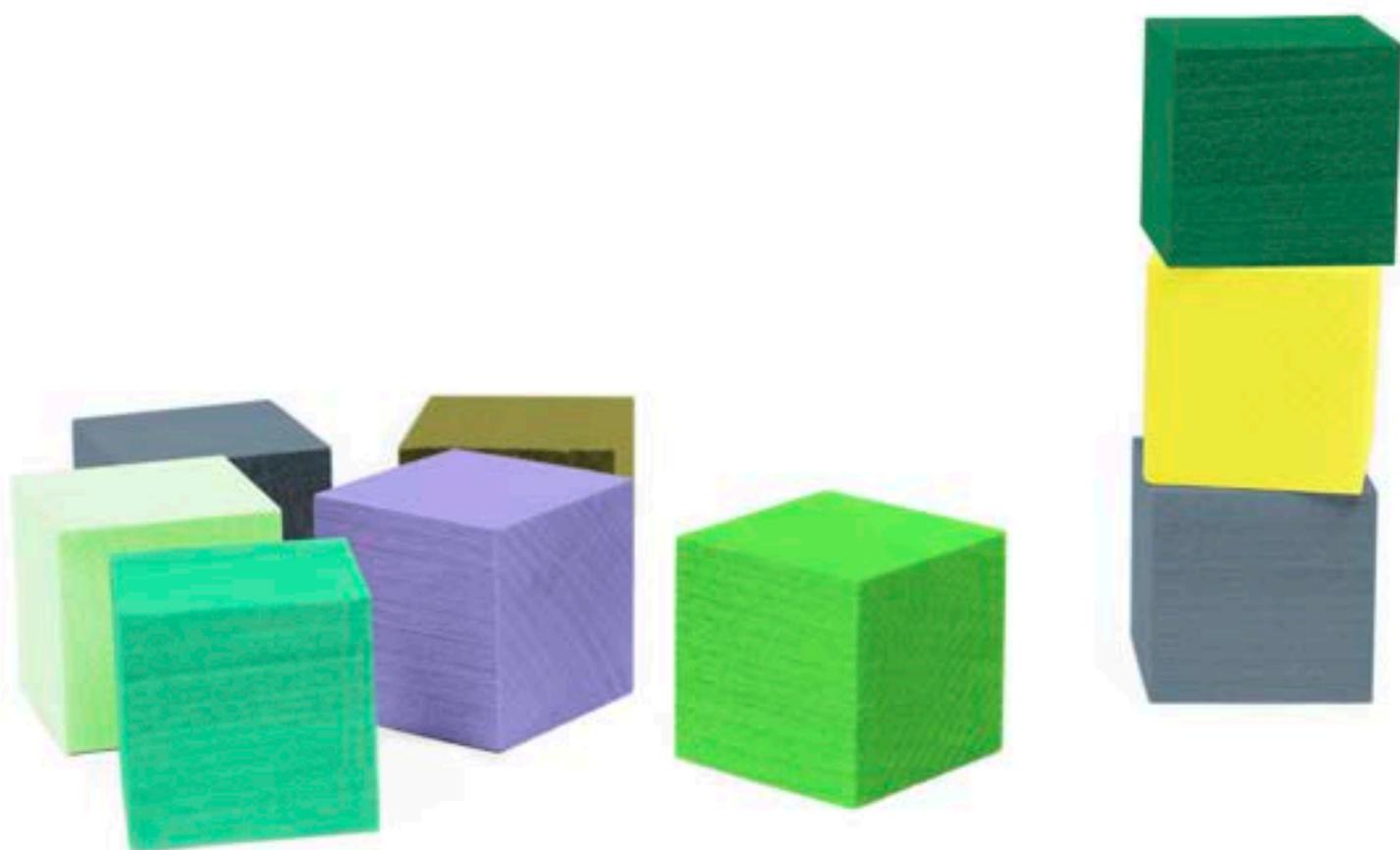


MEMORIA ANUAL 2018



# NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EN 2018



## COMERCIAL

Durante el ejercicio 2018, el Área Comercial de Banco Cooperativo Español, compuesto por sus departamentos de Particulares, Marketing y Metodología Comercial, Medios de Pago, Banca Multicanal, Financiación Especializada de Empresas, Financiación al Consumo, Instituciones, Desarrollo de Negocio Inmobiliario y Consultoría de Negocio, han venido desarrollando su actividad con el objetivo de promover el incremento del negocio de sus entidades accionistas.

Algunas de sus principales tareas conllevan el desarrollo, generación y puesta en marcha de productos de activo, pasivo, medios de pago, banca multicanal y otros servicios de interés como métodos de actuación en oficinas y experiencia de cliente para las Cajas Rurales accionistas. Se han realizado estudios y proyectos sobre tendencias de mercado, desarrollo de planes estratégicos para entidades que lo han requerido, analizado tipologías de clientes según su entorno y a través de todo ello identificando oportunidades de negocio para las Cajas Rurales accionistas, posibles vías de crecimiento y ahorro de costes.

A continuación enunciamos los proyectos y acciones más relevantes de cada uno de los departamentos durante el ejercicio 2018.

### DEPARTAMENTO DE PARTICULARES

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

A lo largo de 2018 la oferta de productos y servicios dirigidos a clientes particulares de las Cajas Rurales ha ido creciendo y adaptándose a sus necesidades, con la premisa de que éstos tengan una alta calidad, resulten cercanos, sencillos, sean completamente transparentes y accesibles a través de cualquier canal de comercialización.

Por ello, y con el objetivo de mejorar nuestra oferta actual, se han centrado los esfuerzos en el diseño de una estrategia dirigida a aumentar la vinculación e incrementar la fidelización de nuestros actuales clientes; que permitan alcanzar ahorros de costes a la entidad, incremento de ingresos por comisiones, así como mejorar la transaccionalidad de los clientes en sus operaciones de cobros y pagos.

De esa estrategia ha nacido el Programa Porque Somos Así, un programa dirigido a clientes autónomos, trabajadores, pensionistas, jóvenes y clientes nuevos en la enti-

dad, que les permitirá alcanzar bonificaciones en sus comisiones por el cumplimiento de una serie de requisitos sencillos y muy asequibles.

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

Además con carácter general, la digitalización así como la adaptación a los nuevos canales y al uso de las aplicaciones de ruralvía móvil, que tienen como fin hacer más fácil y cómoda la vida de los clientes, vuelven a ser uno de los principales objetivos del año 2018.

Una vez más se han repetido las campañas de fomento del uso del servicio de transferencias a través de ruralvía, con la que se alcanzan tasas de éxito elevadas, y en las que se da a conocer a los clientes las ventajas que tiene para ellos la gestión de sus operaciones a través de la web, el móvil o la Tablet. También se ha desarrollado una aplicación específica que permitirá el control automático de todas las operaciones que hacen los particulares según su canalidad y perfil.

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

Otra de las áreas que más peso tienen en la actividad del Departamento es la de la financiación, en la que cabe destacar la adaptación continua de la oferta de productos para ofrecer al cliente la mejor de las opciones y el desarrollo de nuevos préstamos como los préstamos estudios y máster para jóvenes.

Y una vez más, orientado a una mejor comercialización de los productos y a la potenciación de los canales digitales, se han incorporado en ruralvía de una serie de simuladores tanto para préstamos personales como hipotecarios que permite que los clientes puedan conocer toda la gama de productos que su entidad le ofrece y elegir aquella oferta que más se ajusta a sus necesidades, desde su casa, cómodamente, y combinando todas aquellas variables que desee hasta dar con lo que busca.

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

- Mantenimiento de las fichas de producto actuales y generación de contenidos de los nuevos productos que se comercializan.
- Desarrollo de una Cuenta de Servicios de Pago Básica que evite la exclusión del sistema financiero de las personas con menos recursos.
- Ley de Crédito Inmobiliario; y la adaptación a los nuevos requerimientos en la comercialización de los productos hipotecarios.

### DEPARTAMENTO MARKETING Y METODOLOGÍA COMERCIAL

El Departamento ha dado soporte a las entidades accionistas en la comercialización y difusión de las acciones y proyectos establecidos en la Planificación Comercial Anual del Grupo. Se ha buscado la eficiencia del negocio a través de metodologías y herramientas de seguimiento de las acciones comerciales desarrolladas y analizado la experiencia del cliente como base para la mejora de la calidad del servicio del Banco y de las entidades socias a sus clientes.

Este Departamento además realiza el mantenimiento y propuesta de desarrollo de las plataformas de comunicación con clientes que nos permiten optimizar los canales de diálogo con éstos tanto en el mundo online como en el off-line.

Como parte de la Planificación Comercial, a lo largo del pasado ejercicio se desarrollaron y pusieron a disposición de las entidades más de medio centenar de campañas comerciales dirigidas a clientes y no clientes.

De entre todas las campañas realizadas en el pasado ejercicio, destacamos por bloques las siguientes:

- *Activo:* Cuatro acciones de préstamos preconcedidos, dirigidas a cerca de un millón de clientes particulares. Del mismo modo destacamos varias acciones para comercializar Préstamos Personales para el público joven y personas físicas en general con la integración de simuladores de préstamos personales y préstamos hipotecarios.

Por lo que al segmento de empresas se refiere se colaboró en la divulgación de las líneas de financiación para autónomos, micropymes, pymes y empresas del ICO.

- *Pasivo:* Potenciamos el ahorro de nuestros clientes más jóvenes a través de la divulgación de nuestros Programas En Marcha y Joven IN. Por otro lado, desde el Departamento se han desarrollado acciones orientadas a la captación de pasivo fuera de balance a través de campañas de valores y fondos de inversión con el apoyo, en

ésta última, de la integración de una herramienta para poder simular la rentabilidad de la inversión dependiendo los fondos elegidos, los plazos y la aversión al riesgo del cliente.

- *Medios de Pago:* Durante el pasado ejercicio nos focalizamos en el lanzamiento de Apple Pay entre nuestros clientes que posibilita a éstos el pago en comercios con las tarjetas de Caja Rural mediante teléfonos iPhone. Tras una fuerte inversión publicitaria en medios se consiguió obtener el impacto y la relevancia deseada pudiéndonos posicionar entre las primeras entidades en el lanzamiento de este servicio.

Adicionalmente se ha desarrollado varias campañas de activación de tarjetas en modalidad de pago aplazado e incremento de límites, así como otras campañas comercializando otra tipología de productos como el ViaT, campaña de potenciación de uso del pago por móvil, otros servicios de tarjeta como el Servicio de Compra Personalizada, Traspaso a Cuenta o la campaña de compras en el extranjero que desarrollamos a final de año donde se sortearon 500 premios de 200 euros.

En cuanto al negocio de adquirencia, fueron lanzados los servicios TPV Multidivisa y Tax Free entre los comercios con TPV de nuestras entidades.

- *Servicios:* En este ejercicio se han realizado acciones de comunicación para la gestión, tramitación de ayudas como PAC, divulgación del Servicio de Correspondencia on line (Infomail y Buzón Virtual) y campañas de renting tanto para particulares como autónomos.
- *Banca Multicanal:* Hemos continuado dotando a nuestra banca móvil con nuevos contenidos audiovisuales en su web. También se ha puesto de manifiesto el universo de apps que tenemos a disposición de los clientes (ruralvia móvil, ruralvia pay, ruralvia mi negocio, ruralvia report...) y que acercan la banca a los clientes de una forma cómoda y ágil. A su vez, realizamos distintas acciones formativas para clientes con el fin de promover los buenos hábitos en seguridad para operar por internet enmarcadas todas ellas entre los objetivos de Sercurpay.

El Departamento contempla además el desarrollo de otro tipo de actividades complementarias como son el análisis de la competencia, propuestas formativas y las comunicaciones a clientes dependientes de los cambios normativos o de regulación como la entrada en vigor del RGPD en mayo de 2018, entre otros.

De forma paralela se ha reforzado el Departamento para adaptarnos a las nuevas necesidades, principalmente en lo relativo al Marketing Digital. Durante el ejercicio lanzamos el Blog ruralvía, con la idea de generar contenido de utilidad para las personas que buscan información



en internet de las distintas entidades socias. A través de este Blog, se busca impulsar el posicionamiento de cada una de las 17 entidades que forman parte del proyecto, así como la captación de datos de personas interesadas en recibir más información de productos o servicios de su entidad.

A lo largo del pasado, el Departamento desarrolló un proyecto para mejorar procesos derivados de la relación con los clientes, principalmente en los momentos de contratación. Estas acciones están enmarcadas dentro del proyecto global de Calidad de Cliente en el que participa 23 entidades y con el que se ha obtenido más de 23.500 encuestas de satisfacción de cliente y se han realizado alrededor de 3000 visitas de clientes misteriosos en las oficinas de las Cajas Rurales.

