millones

“**Como dato a destacar, observamos que más del 60% de nuestros clientes ya utilizan mayoritariamente los canales desatendidos para realizar sus operaciones económicas**”

Y en cuanto a valoración de nuestros usuarios, la banca digital del Grupo Caja Rural, **Ruralvía, es una de las mejores valoradas del sistema financiero español según el índice Centrix de Smartme Analytics** de Diciembre de 2021, obteniendo una mejor posición en omnicanalidad que el resto de entidades de la banca tradicional.





## Marketing y Metodología Comercial

### ESTRATEGIA

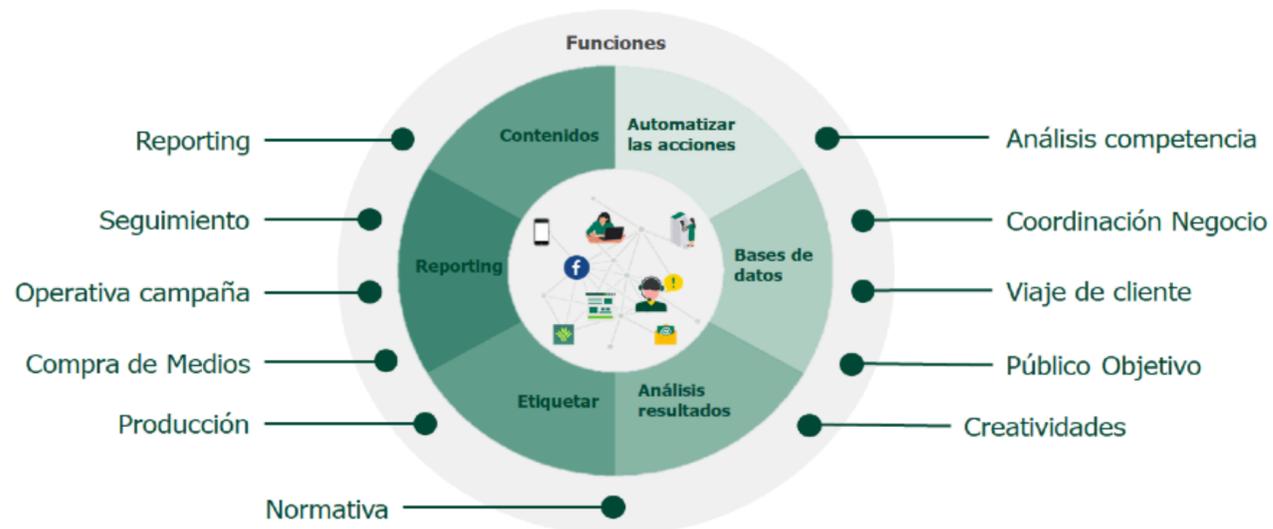
El Departamento de Marketing y Metodología Comercial tiene como finalidad **servir de soporte a las Cajas Rurales accionistas en la comercialización, difusión y comunicación de las acciones y proyectos** establecidos en la Planificación Comercial Anual.

Trabajamos en la búsqueda de sinergias mediante metodologías, herramientas de emisión y seguimiento de las acciones comerciales, buscando mayor eficiencia en nuestros procesos comerciales.

### PROYECTOS

#### Estrategia Marketing Digital de Grupo: EMD 360

Desde el Departamento hemos trabajado diferentes palancas, como la **generación de contenidos** útiles para los clientes y no clientes, la mejora del **análisis de los resultados** de las acciones; así como la **automatización de comunicaciones** en función de la información que conocemos del cliente o del comportamiento del mismo.



El principal pilar de las acciones de Marketing Digital son los contenidos. En este sentido, dentro de la EMD360 hemos generado **diferentes proyectos de contenidos**, donde participan 19 entidades del Grupo, dando cobertura a temáticas más generalistas para el público particular, así como para segmentos más concretos como Negocio Internacional.

### CIFRAS CONSEGUIDAS

Resultados	Préstamos 2021	Seguro Hogar 2021	Planes de Pensiones 2021	Planes de Pensiones 2020
Contrataciones	738	779	3.054*	702
Volumen / Primas	8.358.667 €	154.589 €	5.592.380 €	2.009.840 €

Durante el **ejercicio 2021**, hemos logrado lanzar un total de **58 campañas personalizadas** para las cinco entidades piloto que han participado en el proyecto de automatización del marketing.

### Calidad Cliente

El Departamento centraliza para las Cajas Rurales interesadas el **análisis de la experiencia del cliente** basadas principalmente en encuestas a clientes posteriormente a la contratación por cualquier canal y mysterys shopping para no clientes sobre diferentes productos.



**49.878 encuestas contestadas**  
**3.253 Mysterys realizados.**

### Comunicación Interna

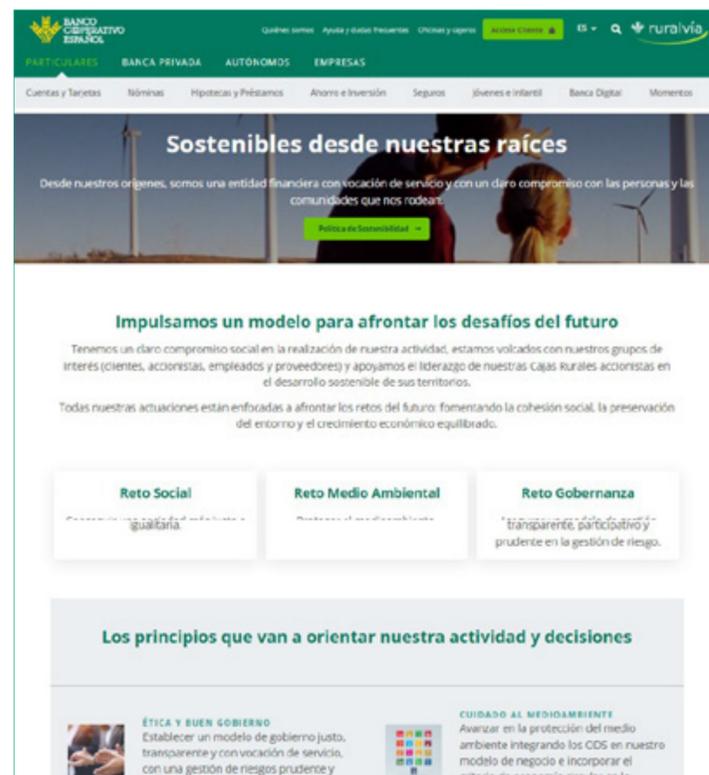
En línea con la estrategia establecida por el Banco, seguimos impulsando el Plan de Comunicación Interna, tanto para empleados del Banco como para las Cajas Rurales; con el objetivo de contribuir a la mejora de la productividad, la eficacia, la motivación y la cohesión de los equipos.



Pilares del Plan de Comunicación Interna del Banco



Nuestra app de Comunicación Interna, **BuCEa**, a la que ya ha accedido más del 70% de la plantilla, junto los boletines quincenales **Avanzamos Juntos y el Boletín Trimestral de Actividad** han sido nuestro principal canal de comunicación para difundir información corporativa e involucrar en nuestro compromiso sostenible al personal del Banco.



En el ejercicio 2021, hemos elaborado más de **90 materiales de comunicación**, entre comunicados, infografías, informes, logotipos y plantillas, que hemos trabajado de forma transversal con otras áreas del Banco.

**Sostenibilidad**

Liderado desde el Banco, creamos un **Grupo de Trabajo de Comunicación-Sostenibilidad** con las Cajas Rurales, como foro en el que compartir estrategias de comunicación, iniciativas y buenas prácticas en esta materia.

Además, atendiendo al cumplimiento de requerimientos normativos, desde el Banco pusimos disposición de todas las Cajas Rurales, el **diseño y estructura de contenidos de sostenibilidad** para su implementación en su web comercial.

**Gestión herramienta CRM**

Hemos continuado evolucionando y prestando servicios a las Cajas Rurales a través de nuestro CRM; así como un asesoramiento especializado en su uso y una mejora continua de la herramienta.

Dentro del servicio de Gestión de Campañas Centralizadas CRM, donde el Banco se encarga de todo el proceso en creación y ejecución de las campañas **hemos gestionado más de 430 campañas para las diferentes Cajas Rurales**, donde en el 91% de estas campañas se utilizan al menos tres canales de comunicación.

Este servicio fue utilizado por 29 entidades, de las cuales 16 han sido con una gestión total por parte del Banco.

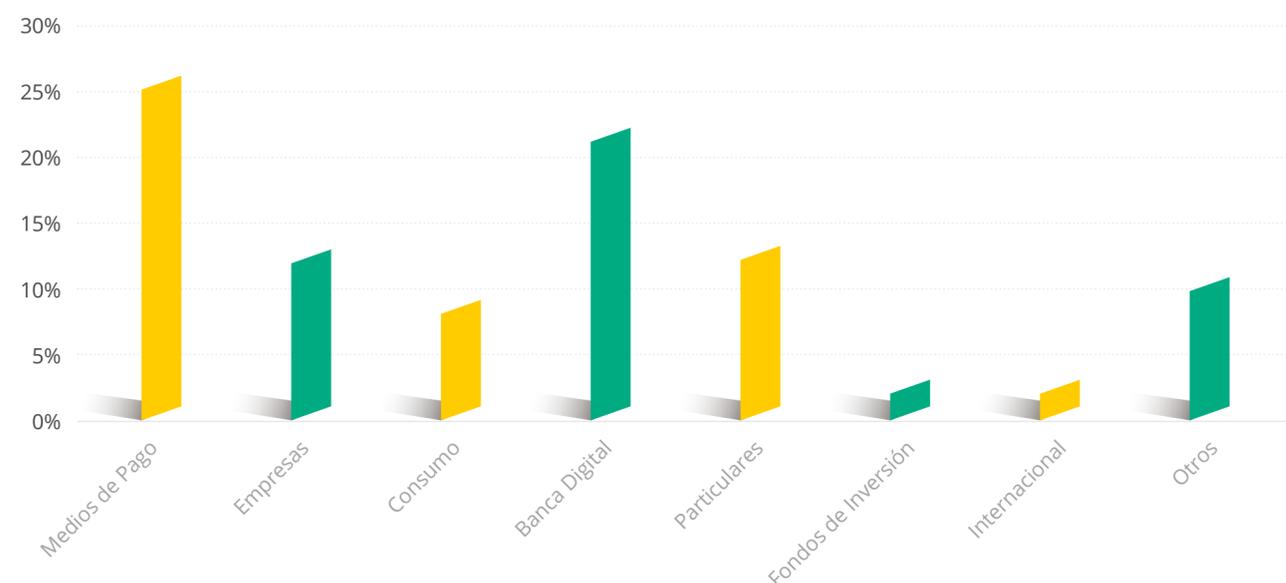
Destacar las mejoras realizadas a lo largo del año en la herramienta de CRM, como sería la integración de un **nuevo modelo de cálculo en los ingresos** de los clientes, que ha implicado la realización de mejoras en la estimación de la renta de los clientes. Y por último, la incorporación del **nuevo informe de Registro Interno Publicitario** que recoge el formato requerido por Banco de España sobre la publicidad usada en cada campaña.

**ACCIONES COMERCIALES**

Desde el Departamento hemos realizado para las Cajas Rurales un total de **68 campañas comerciales**, con sus correspondientes creatividades y contenidos; con una media de 15 entidades por campaña.

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

**Distribución de las campañas por departamento**





# Banca Patrimonial y Clientes

## Banca privada

El año 2021 ha sido el año de la recuperación económica global.

Aunque la pandemia mantuvo su relevancia en términos sanitarios, la vacunación masiva de la población mundial, el acceso generalizado a test de la enfermedad y la mejora en los tratamientos de los infectados ha permitido una reducción significativa de las tasas de mortalidad del virus. La variante omicron ha producido en muchos países las mayores tasas de contagio vistas durante los últimos meses del año, sin disparar las tasas de mortalidad ni de ocupación hospitalaria.

La amplitud, rapidez y efectividad de las medidas de política monetaria y fiscal llevadas a cabo desde el comienzo de la pandemia han generado una salida rápida de la crisis económica, con un crecimiento en muchas economías por encima de lo visto en la última década. Por otra parte, la inflación, que en la mayor parte de las economías desarrolladas se situaba en los últimos años en niveles por debajo de los objetivos de los Bancos Centrales, ha vuelto con intensidad y con un carácter menos transitorio de lo que inicialmente era esperado. Las disrupciones en las cadenas de producción por el cierre de determinados sectores productivos en plena pandemia, la sobredemanda de bienes (por la imposibilidad de consumo de servicios), los niveles mínimos en las tasas de desempleo y las elevadas tasas de ahorro de los consumidores han provocado un aumento significativo de las tasas de inflación. Esto ha provocado un **cambio en las expectativas sobre la política monetaria**, con subidas de los tipos de intervención en muchas economías ya en 2021 y otros muchos esperados para 2022.

En este entorno macroeconómico, **la evolución de las bolsas fue formidable**, con la práctica totalidad de los mercados desarrollados con rendimientos de doble dígito (y en muchos casos, con subidas superiores al 20%). Los sectores con mejor comportamiento en el año fueron aquellos con mayor componente cíclico. El peor comportamiento fue el de las bolsas emergentes que acabaron el año en negativo, entre otras razones por la mediocre evolución del mercado chino afectado por el comienzo de una crisis inmobiliaria y el riesgo regulatorio creciente en determinados sectores. La renta fija, en un entorno de tipos de interés reales negativos, tuvo un mal comportamiento en el año, con retrocesos en los activos con elevado riesgo de tipo de interés y no tanto, en aquellos con mayor riesgo de crédito. El dólar americano, en un entorno de mayor volatilidad, se apreció significativamente contra la mayor parte de divisas, incluida el euro.