En el último trimestre de 2018 se inicia el proyecto de renovar la web comercial del Banco y de todas las entidades del Grupo. El objetivo es cambiar nuestras webs tanto desde el punto de vista de diseño como desde el punto de vista de posicionamiento SEO, usabilidad del usuario y nuevas funcionalidades. El proyecto global se divide en tres fases que se irán desarrollando a lo largo del próximo ejercicio.

### Gestión herramienta CRM

A lo largo de 2018, un total de Cajas de 38 entidades han utilizado CRM como plataforma de gestión comercial.

Respecto a la creación de campañas mediante CRM, este año se han dado de alta más de 3.350 campañas en las Cajas donde el canal más utilizado ha sido la oficina, seguido de correo electrónico y web privada.

Desde el Banco continuamos proporcionando a las Cajas Rurales el servicio de Gestión de Campañas Centralizadas CRM, por el cual las Cajas Rurales ceden al Banco la gestión de la emisión de campañas, ofreciendo un ahorro de tiempo y recursos, además de un asesoramiento especialista en la creación de campañas. Durante 2018 este servicio lo utilizaron 24 entidades, gestionando más de 100 campañas para las Cajas Rurales.

A lo largo del año, se ha seguido planteando y realizando mejoras continuas dentro de la herramienta para facilitar la gestión con los clientes por parte de las oficinas, al igual que en la información que se obtiene en los algoritmos de oportunidad comercial. Actualmente, poseemos más de 160 algoritmos de negocio que se están ejecutando y usando por las entidades.

### DEPARTAMENTO DE MEDIOS DE PAGO

El Banco es responsable del desarrollo del negocio de medios de pago en sus dos vertientes: emisora y adquirente entre las entidades socias siendo además el representante de las Cajas Rurales en los distintos foros institucionales de medios de pago, entre ellos Visa, MasterCard, UPI, etc., y los distintos procesadores y esquemas nacionales de pago, Redsys y ServiRed y STMP.

Como hechos relevantes de este ejercicio, cabe destacar:

### Negocio de Emisión

En el año 2018 se ha alcanzado una facturación superior a los 10.900 millones de euros (compras y reintegros) y un incremento anual de facturación superior al 18% en compras y de un 7% en reintegros. Del total de compras

realizadas más del 52% han sido realizadas con tecnología Sin contacto o contactless con un crecimiento de más del 70%, y el 1% del total de las compras ha sido a través de pago con móvil. Para lograr este crecimiento se han llevado a cabo acciones comerciales orientadas a la captación, activación y potenciación de uso de los más de 3 millones de tarjetas de todas las Cajas Rurales accionistas.

En este ejercicio cabe destacar que conjuntamente con RSI se han realizado los desarrollos, certificación y el lanzamiento de Apple Pay como solución de pago con móvil para nuestros clientes de tarjetas Visa, siendo la tercera entidad de España en ofrecer la solución más utilizada para el pago con móvil entre nuestras tarjetas y clientes.

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

- Desde el Servicio de Gestión del Crédito (servicio de análisis y estudio de comportamiento de las tarjetas de crédito que el Banco pone a disposición de las entidades socias) se han realizado estudios personalizados con las Cajas Rurales de segmentación de las carteras de crédito contado y aplazado, acciones y campañas de activación y uso y actuaciones sobre límites de crédito, porcentajes de liquidación y actividad de las tarjetas y seguimiento y estudio de cobro de comisiones individualizado por entidad y monitorización de las denegaciones con el objetivo de mejorar los ratios entre nuestros clientes.
- Destacar las distintas actuaciones de potenciación sobre el pago aplazado con dos acciones comerciales dirigidas a la activación y uso, ofreciendo a los titulares descuentos directos en compras tanto en entorno nacional como en internacional y cuatro acciones comerciales de ampliación de límites de crédito haciéndolas coincidir con fechas donde es mayor el uso.
- Se han realizado acciones comerciales de comunicación de los servicios para tarjetas de crédito, traspaso a cuenta y SCP, que nuestros clientes tienen disponibles en todos los canales (ruralvía internet, móvil, banca telefónica, oficinas y en cajeros para el caso del traspaso a cuenta).
- En este ejercicio se realizó, además, una campaña comercial para potenciar el servicio VIA-T, en particular entre aquellos clientes de tarjeta de crédito, débito y prepago que utilizan habitualmente autopistas.
- Desde el Banco se ha lanzado, para las tarjetas Visa, un nuevo servicio a través de una app de DragonPass, en su móvil, y su tarjeta Visa de Caja Rural para que puedan tener acceso a las salas Vip de más de 1000 aeropuertos.
- El Banco coordina y controla el Servicio Integral de Gestión del Fraude a clientes y comercios a través de herramientas existentes en el mercado, dando apoyo a las Cajas Rurales y al call center de RSI, facilitando la generación de alertas y reglas de denegación para poder detectar y actuar frente a todo tipo de compromisos y operaciones fraudulentas que puedan surgir a lo largo del año.
- Conjuntamente con el Departamento de Banca Multicanal, se han introducido mejoras en el Servicio ruralvía pay para que nuestros clientes puedan pagar con sus tarjetas cómodamente desde el móvil y utilizar Bizum, que permite enviar dinero en menos de 3 segundos a otra persona solo con conocer su número de teléfono móvil.

### Negocio de Adquirencia

Desde el Servicio de Gestión de Adquirencia del Banco se han enviado diferentes estudios y análisis a cada una de las Cajas Rurales permitiendo mejorar los ratios de vinculación, actividad y rentabilidad de los mismos, alcanzando un crecimiento superior al 14% en compras con respecto al ejercicio anterior. Se han alcanzado los 5.128 millones de euros en compras y más de 5.252 millones de euros en reintegros con un crecimiento del 8%. Este servicio supone un apoyo a las Cajas Rurales mediante el seguimiento y control de los TPV's que todas ellas mantienen.

Trimestralmente, también se han realizado informes de gestión personalizada del negocio de adquirencia de cada Caja Rural analizando la cartera de comercios, la facturación en Medios de Pago de los mismos, su rentabilidad y actividad. En este ejercicio se han introducido nuevos informes de seguimiento mensual tales como evolución de la facturación por comercio, seguimiento de la facturación por entornos y tipología de tarjetas y seguimiento de comisiones, que han permitido a las Cajas optimizar la propuesta comercial a los comercios y mejorar la rentabilidad de los mismos.

La finalidad de este servicio es incrementar la rentabilidad de este negocio así como las posibilidades de crecer en volúmenes y mejorar la vinculación de los clientes, además de conseguir ventas cruzadas con estos comercios y que incrementen el negocio en general de las Cajas Rurales. También proporciona la información necesaria para la activación de servicios de alta rentabilidad para las Cajas Rurales tales como DCC (cambio dinámico de la moneda) y Pago Aplazado (Servicio de aplazamiento de pago de las compras directamente desde el TPV).

A lo largo de año se realizaron acciones especiales en comercios para la comercialización de servicios tales como cestas de productos y tarifa plana y DCC o servicio de pago

multidivisa a través del tpv. Junto a esta acción comercial se ha puesto a disposición de las entidades accionistas un acuerdo para la prestación del servicio de devolución del IVA (TAX FREE) para nuestros comercios a través de la empresa Be Free, cuyo sistema ya está adaptado a la normativa DIVA.

Por último, reflejar que desde el Banco se ha realizado el seguimiento de los servicios Géminis y Orión, servicios de gestión de TPV's de REDSYS junto con la redistribución del stock de las Cajas que se utilizó para poder realizar la migración a Orión.

### Servicio de gestión de cumplimiento normativo de PCI y comercio virtual

Este ejercicio se han realizado trabajos de mejora y adaptación de nuevas herramientas que permiten realizar gestión y seguimiento del Servicio que desde el Banco se presta a las Cajas y a sus comercios.

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

### DEPARTAMENTO DE BANCA MULTICANAL

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

En 2018 las Cajas Rurales han superado los 2,2 millones de contratos en ruralvía, con una media de actividad mensual superior al 46%. Estos clientes, usuarios de este canal, han realizado más de 20 millones de transacciones económicas, que representa una facturación de 66.360 millones de euros. Destaca el crecimiento del canal móvil, que ya supone el 55% de los accesos a ruralvía, y el 42% de las operaciones, con un crecimiento en el último año del 67% en transacciones.

A lo largo del año se ha seguido avanzando en mejoras de la comercialización de productos y servicios, experiencia de uso de los canales digitales y comunicación con nuestros clientes, poniendo especial foco en el canal móvil. Destacamos:

- *Mejoras en los procesos de solicitud y contratación de productos y servicios*, tales como préstamos personales, tarjetas de crédito, tarjetas prepago, planes de pensiones, etc.
- *Simuladores*, que facilitan a nuestros clientes la toma de decisiones en la contratación de los siguientes productos de activo:
  - Tarjetas de crédito, permite conocer el cálculo y fecha de vencimiento de la deuda de las tarjetas.
  - Compras aplazadas, permite conocer el cálculo y fecha de vencimiento de un aplazamiento de una compra realizada con tarjeta.
  - Préstamo hipotecario.
  - Préstamo personal.
- *Servicio de ampliación de límites de tarjeta de crédito* desde nuestra aplicación móvil.
- *Transferencias inmediatas*, pudiendo enviar dinero online en cualquiera de nuestros canales.
- *Servicio de gestión de finanzas personales*, mediante el lanzamiento de una nueva aplicación móvil, denominada ruralvía report, que permite a nuestros clientes mejorar el control de sus ingresos y gastos.
- *Mejora diseño*, en la posición global de la aplicación móvil con el fin de ser más usable e intuitiva para nuestros clientes.
- *Servicio de gestión de recibos domiciliados pendientes de cargo*, en la aplicación móvil, así como la activación de avisos en caso de recibos y otras operaciones no cargadas en cuenta.
- *Selección de idioma*, en el que el cliente desea acceder a su aplicación móvil, así como recibir sus alertas SMS, Mail o Push sobre sus cuentas y tarjetas.
- *Otros servicios*, como el ingreso de cheques/pagarés a futuro desde ruralvía web, la recuperación de la contraseña de acceso desde el móvil, el envío de la clave de firma por SMS a teléfonos no nacionales, la posibilidad de copiar una cuenta desde la app en el portapapeles, el acceso directo a operativas desde la web o el móvil, la visualización de la comisión que cargará el cajero en el localizador de cajeros web, etc.

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

- *ruralvía pay*, aplicación con la que nuestros clientes pueden pagar en comercios o enviar dinero mediante el servicio Bizum. Este año se han introducido algunas mejoras en Bizum para dispositivos iOS, pudiendo realizar operaciones múltiples, tanto para envío como para solicitar efectivo, además de enviar dinero a ONG'S a modo donación para teléfonos Android.
- *Apple Pay*, servicio lanzado en este ejercicio para que nuestras tarjetas puedan pagar de una forma ágil, segura y privada a través del wallet del dispositivo iOS compatible con esta solución de pagos.

Con el fin de fomentar el uso de ruralvía entre nuestros clientes se han realizado diferentes acciones comerciales para incrementar la activación del servicio y el uso de las aplicaciones móviles disponibles.

Por otro lado, seguimos dando la máxima importancia a la defensa contra el fraude online, este año centrándonos en educar al cliente en medidas de seguridad para el móvil, con algunas recomendaciones que el cliente puede aplicar en su dispositivo para hacerlo más seguro a la hora de operar con él, además de soportes con recomendaciones básicas para evitar phishing en ruralvía.

Respecto al cumplimiento normativo, además de continuar adaptando nuestros canales a la normativa vigente, este año se ha puesto especial foco en el análisis y cumplimiento de la Directiva PSD2, que regula los servicios de pago, MIFID II, que regula la prestación de los servicios de inversión, y adaptación del nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos.

## DEPARTAMENTO DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA DE EMPRESAS

Desde el Departamento se ofrece de forma centralizada el control y seguimiento de los servicios de Leasing, Renting y Confirming que se prestan a las Cajas Rurales accionistas, así como la promoción y mejorar de los mismos.

### Rural Leasing

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

Así mismo y de forma trimestral, el Banco ha remitido distintas acciones comerciales a las Cajas Rurales que han permitido captar nuevas operaciones incrementando el volumen de negocio de forma considerable en más de un 17% y 219 millones de euros en inversión nueva.



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

### Rural Confirming

En esa misma línea de actuación, el Banco administra la operativa de Rural Confirming que durante el pasado ejercicio ha superado en más de un 24% el volumen de operaciones realizadas en el ejercicio anterior.

Se ha aumentado el volumen de los anticipos realizados que han supuesto el 67% del total gestionado y se producido un crecimiento superior al mercado con más de 3.387 millones de euros de negocio agregado.

Se ha informado de la evolución del negocio a lo largo del año, siendo conocedoras las Cajas Rurales en todo momento de las posibles desviaciones. Como novedad principal podemos destacar el ranking que se ha elaborado para que las entidades pudieran conocer su posición de negocio con respecto a las otras Cajas Rurales, así como su cuota dentro del Grupo.

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

### Rural Renting

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

Además se ha continuado formalizando operaciones a través del acuerdo de colaboración firmado con Athlon Carlease para el renting de automoción, prestando a las Cajas Rurales, el Servicio Integral de Renting (administración, mantenimiento, etc.). Se ha elaborado un plan de mejora que permita a las Cajas Rurales una venta proactiva del producto a través de campañas de marketing y realizando seguimientos de la cartera viva.

### Rural Factoring

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

## DEPARTAMENTO FINANCIACIÓN AL CONSUMO

La evolución y los aspectos más relevantes del año 2018 en las dos actividades que desarrollamos en consumo son las siguientes:

### A. Punto de Venta (Finanzás)

Algunas cifras relevantes dentro de la presente actividad son:

#### 1. Cifra de negocio

El volumen de negocio realizado se ha visto incrementado en un 32,09% frente al ejercicio anterior, siendo el importe medio de financiación de 2.540€ por operación.

#### 2. Captación Clientes

El número de operaciones realizadas en el año 2018 por parte de las Cajas Rurales ha supuesto un incremento del 21,87% respecto al 2017.

#### 3. Comercios Activos

La media mensual de comercios que han activado operaciones con las Cajas Rurales en 2018 se acerca al millar. Lo que supone un crecimiento del 30,05%, y volumen medio de negocio mensual por comercio de 6.401€

#### 4. Calidad de Cartera

Sobre una cartera viva a cierre del 2018 en las entidades accionistas de 36.272 operaciones vivas la cartera en situación dudosa ha sido del 4,36% sobre el riesgo vivo total.

#### 5. Ingresos de la actividad

Los ingresos generados (Margen Ordinario) en la actividad durante el ejercicio 2018 han tenido un incremento del 36,86%.

#### 6. Aportación Acuerdos Cadenas Distribución

El volumen aportado por las Cadenas de Distribución con las que tenemos acuerdo de trabajo por parte del Grupo y que tienen presencia nacional durante el 2018 ha representado un crecimiento del 56,15%.

#### 7. Red Oficinas activas en el producto

La media mensual de oficinas activas en el producto han sido 452 lo que supone un incremento del 18,32% respecto del 2018.

En cuanto a los hitos más relevantes de la Actividad de Punto de Venta durante el 2018 han sido los siguientes

- A. Puesta en marcha de la nueva Web Consumo Finanzás (punto de venta) a finales del 2018, y cuya implementación en los comercios está siendo realizada por las Entidades en el 1er trimestre 2019. Dicha Web nos aportará un cambio cualitativo relevante sobre el soporte comercio de ruralvía utilizado hasta dicho momento.
- B. Creación de un Cuadro de Mandos para la gestión, control y desarrollo de la actividad de consumo punto de venta. Dicho Cuadro de Mandos permite consultas tanto a nivel global por Entidad como a nivel detallado de comercio, red de oficinas, producto etc.
- C. Puesta en marcha de Call Center a través de un proveedor externo para la atención telefónica de los comercios para la tramitación de las operaciones de sus clientes.
- D. Adaptación de la actividad al nuevo Reglamento General Protección de Datos tanto en la documentación pre y contractual a firmar por el cliente, como en la adaptación de los nuevos Acuerdos de Adhesión/Contratos ruralvía a firmar por los comercios. Asimismo el desarrollo realizado en la nueva web consumo para adaptarla a los requerimientos de la nueva normativa con la solicitud de las consultas que el comercio ha de realizar a sus clientes.
- E. Finalización de los desarrollos técnicos necesarios para la gestión del recobro de consumo punto de venta a través de la Agencia Especializada de Recuperación de Deuda.

D. Se han realizado junto con RSI y RGA los requerimientos necesarios para el desarrollo tecnológico de:

- Firma digital en punto de venta (tras el desarrollo "Hágase cliente").
- Comercialización del Seguro Vida junto préstamo consumo punto de venta.

C. Desarrollo del Cuadro de Mandos Préstamo Imagina, con la finalidad de poner a disposición de las Entidades los ingresos generados mensualmente por el producto.

D. Mejoras para facilitar la contratación del producto a clientes que no utilizan todos los canales disponibles en el momento del lanzamiento de la acción comercial.

## B.- Préstamo Pre-concedido (Préstamo Imagina).

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

### 1. Cifra de negocio

El volumen realizado en 2018 en las Cajas Rurales ha supuesto un crecimiento del 42,4% respecto del 2017.

### 2. Número de operaciones cliente final realizadas

El número de clientes de las Cajas que han activado un préstamo pre-concedido en las cuatro campañas comerciales realizadas a lo largo del año se ha incrementado un 21,77%.

### 3. Calidad de Cartera

El peso de la cartera en situación dudosa ha sido del 0,70% sobre el riesgo vivo total.

### 4. Canalidad de la contratación

El canal elegido por los clientes en la contratación del producto ha sido en primer lugar la web ruralvia con un 45%, seguido de la app ruralvia con un 36% y por último la oficina con un 19%.

### 5. Ingresos de la actividad

Los ingresos generados (Margen Ordinario) en la actividad durante el ejercicio 2018 se incrementaron en un 95,35% respecto del anterior ejercicio.

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

- A. Incremento en más de 200.000 clientes respecto de anteriores campañas en las acciones de comunicación.
- B. Puesta en marcha de una nueva línea de comunicación con los clientes incluyendo tres oleadas de comunicación a los clientes con creatividades diferentes (siempre bajo la misma temática de comunicación).

## DEPARTAMENTO DE INSTITUCIONES

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

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

Dentro del marco de colaboración que el Banco y las Cajas Rurales mantienen con el Instituto de Crédito Oficial, destacamos la suscripción de las distintas Líneas de financiación firmadas con el (ICO), que gracias a la amplia red de oficinas nos permite poner a disposición de los clientes un amplio abanico de productos y servicios con la finalidad de atender tanto sus necesidades de inversión como de liquidez, en función de la línea específica de financiación suscrita con el ICO.



Se destacan las siguientes líneas:

- Empresas y emprendedores
- Garantía SGR/SAECA
- Internacional
- IDAE Eficiencia Energética
- Exportadores anticipo de facturas
- Crédito Comercial anticipo de facturas

De todas ellas, por su grado de utilización, la más solicitada es la de Empresas y Emprendedores cuyo importe de financiación por cliente puede alcanzar los 12,5 millones de euros y con plazos de amortización elevados.

### Fondo Europeo de Inversiones: Línea "Iniciativa Pyme"

A través del Acuerdo suscrito en 2016, el Banco y sus Cajas Rurales accionistas ponen a disposición de los autónomos y las PYMES españolas distintos productos de financiación para atender sus proyectos de inversión en condiciones más ventajosas gracias a este acuerdo de colaboración, al contar con el apoyo de una garantía proporcionada por el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) que está respaldada por Fondos FEDER, por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y por Horizonte 2020, dentro del programa marco de la Unión Europea para la investigación y desarrollo.

### Ministerio de Fomento

El Banco, en representación de sus Cajas Rurales, viene informando, y gestionando ante el Ministerio de Fomento toda la normativa y acciones necesarias de interés para sus clientes, a tenor de los distintos Planes Estatales de Vivienda publicados, llevado a cabo el asesoramiento y coordinación de los mismos.

### Otros acuerdos Institucionales

En febrero se renovó el convenio de Tesorería entre las Cajas Rurales Valencianas asociadas al BCE y la Generalitat Valenciana para la prestación de servicios relacionados con los entes públicos de la Generalitat.

Otros acuerdos vigentes en 2018 son el acuerdo de colaboración con la Empresa Nacional de Innovación (Enisa), con la Federación Nacional de Familias Numerosas, Convenio con CEGAR-CERSA,...

Significar también los acuerdos suscritos con distintas empresas y compañías, para atender las necesidades financieras de nuestros clientes: CEPSA, SOLRED, BP OIL, etc.

### Colaboraciones con ONG's

Desde nuestra Entidad, se coordinan las distintas iniciativas para colaborar en actuaciones puntuales de las Cajas con distintas ONG's.

### Segmento Agrario

El Banco mantiene una continua colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación, siendo especialmente relevante el volumen de operaciones y clientes que las Cajas Rurales gestionan a través del convenio para la Mejora de Estructuras Agrarias.

Destacar la colaboración que las Cajas Rurales ofrecen, en coordinación con el Banco, con la Organización Interprofesional del Aceite de Oliva, Organización cuyo objetivo principal es promocionar este producto en España, Unión Europea y terceros países.

Por otro lado, nuestra Entidad viene colaborando con la Dirección General de Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura en la firma y puesta en marcha del Instrumento Financiero de Gestión Centralizada. Inicialmente, y debido a que la Comunidad Autónoma de Castilla y León ha sido la primera en adherirse, la gestión de dicha medida comenzó en dicho territorio participando nuestras Cajas Rurales que operan en el mismo, previéndose que en un futuro cercano se adhieran nuevas Comunidades Autónomas a dicho Instrumento, cuya finalidad es atender proyectos de inversión y liquidez en el medio rural, dirigido a titulares de explotaciones agrarias y/o industria agroalimentaria.

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

### DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE NEGOCIO INMOBILIARIO

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



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

Adicionalmente, se ha trabajado activamente en la coordinación de la sociedad inmobiliaria GAS-INDIZAR, proyecto que vio la luz el pasado año y que ha supuesto una inversión a las Cajas Rurales de cerca de 300 millones de euros.

De forma complementaria el servicio web de portal inmobiliario, que se centraliza desde el Banco, se ha convertido en la alternativa comercial de los activos inmobiliarios a través de Internet.

Tras más de seis años de funcionamiento, en este ejercicio se ha realizado un profundo proceso de actualización para mejorar el diseño, contenido, funcionamiento y analítica web.

El objetivo final es incrementar el número de visitas a la web, convertirlas en contactos cualificados y que finalmente acaben por ser clientes, mediante la compra de algunos de los inmuebles que estamos ofertando o contratando productos o servicios complementarios que se vayan a ofertar.

Paralelamente a esta actividad, se realizan semestralmente informes de coyuntura inmobiliaria y se ha continuado con el servicio de apoyo a la comercialización y consultoría inmobiliaria asesorando a las Cajas Rurales en el diseño y ejecución de los procesos comerciales, así como en el análisis de la viabilidad de los activos gestionados.

De forma complementaria se ha trabajado en el análisis de diversas opciones de inversión inmobiliaria que reporte a las Cajas Rurales rendimientos recurrentes y plusvalías futuras.

#### DEPARTAMENTO DE CONSULTORÍA DE NEGOCIO

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

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

Durante todo 2018 se ha trabajado con cuatro entidades en el desarrollo de sus respectivos Planes Estratégicos que incluían, además de los entregables comentados, análisis diferenciados para cada entidad según sus necesidades,

como estudios de optimización de red, presupuestación por oficinas y análisis estratégicos de los segmentos de empresas y de banca patrimonial, etc.

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

- Revisión del modelo de negocio y de Banca Empresas y Banca Patrimonial.
- Desarrollo de una metodología para llevar a cabo una racionalización de red en entornos urbanos y su aplicación a una entidad.
- Seguimiento de la actividad de acuerdo con ejes de segmentación definidos por una entidad.
- Evaluación del potencial de crecimiento de una entidad a nivel de oficina, mediante la evaluación del potencial en el micromercado de la misma, su penetración en dicho mercado y el benchmarking de cada oficina con sus comparables por intensidad competitiva y entorno sociodemográfico.