## Actividad del Área de Banca Patrimonial

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

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



## Cifras de Negocio

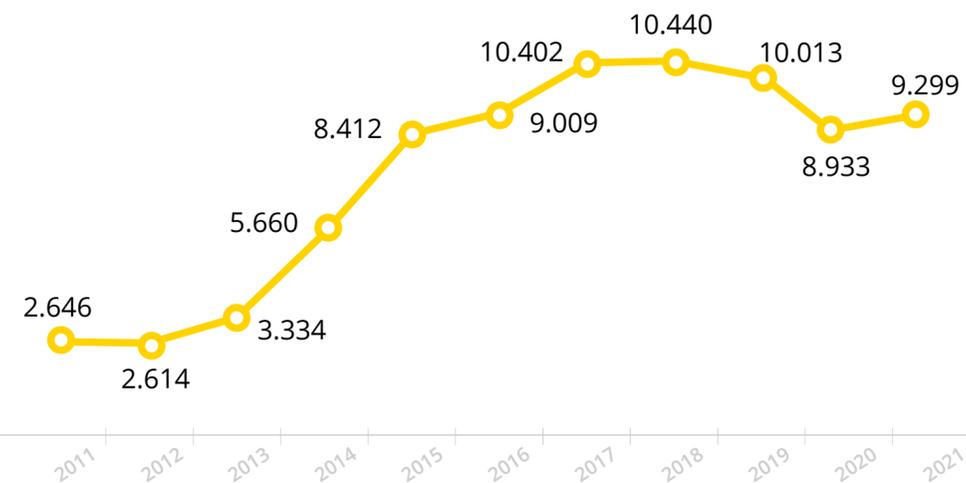
### Patrimonio Gestionado

Al cierre del año 2021, el negocio de Banca patrimonial cerró con patrimonio bajo gestión de **1.480 millones de euros** un **13,9%** por encima del cierre del 2020.



### Carteras de gestión discrecional

El año 2021 cierra con **9.299 carteras gestionadas**, de las que casi el 76% se posicionan en perfiles conservadores y moderados, disminuyendo un 4,3% el número de carteras de este perfil con respecto al 2020 y situando el **saldo de carteras en 1.480 millones de euros** frente a los 1.299 millones de euros de 2020.



### SICAVS

En el año 2021 se han gestionado **10 SICAVS** con un patrimonio de **102 millones de euros**.





**Portfolios AAA (Asesoramiento Arquitectura Abierta)**

A mitad del año 2020 se crearon los portfolios AAA, compuestos principalmente por **fondos de inversión de gestoras internacionales**, con un importe mínimo de **300.000 euros** y donde también tenemos 4 perfiles de riesgo.

De 2020 a 2021 ha habido un fuerte incremento, pasando de **12 MM euros a 151 MM euros**.

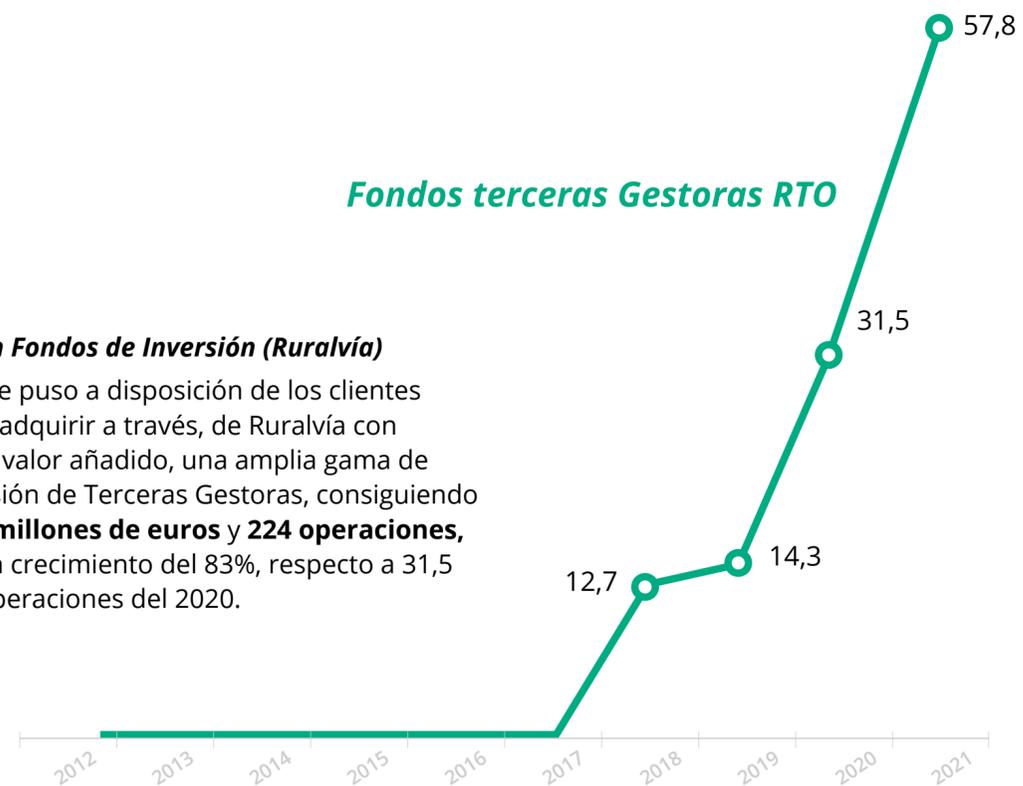


**Cifras de Negocio**

**Fondos terceras Gestoras RTO**

**Comercialización Fondos de Inversión (Ruralvía)**

En el año 2018, se puso a disposición de los clientes la posibilidad de adquirir a través, de Ruralvía con herramientas de valor añadido, una amplia gama de Fondos de Inversión de Terceras Gestoras, consiguiendo un total de **57,8 millones de euros y 224 operaciones**, lo que supuso un crecimiento del 83%, respecto a 31,5 millones y 599 operaciones del 2020.





## Catálogo de productos de Banca Patrimonial

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

Las líneas de productos principales de nuestra oferta son:

### Carteras Gestionadas

- **Carteras Premiun** de fondos creadas en el 2019 dirigidas a clientes con una inversión mínima de 300.000,00 euros, conformadas por fondos de gestoras Internacionales, y adaptadas a todos los perfiles de riesgo.
- **Carteras de fondos**, enfocadas a clientes de rentas medias y altas en las que el patrimonio de invierte exclusivamente en Instituciones de Inversión Colectiva. Con fondos propios y de terceras gestoras.
- **Carteras Gescooperativo**, en este caso el patrimonio se invierte exclusivamente en fondos de Gescooperativo. Este tipo de contratos de gestión posibilita el acceso con umbral de inversión menor, a las ventajas e la gestión discrecional de carteras.

En estas tres líneas de productos, cada una de ellas incorpora carteras con **perfiles de riesgo conservador, moderado, decidido y agresivo**, en función del porcentaje de inversión en renta variable en cada modalidad y el riesgo medio ponderado de cada uno de los activos que las integran. En la de fondos Gescooperativo, también tenemos un perfil sostenible.

En 2019 se reestructuró nuestra oferta de carteras especializadas:

- **Cartera Value:** perfil de riesgo “muy arriesgado”.

- **Cartera dividendo:** perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- **Cartera ISR (Inversión Socialmente Responsable):** perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- **Cartera de Ibex:** Perfil de Riesgo “muy arriesgado”

### Extracto integrado

Este servicio permite a los clientes segmentados como Banca Patrimonial, recibir mensualmente en un único documento, un resumen de la composición de su patrimonio de activo y pasivo, añadiendo un desglose por cada uno de los activos que integran el mismo. El canal de recepción del documento es elegido por el cliente pudiendo optar por correo físico, correo electrónico o en Ruralvía en su buzón virtual.

Hay dos modalidades de servicio en función del patrimonio del cliente

- Extracto comercial: en 2021 se emitieron **416.660 extractos**
- Extracto de Banca Privada: en 2021 se emitieron **309.779 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 2021, 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 año, 33 entidades son operativas en la utilización del SAC y han generado a lo largo del ejercicio **103.467 propuestas de asesoramiento a clientes** lo que esto supone un incremento de **71,55 %** más que el ejercicio anterior 2020.

En el 2022, se sustituirá el SAC por el denominado Proceso Guiado de Asesoramiento, el cual se está desarrollando íntegramente dentro del core bancario de Grupo Caja Rural.



# Tesorería y Mercado de Capitales



## Coyuntura económica y evolución de mercados

El mundo empezaba a adaptarse a la normalidad pandémica durante los primeros compases del año 2021. Mientras los confinamientos cedían y llegaban las vacunas contra el Covid-19, la ansiada recuperación económica se vio amenazada por una histórica crisis de precios de la energía y algunos cuellos de botella en múltiples sectores, que amagaban con trasladarse al año 2022.

La aprobación de vacunas alentó la esperanza de que la pandemia llegase a un punto de inflexión, pero las nuevas olas y variantes del virus generaban inquietudes acerca de las perspectivas de la economía mundial. En la lectura de enero de 2021, el FMI proyectó que la economía mundial crecería un 5,5% en el año, la cual se revisó al alza a finales de año hasta el 5,9% en vista de las expectativas de un fortalecimiento más avanzado de la actividad, gracias a las vacunas y al respaldo adicional de las políticas en algunas grandes economías.

Sin embargo, la rápida propagación de la variante ómicron del virus llevó a muchos países a reimponer restricciones a la movilidad, agudizando la generación de cuellos de botella. Los trastornos del suministro aún lastraban la actividad, empujando la inflación al alza, acrecentando las presiones generadas por la alta demanda y los elevados precios de los alimentos y la

energía. Así, como ejemplo, la previsión de crecimiento para la economía española a principios de año era del 5,9%, pero al cierre se redujo hasta el 4,9%. No obstante, el mercado laboral experimentó una clara recuperación en 2021 respecto a 2020, pero también respecto a 2019, año previo a la crisis sanitaria. El pasado año se contabilizaron 840.000 trabajadores más que en 2020, lo que supone el mayor volumen de creación de empleo desde 2005, con una fuerte caída de la tasa de paro hasta el 13,3%, la más baja desde 2008.

Los bancos centrales han cambiado el rumbo para empezar a transitar, paso a paso, el camino hacia la nueva era post-pandemia. Los gobiernos lanzaron planes multimillonarios de estímulos fiscales con el objetivo de fortalecer el tejido empresarial y salvaguardar el mercado laboral. España registró la tercera tasa de déficit público más elevada de la Unión Europea en el tercer trimestre de 2021, un 7,3% de su PIB. La disminución del ratio entre la deuda pública y el PIB al final del segundo trimestre de 2021 se debió a la recuperación del PIB, mientras que el volumen de deuda siguió aumentando debido a las necesidades de financiación de las políticas adoptadas para mitigar el impacto económico y social de la pandemia. El año pasado, la economía norteamericana creció un 5,7%, la tasa más elevada desde 1984, mientras que la europea se expandió un 5,2%. Sin embargo, los elevados precios de la energía y los problemas de suministro en la fabricación llevaron a la inflación a niveles jamás vistos en décadas en EEUU (6,8%) y, en menor medida, en Europa (4,9%).

Y ante esa señal, los bancos centrales han decidido actuar, pero con diferentes palancas, con el objetivo de hacer frente al viejo fenómeno de la inflación como telón de fondo. El **Banco Central Europeo** optó por la flexibilidad y progresividad para iniciar la normalización de su política monetaria, en un escenario marcado por la desaceleración en la recuperación de la eurozona y el aumento inesperado de la inflación. No se sumó en un primer momento a otros grandes reguladores como la Reserva Federal o el Banco de Inglaterra en la subida de

los tipos de interés (en diciembre no se esperaba ningún cambio hasta 2023), pero sí emprendió el reajuste de los principales programas de compra de deuda de los países miembros. Por su parte, la **Reserva Federal** anunció su intención de acelerar la retirada de sus estímulos ante el continuo acecho de la inflación. De esta forma, el organismo duplicará el ritmo en el recorte de sus compras de activos, en un esfuerzo por ganar margen de maniobra suficiente para implementar su primera subida de tipos de interés en la primera mitad del año 2022.

La **economía mundial y la renta variable** han ido de la mano durante el año 2021, duplicando las rentabilidades medias históricas de los índices bursátiles gracias a los avances en la vacunación, al fuerte apoyo político y al fortalecimiento de los indicadores de actividad económica y empleo. Los sectores más perjudicados por la pandemia mejoraron en los últimos meses, aunque siguen afectados por la Covid-19. El gasto público, la vacunación de los países desarrollados, la intervención de los bancos centrales con los tipos de interés en mínimos, así como las compras mensuales de bonos, han actuado como catalizadores suficientes para enfrentarse a una inflación disparada, las interrupciones en las cadenas de suministro, la escasez de mano de obra y las variantes del virus.

En resumen, mientras que 2020 fue el año de la catástrofe económica global, 2021 fue el del fuerte rebote de la actividad económica. Por su parte, el año 2022 debería traer consigo una continuación de la recuperación, aunque todavía con fuertes incertidumbres y riesgos asimétricos entre los distintos países. Así, a lo largo del presente año se espera una consolidación de esta tendencia económica positiva que permita a los países más rezagados en su crecimiento durante 2021, como España, alcanzar el nivel de producción pre-pandemia. Pero más allá de este optimismo, existen elementos económicos y geopolíticos que podrían reducir significativamente el dinamismo y obligan a mantener la cautela. Entre los principales factores sigue presente la aparición de nuevas variantes del Covid-19 que



lleven a mayores restricciones. También destacan como elementos a tener muy presentes la elevada inflación, las posibles subidas anticipadas de los tipos de interés respecto a las expectativas de los mercados y la erosión de la cooperación internacional como se ha puesto de manifiesto con el estallido del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania.

Respecto a la **política monetaria de los bancos centrales**, la Reserva Federal mantuvo durante todo el año pasado el tipo de interés oficial en la horquilla del 0-0,25 %. Pero, en su última reunión del ejercicio anunció una aceleración de su plan de retirada de estímulos, previsto ahora para marzo de 2022. Por su parte, el Banco Central Europeo continuó manteniendo los niveles de los tipos de interés oficiales: los de las operaciones principales de financiación, de la facilidad marginal de crédito y de la de depósito en 0 %, 0,25 % y -0,50 %, respectivamente. Y también, en línea con EE.UU., anunció que reduciría significativamente el ritmo de compra de activos en el marco del programa de emergencia frente a la pandemia (PEPP) y le pondría fin en marzo de 2022.

## Mercado monetario - repos

Como ya venía siendo la tónica general en ejercicios precedentes, el mercado, en cuanto a **operaciones de préstamos interbancarios**, ha sido, desde nuestra experiencia, inexistente.

	Saldo medio 2021	Saldo medio 2020	Variación %
<b>Depósitos vista</b>	10.800	6.448	67,49%
<b>Depósitos a plazo</b>	631	631	----
<b>Adq. tem. Activos</b>	609	638	(4,54%)
<b>Totales</b>	<b>12.040</b>	<b>7.717</b>	<b>56,01%</b>

Cifras en millones de euros

La operativa del Banco más protagonista, el mercado de **repos-simultáneas**, alcanzó un volumen de operaciones de cesión a lo largo del año 2021 por un importe acumulado de casi **153.000 millones de euros**. Esta cifra contrasta con el volumen operado en 2020 (385.000 millones de euros) y se debe, en gran medida, al mantenimiento de saldos remansados en nuestro balance procedentes de la toma de fondos realizadas por las Cajas en las subastas TLTRO III y, por tanto, reduce las necesidades de apelación a esta fórmula de obtención de liquidez.