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

En apoyo al Marketing Estratégico:

- Las entidades del Grupo tienen a su disposición el portal de marketing estratégico, el cual permite a las entidades el acceso a los proyectos de análisis comercial y seguimiento de indicadores claves de marketing y comercial que provee el Departamento. Además, tienen disponibles manuales de consulta y periódicamente, cursos de formación, para la puesta al día de las novedades y/o actualización de los conocimientos.
- Se ha continuado suministrando a las Cajas Rurales información de negocio relacionada con el cálculo y seguimiento de un presupuesto de fondos de inversión y préstamos no hipotecarios, su carga transaccional, etc.
- Por último dentro de estas actividades, el Departamento actúa como centro de competencia en materia de inteligencia comercial, facilitando al resto de departamentos del Banco, la información solicitada en relación con su actividad comercial y la evolución de sus negocios, así como el soporte necesario para el análisis estratégico de los mismos. Durante el ejercicio ha destacado la colaboración del Departamento de Particulares para la definición de la estrategia con este segmento.

## BANCA PATRIMONIAL Y CLIENTES

### BANCA PRIVADA

2018 ha sido un año difícil y muy complejo para los mercados financieros internacionales y para los inversores, en el cual los precios de la inmensa mayoría de los activos financieros en todo el mundo han cerrado el año con pérdidas. La desaceleración moderada de la economía global se ha conjurado con factores de inestabilidad de impacto potencial muy importante, como el aumento del proteccionismo y las disputas comerciales, el auge de movimientos políticos populistas, las negociaciones del Brexit o la caída de los precios de las materias primas.

### Actividad del Área de Banca Patrimonial

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

1. El desarrollo del negocio de Banca Patrimonial del Banco.



## 2. Apoyo a Las Cajas Rurales en las que esta línea de negocio esté implantada.

- Asesoramiento en la creación de las Áreas de Banca Patrimonial en las Cajas.
- Apoyo en el desarrollo del negocio en aquellas Cajas que ya tienen implantada esta actividad.
- Formación a las redes comerciales de las Cajas Rurales.
- Apoyo comercial con clientes de Cajas Rurales.

## 3. Gestión y coordinación de desarrollos operativos con RSI.

## 4. SAC.- Comercialización Fondos en asesoramiento y adhesión al Sistema SAC.

### Cifras de Negocio/Patrimonio Gestionado

A cierre de 2018, el negocio de Banca patrimonial alcanzó un patrimonio bajo gestión de 1.269 millones de euros, un 8,34% por debajo del cierre del 2017.

### Evolución patrimonio Gestionado 2011 – 2018

*Patrimonio gestionado en millones de euros*



### Carteras de gestión discrecional

El año 2018 cierra con 10.440 carteras gestionadas, de las que 50% se posicionan en perfiles conservadores y moderados, creciendo un 0,36% con respecto al 2017 y situando el importe medio de carteras en 121.000€ frente a los 133.000€ de 2017.



### SICAV'S

En el año 2018 se han gestionado 12 sicav's con un patrimonio de 126 millones de euros.

### Patrimonio SICAV'S



### Catálogo de productos de Banca Patrimonial

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

Las líneas de productos principales de nuestra oferta son:

#### Carteras Gestionadas

- Carteras Premium, dirigidas a inversores de rentas altas que incluyen todo tipo de activos financieros.
- Carteras 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 con las que tenemos acuerdos firmados.
- Carteras Gescooperativo, en este caso el patrimonio se invierte exclusivamente en fondos de Gescooperativo. Este tipo de contratos de gestión posibilita el acceso con umbral de inversión menor a las ventajas de la gestión discrecional de carteras.

En estas tres líneas de productos, cada una de ellas incorpora carteras con perfiles de riesgo conservador, moderado, arriesgado y muy arriesgado, en función del porcentaje de inversión en renta variable en cada modalidad y el riesgo medio ponderado de cada uno de los activos que las integran. En el caso de las carteras de fondos se contempla incluso un perfil de riesgo "defensivo" pensado para los inversores más conservadores.

### Productos especializados

- Cartera activa: perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- Cartera dividendo: perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- Cartera Global de acciones: perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- Cartera ISR (Inversión Socialmente Responsable): perfil de riesgo “muy arriesgado”.
- Cartera Objetivo de volatilidad 2%: Perfil de riesgo conservador.
- Cartera objetivo de volatilidad 4%: perfil de riesgo conservador.
- Cartera de Gestión Dinámica. : Perfil de Riesgo “muy arriesgado”

Durante el año, se ha creado un nuevo tipo de carteras llamada Carteras Premium de Fondos, que van dirigidas a clientes con una inversión mínima de 300.000,00€, conformadas por fondos de gestoras Internacionales, y adaptadas a todos los perfiles de riesgo.

### Comercialización Fondos de Inversión (Ruralvia)

Durante el 2018, se ha puesto a disposición de los clientes la posibilidad de adquirir a través de ruralvia, con herramientas de valor añadido, una amplia gama de Fondos de Inversión de terceras gestoras.

- Contratación fondos terceras gestoras, a través del canal de ruralvia, por un total 12,7 millones a lo largo del año 2018 y 149 operaciones.

### 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 ruralvia, en su buzón virtual.

Hay dos modalidades de servicio en función del patrimonio del cliente

- Extracto comercial: En 2018 se emitieron 469.060 extractos.
- Extracto de Banca Privada: En 2018 se emitieron 340.333 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 2018 se han implantado mejoras en el sistema que recogen los nuevos requerimientos para elaboración de los Test de Idoneidad a los inversores, y su adaptación a MIFID II, así como su integración en el transaccional bancario.

Al cierre del año, 29 entidades están operativas en la utilización del SAC y han generado a lo largo del ejercicio 41.462 propuestas de asesoramiento a clientes, lo que esto supone un incremento de 385,19% más que el ejercicio anterior 2017.

### CLIENTES

A 31 de diciembre, Banco Cooperativo solo contaba con una oficina sita en la c/ Virgen de los Peligros 6, 2013 Madrid. A lo largo de dicho ejercicio, concretamente en noviembre, se cerró la oficina situada en la c/ Hilarión Eslava 34, 2015 Madrid.

Por lo que a resultados de negocio se refiere, la oficina del banco ha concluido el ejercicio con un volumen de negocio superior a 166 millones de euros, de los que un 55% corresponde pasivo, dentro y fuera de balance, y un 45% a activo. El margen ordinario ha sido superior a 1,22 millones de euros.

De forma complementaria a su actividad diaria, se ha seguido ofreciendo servicio a los clientes de las Cajas Rurales que están en Madrid, colaborado con el área de Desarrollo de Negocio en la puesta en práctica de nuevos proyectos y adaptándose a las novedades que la normativa ha ido exigiendo.

## TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES

### TESORERÍA

#### Estados Unidos de América

La economía de Estados Unidos se expandió en 2018 a un ritmo del 2,9%, la mejor cifra en los últimos tres años, atribuido principalmente gracias a las exportaciones, la inversión, un fuerte aumento del gasto de los consumidores, así como al impulso de los estímulos fiscales.

Estados Unidos cerró el año 2018 con una tasa de inflación interanual del 1,9% debido a los menores precios del petróleo, que durante el resto del año la habían empujado al alza. Esta inflación moderada respalda la posición de la Reserva Federal sobre ejercer la cautela a la hora de subir las tasas de interés el presente año.

No obstante, la economía estadounidense continuó en un nivel cercano al pleno empleo, con una tasa de paro a cierre de año del 3,9% y unas cifras de creación de puestos de trabajo no vistas desde el 2015.

En cuanto a las perspectivas para 2019, se mantiene la previsión de crecimiento de la economía estadounidense así como una ligera mejora en la tasa de desempleo.

Sin embargo, sigue presente el riesgo de desaceleración en el crecimiento, en parte por las actuales tensiones comerciales. La disputa comercial entre Estados Unidos y China, desencadenada el año pasado por la agresiva política proteccionista lanzada por el presidente estadounidense, ha provocado la subida de los aranceles a centenares de productos chinos y represalias similares por parte de Pekín. Aun así, se elogia la tregua comercial entre ambas economías debido a las últimas negociaciones que se están celebrando actualmente, aportando un respiro a la volatilidad experimentada en los mercados en los últimos meses.

#### Zona Euro

La economía de la Eurozona alcanzó un crecimiento anual en 2018 de un 1,8%, lo que supone el crecimiento más débil de los países del euro desde 2014 como consecuencia del estancamiento de Alemania y la entrada en recesión de Italia en el último trimestre. El gasto en consumo final de los hogares y la balanza externa tuvieron una contribución positiva al crecimiento del PIB. El empeoramiento de la economía europea se produce justo en el momento en el que el Banco Central Europeo acaba de poner fin a su programa de compras de deuda pública.

Según datos publicados por Eurostat, la tasa de paro en la eurozona se mantuvo estable en el 7,9%, la más baja desde octubre de 2008, pero apenas se consiguió recortar la brecha en el desempleo juvenil y el femenino, registrando tasas superiores a la media.

Las previsiones de crecimiento para las mayores economías de la eurozona se revisan a la baja para el presente ejercicio, debido a la influencia de factores externos tales como las barreras comerciales, un turbulento Brexit, una incertidumbre política persistente, así como la ralentización en mercados emergentes.

#### China

La economía china, representando un tercio del crecimiento económico mundial, el ritmo anual más lento en tres décadas, pero por encima del objetivo del Gobierno chino de un 6,5%. Los datos ponen de relieve la desaceleración de la economía en plena guerra comercial con Estados Unidos y una demanda interna más débil. Las autoridades han tenido que adoptar medidas para reducir el fuerte endeudamiento y otros riesgos financieros. A pesar de las promesas en la adopción de nuevas medidas de estímulo, las industrias estatales ineficientes continúan afectando sustancialmente al sector privado. Para el 2019, el gobierno chino ha fijado la meta de crecimiento en el rango entre el 6% y 6,5%, impulsando las actuales negociaciones con Estados Unidos, así como el anuncio de recortes tributarios para estimular la economía y medidas para abrir el mercado a la inversión extranjera.

#### Japón

La tercera economía del mundo cerró el año 2018 con un crecimiento del 0,7%, el séptimo año consecutivo con un aumento positivo, debido a una recuperación del consumo privado y de las inversiones no residenciales. Sin embargo, las tensiones comerciales y la moderación del crecimiento de China lastraron la evolución de la balanza comercial de Japón, registrando su primer

déficit comercial desde el 2015. El principal desafío que afronta la economía nipona son las dificultades para alcanzar el objetivo de inflación fijado por el banco central, debido a las insuficientes subidas registradas en los precios y en los salarios, así como a las reticencias de los japoneses a un incremento en el gasto. Además, el Gobierno japonés tiene previsto aplicar el próximo mes de octubre una nueva subida del impuesto sobre el consumo desde el actual 8% hasta el 10%, una medida que podría suponer un nuevo lastre para el consumo doméstico y para el crecimiento económico.

## BANCOS CENTRALES - POLÍTICA MONETARIA

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

### Reserva Federal

La Reserva Federal, que decidió comenzar a endurecer su política monetaria a finales de 2015, aprobó cuatro nuevas subidas de tipos de interés durante 2018, por lo que la nueva horquilla de referencia quedaba fijada entre el 2,25% y el 2,5%, apoyada por la fortaleza del mercado laboral y el continuo crecimiento económico del país, así como la inflación general y subyacente que se ha mantenido cerca del 2% en tasa interanual. Sin embargo, el debilitamiento de la economía estadounidense en el cuarto trimestre de 2018 ha llevado al comité a adoptar una estrategia más cauta y a descartar posibles nuevas subidas de los tipos este año.

### Banco Central Europeo

El Banco Central Europeo, por su parte, decidió durante todo el año mantener sin variación los tipos directores de su política monetaria, dejando en el 0,00% el tipo aplicable a las subastas principales de financiación, el 0,25% la facilidad marginal de crédito, y al -0,40% la facilidad marginal de depósito, tipos que se mantendrían en dichos niveles durante un periodo prolongado y en cualquier caso más allá de la finalización de su programa de compras de activos, la cual entró en efecto en diciembre.

Además, y con el propósito de facilitar al máximo la transición hacia un menor volumen de compras, la entidad seguirá apoyando la reinversión de los vencimientos que se produjeran en la cartera adquirida bajo dicho programa, contribuyendo nuevamente a unas condiciones de liquidez más favorables y compatibles con el objetivo de inflación cercana al 2%. Sin embargo, el reciente empeo-

ramiento sustancial de la evolución de la economía de la zona euro, junto con el recorte de las previsiones de crecimiento para este año, han llevado al Banco Central Europeo a retrasar la primera subida de tipos de interés al menos hasta finales de 2019, así como la aprobación de la tercera edición de sus subastas de liquidez a largo plazo (TLTRO) y ampliar la barrera de liquidez hasta mínimo marzo de 2021.

### Banco Central de Inglaterra

El Banco de Inglaterra decidió subir los tipos de referencia hasta el 0,75%, el nivel más alto desde marzo de 2009, a pesar de la incertidumbre por el Brexit, así como la agudización de políticas proteccionistas y el actual conflicto en el comercio internacional. No obstante, la rebaja de las previsiones de crecimiento de la economía británica, como consecuencia del aumento de la incertidumbre relacionada con la retirada del Reino Unido de la Unión Europea, así como una disminución de la inflación por debajo del objetivo oficial en el corto plazo, ha determinado que la institución aprobara la decisión de mantener los tipos de interés a dicho nivel en el presente año, así como no introducir variaciones en el alcance de sus medidas no convencionales de estímulo monetario, tales como las compras de bonos soberanos por un volumen de 435.000 millones de libras.

### Banco Central de China

Como respuesta a las últimas subidas de tipos de interés oficiales aprobadas por la Reserva Federal de EEUU, el Banco Popular de China anunció la subida de los tipos de interés del mercado interbancario (2,55%), así como la inyección de liquidez en el sector financiero, para evitar que el diferencial con Estados Unidos aumente. Además, con el objetivo de equilibrar el crecimiento y la prevención de riesgos, el Banco Central de China continuará con una política monetaria prudente y flexible, así como la estabilidad de la moneda nacional.

### Banco Central de Japón

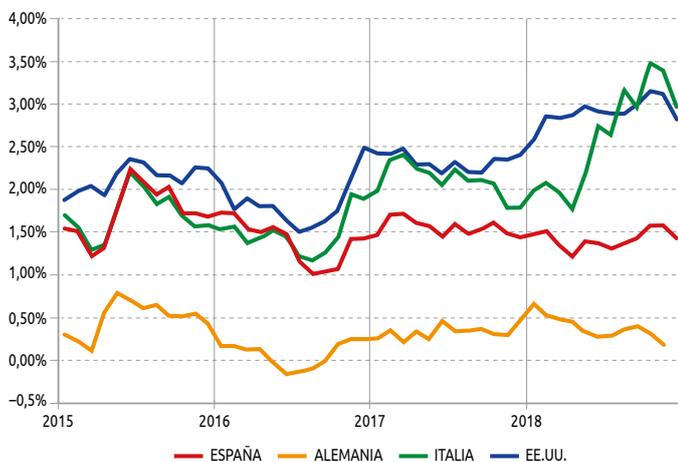
El Banco de Japón decidió aplicar modificaciones a su agresiva política de flexibilización monetaria y a mantenerla a largo plazo hasta lograr el objetivo inflacionista del 2%; un programa basado en la aplicación de tipos de interés negativos en un menor número de reservas bancarias, así como ajustar su cuantioso programa de compra de bonos estatales. No obstante, la entidad ha dejado intacto su objetivo a largo plazo de situar el rendimiento del bono japonés a 10 años en torno al 0%, así como mantener los tipos de interés de referencia a corto y medio plazo, situados actualmente en el -0,1% para los depósitos bancarios.

## España

La economía española mantiene firme su ritmo de crecimiento a pesar de la ralentización global, cerrando en un 2,6% durante 2018, debido a factores tales como la recuperación de las exportaciones y el aumento del empleo. Este segundo componente queda reflejado en la reducción de la tasa de desempleo al 14,45%, su nivel más bajo en los últimos diez años. Sin embargo, se trata del menor crecimiento de la economía en cuatro años. Como puntos a resaltar, nos encontramos con una caída de la inversión, un consumo moderado de los hogares y un aumento del gasto público de las Administraciones. A su vez, el horizonte se complica debido a la actual incertidumbre por las tensiones comerciales y el Brexit, que lastran las exportaciones y al sector industrial. EL FMI rebajó su previsión de crecimiento para el presente año hasta el 2,1%, advirtiendo de riesgos ligados a la mayor incertidumbre externa e interna, como la ralentización del consumo privado y el aumento de ahorro de los hogares, así como la actual incertidumbre política.

## Tipos de Interés Bonos Soberanos

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



Se puede observar cómo, a partir de 2016, se producen repuntes en todos los bonos contemplados en diferente medida. Así, el bono americano, que llegó a situarse en el 1,50% de rentabilidad, pasó a situarse en niveles superiores al 3% como consecuencia del cambio de sesgo en su política monetaria acometida por la Reserva Federal. El bono alemán, que se situó incluso en tasas negativas, volvió a posicionarse en terreno positivo superando la cota del 0,5%, también influenciado por la reducción de volumen del programa de compras que entró en vigor a partir de abril de 2017.

Mención aparte merece la evolución de las rentabilidades de dos países integrados en el grupo de los perifé-

ricos, España e Italia. Sin duda han sido los dos grandes beneficiados por la laxitud de la política monetaria del Banco Central Europeo y sus diferenciales de crédito respecto a los países del núcleo central de la Unión Europea se han reducido significativamente desde los máximos alcanzados en el año 2012. Sin embargo, la prima de riesgo italiana, con respecto al bono alemán, se disparó por encima de los 300 puntos básicos ante la incertidumbre política en el país.

Las agencias de calificación crediticia también fomentaron el abaratamiento de los costes de financiación de España al elevar un escalón la nota de solvencia a largo plazo de España sus ratings de país hasta A- (Standard & Poor's y Fitch) y Baa1 (Moody's), con perspectiva estable. Las distintas agencias respaldan dicha decisión en base a una reducción de los desequilibrios macroeconómicos, el superávit por cuenta corriente, un desapalancamiento del sector privado y una buena situación del sector financiero, pero sin olvidar el actual riesgo en el entorno político, el nivel de deuda pública y el mercado laboral.

Cifras más significativas del área:

En el cuadro adjunto se observa la evolución de las principales cifras gestionadas por el área de tesorería en su comparativa con 2017.

Cifras en millones de euros

	Saldo medio 2018	Saldo medio 2017	Variación %
Depósitos vista	5.041	6.780	(25,65)
Depósitos a plazo	583	560	4,11
Adq. tem. activos	1.990	3.676	(45,87)
Otros depósitos	105	145	(27,59)
<b>Totales</b>	<b>7.719</b>	<b>11.161</b>	<b>(30,84)</b>

## Mercado de Divisas

El mercado de Divisas durante 2018 vivió importantes momentos que afectaron tanto la gestión de volúmenes como al número de operaciones que se tramitaron dentro del área. Fundamentalmente, y motivado principalmente por la orientación comercial de nuestros clientes, donde generalmente encontramos importadores de dólares americanos, conviene repasar los hitos más importantes del cruce euro/dólar durante 2018 por su fuerte impacto en la operativa del Área.

A cierre de año el EUR/USD cotizaba en niveles de 1,1439, lo que suponía una caída de un 4.79% respecto al inicio de año donde el par se situaba en niveles de 1,2012.

Aunque este cambio es aún más drástico si lo analizamos respecto a máximos y mínimos del año, situándose el máximo del año (16 de Feb. 2018) en niveles de 1,2554 y el mínimo 1,1213 (11 de Nov. 2018), lo que supone una variación aún mayor entre ambos extremos de un 6,65%.

Cabe recordar que el euro llevaba una trayectoria de apreciación frente al dólar desde diciembre de 2016 cuando marcó mínimos en 1,035 dólares. Las principales causas que justificaban esta situación las encontrábamos en la buena salud mostrada por la economía en EEUU durante todo el año y en la incertidumbre en los principales indicadores en Europa durante la segunda mitad del 2018.

Desde el comienzo del año, hasta el inicio del tercer trimestre de 2018, el Índice Dólar subía más del 5%, y entre los principales factores que motivaban esta apreciación destacaban: los recortes de impuestos, el aumento del gasto y la desregularización llevada a cabo por la economía americana. Este conjunto de factores, unidos a un alto crecimiento del PIB (2,9%) y la baja tasa de desempleo (3,9%), generaban una fuerte presión compradora de dólares. De las incertidumbres y factores económicos que afectaron al euro a lo largo de 2018 cabría destacar: la fuerte desaceleración de la economía europea debido principalmente a la reducción de sus exportaciones, las tensiones presupuestaria entre Italia y la Comisión Europea en términos de Déficit Público, el Brexit y la guerra comercial iniciada por Donald Trump, con China como principal enemigo, pero sin olvidar a una Europa a la que también aumentaba los aranceles a la Importación en ciertos bienes.

Si a todo ello le sumamos las cuatro alzas de tipos de interés en Estados Unidos y el mantenimiento en el 0% de los tipos en la Zona Euro por parte del Banco Central Europeo (donde las previsiones sitúan la primera subida de tipos más allá de 2019), se forjaba un contexto donde el "billete verde" consolidaba su fortaleza.

Estos factores condicionaban los importes gestionados por el departamento de Tesorería en el mercado de Divisas. Mientras que en volumen, se aumentaba desde 1.770 millones de euros, hasta 1.883 millones de euros (debido al mejor comportamiento de las divisas en las que se denominan las transacciones realizadas, principalmente el USD), el número de operaciones se reducía desde 7.863 hasta 5.518, pero dejando palpable que el importe unitario (en contravalor en euros) de las operaciones crecía durante el pasado año.

	Año 2018	Año 2017	Variación %
Número de operaciones	5.518	7.863	(29,82)
Volumen Total (millones de euros)	1.883	1.770	6,38

## Mesa de Distribución

### 1. Asesoramiento y diseño de carteras adaptadas al perfil de riesgo y situación financiera de cada entidad

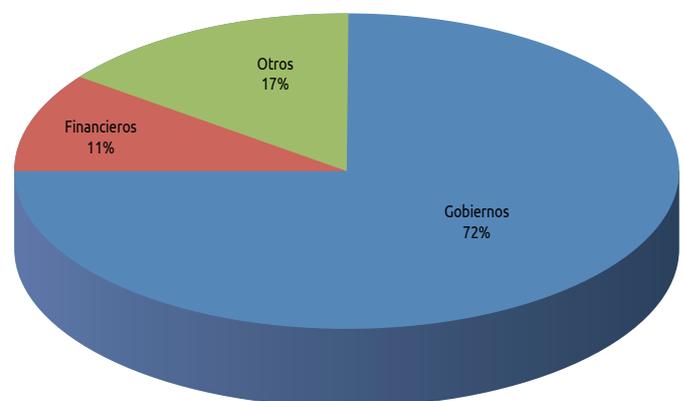
Durante el 2018 se ha continuado la labor de asesoramiento de las carteras de las Cajas principalmente a través de los Comités trimestrales de Activos y Pasivos, conferencias de mercados bimensuales y una jornada anual de mercados, pero también se han diseñado carteras a medida para las entidades que 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.

Ante la falta de volatilidad en el mercado de deuda pública se ha reducido la gestión dinámica y se ha aumentado considerablemente la estrategia de "buy & hold". Debido a este cambio en la gestión de las carteras, ha crecido el volumen contabilizado en la cartera "coste amortizado".

La deuda pública española sigue siendo una de las prioridades de inversión por parte de Cajas Rurales y se mantiene una participación relevante en bonos de deuda pública con cupón ligado a la inflación europea, con frecuencia estos bonos han sido cubiertos a través de derivados. Esta estrategia y el perfil prudente de gestión de las entidades han contribuido a mantener el importante peso de la Deuda Pública española en el balance del Grupo en detrimento de la inversión en renta fija de financieros y otros sectores.

Las carteras siguen teniendo criterios de máxima prudencia siendo el desglose por sectores como se expone en el siguiente gráfico:

### Distribución de la inversión a 31/12/2018



La porción del gráfico denominado como Resto aglutina principalmente bonos de corporativos o titulizaciones.

## 2. Apoyo en los datos del análisis de riesgos de tipos de interés

Los tipos de interés continuaron con la tendencia bajista iniciada con el estallido de la crisis en 2008. Las coberturas de bonos, como ya hemos indicado anteriormente, se han centrado en mitigar el riesgo de las entidades a una variación adversa en el tipo de interés o en la volatilidad de la inflación en bonos mantenidos en cartera.

Una subida de los tipos de interés sería positiva para el margen financiero de las entidades que componen el Grupo.

## 3. Envío de informes

Se ha continuado con el envío de Informes de mercado a las CCRR y de los datos macros más relevantes en tiempo real, con especial seguimientos de los datos nacionales y de la conferencia de prensa del BCE. Se completa la información a las Cajas con un Informe semanal de Mercados en el que se hace balance de los hitos ocurridos en la semana, los catalizadores que puede haber durante la próxima y los niveles de las principales variables de mercado.

### MERCADO DE CAPITALES

El año 2018 se ha caracterizado por dos periodos bien diferenciados.