En la parcela relativa **al préstamo de valores** finalizamos el año 2021 con un total contratado de **2.350 millones de euros**, que representa un incremento del 6% respecto a la cifra de 2020.

En el cuadro adjunto se observa la evolución de algunas de las cifras gestionadas por el área de tesorería en su comparativa con 2020.

## Mercado de divisas

En el año 2021 los mercados de divisas se vieron sacudidos por diferentes factores, en mayor o menor medida, que condicionaron su devenir durante todo el año: altos niveles de inflación en las principales economías mundiales, problemas de cuellos de botella en las cadenas de suministro, aumento de los precios de la energía y, obviamente, la pandemia del coronavirus.

A pesar de todo, la recuperación económica se fue abriendo camino, gracias tanto al aumento del nivel de vacunación, que permitió, poco a poco, la vuelta a una relativa normalidad, así como a las políticas, tanto gubernamentales como de los diferentes Bancos Centrales, que provocaron cifras récord de crecimiento económico alrededor del mundo. El FMI estimó un crecimiento del 5,6% en Estados Unidos y un crecimiento del 5,2% en la Eurozona durante 2021.

El principal cruce de divisas del mundo, el **EUR/USD**, empezó el año de 2021 en niveles de 1,2215. El euro se depreció durante el primer trimestre hasta niveles de 1,1700 debido al lento ritmo de vacunación en comparación con Estados Unidos, pero se fue recuperando paulatinamente durante el segundo trimestre hasta niveles de 1,2200 debido al aumento del nivel de vacunación, así como una vuelta progresiva a una normalidad que relanzaba la recuperación económica en la Eurozona. A pesar de este repunte, el euro se depreció considerablemente respecto al dólar durante el tercer y cuarto trimestre del año debido a la diferenciación de Política Monetaria entre Banco Central Europeo y la Reserva Federal de sus respectivas hojas de ruta para la retirada de los estímulos monetarios. Durante el ejercicio de 2021, el euro se depreció respecto al dólar americano un 7%, perdiendo gran parte de lo ganado el año anterior hasta cerrar en niveles de 1,1373.

La **Reserva Federal** mantuvo los tipos de interés en el rango de 0%-0,25% durante todo el año, pero en sus postrimerías comenzó a reducir su política ultra laxa.



Inició la retirada de estímulos en el mes de noviembre, reduciendo la compra mensual de activos por un importe de 15.000 millones, una vez que la inflación en Estados Unidos escalaba hasta niveles cercanos al 7%, niveles máximos en cuarenta años. Posteriormente, decidió aumentar el ritmo de retirada, reduciendo la compra de activos en 30.000 millones de dólares mensuales con el objetivo de finalizar este programa en marzo de 2022.

El **Banco Central Europeo** mantuvo intacto el tipo de interés oficial en el 0% durante todo 2021, a pesar de que el nivel de inflación en la Eurozona en diciembre alcanzó máximos desde la creación del euro, alzándose hasta el 5%. La presidenta del BCE, Christine Lagarde, anunciaba que el programa de compra de activos de emergencia contra la pandemia (PEPP) concluiría en marzo de 2022 y que ya el ritmo de compras durante el cuarto trimestre de 2021 (60.000 millones de euros mensuales) fue moderadamente inferior al ritmo de compras durante el segundo y tercer trimestre del año (80.000 millones de euros mensuales).

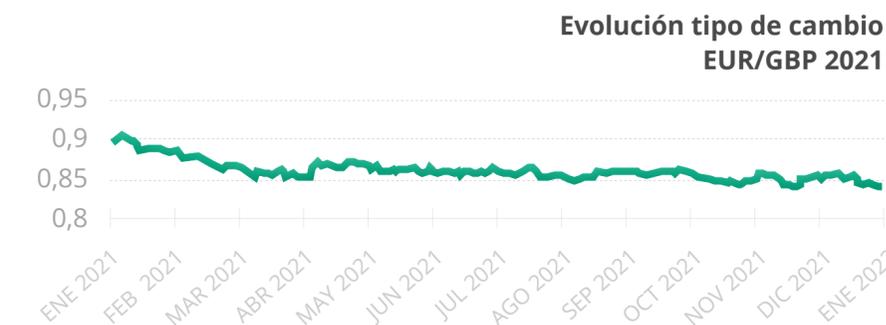
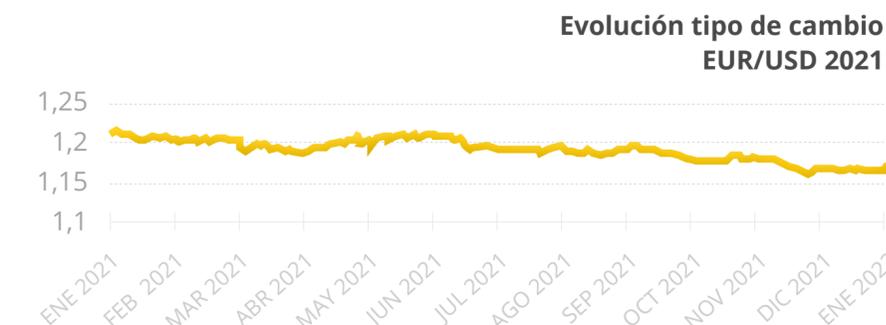
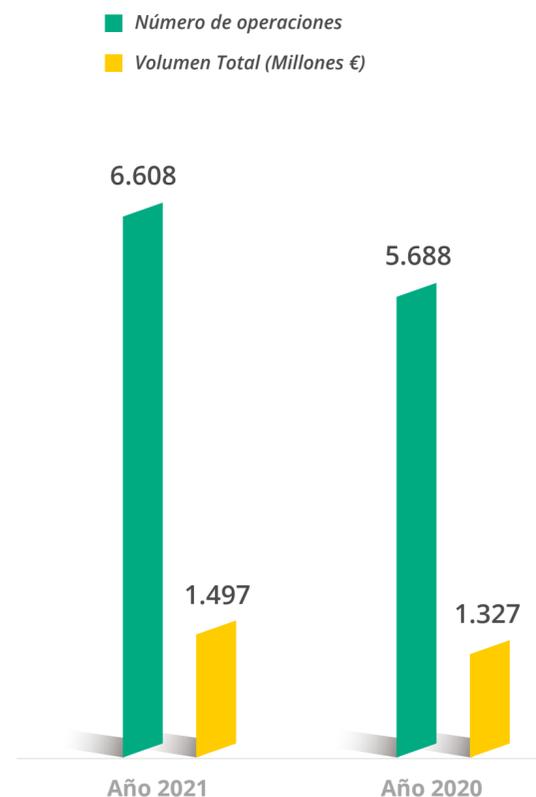
Tras la salida de Reino Unido de la Unión Europea, el **EUR/GBP** siguió una tendencia bajista durante todo el año 2021 en el que el euro se depreció respecto la libra esterlina un 7%, apoyándose en un mejor desempeño frente a la pandemia. Así, el euro perdía todo lo ganado el año anterior, debido a la incertidumbre provocada por el Brexit, hasta acabar el año en niveles de 0,8407. Además de todos los factores globales, Reino Unido tuvo que enfrentarse a una escasez de trabajadores y bienes derivados de su salida de la Unión Europea, que presionó al alza, adicionalmente, la inflación hasta situarla en 5,4% y sobrecalentó su mercado laboral. El Banco de Inglaterra fue el primer gran banco central que subió los tipos de interés en 2021, para intentar contener este repunte de la inflación, realizando una subida en el mes de diciembre hasta situarlos en el 0,25%.

El siguiente cuadro recoge los **importes gestionados** por el departamento de Tesorería de Banco Cooperativo Español en el mercado de divisas contratados por el

cliente final para su operativa importadora o exportadora o vinculada a la compra venta de activos financieros. El volumen refleja el contravalor en millones de euros de las divisas gestionadas donde se puede observar un aumento de volumen en el entorno del 13 % frente a 2020. Este aumento se justifica, por un lado, por **factores externos** tales como la apreciación frente al Euro de las principales divisas utilizadas, donde sigue predominando ampliamente el USD como principal divisa gestionada con

cerca del 89% de la operativa y con la GBP, en segundo lugar, con cerca del 6 %. Y por otro lado, por **factores internos** como los desarrollos implementados durante 2021 para la automatización de las cotizaciones tanto en IRIS como en Banca a distancia. El aumento del uso del Servicio de Cotización de Divisas, así como la mayor operativa por parte de Gescooperativo en activos denominados en divisa, han posibilitado este aumento del volumen negociado.

	Año 2021	Año 2020	Variación %
<b>Número de operaciones</b>	6.608	5.688	16,17
<b>Volumen Total (millones de euros)</b>	1.497	1.327	12,81





## Mesa de distribución

El Departamento 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. Aporta información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos/mercados, así como de los principales eventos económicos que acontecen y que afectan o pueden afectar a la variación de precios.

Desarrolla además una importante labor en el área de originación de emisiones, así como en el asesoramiento y apoyo en el control en la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP´s, a los que habitualmente acude.

Repasamos a continuación en los diferentes apartados de nuestra actividad:

- **Comunicación, recepción y transmisión de órdenes a las mesas de contratación:** durante el año 2021 hemos continuado con la labor de originación de diversas operaciones en los distintos mercados primarios, fundamentalmente en los de renta fija.
- **Información y asesoramiento de inversión en los diferentes productos/mercados:** revisión de las carteras de renta fija para las Cajas 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.

Podemos definir 2021 como año con cierta complejidad y que dividiremos en dos partes. El primer semestre vino marcado por la evolución de la pandemia y las volatilidades a las que estuvo sometida la curva de tipos de interés. Durante ese periodo se observó cierta escasez en el flujo de operaciones tanto en el mercado de crédito como en el de deuda pública, a lo que se añadió la

reducción en los diferenciales por la amplísima liquidez reinante en el mercado. En la última parte del año, exploramos una nueva operativa con ciertas emisiones de bonos "amortizables", que nos permitieron drenar parte de la liquidez excedentaria del Grupo, con alta calidad crediticia y rentabilidades atractivas.

La **deuda pública española** siguió siendo una de las opciones preferidas de inversión por parte de las Cajas Rurales y se mantuvo una proporción relevante de bonos indexados a la inflación europea en detrimento de los de cupón nominal.

Por la parte del crédito, en los meses intermedios del año, se tomaron posiciones derivadas del incremento de rentabilidades y del incesante incremento en el exceso de liquidez existente en mercado.

### 1. Principales eventos económicos que acontecen:

Se mantienen las conferencias de mercados tras cada reunión decisoria sobre política monetaria del Banco Central Europeo y, lamentablemente, durante 2021, al igual que ya ocurriera en 2020, no se pudieron celebrar las habituales Jornadas Anuales sobre Mercados Financieros por las restricciones derivadas de la pandemia.

Desde la Mesa de Distribución se viene remitiendo recurrentemente información de todos los eventos de mercado que son reseñables, además de la publicación de los datos macro más significativos y que pueden afectar a la evolución de los mercados.

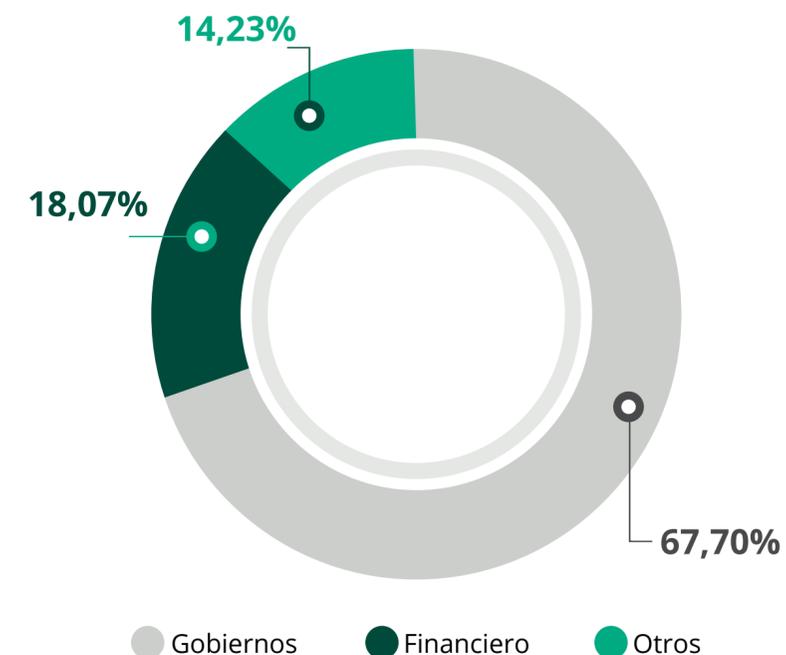
Emitimos un Informe Diario de Mercados en el que se hace balance de los hitos ocurridos en el día a día y se presentan los eventos económicos destacables de la semana.

### 2. Originación de emisiones y asesoramiento y apoyo en la gestión del balance de las Cajas Rurales a través de los diferentes COAP´s:

Respecto a la originación de emisiones, y en coordinación con el departamento de Banca Corporativa, mantenemos contactos con todas las Comunidades Autónomas, estudiando posibles soluciones a sus necesidades de financiación.

Por lo que se refiere al asesoramiento en la gestión del balance de las Cajas, éste, se lleva a cabo, principalmente, a través de los Comités trimestrales de Activos y Pasivos.

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



Distribución de la inversión a 31/12/2021



## Mercado de capitales

### Renta fija (pública y privada)

Los programas de vacunación tanto en EEUU como en Europa, así como la reapertura casi total de sus economías y la intensificación del ritmo de recuperación de estas permitieron que los mercados continuasen con sus revalorizaciones. Los mercados de deuda evolucionaron en sintonía con la política monetaria, que siguió siendo eminentemente expansiva, pero bajo la perspectiva de un posible giro en los próximos meses originado por el repunte de la inflación, repunte sobre el que existe un debate en cuanto a su transitoriedad. La política de tipos de interés reducidos mantenida por el BCE se manifestó con más intensidad en los tramos más cortos de la curva. En los tramos largos se observó un leve repunte de las rentabilidades que respondió a varios factores, entre los que destacaron el repunte de la inflación y la expectativa de disminución o finalización de los programas de compras de deuda de la autoridad monetaria a lo largo de 2022.