Una primera parte de año hasta el final del tercer trimestre, donde la política de compras del Banco Central Europeo aportó cierta estabilidad en los mercados, haciendo entrever un cambio en el sesgo de la curva de tipos a lo largo del 2019-20. Esto provocó una generalizada reducción de las primas de emisión, tanto soberana como corporativa, y alargamiento de los plazos de emisión por parte de los emisores, ante un mercado con una fuerte demanda de inversión.

Una segunda parte, con el último trimestre del año caracterizado por el fin del programa de compras netas del BCE y la falta de nuevos estímulos ante unos flojos datos macro. A esto se unió el recrudescimiento de las tensiones económicas entre Italia y Europa y geopolíticas entre China-EEUU. Estos factores provocaron un aumento generalizado de las primas, y en especial de los activos con mayor riesgo, anulándose prácticamente por completo la actividad en el mercado primario y reduciendo drásticamente la actividad del mercado secundario.

La activa generación de recursos por parte de las Cajas Rurales, junto con la búsqueda de alternativas y diversificación la inversión, ha permitido realizar diversas propuestas de colocaciones a varias Comunidades Autónomas y Organismos públicos, llegando a materializarse un total de 600 millones en operaciones tanto de emisión como de inversión.

La gestión de la cartera propia se ha centrado en una diversificación de activos y plazos. Dicha diversificación ha redundado en un mejor servicio y posicionamiento en el mercado.

2018 ha sido un año donde la nueva regulación que entraba en vigor impactó de forma distinta en las diferentes áreas que afectan al mundo de los derivados. Si atendemos a la entrada en vigor de MiFid II y MiFIR, puso de manifiesto los profundos cambios que en la propia industria ha generado al afectar directamente a la comercialización de productos complejos, como son los productos estructurados y los derivados, al endurecer los requisitos tanto en el diseño como en la distribución de los mismos, aumentando los costes que la propia entidad debe soportar con el fin de favorecer la transparencia in pro del cliente.

Este cambio normativo ha hecho que en los primeros meses del año el negocio de productos estructurados comercializados entre clientes minoristas y de banca privada, se haya visto perjudicado hasta dotar a la entidad de los sistemas necesarios para, entre otras cuestiones, generar toda la documentación pre-contractual necesaria (p.ej. KID) que debe facilitarse al cliente.

Si al nuevo marco regulatorio le añadimos las bajas necesidades de financiación de las Cajas, principalmente por las propias políticas aplicadas por el Banco Central Europeo y la propia coyuntura de los mercados con bajos tipos de interés, hace que la rentabilidad potencial que se ofrece en los productos estructurados no sea tan atractiva como en ejercicios anteriores con un entorno de tipos de interés más elevados.

Por contra, otro cambio regulatorio que sí favoreció al negocio fue en el área de coberturas de tipos de interés, potenciándose con el cambio de normativa contable al entrar en vigor IFRS9. Con este cambio de plan contable, aumentan las posibilidades para reflejar más convenientemente el efecto de las actividades en la gestión del riesgo de tipos de interés en sus estados financieros y permiten una traslación entre el mundo financiero y el contable de una forma más racional.

La entrada en vigor del nuevo plan contable contribuyó significativamente al desarrollo del área de coberturas de tipos de interés y reflejó lo que años atrás se había puesto ya de manifiesto: la importancia de este tipo de actividad para mejorar la gestión de balance de las Cajas, tanto por la oportunidad de inversiones de su cartera de Renta Fija como la posibilidad de ser más activos con clientes que solicitaban financiación a tipo fijo.

En línea a lo expuesto, las coberturas de balance, tanto propias, con otros departamentos del banco, como de clientes o del balance de las Cajas Rurales, se materializaron en

más de 50 operaciones en los dos primeros meses del año, al verse favorecida dicha actividad por ese cambio normativo contable y la propia coyuntura de mercado. En total, a lo largo del 2018 se cerraron en torno a 150 operaciones de esta naturaleza, destacando que la mayor operativa en volumen fue en coberturas sobre bonos de inflación del Tesoro.

Si analizamos la evolución de la curva de tipos de interés, señalar que hasta mediados de febrero siguió con la tendencia experimentada a finales de 2017 de mayor pendiente, elemento que marcó la preocupación por inmunizar la cartera ante posibles escenarios de subidas de tipos de interés a finales de 2018. La realidad, como suele ocurrir, fue más complicada a la que los distintos agentes económicos pronosticaban, al aumentar los riesgos geopolíticos a nivel mundial, las tensiones entre china y EEUU en la guerra comercial, la crisis italiana por las medidas adoptadas por el nuevo gobierno de coalición y que impactaron directamente en los precios cotizados de su deuda y por la preocupación mostrada por el propio Banco Central Europeo dada la evolución a la baja de la tasa inflación y que no acaba de repuntar. Con todo ello, la curva de tipos de interés a finales de año, terminó con un aplanamiento significativo, pasando el IRS a 10 años a principios de año del 0,8865% al 0,8110% a finales de diciembre.

En el capítulo de actividades, un año más, se han celebrado las Jornadas de Mercados Financieros, en esta ocasión en Alicante, con una asistencia superior a los 100 participantes, lo que ha permitido compartir conocimientos y experiencias financieras para afrontar un escenario de los mercados muy complejo.

	Año 2018	Año 2017	Variación %
Número de operaciones	2.822	3.217	(12,28)
Volumen Total (millones de euros)	4.924	5.828	(15,51)

## BANCA CORPORATIVA

Durante el 2018, como en los últimos años, hemos vivido un escenario de tipos de interés muy bajos lo que, junto con una fuerte competencia entre las distintas entidades financieras, ha llevado a unos costes muy ajustados tanto del circulante como del largo plazo.

El año comenzó en un contexto de enorme liquidez y expectativas hacia un cambio en la política de compras del Banco Central Europeo y con la esperanza de un cambio en los tipos de interés lo que provocó un alargamiento en los plazos de emisión, por parte de los emisores y prestatarios, junto con un estrechamiento del crédito corporativo.

La búsqueda de inversión nueva se ha visto reflejada en los compromisos asumidos, tanto por las Cajas como por el Banco, y canalizados a través de los vehículos de renta fija y préstamos. Entre ambos vehículos se han presentado un total de 467 millones euros aprobándose un importe de 360 millones euros. La rentabilidad de las inversiones para los vehículos de préstamos y renta fija en el ejercicio 2018 fue del 1,876% y del 1,98% y los vencimientos medios de 4,83 años y 4,40 años, respectivamente.

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

La activa generación de recursos por parte de las Cajas Rurales, junto a la búsqueda de alternativas y diversificación de la inversión, ha permitido acercarse con propuestas de colocaciones privadas a diversas Comunidades Autónomas y otros Organismos Públicos, tanto nacionales como internacionales, habiéndose materializado 4 operaciones durante el año por un importe de 246,95 millones de euros.

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

### RATING

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

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

Por su parte, la agencia Fitch destaca en su informe que las calificaciones de Banco Cooperativo Español S.A. (BCE) reflejan su importancia estratégica como tesorero central de los 29 miembros del grupo cooperativo de crédito rural español, Asociación Española de Cajas Rurales (AECR). El grupo proporciona a BCE un negocio estable. Las calificaciones de BCE también tienen en cuenta el apetito de riesgo moderado, la gestión adecuada del riesgo y un perfil de liquidez estable.

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

En este mismo ámbito, el Banco cuenta con una tercera opinión por parte de la agencia de calificación Moody's en cuyo informe ha tenido en cuenta el papel del Banco Cooperativo Español, S.A. (BCE) como proveedor de servicios para las cooperativas rurales asociadas a la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR) y en el que se destaca el perfil de riesgo moderado y de liquidez adecuado.

La perspectiva estable de las calificaciones de depósito a largo plazo refleja la expectativa de la calificadora de que la mejoría del entorno operativo apoyará la estabilización de los fundamentales financieros del Banco, así como la mejora gradual del sector de las Cajas Rurales.

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

#### Banco Cooperativo Español. Rating

Agencia	Fecha evaluación	Calificación largo plazo	Calificación corto plazo
DBRS	Febrero 19	BBB	R2 (high)
Fitch	Sept. 18	BBB	F3
Moody's	Mayo 18	Baa3	Prime-3

## INTERNACIONAL

2018 se ha caracterizado por la aparición de algunas tendencias generadoras de inestabilidad, como las iniciativas proteccionistas de Donald Trump, que le han enfrentado con sus vecinos del sur y han abierto una guerra de aranceles con China. A pesar del alto nivel de endeudamiento de la mayor parte de las economías globales o del surgimiento de movimientos populistas antieuropeos, los niveles de actividad de los exportadores españoles se ha mantenido en tasas de crecimiento, no solo positivas (+2,9%) sino en niveles superiores a los de los países de nuestro entorno, si bien, es cierto que menores que las del año pasado.

El mercado doméstico ha mostrado una notable fortaleza, favorecido el crecimiento de las importaciones en tasas del 5,6%, lo cual profundiza el déficit de la Balanza Comercial española en un 36,8%.

El devenir de la actividad económica ha estado condicionado por la incertidumbre acerca de los efectos del Brexit sobre la economía en general y sobre la actividad comercial en particular. Partiendo de la premisa de que se trata de una situación cuyo impacto será claramente negativo para todos los afectados, la posibilidad de que el Reino Unido pueda abandonar la UE en una salida no negociada, se convierte en una grave preocupación para todos aquellos cuyo día a día se relaciona con la actividad internacional y el comercio exterior.

Llegando al final del año con las dudas pendientes e ignorando, incluso, si el asunto se resolverá en 2019 o llegará todavía más allá, las empresas se preparan para los escenarios de depreciación de la libra esterlina, incrementos de costes derivados de la mayor burocracia, posibles tasas aduaneras, cupos aplicados sobre las mercancías, aranceles o cambios en gravámenes impositivos.

No se puede decir que haya sido un año fácil, sin embargo, el número de exportadores regulares, entendiendo por tales aquellos que han exportado en 2018 y en los tres años anteriores, ha crecido un 2,4%.

Banco Cooperativo Español y sus Cajas Rurales asociadas refuerzan su posicionamiento en el segmento de la empresa internacionalizada. Continúa la labor de incrementar y perfeccionar el catálogo de productos y la dedicación a un sector cada vez más dinámico y concienciado de la importancia de tener presencia firme y ser cada vez más competitivo en los mercados extranjeros.

#### UNICO BANKING FORUM

La participación en Unico Banking Forum, grupo que reúne a los principales bancos cooperativos europeos, enriquece

la experiencia de los participantes y amplía las perspectivas para la toma de decisiones de negocio.

Mediante la puesta en común de estudios, análisis y valoraciones de los entornos en los que se mueven las entidades, Banco Cooperativo Español y el resto de miembros de Unico comparten un punto de referencia desde el cual abordar proyectos y profundizar en acciones de apoyo a los clientes que afrontan su aventura internacional, siempre con el enfoque de su forma especial de entender la actividad bancaria.

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

Gescooperativo finaliza el año 2018 con un volumen de activos gestionados que supera los 4.826 millones de euros; distribuidos entre 52 fondos que aglutinan 4.700 millones de euros y 12 sociedades de inversión de capital variable (sicav's) cuyo patrimonio a 31 de diciembre asciende a 126,5 millones de euros. El crecimiento registrado por nuestra gestora en fondos de inversión durante 2018 ha sido del 2,71% y respecto a los datos de cierre del año anterior supone un incremento de 124 millones de euros, en términos brutos.

En el desglose por tipología de fondos las familias de fondos mixtos (tanto de renta fija como de renta variable) son las que acumulan el mayor volumen de captaciones, en términos netos suman 225,6 millones de euros (de los cuales el 51% corresponde a renta fija y el 49% a renta variable).

La gama de los fondos perfilados Gescooperativo Gestión ha registrado suscripciones netas por 145 millones de euros, correspondiendo el 90% del patrimonio captado por esta familia de fondos a los perfiles más conservadores.

Destacan también, en este año, los crecimientos registrados en fondos garantizados de rendimiento fijo que acumulan 184 millones de euros.

Como resumen, la evolución del patrimonio de nuestra gestora este año fue positiva, registrando suscripciones por 313 millones de euros (+6,85%), que han conseguido, aunque de forma más modesta que en años anteriores, cerrar 2018 en positivo, a pesar de la inestabilidad de los mercados financieros registrada en los últimos meses del año. Con un excelente primer semestre en captaciones, la volatilidad presente en los mercados en los últimos meses del año influyó de forma negativa, tanto en la valoración

de nuestros fondos que vieron mermados sus activos gestionados, como en el ritmo de captaciones que se frenó en el tercer trimestre y se tornó negativo en especial, en los dos últimos meses del año.