El incremento de las **rentabilidades de la deuda soberana** en Europa osciló entre los 40 p.b. del bono alemán (-18% a cierre de año) y siendo los países periféricos los que registraron los repuntes más significativos (+ 54 p.b. el español). El rendimiento del bono soberano español a 10 años cerró el año pasado en el 0,60%, con la prima de riesgo también aumentando desde 63 a 77 p.b. En el último trimestre del ejercicio destacó el incremento de la prima de riesgo de Italia desde los 18 p.b. hasta los 92.

En cuanto a la **renta fija privada**, el entorno de tipos tan bajos, sobre todo en la zona euro, continuó favoreciendo la búsqueda de rentabilidad a través de inversiones en activos con mayor riesgo. Los rendimientos promedio a 3, 5 y 10 años se situaron a finales de año en -0,46%, -0,18% y 0,43%, respectivamente. Las primas de riesgo de la deuda corporativa también siguieron una tendencia descendente

a lo largo del año, que se vio revertida en los últimos meses, aunque los mayores descensos anuales se experimentaron en el tramo High Yield. Los índices de crédito recortaron significativamente los niveles vistos en el año 2020. Así, el índice de Itraxx Main (IG) pasó de cotizar con una prima mínima de 44 p.b. a casi tocar los 58, mientras que los activos con más riesgo HY Itraxx Crossover evolucionaron desde los 224 p.b. hasta llegar a los 288.

En un contexto de menores necesidades de financiación tras la crisis, las **emisiones brutas de deuda soberana** disminuyeron ligeramente con respecto a 2020, siendo en Europa la caída más intensa con un retroceso del 42,1%. Por su parte, las **emisiones de deuda privada** siguieron una evolución dispar entre los subsectores, con incrementos notables en el sector financiero (33,8%) y disminuciones en el corporativo (-16,5%).

La activa generación de recursos por parte de las Cajas Rurales, junto con la búsqueda de alternativas y diversificación de la inversión, como el incentivo de apostar por las emisiones sostenibles y responsables, ha permitido entre otros realizar diversas **propuestas de colocaciones de emisores supranacionales**, llegando a materializarse un total de **532 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** se formalizaron por un nominal total **de 2.509 millones de euros**, de los cuales 212 millones fueron en el mercado primario y 2.297 millones en el secundario (1.753 millones en bonos ligados a la inflación). De la cifra total operada en el mercado primario, 128 millones de euros corresponden a emisiones sindicadas, donde destaca la deuda soberana española con vencimiento a 10 años.

En relación con la parcela de la **renta fija privada**, se cerraron operaciones por un volumen total de **1.079 millones de euros**, de los cuales 689 millones corresponden al mercado primario y 389 millones al secundario, cuyos vencimientos predominantes fueron entre 6 y 8 años, siendo el segundo trimestre el más

activo (cubriendo un 37% del grueso de la operativa anual en este segmento). Y en cuanto a las partidas de **pagarés**, se operaron por un volumen de **111 millones de euros**, con un total de 21 emisores, siendo los plazos predominantes entre 1 y 3 meses.

## Derivados

La extraordinaria situación vivida en 2020 con la pandemia del Covid-19, siguió marcando el ritmo en los mercados financieros durante todo el ejercicio 2021. A pesar de dejar atrás los estrictos confinamientos vividos en todo el mundo en el año anterior, las distintas olas surgidas y sus repercusiones en la economía mundial impidieron ver una recuperación sostenida en los distintos activos financieros.

Con la aparición de las vacunas y sus expectativas de efectividad, los mercados vieron la luz al final del túnel en el segundo semestre del año, aunque pronto aparecieron nuevos nubarrones por los indeseados efectos de segunda ronda, como fueron, principalmente, los **problemas de abastecimiento en las cadenas globales de distribución** y las nuevas variantes del virus que atacaba a la efectividad de las vacunas. Especialmente con la variante ómicron el final del año se vio empañado en términos de recuperación.

Todo ello llevó a nuevos estímulos fiscales y monetarios sin precedentes hasta la fecha. Los bancos centrales, lejos de plantearse subidas de tipos de interés, defendieron, en las principales economías del mundo, la necesidad de mantener dichos estímulos de apoyo a una economía global débil y sujeta a los vaivenes de un virus que mutaba a lo largo y ancho del planeta. El nuevo escenario macro, con la aplicación de políticas no convencionales, exigió una revisión profunda de las estrategias de inversión de los distintos agentes económicos y el resurgir de planteamientos anti globalización que cambiarán en los próximos años, sin lugar a dudas, el modelo de comercio internacional desarrollado en las últimas décadas.



### Evolución derivados de tipos de interés

El IRS vs 6M a 2 años arrancó 2020 cotizando en -0,52% para terminar el ejercicio en niveles de -0,30%. La referencia a 5 años, por su parte, pasó de -0,46% a cerrar el año en territorio positivo de 0,01%, mientras que el IRS a 10 años pasó de cotizar en niveles de -0,26% a cerrar 2020, nuevamente, en territorio positivo y cotizar al 0,30%. Un fuerte repunte en la curva de tipos de interés que corrigió el movimiento experimentado en 2020 y que augura una mayor normalización en las perspectivas económicas para el año 2022.



Fuente: Bloomberg

Por su parte, las expectativas de **inflación** volvieron a repuntar tras un año 2020 complicado. Tras la llegada de la mal llamada “nueva normalidad”, la demanda se recuperó, pero los problemas de producción, y sobre todo logísticos a nivel mundial, llevaron a un repunte de los precios. Las expectativas de inflación a 5 años dentro de 5 años, pasaron de niveles de 1.25% a cerrar el año en torno al 2.00%, nivel que estatutariamente tiene como objetivo el ECB.



Fuente: Bloomberg

El **mercado hipotecario de préstamos a tipo fijo** siguió consolidándose a un mayor ritmo si cabe que el visto en los años 2019 y 2020, con incrementos significativos en los volúmenes de nueva producción respecto a los préstamos a tipo de interés variable. El “stock” de hipotecas a tipo fijo en el balance de las entidades financieras del Grupo obliga ya a plantearse nuevas formulaciones de gestión del balance ante los nuevos riesgos adquiridos. Desde el Departamento de Derivados se realizan varias simulaciones a entidades del Grupo para cubrir el riesgo de tipo de interés asumido y maximizar así los aspectos regulatorios a los que está sujeto el sector. El apetito por este tipo de coberturas sigue al alza y prevemos que cada vez sean más necesarias dado el cambio estructural en el negocio hipotecario de las entidades financieras y las perspectivas de aumento de tipos de interés en el medio plazo.

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, se materializaron a lo largo del 2021 un total de **282 operaciones** de esta naturaleza, siendo en el tercer trimestre del año cuando más se realizaron con 128 operaciones. El volumen derivado de esas 282 operaciones asciende a cerca de **2.600 millones de euros**, siendo mayoritariamente coberturas sobre bonos de inflación del Tesoro de España.

Año 2021	Volumen (Mill.€)	Operaciones
1T	1.209	73
2T	39	26
3T	1.175	128
4T	164	55
<b>TOTAL</b>	<b>2.589</b>	<b>282</b>

### Productos Estructurados

Como ya ocurriera en años anteriores, en 2021 se apuntaló el **trasvase de flujos desde productos estructurados a fondos de inversión** por las bajas rentabilidades ofrecidas por estos productos, dados los bajos tipos de interés que impiden ofrecer estructuras atractivas a los clientes. Igualmente, en este sentido, hay que destacar el cambio en la visión del negocio bancario, donde se busca potenciar los productos fuera de balance. En el año 2021 se comercializaron productos estructurados por valor de **2,5 millones de euros**, siendo la modalidad “autocancelable 90-10” la tipología de producto más demandado.



## Gestión especializada de inversiones

El servicio de Gestión Especializada de Inversiones era uno de los desarrollos que el Banco Cooperativo Español planeaba en su último Plan Estratégico, con vigencia para el período 2019-22. En esencia, el contexto de exceso de liquidez dentro del Grupo Caja Rural, unido al entorno de bajos tipos de interés, hacía recomendable el diseño y puesta en marcha de un servicio de gestión especial, para tratar de maximizar la rentabilidad (o minimizar el coste) que esa ingente liquidez representa en las Cajas Rurales. El servicio se presta desde el Departamento de Gestión Especializada de Inversiones, integrado en el área de Tesorería, Mercado de Capitales, Gestión Especializada y Gestión de Carteras.

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

Dicho servicio comenzó su andadura en marzo de 2020, cuando se adhirió la primera Caja Rural. A cierre de dicho año, eran ocho las entidades que participaban del mismo. Y a cierre de 2021 eran ya **catorce Cajas Rurales** las que lo tenían contratado. De estas catorce entidades que están dentro del servicio, cinco de ellas han seleccionado la modalidad “integral”. Estas carteras integran posiciones de renta fija privada, deuda pública y renta variable. De las nueve entidades restantes, siete de ellas tenían contratadas carteras mixtas de menor cuantía (con relación al Balance), incluyendo los activos descritos para la gestión integral. Finalmente, existirían dos carteras de gestión exclusiva en posiciones de renta variable cotizada.

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

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





# Banca Corporativa



En el ejercicio 2021, al igual que en el año previo, la huella en la economía provocada por la crisis sanitaria española sigue siendo patente con un efecto muy heterogéneo en las distintas áreas geográficas. Durante el año se vio un repunte en la actividad económica como consecuencia del avance en el proceso de vacunación y la efectividad de las medidas implementadas por las autoridades económicas.

Acabamos el año con decisiones relevantes por parte de los bancos centrales del mundo lo que supuso un punto de inflexión en las políticas expansivas aplicadas durante la pandemia.

Una parte de las actuaciones del Banco Central Europeo como estímulo económico, ha tenido reflejo en la **fluidez del crédito a las empresas** y, entre otras, a través del **programa TLTRO** mediante el que se ha logrado canalizar una importante cantidad de liquidez.

En la parte más doméstica y como ocurrió en el ejercicio precedente, 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 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.

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.

En cuanto al **mercado de sindicados** se ha mantenido la actividad durante el ejercicio habiéndose acelerado alguna refinanciación como consecuencia de los efectos de la pandemia y una cierta tendencia, hacia mediados del año, a una bajada de márgenes. En cuanto a las nuevas operaciones cada vez es más patente la incorporación de ratios de cumplimiento de sostenibilidad (ASG).

Como en años anteriores, 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 inversión conjunta de renta fija y préstamos.

Entre los **tres vehículos de inversión conjunta y operaciones sindicadas** con las Cajas Rurales del Grupo se han presentado operaciones por un importe total de **870 millones euros**, aprobándose 799,9 millones euros. La rentabilidad de las inversiones para los vehículos de préstamos, renta fija y financiación de proyectos en el ejercicio 2021 ha sido del 1,635%, del 1,68% y del 2,353% y los vencimientos medios de 4,074 años, 2,7 años y 14,26 años respectivamente.

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

Durante el ejercicio 2021, como respuesta a una demanda por parte de las Cajas Rurales del Grupo **creamos un vehículo para invertir en equity y deuda** mediante la participación en fondos. El objetivo es diversificar la

cartera de inversión de las Cajas Rurales participantes con inversiones alternativas y rentabilidades atractivas. En el último trimestre del año se realizaron suscripciones a dos fondos por un importe conjunto de 9 millones euros.

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 **8 operaciones** durante 2021 por un importe total de **438 millones de euros**.

En el capítulo de actividades, a pesar de la situación, se ha seguido manteniendo las **conferencias trimestrales tanto de empresas como de los vehículos de inversión** con las Cajas Rurales accionistas. Debido a la pandemia, no ha sido posible realizar las quintas Jornadas de Banca de Empresas en Madrid.





# Internacional



El año 2021 comenzó como una secuela de su antecesor, con la economía española inmersa en una crisis generalizada, provocada por la pandemia de la Covid-19. La esperanza de que las vacunas pusieran fin a la situación fue apagándose, a medida que iban surgiendo nuevas variantes del virus que posponían en el tiempo el final deseado del regreso a un entorno de reactivación económica y normalidad social, alejados de las restricciones y sin riesgo de contagios.

Los sectores estratégicos de la economía española continuaron sufriendo una dura prueba durante 2021. Las cifras asociadas al **turismo** experimentaron una ligera mejoría por el aumento de la movilidad de los nacionales, sin embargo, el turismo extranjero continúa en niveles claramente insuficientes. De forma similar, la hostelería se mantuvo en la cuerda floja durante todo el ejercicio y lo mismo sucedió con el comercio, que soportó grandes tensiones.

Muchas **empresas** se vieron favorecidas por la extensión hasta final de año de los plazos para solicitar financiación avalada por el Estado, al amparo de las líneas oficiales para apoyo a pymes y autónomos afectados por la crisis de la Covid-19.

Al mismo tiempo, los desequilibrios entre oferta y demanda ocasionados por la pandemia se transformaron en una **crisis de la cadena de suministros** a nivel global, con encarecimientos desmedidos de los precios asociados al transporte y a las propias mercancías.

Este hecho, unido al encarecimiento de los precios de la energía debido a la pulsante demanda y la aparición de situaciones inesperadas como el bloqueo del Canal de Suez por el mega-carguero Ever Given, paralizando el tráfico de unos 10.000 millones de dólares diarios en mercancías, generaron altas tasas de inflación y más incertidumbre en los mercados, haciendo tambalear las optimistas previsiones económicas para los gigantes mundiales.

Los principales bancos centrales del mundo comenzaron a modificar su política monetaria de bajos tipos de interés. El Banco de Inglaterra fue el primero en subir tipos y la Reserva Federal de Estados Unidos hizo anuncios de que actuaría en el mismo sentido en los primeros meses de 2022.

En este entorno, el **comercio internacional de mercancías** alcanzó niveles record durante el tercer trimestre del año, alcanzando los **5,6 billones de dólares**, cifras excelentes, considerando los problemas mencionados de cuellos de botella, aumento de precios de las materias primas y creciente coste de la energía.

La situación en **España** ha sido análoga a la de nuestros vecinos europeos. Nuestro país ha sufrido los azotes del coronavirus en todas sus variantes, a pesar de ser uno de los países mejor valorados por su política de vacunaciones.

Tras la brutal caída de la producción de 2020 (-10,8%), la economía española volvió a tasas positivas en 2021, alcanzando un crecimiento del 5%, una tasa robusta y muy positiva, si se tienen en cuenta los lastres que la Covid impone todavía hoy.

La profunda crisis derivada del primer confinamiento arrastró a miles de **autónomos y empresas** hacia una situación extraordinariamente delicada. En 2021 se perdieron definitivamente 27.760 empresas, un 20% más que en 2020, afectando por sectores, principalmente a construcción, actividades inmobiliarias, comercio y servicios empresariales.





La otra cara de la moneda se mostró en las **empresas internacionalizadas**. Según datos de la Secretaría Española de Comercio, las exportaciones españolas alcanzaron su máximo histórico de 316.609 millones de euros, impulsadas por una creciente base de 59.000 exportadores regulares. Esto supone un crecimiento interanual del 20,1% respecto al 2020 y del 8,8% frente a 2019, superándose los niveles previos a la pandemia. Por **mercados**, la recuperación de las exportaciones ha sido más rápida con nuestros principales socios europeos: las ventas intracomunitarias (UE-27) crecieron por encima la media (22,16%) y su peso ascendió al 61,8%, siendo los principales destinos Francia, Bélgica, Italia y Portugal.

Las **ventas a destinos extracomunitarios**, un 38% de las exportaciones totales de España, también crecieron de forma notable en el periodo gracias, principalmente, al negocio con Estados Unidos, que creció un 20,6% interanual, aunque también mejoraron las cifras con América Latina (25,8%), África (18,5%), Asia (13,8%) y Oriente Medio (12,7%).

Las **importaciones**, por su parte, alcanzaron los **342.787 millones de euros**, también máximo histórico. Esta cifra supone un crecimiento interanual del 23,7% respecto a 2020 y un 6,3% más que en 2019, estando centrada casi la mitad de dicha actividad en la UE-27.

En el contexto de la internacionalización, las empresas españolas han generado **nuevas vías de negocio** en un mercado totalmente globalizado. Banco Cooperativo Español y sus Cajas Rurales accionistas han afianzado su posicionamiento, ayudando y poniendo a disposición de sus clientes la experiencia, los recursos y la voluntad de ser partícipe de sus proyectos de expansión. Ello se ha materializado en la **gestión de transacciones de comercio e inversión internacional** por unos **15.323 millones de euros** y en la aportación de 1.697 millones para su financiación.

Adicionalmente a lo anterior y para satisfacer el apetito inversor de sus Cajas Rurales accionistas, Banco Cooperativo Español viene gestionando su vehículo para la 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 2021, ha gestionado una cartera de **170 millones de euros** formados en un 86% por operaciones asociadas a entidades clasificadas con rating A- o superior, una gestión acorde a su perfil prudente y conservador.

Como viene sucediendo durante los últimos años, la capacidad de adaptación y la rápida resolución de problemas han sido clave para estar a la altura de los desafíos afrontados, cada vez más habituales. Este es el marco de actuación que enfrentan Banco Cooperativo Español 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



Gescooperativo finaliza 2021 con **6.236 millones de euros** en **activos gestionados** (sociedades y fondos) distribuidos entre un total de **52 fondos** que suman **6.134 millones de euros** y **10 Sociedades de Inversión de Capital Variable** (SICAVS) cuyo patrimonio a 31 de diciembre asciende a **103 millones de euros**.

El año ha estado marcado por la fuerte recuperación económica de la mano de una batería de estímulos sin precedentes, avances en el proceso de vacunación, repuntes en los tipos de interés y récords en algunas bolsas mundiales. El excelente comportamiento de los mercados financieros ha permitido que el volumen de activos gestionados en fondos de inversión en el mercado nacional se situase en 317.545 millones de euros, creciendo un 15,68% con datos a cierre de diciembre.

Nuestra gestora **ha incrementado su patrimonio en un 24,58%**, cifra superior a la registrada por la industria nacional, lo que nos ha permitido aumentar nuestra cuota de mercado hasta el 1,93%. De este modo, Gescooperativo se consolida en la **novena posición** del **Ranking de Gestoras españolas** con mayor patrimonio a cierre de 2021, que publica INVERCO.

Nuestros partícipes han incrementado su confianza en este producto de inversión, como demuestran las aportaciones netas positivas, que en el conjunto del año superan los 1.000 millones de euros. Los buenos datos de captaciones nos han posicionado como la **octava gestora nacional con mayores entradas netas de patrimonio acumuladas** en 2021.

En cuanto a la evolución del patrimonio en nuestros fondos, la familia que ha registrado más captaciones en 2021 ha sido la gama de **Fondos Sostenibles** con un total de 554 millones de euros, seguida de los **Fondos Perfilados** con 383 millones de euros.

Este año hemos continuado con nuestra apuesta por la inversión socialmente responsable ampliando la gama de fondos sostenibles. Hemos transformado la vocación inversora de dos de nuestros fondos para crear dos **nuevos fondos sostenibles: Rural Rendimiento Sostenible, FI y Rural Futuro Sostenible, FI**, que cubren los perfiles de inversor muy conservador y muy arriesgado, respectivamente. El fondo Rural Futuro Sostenible, FI además es un fondo solidario en el que la gestora dona una parte de la comisión de gestión a ONGs.

La familia de **fondos de inversión Socialmente Responsable** de Gescooperativo suma un patrimonio cercano a los 1.459 millones de euros en 2021, casi duplicando los 843 millones de euros con los que finalizaba 2020. Este fuerte crecimiento nos ha situado como la 4ª gestora nacional, según los datos de Inverco, la patronal del sector.

En **la web de la gestora [www.gescooperativo.es](http://www.gescooperativo.es)** se ha diseñado un apartado específico de **sostenibilidad** que incluye nuestra política general en esta materia, las específicas de integración de los factores de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión y la política remunerativa.

En el capítulo de donaciones, Gescooperativo, a finales de 2021, ha destinado a Cruz Roja para ayudar a los damnificados del volcán de la Palma, una parte de la comisión generada por el fondo Rural Sostenible Moderado FI.

También a finales de año hemos iniciado los trámites para la modificación de la política de inversión de Rural Mixto 50, FI con el objetivo de ampliar sus posibilidades de inversión en renta variable transformando su vocación inversora a Renta Variable Mixta Internacional. Para adecuar su nombre a la nueva política de inversión, en la que el fondo va a invertir entre el 30%-50% en renta variable internacional, se va a cambiar su denominación a RURAL MIXTO INTERNACIONAL 30/50, FI.

Dentro de la familia de fondos garantizados, este año se ha producido la fusión por absorción de Rural Garantizado 2021, FI con Rural Mixto 20, FI, un fondo de perfil conservador que invierte hasta un 20% en renta variable europea.

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 2021 se ha continuado con la creación de Clases Cartera, incorporando 3 nuevas clases cartera en nuestra gama de fondos. A cierre de año, un total de 21 fondos de nuestra gestora disponía de la Clase CARTERA.



A continuación presentamos los cuadros comparativos de la evolución en 2021 del número de partícipes y patrimonio de Gescooperativo:

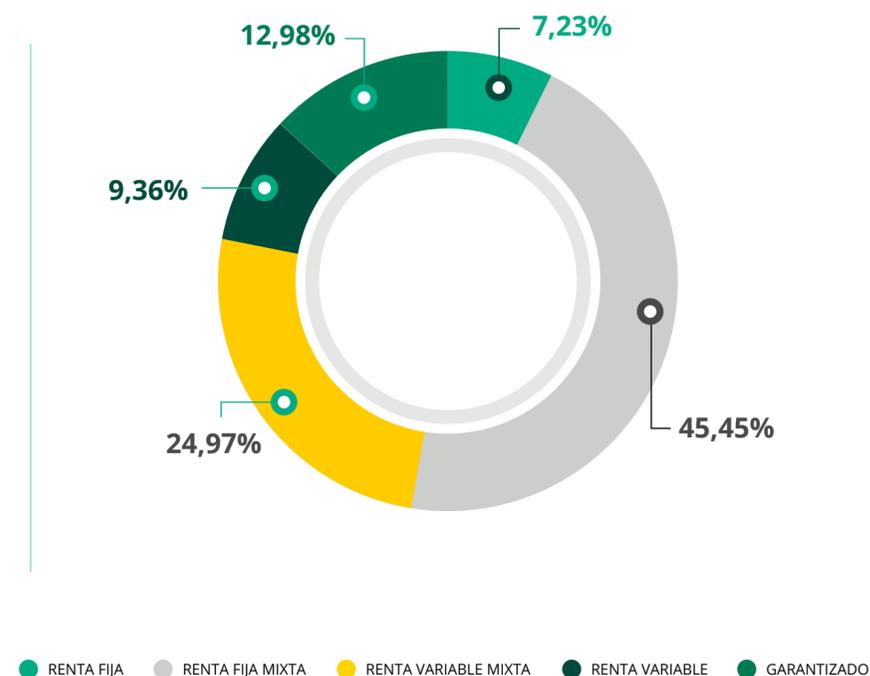
### Evolución de Patrimonio de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Patrimonio (M€) 31 Diciembre 2021	Patrimonio (M€) 31 Diciembre 2020	Variación anual Gestora
RENDA FIJA EURO CORTO LAZO	28.805	63.126	-54,37%
RENDA FIJA EURO	343.124	403.971	-15,06%
RENDA FIJA INTERNACIONAL	71.645	48.335	48,23%
RENDA FIJA MIXTA EURO	927.090	1.055.095	-12,13%
RENDA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	1.860.851	1.596.636	16,55%
RENDA VARIABLE MIXTA EURO	33.429	35.088	-4,73%
RENDA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	1.498.094	531.460	181,88%
RENDA VARIABLE EURO	104.460	90.040	16,02%
RENDA VARIABLE INTERNACIONAL	469.637	191.532	145,20%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	428.201	514.075	-16,70%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	368.195	394.202	--6,60%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.133.532</b>	<b>4.923.560</b>	<b>24,58%</b>

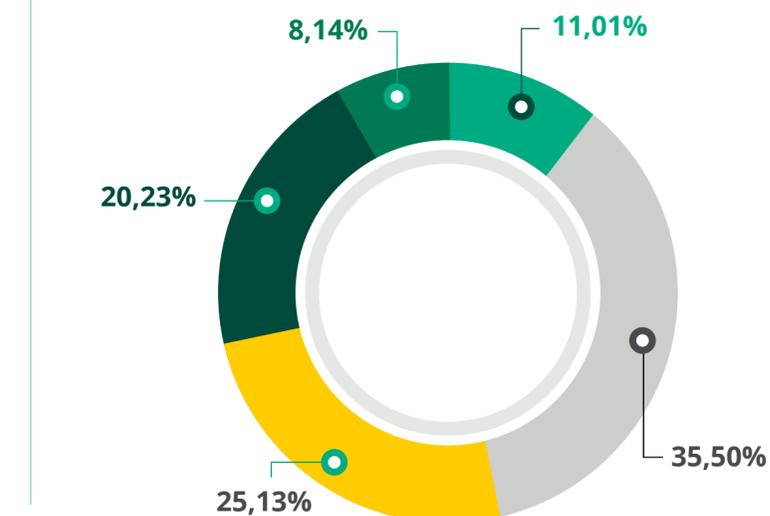
### Evolución de Partícipes de GESCOOPERATIVO por Tipología de Fondo

Tipo de Fondo	Partícipes a 31 Diciembre 2021	Partícipes a 31 Diciembre 2020	Variación anual Gestora
RENDA FIJA EURO CORTO PLAZO	2.847	6.347	-55,14%
RENDA FIJA EURO	20.510	24.293	-15,57%
RENDA FIJA INTERNACIONAL	8.529	7.955	7,22%
RENDA FIJA MIXTA EURO	37.688	41.588	-9,38%
RENDA FIJA MIXTA INTERNACIONAL	65.130	53.236	22,34%
RENDA VARIABLE MIXTA EURO	2.105	2.195	-4,10%
RENDA VARIABLE MIXTA INTERNACIONAL	70.674	24.028	194,13%
RENDA VARIABLE EURO	11.476	13.585	-15,52%
RENDA VARIABLE INTERNACIONAL	47.109	21.921	114,90%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO FIJO	11.711	13.792	-15,09%
GARANTIZADO DE RENDIMIENTO VARIABLE	11.860	12.589	-5,79%
<b>TOTAL PARTICIPES</b>	<b>289.639</b>	<b>221.529</b>	<b>30,75%</b>

### Patrimonio por Clase de activo (diciembre 2021)



### Partícipes por Clase de activo





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

La pandemia Covid-19 ha supuesto un cambio significativo en el modelo de gestión de Recursos Humanos, ya que los empleados han experimentado nuevas maneras de realizar su trabajo, combinando el trabajo presencial con el trabajo en remoto, que gracias al compromiso de todos los empleados y a la gran capacidad de adaptación que ha demostrado históricamente nuestra organización, ha resultado un éxito y ninguno de los servicios que prestamos a nuestras Cajas accionistas y clientes se ha visto alterado.

Como consecuencia de ello hemos implementado un protocolo híbrido de trabajo presencial y trabajo en remoto que ya forma parte de las **medidas de flexibilidad** de la organización y que ha sido muy bien acogido por toda la plantilla.

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, con la firma en 2020 de nuestro **plan de igualdad y la adhesión al Charter de Diversidad** hemos reforzado nuestro compromiso, apoyándonos igualmente en un modelo de valoración de 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**.

La gestión de personas, se caracteriza por su personalización y cercanía. Cada empleado es considerado clave y esencial en la consecución de los objetivos de la entidad.

Nuestros principales valores giran alrededor del respeto, la integridad, el compromiso, el espíritu del trabajo en equipo y sobre todo la calidad en la atención al cliente, externo e interno.

Las más de 250 personas que formamos parte de la organización, somos el activo principal para el desarrollo de la actividad de forma responsable, contribuyendo a la sostenibilidad de la entidad, de sus personas y de la sociedad.

Banco Cooperativo tiene definido y desplegado un procedimiento para gestionar la selección y contratación de personal, conforme a los altos estándares éticos.

Asimismo, en el Banco se despliega sistemáticamente un proceso de **evaluación del desempeño**, en el que se evalúan las habilidades corporativas definidas a todo el personal de la Entidad.

Este proceso persigue un triple objetivo:

- **Impulsar la gestión de talento:** identificar altos potenciales, identificar bajo rendimiento sostenido, ayudar al desarrollo profesional, fomentar una comunicación de calidad sobre el desempeño y distinguir y premiar a las personas basándose en el mérito.
- **Alcanzar la equidad:** homogeneizar criterios de valoración a través de la calibración y establecer criterios objetivos de evaluación.
- **Fomentar la participación:** autoevaluación.