En 2018, la industria nacional de fondos de inversión ha reflejado un comportamiento asimétrico en su evolución patrimonial, ya que los partícipes han continuado confiando en los fondos como producto de inversión, lo que ha permitido cerrar el año con unas suscripciones netas positivas de 8.410 millones de euros; pero éstas no han sido suficientes para compensar el ajuste por valoración debido al mal comportamiento de los mercados financieros. El resultado ha sido una caída patrimonial en el conjunto del año de 5.572 millones de euros (-2,12%) y un volumen total en activos gestionados, a cierre de diciembre, de 257.551 millones de euros.

En el ranking de gestoras por suscripciones netas que publica Inverco, nos hemos posicionado como la novena gestora nacional, gracias a ello hemos podido ascender un escalón en el ranking de gestoras por patrimonio hasta la duodécima posición y *crecer en cuota de mercado* hasta el 1,82%, desde el 1,74% con el que cerramos 2017.

En cuanto al número de partícipes, su evolución en el ejercicio ha seguido una tendencia similar a la registrada por el patrimonio. Gescooperativo cierra el año con 210.670 partícipes. A lo largo del año hemos conseguido captar 4.227 partícipes nuevos un 2,05% más.

En 2018, se ha creado una nueva gama de fondos a la que se ha denominado Rural Gestión Sostenible que pretenden cubrir las necesidades de clientes que estén interesados en invertir en fondos que utilicen criterios de inversión socialmente responsables y al mismo tiempo poder competir con otras entidades de la competencia que cada vez, con mayor intensidad, están comercializando esta tipología de fondos de inversión.

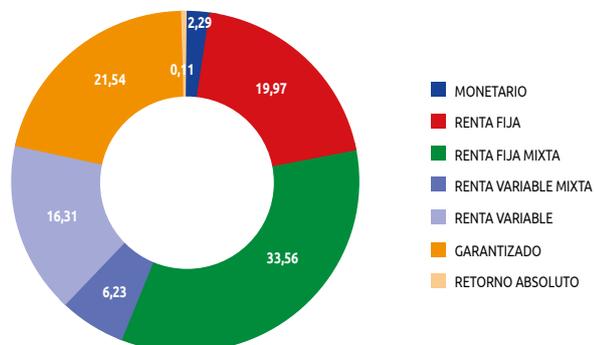
Nuestros fondos Sostenibles diversifican sus inversiones en renta fija y renta variable de cualquier capitalización/sector. La gama consta de dos fondos: Rural Gestión Sostenible I FI con una exposición máxima a renta variable del 10% es adecuado para un perfil conservador y Rural Gestión Sostenible II, FI cuya inversión en renta variable oscilará entre el 30% y el 70% de la exposición total, y será adecuado para perfiles arriesgados.

Ambos fondos aplican en su gestión criterios financieros y de inversión socialmente responsable que incluyen criterios excluyentes (no invierte en empresas que atenten contra los derechos humanos, fabriquen armas, destruyan el medio ambiente o contrarias a la salud pública) y valorativos de empresas con políticas ambientales, sociales y de buen gobierno. La mayoría de la cartera de estos fondos cumple con el ideario ético del fondo.

A continuación presentamos los cuadros comparativos de la evolución en 2018 del número de partícipes y patrimonio de Gescooperativo:

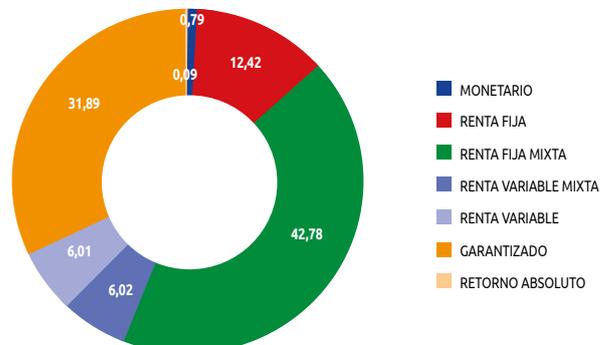
### Partícipes por clase de activo

Diciembre 2018



### Patrimonio por clase de activo

Diciembre 2018



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

Tipo de Fondo	Patrimonio a 31.12.2018 (miles €)	Patrimonio a 31.12.2017 (miles €)	Variación anual Gestora
Monetario	37.093.331	41.435.922	(10,48%)
Renta Fija Euro	485.375.381	589.118.004	(17,61%)
Renta Fija Internacional	98.398.564	122.341.048	(19,57%)
Renta Fija Mixta Euro	1.550.185.998	1.562.918.355	(0,81%)
Renta Fija Mixta Internacional	460.430.211	427.040.787	7,82%
Renta Variable Mixta Euro	61.202.730	65.883.062	(7,10%)
Renta Variable Mixta Internacional	221.618.684	136.287.931	62,61%
Renta Variable Euro	196.781.500	246.262.405	(20,09%)
Renta Variable Internacional	85.867.992	75.552.572	13,65%
Garantizado de Rendimiento Fijo	1.062.406.350	867.325.934	22,49%
Garantizado de Rendimiento Variable	436.198.416	436.527.236	(0,08%)
Retorno Absoluto	4.426.154	5.079.237	(12,86%)
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4.699.985.311</b>	<b>4.575.772.493</b>	<b>2,71%</b>

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

Tipo de Fondo	Partícipes a 31.12.2018	Partícipes a 31.12.2017	Variación anual Gestora
Monetario	4.821	6.439	(25,13%)
Renta Fija Euro	29.472	31.204	(5,55%)
Renta Fija Internacional	12.593	12.656	(0,50%)
Renta Fija Mixta Euro	55.140	56.334	(2,12%)
Renta Fija Mixta Internacional	15.568	14.437	7,83%
Renta Variable Mixta Euro	3.035	3.113	(2,51%)
Renta Variable Mixta Internacional	10.095	5.200	94,13%
Renta Variable Euro	22.939	23.715	(3,27%)
Renta Variable Internacional	11.422	10.838	5,39%
Garantizado de Rendimiento Fijo	31.169	27.779	12,20%
Garantizado de Rendimiento Variable	14.212	14.495	(1,95%)
Retorno Absoluto	204	233	(12,45%)
<b>TOTAL PARTICIPES</b>	<b>210.670</b>	<b>206.443</b>	<b>2,05%</b>

## RECURSOS HUMANOS

La misión principal de Banco Cooperativo es prestar servicios de calidad y valor añadido a sus accionistas, las Cajas Rurales, aprovechando sinergias y economías de escala y alcance que se producen dentro del Grupo.

Para dar cumplimiento a esta misión el Banco cuenta con un equipo de profesionales altamente cualificado y comprometido con los valores de la entidad.

La política de Recursos Humanos está orientada a favorecer la promoción interna y apostar por el desarrollo profesional de nuestros empleados, ayudando a cada uno de ellos a alcanzar su máximo potencial, velando en todo momento por la igualdad de oportunidades.

Los pilares de nuestra gestión son la cercanía y la personalización de todos los procesos, considerando a cada empleado clave y esencial para la consecución de los objetivos del Banco.

Recursos Humanos está totalmente comprometido con la captación y retención del talento. En 2018 hemos mantenido una alta actividad en captación reforzando segmentos clave que nos han permitido alcanzar los objetivos establecidos en nuestro plan estratégico.

Nuestros principales valores se basan en el respeto, la integridad, el compromiso, el espíritu del trabajo en equipo y sobre todo la calidad en la atención al cliente.

Grupo Consolidado	2018	2017
BCE	225	213
GESCOOPERATIVO	18	18
RURAL RENTING	1	1
BCE FORMACION	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>233</b>

Grupo Consolidado	2018	2017
Antigüedad media (años)	11,8	11,9
Edad media	42,3	41,9
<b>Formación</b>		
% Titulados universitarios	82	82
Nº Horas formación	5.961	5.782
Horas formación/empleado	24	25
<b>Diversidad (%)</b>		
Hombres	46	47
Mujeres	54	53
<b>Gestión RRHH (%)</b>		
Promoción interna	13	11
Contratación indefinida	98	99

### SOPORTE DE RECURSOS HUMANOS A CAJAS RURALES

Existen dos líneas principales en el soporte prestado a las Cajas en materia de Recursos Humanos:

#### Formación

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

Durante 2018 hemos puesto foco en que los empleados de las Cajas que asesoran clientes concluyesen la formación necesaria exigida por la Directiva MIFID II. Para todos aquellos empleados que ya estaban certificados hemos incidido en la formación continua requerida.

En 2018 participaron 3.248 empleados en el programa de Certificación MIFID II y 85 empleados en EFA/EIP.



En lo relativo a formación e-learning, durante 2018 se han puesto a disposición de las Cajas acciones formativas dirigidas hacia negocio, normativas y habilidades.

Un total de 9.310 empleados han recibido la formación on line, lo que ha significado 67.092 horas de formación durante el ejercicio 2018, que se desglosa en los siguientes contenidos:

Contenidos	Participantes
Fiscalidad	912
Habilidades Comerciales	235
Habilidades Personales	208
Negocio	946
Normativa	6.433
Operativa	290
Prevención de Riesgos	8
Riesgos	279
<b>Total general</b>	<b>9.311</b>

En el marco de formación presencial un total de 839 empleados ha participado en diferentes acciones formativas, con un total de 5.881 horas de formación durante el ejercicio 2018.

En el siguiente cuadro se muestran las acciones formativas presenciales:

Contenidos	Participantes
Fiscalidad	42
Negocio	164
Normativa	603
Otros	30
<b>Total general</b>	<b>839</b>

En el marco de la formación normativa un año más se ha realizado un esfuerzo importante en la formación para Consejeros de las Cajas. Durante 2018 participaron en esta formación un total de 162 Consejeros.

### Sistemas de Recursos Humanos

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

A este respecto, durante el ejercicio 2018 se ha procedido a la realización de un diagnóstico de todos los sistemas de gestión, con el objetivo de evolucionar los mismos en el cor-

to plazo dotando a las Cajas de procesos ágiles y óptimos y que cubran las necesidades de todas las entidades para tener una Gestión de Recursos Humanos cercana y eficaz.

## ORGANIZACIÓN

A lo largo del ejercicio 2018 el Área de Organización ha trabajado tanto en proyectos regulatorios, gestionando la adaptación a los cambios normativos exigidos por los diferentes reguladores y que afectan al conjunto de Cajas Rurales y a la propia Entidad, como en proyectos internos del Banco Cooperativo Español.

A continuación se detallan las acciones realizadas en aquellas normativas que por su relevancia han requerido especial dedicación.

La Directiva de mercados de instrumentos financieros, MiFID II, ha sido uno de los hitos que han marcado la actividad de Organización en el ejercicio 2018 y lo seguirá haciendo a lo largo del 2019. Los trabajos realizados se han centrado en cumplir los requisitos de la norma en los siguientes aspectos:

- Refuerzo de la protección de los inversores.
- Gobernanza de productos financieros con el objetivo de obtener procesos más robustos y sólidos en el diseño y distribución de los mismos.
- Adecuación al incremento en los requerimientos de supervisión y transparencia de los mercados financieros.

Durante el ejercicio 2018 la Entidad ha trabajado en la implementación de un modelo de asesoramiento no independiente para los fondos de la Gestora del Grupo, en canal presencial.

Además, se han integrado los aplicativos de asesoramiento y de contratación a través de un Proceso Guiado de Inversión que permite a los gestores mejorar el proceso de asesoramiento de inversiones a clientes, considerando tanto los productos contratados con anterioridad bajo asesoramiento como las nuevas inversiones propuestas ajustándolas a los productos más adecuados a su perfil inversor.

En el modelo de contratación de fondos bajo ejecución en canal desasistido, el Grupo CC.RR. ha realizado un proyecto de integración con la plataforma del proveedor Inversis, cuya finalidad es poder ofrecer una amplia gama de fondos internacionales y una operativa eficiente y de mayor valor para nuestros clientes en ruralvía.

Sobre Sistemas de Pagos, el Área de Organización ha colaborado activamente junto a las principales entidades del país y Banco de España, en las fases de definición de la reforma en la plataforma del Banco Central Europeo para la gestión de las cuentas de Target. El proyecto, que se completará en un despliegue único en la Eurozona para todas las entidades en noviembre de 2021, supone la migración a nuevos formatos de mensajería entre entidades y la centralización en una ventana única de las cuentas de Tesorerías en el Banco Central, la liquidación de valores en T2S o Target 2 Securities y la liquidación en dinero del Banco Central de Pagos inmediatos (TIPS). Esto implica cambios en la estructura de las cuentas tesorerías, control de flujos de liquidez de las cuentas y conversión de formatos de comunicación.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior, conocida como PSD2, supone un cambio fundamental en la forma en que los clientes se relacionan con sus entidades. En 2018 se han completado los desarrollos requeridos para adaptarnos a esta normativa en cuanto a las condiciones y la ejecución de las transacciones de pagos.