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

GRUPO CONSOLIDADO	2021	2020
Antigüedad media (años)	13,4	13,2
Edad media	44,4	44,3
<b>Formación</b>		
% Titulados universitarios	84	83
Nº horas de formación	11.710	7189
Horas de formación/empleado	43	30
<b>Diversidad (%)</b>		
Mujeres	51	51
Hombres	49	49
<b>Gestión RRHH (%)</b>		
Promoción Interna	10	18
Contratación Indefinida	99,6	100
<b>GRUPO CONSOLIDADO</b>		
Banco Cooperativo Español	248	234
Gescooperativo	20	19
Rural Renting	1	1
BCE Formación	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>274</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 del Grupo 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 los participantes de las diferentes entidades del Grupo.

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

Nuestro objetivo es dotar a las Cajas Rurales 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. Por eso, con el objetivo de ayudar a todos los profesionales del Grupo a explotar su aprendizaje, y facilitar la gestión del proceso de formación a todas las entidades, en 2021 **hemos estrenado AURA: el nuevo Aula Virtual del Grupo Caja Rural**.

Por otra parte, y de acuerdo con las tendencias en el entorno y los requisitos de la regulación que entraron en vigor el 10 de marzo de 2021, trabajamos durante el primer semestre en incluir en nuestro catálogo de formación dos acciones formativas dirigidas a dos colectivos muy sensibles en esta materia:

- **ESG Essentials:** dirigido a **asesores financieros**, pretende dar a conocer los conceptos básicos y los requerimientos de asesoramiento y transparencia a inversores minoristas en materia de ESG, en el que se han formado hasta 1.032 profesionales del Grupo.
- **ESG para Consejeros:** con el objetivo de proporcionar, a los miembros del **Consejo de Administración**, los conocimientos necesarios para comprender la promoción de las políticas de sostenibilidad, el contexto regulatorio en el que actualmente se desarrollan y su importancia en la actividad bancaria.

Y para reforzar nuestro compromiso con la **sostenibilidad**, se ha lanzado una píldora formativa de sensibilización en esta materia dirigida a todos los profesionales del Grupo, en la que se han inscrito más de 1.000 personas.

Otra de las líneas de trabajo en la que hemos estado inmersos durante 2021 ha sido la creación y puesta en marcha de dos ambiciosos programas formativos dirigidos a sendos colectivos de profesionales de las entidades del Grupo de especial relevancia.

Por una parte, un programa de formación para **Gestores de Banca de Empresas**, enmarcado dentro del proyecto comercial de **desarrollo del negocio de Banca de Empresas** presentado en 2020, que ha visto sus frutos en 2021 y en el que han participado un total de 16 entidades, con 8 grupos de profesionales formados.

Y, por otra parte, un programa de formación en **Gestión del Riesgo**; conocedores de la importancia que está cobrando la gestión del riesgo dada la cambiante regulación, así como la reciente normativa de la EBA y formando parte del Plan Director de Riesgos, lanzamos el **«Programa Experto en Gestión del Riesgo»**, una formación de 94 horas de duración que pretende dar una visión holística de la gestión del riesgo y que ha contado con la participación de diversos ponentes de Banco Cooperativo, así como de otras entidades externas, todos ellos expertos en las materias, en el que han participado un total de 26 entidades del Grupo.

Adicionalmente, otro foco de actuación han sido las habilidades comerciales de nuestros profesionales, cuyo desarrollo hemos ayudado a potenciar organizado varios programas formativos dirigidos a la red comercial, con el objetivo de que dispongan de **unas habilidades comerciales adaptadas a los nuevos tiempos**:

- **Contacta:** para potenciar sus habilidades para la gestión remota de clientes.

- **Contacta pro:** dirigido a gestores especializados en la gestión remota de clientes.
- **Conecta FI:** potenciar sus habilidades para la concertación de entrevistas y cierre de operaciones para Fondos de Inversión.
- **Consolida:** creado para entrenar a los Directores de Oficinas en el Incremento de la efectividad comercial mediante la concertación y ejecución de entrevistas con clientes desvinculados y no clientes, asegurando su capacidad para liderar a su equipo.

Por último, y como no podía ser de otro modo, nuevamente, ha sido un año donde gran parte del volumen de horas de formación ha estado orientada a las **certificaciones en LCCI y MiFID II**.

Durante 2021, 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 430 y 374 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 2021, hemos trabajado para ofrecer sendos programas de **Recertificación anual** tanto en MiFID II como en LCCI, en el que hemos gestionado 4.759 y 6.123 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 2021 hemos continuado contando con la participación de este colectivo en diversas acciones formativas, alcanzando un total de 714 inscripciones.

Por último, como colofón a un año muy activo e intenso en formación, durante el último trimestre de 2021 lanzamos un programa dirigido a los profesionales de



las áreas de **Cumplimiento Normativo**, en el que han participado 4.724 alumnos con el objetivo de tomar conciencia de la importancia de desarrollar su trabajo cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la Entidad, en la prevención y detección de conductas irregulares.

Es destacable otro de los objetivos de nuestro equipo, el de facilitar a las entidades de nuestro Grupo un **catálogo de formación e-learning** cuyas acciones formativas estén dirigidas a cubrir las necesidades formativas de los empleados del Grupo respecto a un amplio abanico de materias, como pueden ser el desarrollo de negocio, normativa, operativa, riesgos o la mejora de habilidades personales y comerciales, idiomas y ofimática.

Si bien, durante 2020, la crisis sanitaria y las medidas de confinamiento pusieron en valor la puesta a disposición del Grupo de una formación e-learning diversa y de calidad, 2021 ha consolidado esta necesidad. En este contexto, hemos visto afianzarse la participación mayoritaria en formaciones online, alcanzando la cifra de 18.788 inscripciones en este año.

### **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, 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 consolidación de la normativa en materia de igualdad y registro de jornada, de los derechos digitales, y de la actualización de la normativa de la política de remuneraciones de las entidades de crédito, desde nuestro departamento, nos hemos esforzado por adaptar los sistemas para **facilitar la gestión a los responsables de Recursos Humanos**, además de liderar diversos seminarios que han ayudado a las entidades del Grupo en el entendimiento y cumplimiento normativo de los cambios que han ido aconteciendo.

Por otra parte, 2021 hemos continuado trabajando en el proyecto de transformación de los procesos y sistemas de RRHH, con el objetivo de evolucionar los mismos para dotar a las Cajas de procesos ágiles y óptimos y que cubran las necesidades de todas las entidades y garanticen una Gestión de Recursos Humanos cercana y eficaz, y cuya hoja de ruta se trazó en 2019.

En este sentido 2021 ha sido un año especialmente importante, ya que, tras un largo proceso de revisión con Banco de España del proyecto de **migración del sistema de gestión de administración de personal, nómina y portal del empleado del Grupo Caja Rural**, en el mes de diciembre, un total de **24 entidades adheridas** al proyecto han obtenido la **aprobación de Banco de España a su ejecución**.

El proyecto, que se abordará en 2022, implica la **migración a la nube de SAP-SuccessFactors** de los procesos de gestión de administración de personal y nómina, además del portal del empleado, convirtiéndonos en el primer Grupo financiero en España que flexibiliza sus sistemas de nómina y administración de personal, en un sistema cloud de gestión integral de RRHH.

Con este proyecto, la función de RRHH colabora en el objetivo de digitalización del Grupo Caja Rural, contribuye a mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de RRHH, mejora la flexibilidad y accesibilidad de los sistemas de RRHH y, como no podía ser de otra manera, ayuda a optimizar el uso de los recursos, en línea con los objetivos ASG establecidos por las entidades del Grupo.





# Organización y Sistemas



A lo largo de 2021 el Departamento de Organización ha trabajado tanto en proyectos de eficiencia, control del fraude, desarrollo de negocio y regulatorios, gestionando la adaptación de los procesos y sistemas informáticos a los cambios normativos exigidos por los diferentes reguladores y que afectan al conjunto de las entidades del Grupo Cajas Rural y a la propia Entidad, como en proyectos internos del Banco Cooperativo Español.

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

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

Enmarcado en los proyectos del Eurosistema **“Consolidación T2-T2S” y “ECMS”** (Sistema de Gestión de Colateral del Eurosistema), Banco Cooperativo viene liderando desde hace dos años ambos proyectos para el Grupo Caja Rural con especial atención, por el alto impacto para las entidades financieras y su interacción transversal en múltiples áreas. La gestión de la liquidez en la nueva estructura de cuentas, la migración tecnológica, así como la reforma en la gestión de los colaterales y el crédito, se plantea como con gran reto para el Grupo.

Las entidades deberán estar preparadas para abordar la migración de modo simultáneo en la Eurozona en **Noviembre 2022 en T2-T2S**, y de la misma forma en **Noviembre 2023 para ECMS**.

Banco Cooperativo, que además de liderar esta importante integración asumirá la cogestión de las cuentas de aquellas entidades intermediadas que sean contrapartida de Política Monetaria, está dirigiendo la fase de pruebas según la planificación del Eurosistema y asegurar así el objetivo de una exitosa migración para ambos proyectos.

Así mismo, durante el año 2021 se ha finalizado la adaptación a las **Directrices sobre Externalización** de la EBA (EBA-GL-2019/02), completando el registro de servicios externalizados, tras la revisión y categorización de los contratos con terceros, y la adecuación contractual de aquellos servicios externalizados, tanto con los proveedores exclusivos del Banco y proveedores comunes del Grupo, como del Banco como proveedor de las Cajas, sustituyendo a los existentes.

Además, se ha establecido en el Banco un procedimiento de contratación, para asegurar el cumplimiento de las exigencias previas a la firma de un contrato con un proveedor en cuanto a externalización, en lo referente a tratamiento y protección de datos personales o diligencia debida en cumplimiento penal, garantizando de este modo que el contrato incluye las cláusulas necesarias para dar cobertura a las normativa en estos ámbitos.

Adicionalmente, en estrecha relación con el proyecto anterior, en 2021 se ha continuado con 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 han entrado en vigor en junio de 2020. Como aspectos destacables, conviene resaltar la introducción de medidas de seguridad y monitorización en las redes del Banco, que han mejorado la protección frente a ciberataques e intrusiones indeseadas.

Hemos formalizado las funciones de Control y Seguimiento de Riesgos Tecnológicos y Ciberseguridad, de acuerdo al esquema de gobierno especificado en la Política de la Entidad. También hemos actualizado los procedimientos de monitorización y control e identificado los impactos en Continuidad de Negocio y desarrollo de proyectos, que se completarán durante el año 2022.

Finalmente, mejorando la eficiencia y control en la comercialización de productos sindicados, schuldshein, avales, líneas de crédito, etc. durante el ejercicio se ha trabajado en el desarrollo de una aplicación multientidad que permite la gestión centralizada de estas operaciones por parte de Banco Cooperativo.

En el mes de noviembre se mecanizó la primera operación de financiación sindicada; a partir de esta fecha se ha continuado con el alta y migración de las operaciones en la nueva herramienta. Durante el próximo año se desarrollará la segunda fase de la aplicación.





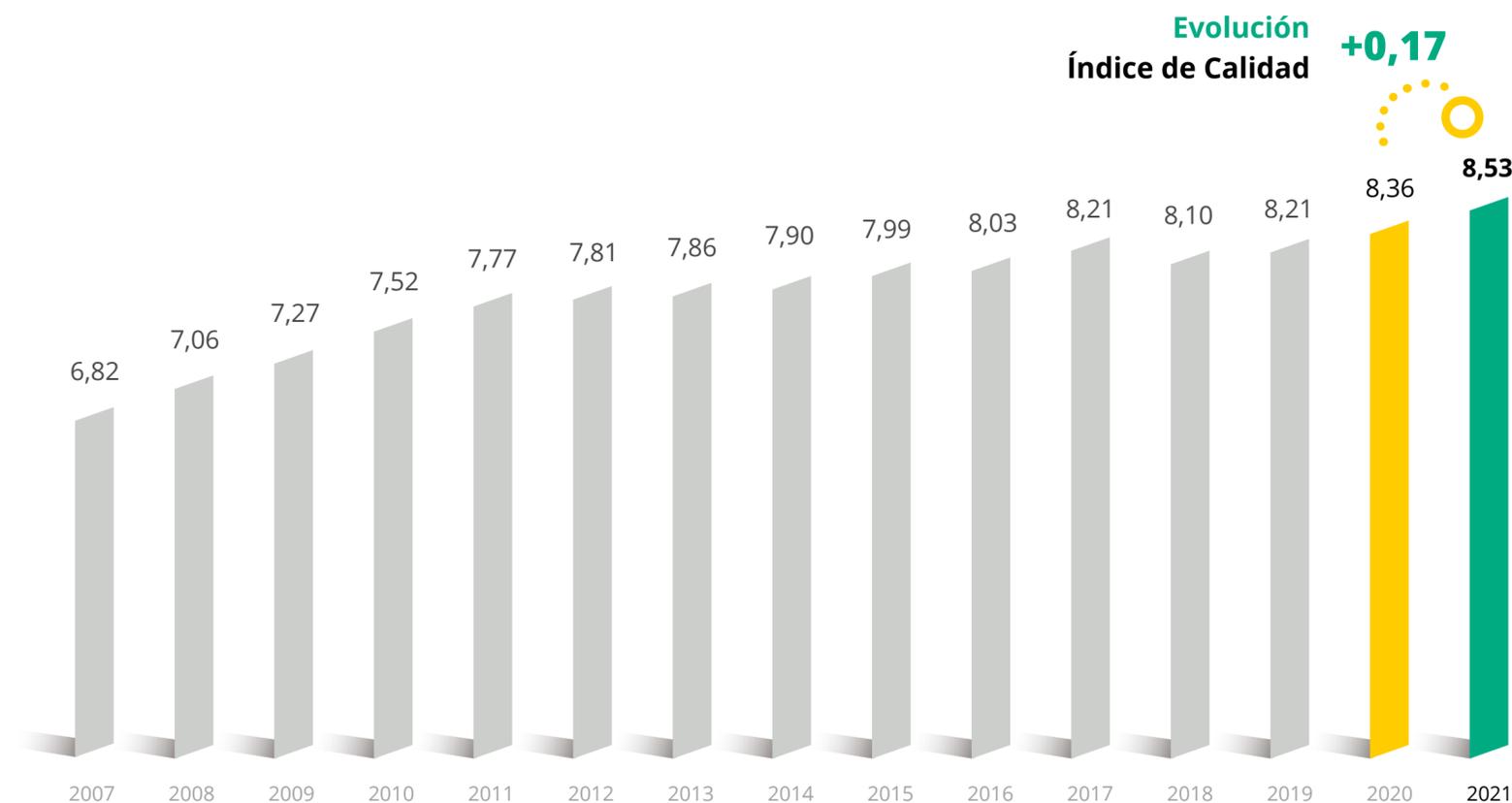
## Calidad

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

En el ejercicio 2021 se completó la decimoquinta encuesta, que mide los aspectos más importantes del servicio que proporcionan los distintos departamentos del Banco a las Cajas. Adicionalmente, se incluye un formulario, dirigido a los Directores Generales de las Cajas, para que puedan dar una valoración global de su satisfacción con los servicios proporcionados por el Banco.

En esta edición de la encuesta participaron nuevamente las **29 Cajas** que pertenecen a la AEER, lo que supone un 100% sobre el total de Cajas Rurales. El resultado fue muy positivo, alcanzándose un Índice de Calidad de **8,53 sobre 10**. Esto implica que, por sexto año consecutivo, el Índice de Calidad se mantiene por encima del 8.

Una vez obtenidos los resultados, se ha completado 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.





# Operaciones

Los principales hitos en los departamentos que forman el Área de Operaciones durante el ejercicio 2021, dentro de nuestro objetivo de generar un valor añadido en la prestación de servicios a las Cajas Rurales, han sido:

- Puesta en producción en julio de la **compraventa de divisa con cambios automáticos**, obteniendo los precios de divisa online, servicio al que se van incorporando poco a poco las Cajas Rurales.
- **Nuevo desarrollo para administrar en sgt** las operaciones de depósito en divisa para las Cajas Rurales.
- **Nuevo Servicio de Prevención del Fraude (Payguard)** que permite el intercambio de información online sobre operaciones fraudulentas. El Servicio está disponible en horario 24x7.
- Adaptación de los servicios prestados a las Cajas Rurales a las **Directrices de Externalización** de la EBA (EBA/GL/2019/02)
- Continuando con las medidas adoptadas por el Gobierno para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 en 2020, durante el 2021 se ha continuado gestionando la comunicación al ICO de las **operaciones avaladas** por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Este importante proyecto, realizado conjuntamente con la colaboración de RSI y otras Áreas del Banco, nos ha permitido poder tramitar más de 53.000 operaciones por un importe avalado superior a 4.350 millones de euros, de 35 Cajas Rurales y del propio Banco Cooperativo.
- Además, durante este año se ha comenzado a realizar la **comunicación del resto de operativas** relacionadas con todo este volumen de operaciones, como son: las extensiones de plazo/carencia, saldos 2º año, impagados y recuperaciones.
- **Rural Confirming:** a lo largo del pasado año se han gestionado 513.000 facturas, de 34 entidades, de las que se han financiado de manera anticipada un 70%, por un importe acumulado de 2,4 millones de euros. Otro dato relevante del volumen de actividad, es la recepción de más de 25.000 llamadas por nuestro servicio de Atención Telefónica.
- **El servicio de administración de préstamos FinanzZás** en el año 2021 ha tramitado 6.100 operaciones, por un importe de 18,4 millones de euros realizando la gestión operativa para 6 entidades. Siguiendo con el proyecto de digitalización, tras su puesta en marcha el año anterior, se ha consolidado la tramitación de operaciones con firma digital, con un volumen que se ha estabilizado entorno al 40% de las operaciones.
- **Gestión de Efectivo:** a lo largo del pasado año se ha estado trabajando con RSI para la automatización del envío de la información requerida por la Aplicación Técnica de Efectivo 1/2020 del Banco de España, así como también en las adaptaciones necesarias de la operativa de recirculación de billetes en los cajeros automáticos a raíz del comienzo de las visitas de personal del BdE a las sucursales de las entidades financieras.





# Asesoría Jurídica y Fiscal



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

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

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

## Asesoría Jurídica

La persistencia de la pandemia del COVID-19 durante el año 2021, ha supuesto la continuidad de las iniciativas legislativas dictadas en el año 2020 para hacer frente a las devastadoras consecuencias de la misma, así como al desarrollo de nuevas disposiciones normativas destinadas a paliar sus efectos económicos y jurídicos. A este respecto, especialmente intensa ha sido la labor desarrollada en este ámbito por la Asesoría Jurídica del Banco durante el año 2021, dando soporte al Grupo Caja Rural, en todos aquellos aspectos que han requerido desarrollos jurídicos.

De esta manera, durante el año 2021, se han aprobado nuevas normas relacionadas con la gestión de la crisis económica derivada de la sanitaria, que han dado como resultado la necesidad de actualizar la documentación legal a suscribir con los clientes y desarrollar nuevas actuaciones encaminadas a que las entidades que forman el Grupo Caja Rural puedan seguir prestando los servicios habituales del Grupo Caja Rural a pesar de la coyuntura económica y sanitaria que inequívocamente condiciona el desarrollo habitual de la actividad bancaria y financiera. Destacamos especialmente:

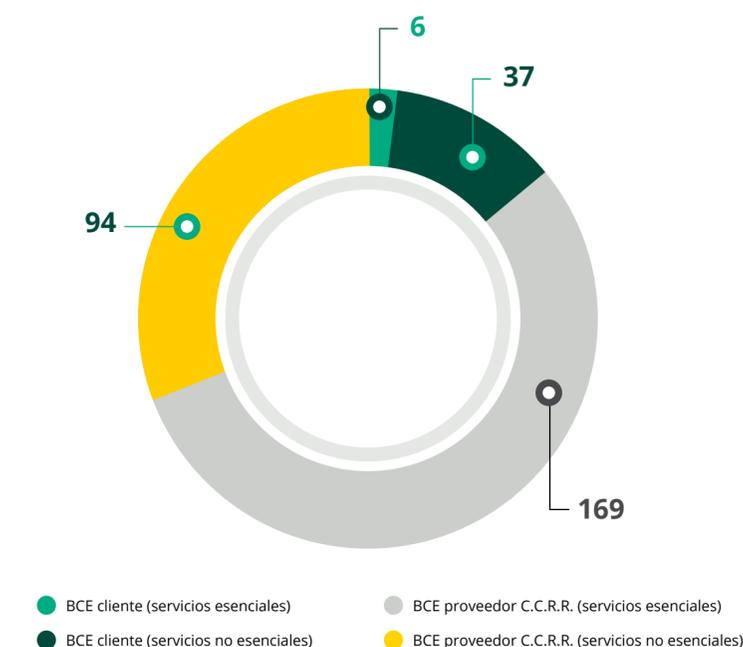
- Las distintas **moratorias sectoriales** (AEB, CECA, UNACC) tanto hipotecarias como personales, para personas físicas, las aprobadas por diversos Reales Decretos Leyes para el sector turístico y de transporte, que fueron ampliados sus plazos hasta el 30 de marzo de 2021.
- La implantación en las entidades del Grupo Caja Rural, de las actuaciones, políticas y documentación necesaria para dar cumplimiento al **Código de Buenas Prácticas** para el marco de la renegociación para clientes con financiación avalada (Líneas ICO Avaes COVID-19) y la posterior extensión del plazo para la aplicación de las mismas.
- **Ayudas derivadas del Plan de Recuperación para Europa y España.**

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 que la Asesoría Jurídica del Banco, en estrecha colaboración con el Departamento de Organización, ha cumplido en tiempo y forma con los requerimientos derivados de las aplicables a las entidades de crédito las cuales tiene como objetivo que la entidad siga tomando las decisiones en relación con la actividad externalizada y que no haya delegación de responsabilidad de la misma.

Asimismo, se ha prestado un amplio apoyo a las Cajas Rurales para que den cumplimiento a la referida normativa de externalización en todos los campos afectados por la misma. Se han modificado un total de 306 contratos para adaptarlos a las Directrices de Externalización, 43 de ellos correspondientes a proveedores del Banco (8 de los cuales también prestan servicios a las Cajas Rurales), y 263 para adaptar la prestación de servicios del Banco a las Cajas Rurales.

### Contratos de prestación de servicios adaptados a las Directrices de Externalización



Número total de contratos adaptados a las directrices: 306



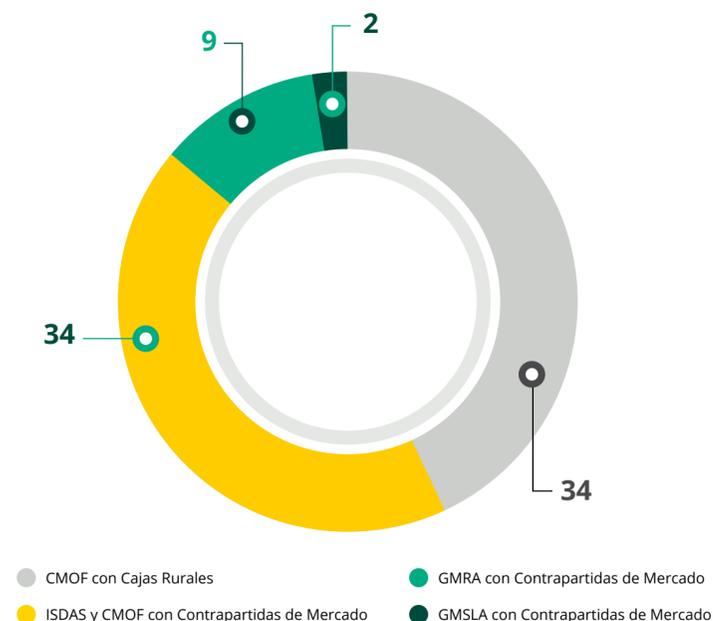
En línea con lo anterior, aprovechando la implantación de las Directrices EBA externalización se ha instrumentado, junto con el Departamento de Organización, un **nuevo procedimiento de contratación de proveedores** que permita a la entidad cumplir en todo momento, no sólo con la normativa sobre externalización, sino también con la relativa a la protección de datos y al cumplimiento penal. Todo ello va a suponer, de ahora en adelante, un control normativo y supervisor adicional con respecto a futuros proveedores de servicios del Grupo Caja Rural, en materia de clausulado de contratos de prestación de servicios, la protección de datos y los riesgos penales.

El importante incremento de operativa del Área de Banca Corporativa, con aumento del 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, también han supuesto una parte importante de la actividad de la Asesoría Jurídica. Así mismo se ha realizado el otorgamiento de operaciones de gran importe para su aportación como garantía en las líneas de financiación de BdE o Banco Central Europeo.

En las Áreas de Mercado de Capitales y Tesorería, destacan la actividad en **operaciones de política monetaria** con el Banco de España y los nuevos impactos del BREXIT (sustitución del LIBOR, reconocimiento de los poderes de resolución de las Autoridades de Resolución Europeas, etc.).

Durante el año 2021 se realizaron las modificaciones contractuales correspondientes para abordar los efectos de la desaparición del tipo de interés EONIA, el cual se aplicaba para remunerar las garantías en efectivo entregadas con ocasión de la contratación de derivados OTC con las Contrapartidas de Mercado. La desaparición del EONIA ha supuesto la modificación de un total de 79 Contratos: 34 Contratos Marco de Operaciones Financieras (CMOF) con las Cajas Rurales, y 25 ISDA (*International Swaps and Derivatives Association*) Master Agreements, 9 CMOF, 2 GMSLA (*Global Master Securities Lending Agreement*) y 9 GMRA (*Global Master Repurchase Agreement*) con Contrapartidas de Mercado.

### Contratos Marco de Mercado de Capitales modificados



Número total de Contratos modificados: 79

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). Aunque el volumen se va reduciendo en las demandas en relación con las cláusulas suelo en las hipotecas, cláusulas abusivas, gastos de constitución y con contratos de coberturas de tipos de interés; se han generado nuevos focos de conflicto como es el caso de las tarjetas revolving o las reclamaciones y demandas por diferentes comisiones.

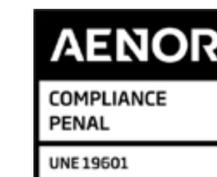
Desde la Asesoría Jurídica del Banco hemos coordinado las **líneas argumentales de defensa y actuación jurídica** de las Cajas Rurales ante estas reclamaciones, en permanente actualización en función de la evolución de los criterios emanados del supervisor (Banco de

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) están requiriendo.

En relación al Proyecto iniciado a finales del año 2019 en materia de riesgo penal, que tenía por objeto la migración por parte del Banco y de las Cajas Rurales accionistas, de un Modelo de Prevención de Riesgos Penales a un **Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP)** y su posterior certificación del mismo por AENOR, se ha conseguido el objetivo marcado. De esta manera, en los primeros meses del año 2021 se ha completado el proceso de certificación por AENOR de un total de 31 entidades, acreditándose por tanto, que sus SGCP cumplen con lo dispuesto en la Norma UNE 19601 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance Penal*.

Por su parte, tanto el Banco como varias Cajas que se habían certificado a finales del año 2020, han conseguido mantener dicha certificación en 2021, por haber superado satisfactoriamente la primera auditoría de seguimiento del SGCP llevada a cabo por AENOR.



Durante el año 2021, se han mantenido con las Cajas Rurales reuniones de carácter técnico por videoconferencia, por el mantenimiento de la crisis sanitaria, en las que hemos tratado importantes **cuestiones jurídicas de actualidad** relativas a las obligaciones derivadas de la LCCL, a la financiación avalada del ICO y a las Directrices EBA sobre externalización, entre otras.



En junio de 2021 se hizo operativo el desarrollo de un **generador de minutas de préstamo hipotecario**, de forma que éstas se puedan emitir como un documento de IRIS más, y así los datos de cada operación concreta dados de alta en el sistema se vuelquen en dicho documento, sin tener que cumplimentar la minuta de forma manual. Dicho desarrollo ha supuesto una mayor eficiencia y seguridad jurídica en la elaboración de las minutas en préstamos hipotecarios tanto para el Banco como para las Cajas.

Asimismo, se ha prestado el soporte Jurídico necesario al área de Banca Digital del Banco, en estrecha colaboración con el Departamento de Banca Digital y RSI. El trabajo de Asesoría Jurídica en esta área se ha centrado durante este ejercicio en seguir facilitando, y ampliando, la contratación online de los productos y servicios bancarios; así como a través de los distintos canales de Banca Digital, acelerada por la pandemia.

Y, adicionalmente, hemos participado en los grupos de trabajo jurídicos de foros sectoriales como el de la AEB - Comité de Banca Digital, en el que se están tratando asuntos fundamentalmente regulatorios sobre innovación digital; Iberpay - Grupo de Dinero Digital e Innovación; y Bizum.

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.

## Asesoría Fiscal

En el ámbito de Asesoría Fiscal, el Banco destaca en tener una estrecha colaboración con las Cajas Rurales y en realizar las siguientes acciones:

- 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.
- Asesoramiento a clientes de las Cajas Rurales en el ámbito de la Banca Privada.
- Apoyo a RSI en las cuestiones fiscales que afectan a los desarrollos informáticos.

Mediante consultas, informes, dictámenes, y asesoramiento específico tanto de operaciones habituales como puntuales y excepcionales, la Asesoría Fiscal del Banco es 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.

A este respecto resulta destacable la labor de actualización constante por parte del Banco en el ámbito fiscal, lo cual se traduce tanto en acciones formativas en materia tributaria, como en la celebración de la jornada anual en la cual se realiza un repaso de las obligaciones fiscales y se abordan las modificaciones del ejercicio y las novedades que aplicarán en el ejercicio siguiente en materia impositiva.

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.

Adicionalmente, la Consultora PricewaterhouseCoopers Tax & Legal S.L. (PWC) ha certificado de forma favorable el cumplimiento, por parte del Banco Cooperativo, de los requisitos exigidos por la normativa americana a las entidades que ostentan la condición de Intermediario Cualificado (QI).

El peso operativo de la revisión ha sido llevado desde el Departamento de Valores del Banco, del cual destacamos su diligencia y dedicación, atendiendo, justificando y aportando la documentación requerida por la Consultora.

La certificación remitida a la Hacienda de EE UU (IRS) nos permite mantener, frente a la Autoridad Fiscal norteamericana, la consideración de Intermediario Cualificado, necesaria para aplicar los beneficios del Convenio de Doble Imposición (CDI) con Estados Unidos respecto de las rentas derivadas de valores USA percibidas por el Banco, las Cajas Rurales y los clientes, con los siguientes beneficios para el Banco y las Cajas Rurales.

- **Reducción de costes:** las Cajas Rurales y los clientes de las mismas que sean titulares de valores USA perciben las rentas (intereses, dividendos, ganancias) sin tributación en origen, o soportando la tributación mínima reconocida en el CDI.
- **Reducción de trámites administrativos.** Las Cajas Rurales y los clientes no necesitan acreditar anualmente su condición de residente fiscal solicitando a la AEAT la expedición de certificados al efecto.
- **Imagen:** Los clientes de las Cajas Rurales no necesitan acudir a entidades terceras para percibir los beneficios del CDI con EE UU.



# 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.

Miembros de ASCOM  
(Asociación Española de Compliance)



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 2021, 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.

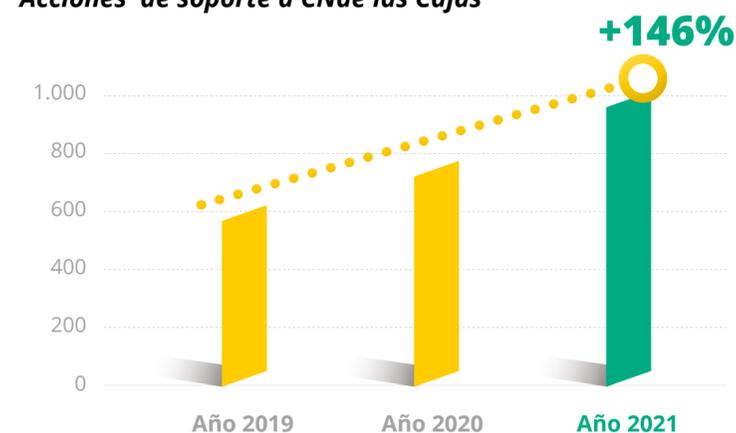
**En 2021 hemos finalizado el desarrollo de la Metodología de Cumplimiento 360°.** También en este ejercicio se ha terminado de implantar el **Motor de Cumplimiento 360°**, soporte fundamental de nuestra metodología, estando ya al 100% de funcionamiento, lo que **nos ha permitido avanzar en nuestro Plan de Cumplimiento conjunto con las Unidades de Cumplimiento Normativo de las Cajas.**

Entre otras funcionalidades, 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. Actualmente se compone de más de 1.500 elementos entre Riesgos, Controles y Evidencias, soportados por 21 Secciones de Cumplimiento, todas en funcionamiento actualmente.

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 del 146% en los tres últimos años). De esta manera seguimos avanzando en el concepto de **Grupo de Cumplimiento 360°** para el Grupo Caja Rural.

## Acciones de soporte a CNde las Cajas



Dentro de los **proyectos, actividades y tareas** que hemos realizado durante 2021, caben destacar los siguientes:

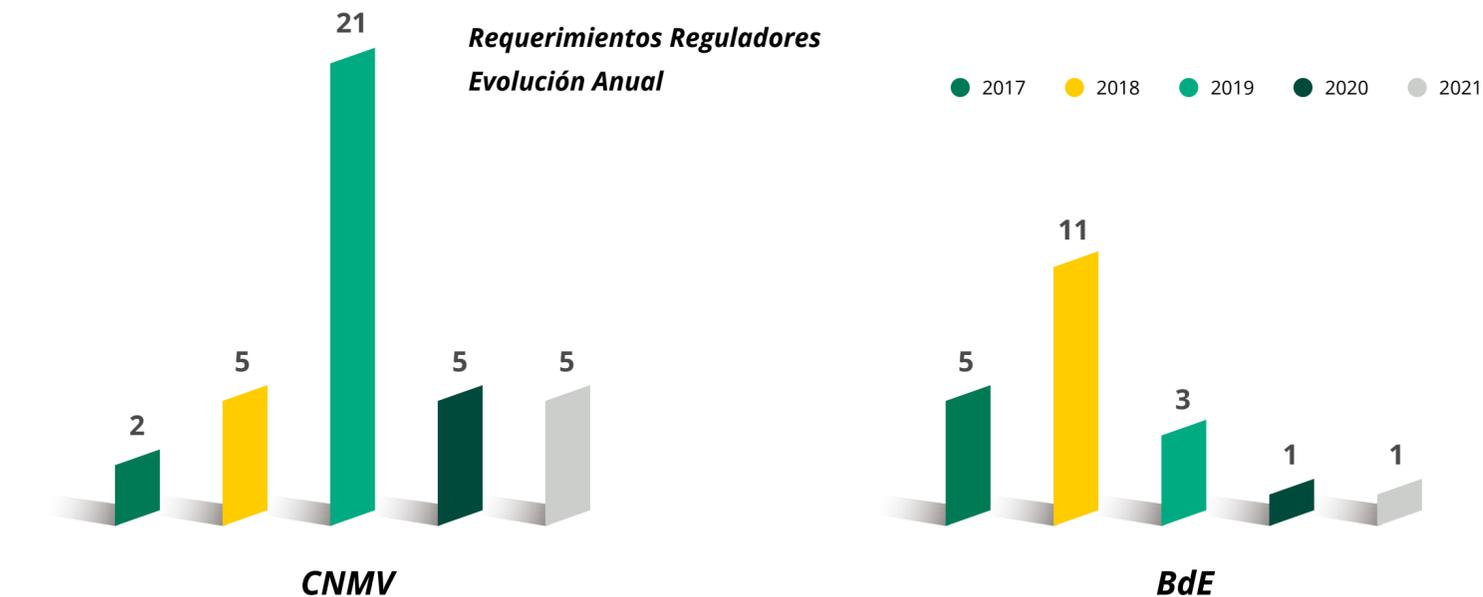
- Consecuencia de los **cambios regulatorios**, hemos coordinado con el resto de la entidad, cambios en nuestros procedimientos y sistemas, para adaptarnos a los nuevos requerimientos. Mención importante, por su impacto, tiene el análisis de la propuesta de nueva Guía Técnica de la CNMV sobre la evaluación de la Conveniencia y la revisión de nuestros procesos de venta a distancia para garantizar que se cumplen los requerimientos y mejores estándares del mercado entre otros.



- La actividad de **monitorización** cobra cada vez más protagonismo en nuestro día a día. Durante 2021 se ha finalizado el diseño de los controles incorporados en nuestros mapas de riesgo. Estos serán revisados periódicamente para implantar las mejoras detectadas consecuencia de su utilización (mejora continua).
- Sigue en ascenso 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). Nuestra función en este apartado es la de Asesorar y respaldar a la entidad sobre las leyes aplicables, las normas reglamentarias, las políticas y procedimientos del Banco, así como asesorar a las Divisiones Comerciales sobre el establecimiento de controles de nivel uno efectivos y adecuados. En definitiva, ayudar a definir las medidas mitigadoras para reducir o eliminar el riesgo identificado anteriormente e identificar los controles necesarios para monitorizar su cumplimiento

### Requerimientos de supervisores

Durante este ejercicio hemos registrado un total de **6 requerimientos**, correspondientes a la CNMV y el Banco de España. 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

Tras la realización de la auditoría de certificación por parte de AENOR durante el último trimestre del año y la presentación de los resultados ante la Dirección General y el Comité de Ética y de Conducta del Banco, se ha obtenido la renovación de la certificación UNE 19601 del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal para el Banco por parte de la entidad certificadora AENOR.

Asimismo, el Banco, de igual forma que en ejercicios anteriores, ha sido durante este ejercicio **impulsor y asesor en el desarrollo e implantación del SGCP en las Cajas Rurales**, que suponga una gestión homogénea, común y sólida del riesgo penal en el perímetro de cada una de las entidades del Grupo Caja Rural. **A cierre de 2021 31 cajas adheridas al proyecto de implantación del SGCP han obtenido la correspondiente certificación.**

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

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



# Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales

Como parte del compromiso del Banco para intentar mitigar los riesgos de que tanto la entidad como las Cajas Rurales puedan ser utilizadas para realizar operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, ha constituido una Dirección de Área Legal, Cumplimiento y Sostenibilidad dentro de la cual se incluye el Departamento de Prevención del Blanqueo de Capitales del Banco Cooperativo el cual presenta dos objetivos principales:

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

Dentro de las acciones realizadas por este Departamento estarían:

- Proponer y desarrollar los procedimientos internos para prevenir y detectar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Establecer los mecanismos necesarios para la correcta aplicación de las sanciones y contramedidas financieras internacionales, proponiendo la adopción de medidas para corregir y minimizar el riesgo de incumplimiento.
- Realizar anualmente un análisis de riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en la entidad proponiendo, en su caso, el establecimiento de medidas mitigadoras.

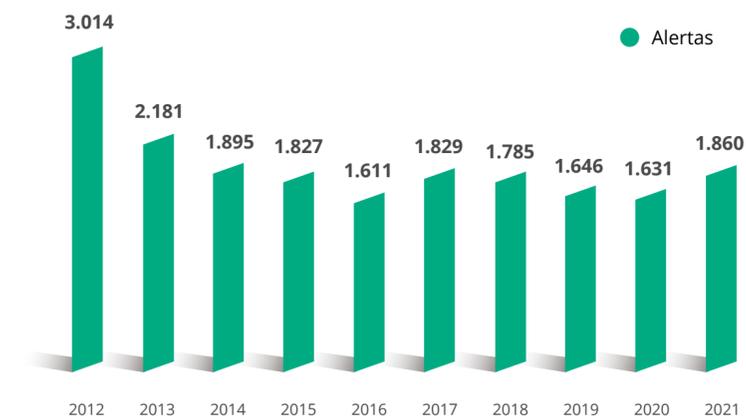
- Realización de un plan de formación anual tanto para empleados como para directivos y consejeros.
- Colaborar con las revisiones anuales que un experto externo realiza del modelo de gestión del riesgo de prevención del blanqueo y financiación del terrorismo establecido en la entidad. Esta revisión se ve complementada, además, con los controles que el departamento de Auditoría Interna realiza anualmente.
- Atender a los requerimientos de información recibidos de diversos organismos públicos y gestionar las comunicaciones, periódicas o puntuales, que relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo la entidad debe realizar.

**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 2021 destaca la realización de las siguientes acciones:

- Asesoramiento continuo en materia de prevención de blanqueo de capitales: legislación, uso de aplicaciones, actualización de normativa, etc.
- Tratamiento de alertas de operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales generadas por las aplicaciones informáticas disponibles para tal fin, manteniendo una estrecha colaboración con las Cajas Rurales en lo relativo a documentación de las citadas alertas.

Durante el ejercicio 2021, se realizó el análisis de **1.860 operaciones sospechosas** de estar relacionadas con el blanqueo de capitales, siendo la evolución de las mismas en los últimos diez años:



- Hemos gestionado las acciones necesarias para facilitar la respuesta al requerimiento de información estructurada remitido por el SEPBLAC.
- Por último, y relacionado con el Fichero de Titularidades Financieras, se han realizado las gestiones necesarias para actualizar las comunicaciones de las entidades a los nuevos requerimientos normativos.



# Función de Auditoría Interna de los Servicios Centrales

El objetivo principal del servicio de la Función de Auditoría Interna de los Servicios Centrales es asesorar a las Cajas y facilitarles determinados recursos y conocimientos para desarrollar dicha función. En concreto, durante el año 2021 hemos llevado a cabo las siguientes actividades y tareas:

- **Consultorías presenciales y a distancia** en las que ayudamos a mejorar la función de Auditoría Interna de las Cajas Rurales y les resolvemos las dudas que les puedan surgir. De manera mensual se realiza un coloquio con la puesta en común de cuestiones referidas a la función de Auditoría Interna de Servicios Centrales, en la que aportamos también guías y modelos de distintos documentos a las entidades.
- **Elaboración de procedimientos de trabajos de auditoría y modelos de informes** con el objeto de que sirvan de guía y base de trabajo para las revisiones realizadas en las distintas entidades o de referencia para la realización de documentos requeridos por los supervisores.

- **Implantación herramienta de Auditoría Interna:** parametrización y mejora de la herramienta de Auditoría Interna de Servicios Centrales denominada "Globalsuite" e implantada en diferentes entidades del MIP, habiéndose realizado cuatro actualizaciones a lo largo del ejercicio que contemplan correcciones de errores detectados y mejoras en la herramienta para la gestión de la función de Auditoría Interna.
- **Cursos formativos** basados en las preferencias de las Cajas, así como en las novedades normativas que les afectan o en el uso de la herramienta de Auditoría Interna.
- **Jornadas de Auditoría Interna:** hemos celebrado de manera telemática una jornada con la exposición de cuatro temas útiles para el conjunto de las entidades, así como la posterior puesta en común de impresiones y experiencias entre los asistentes acerca de los temas tratados, siendo el tema de referencia de este ejercicio la auditoría de ESG.
- **Negociación de tarifas competitivas a nivel de Grupo** con diferentes empresas de auditoría para la externalización de distintos trabajos, y la posibilidad de mejora de dichas tarifas si se aprovechan sinergias entre entidades.