Otra de las novedades normativas que más han afectado a las entidades financieras durante el ejercicio 2018, ha sido la implementación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). El RGPD establece normas relativas a la protección de datos de carácter personal, tanto desde el punto de vista de los derechos de las personas físicas, como de las obligaciones de las personas y entidades que tratan datos de carácter personal. Las entidades financieras son uno de los sectores que más datos personales ha manejado históricamente, al recopilar datos financieros de los clientes y, hoy en día, al utilizar técnicas de "big data" que permiten ofrecer mejores productos y servicios a nuestros clientes.

Con objeto de cumplir con la normativa de protección de datos, desde el Área de Organización se han definido las comunicaciones y los canales de comunicación para informar a los clientes sobre el tratamiento que se realiza con sus datos personales. Además, se han identificado los datos de información sensible tanto en las aplicaciones como en las bases de datos susceptibles de almacenar dichos datos y se han elaborado procedimientos claros y precisos en la organización. Finalmente, se han definido las distintas pautas y reglas en los sistemas, con objeto de recopilar los consentimientos otorgados por los clientes.

En relación a reporte de Riesgos de Crédito, durante el año 2018 se estado trabajando en la puesta en producción del reporte de los nuevos módulos definidos en la Circular 1/2017 de Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos, que se ciñe a lo establecido por el Regla-

mento (UE) 2016/867 del Banco Central Europeo, sobre la recopilación de datos granulares de crédito y de riesgo crediticio, para ofrecer al supervisor los datos requeridos, realizando en noviembre la declaración a ANACREDIT.

En cuanto a los proyectos internos, una nueva línea de trabajo abierta en el año 2018 ha sido la identificación y puesta en marcha de medidas de mejora de la eficiencia del Banco Cooperativo Español a través del análisis de los procesos y tareas en ciertos departamentos. Las mejoras implantadas se han centrado en la mecanización de procesos y tareas, utilizando tanto desarrollos informáticos como tecnología RPA (Robotic Process Automation). Esta tecnología, de ágil implantación, está permitiendo automatizar procesos operativos y administrativos manuales que se realizan de forma repetitiva y mecánica. Las principales ventajas de la "robotización" son el uso más eficiente de los recursos para dedicarlos a tareas de mayor valor añadido y la reducción de errores.

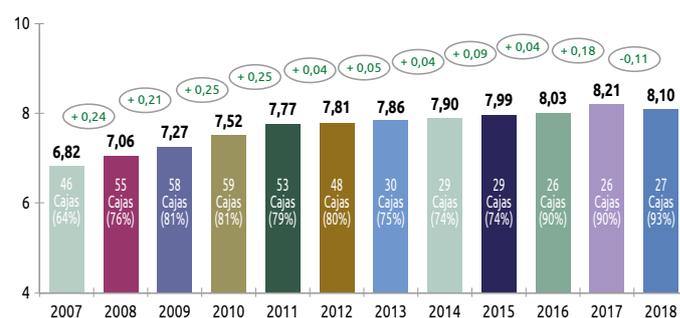
## CALIDAD

El Banco Cooperativo Español viene desarrollando su actividad con el objetivo de dar el mejor servicio a las Cajas Rurales. Y para obtener una medida de la satisfacción de las Cajas con los servicios proporcionados se realiza, con carácter anual, la Encuesta de Calidad.

En el ejercicio 2018 se llevó a cabo la duodécima encuesta, en el que participaron 27 Cajas, una más que el año anterior. Esta cifra supone una participación del 93% sobre el total de Cajas Rurales que pertenecen a la AECR. El resultado fue muy positivo, alcanzándose un Índice de Calidad de 8,10 sobre 10. Esto implica que, por tercer año consecutivo, el Índice de Calidad se mantiene por encima del 8.

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

### Evolución del Índice de Calidad y la participación



## OPERACIONES

Los principales hitos en los que hemos participado desde el Área de Operaciones durante el ejercicio 2018, dentro de nuestro objetivo de generar un valor añadido a nuestra prestación de servicios a las Cajas Rurales, han sido:

- Desde diciembre somos Participantes Directos de STEP2 en EBA Clearing y liquidadores de las operaciones de Transferencias SEPA y Adeudos SEPA de 85 Entidades.
- El pasado mes de noviembre se implantaron las nuevas versiones de Transferencias SEPA, Adeudos Directos SEPA y Transferencias SEPA Inmediatas. El cambio de mayor relevancia ha sido la ampliación a 13 meses del plazo para la solicitud de retrocesión de transferencias, siempre y cuando se trate de solicitudes de devolución a petición del ordenante.
- Se ha incorporado una nueva Entidad como representada de Banco Cooperativo en los diferentes subsistemas del SNCE (Cheques, Efectos, Intercambio de Información, Traspasos, Operaciones Diversas, Adeudos SEPA y Transferencias SEPA), siendo actualmente un total de 48 las entidades representadas en Iberpay.
- Migración de la operativa de Rural Confirming a IRIS. Durante el 2018, la operativa de la mayoría de las Entidades a las que proporcionamos este servicio ha sido integrada dentro del Core Bancario de nuestro Grupo (IRIS), siendo un total de veinte entidades las que están integradas en Confirming IRIS y quedando pendientes, únicamente, aquellas que utilizan alguna modalidad especial, como Confirming Mixto o utilizan nuestro servicio Marca Blanca.
- Administración Préstamos FinanzZás: El 2018 ha servido para consolidar este servicio que prestamos a 7 Entidades, pasando de gestionar 6.000 operaciones a más de 10.500, con un crecimiento del 75% en el número de préstamos que se han activado en 2018.

## ASESORÍA JURÍDICA Y FISCAL

La actividad desarrollada por la Asesoría Legal y Tributaria se presta en una doble vertiente en cuanto al destinatario directo de estos servicios.

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

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

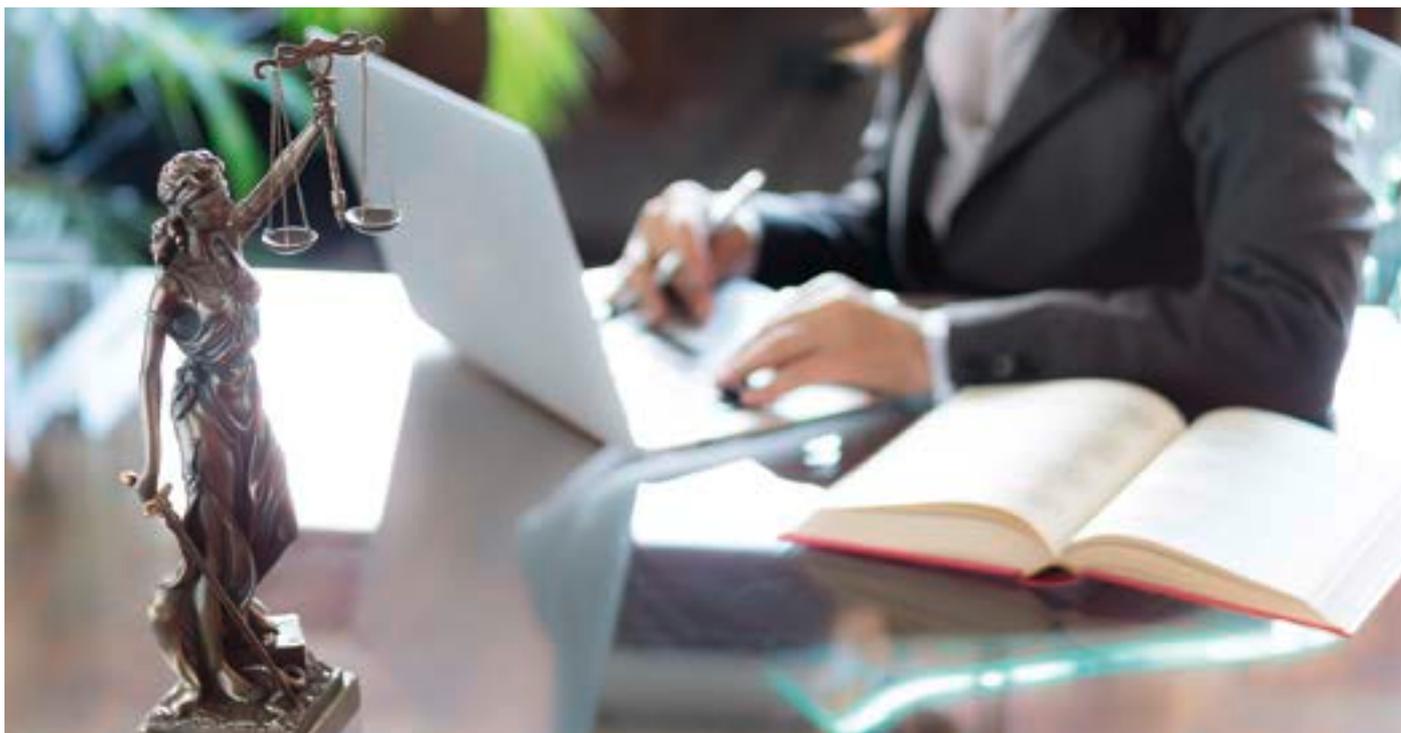
Esta estrecha colaboración ha incluido para muchas de las Cajas la declaración anual del Impuesto sobre Sociedades y su cierre fiscal, presentación de consultas y autorizaciones ante las autoridades fiscales, y recursos y reclamaciones de actos administrativos, así como la participación activa y directa que ha tenido esta Asesoría en actuaciones inspectoras de tributos de varias Cajas del Grupo, con el valor añadido que ello ha supuesto al centralizar y coordinar experiencias en actuaciones de inspección desarrolladas tanto por la AEAT como por los órganos de Inspección de Comunidades Autónomas en impuestos cedidos y administraciones locales.

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

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

En este año 2018 han seguido las cuestiones jurídicas relacionadas con las operaciones de refinanciación, acuerdos pre-contenciosos con clientes, reclamaciones judiciales de impagos, procedimientos concursales, han seguido siendo una parte importante de las consultas y temas jurídicos planteados por las Cajas.

Especial incidencia han tenido también en este año 2018, las reclamaciones y demandas presentadas por clientes de



las Cajas y del propio Banco (especialmente en el segmento de clientes consumidores), en relación con las cláusulas suelo en las hipotecas, cláusulas abusivas, gastos de constitución y con contratos de coberturas de tipos de interés, si bien estas últimas han disminuido respecto a años anteriores. Y con carácter general podríamos indicar las numerosas cuestiones litigiosas que se han suscitado en el ámbito del préstamo hipotecario, que han obligado a una profunda reflexión del clausulado del mismo, así como sobre las prácticas de actuación comercial.

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

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

Durante el año 2018, se han seguido mantenido con las Cajas Rurales diversas reuniones de carácter técnico, pre-

senciales o telefónicas, en las que se han tratado importantes temas de cuestiones jurídicas que afectan muy directamente al negocio minorista.

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

También habría que destacar, en este 2018, la actividad desarrollada por esta Asesoría, tanto Fiscal como Jurídica de apoyo a las Cajas, en las operaciones inmobiliarias llevadas a cabo a través de las Sociedades GIVP, dentro de la estrategia de solución a problemas de solvencia, y del cumplimiento de los requerimientos normativos exigidos por la Ley 8/2012.

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

## SERVICIO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Banco Cooperativo, en base a su compromiso/vocación de prestación de servicios a de sus Cajas Rurales socias, presta un servicio muy relevante de apoyo a la función de Cumplimiento Normativo de las Cajas, en el conocimiento de que, si bien dicha función es responsabilidad individual de cada una de las Entidades (teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad al tamaño, dimensión y riesgo de la entidad) y que no puede ser delegada, sí puede ser objeto de una gestión común y centralizada, donde creemos desde el Banco, que se pueden conseguir muy importantes sinergias y ahorros en el Grupo, actuando de esta manera conjunta y centralizada.

Este es el objetivo de este servicio, dotar de la mayor calidad posible a la función de Cumplimiento Normativa, parte esencial del Sistema de Gobierno Corporativo al que venimos obligadas las entidades de crédito, unificando criterios de actuación, modelos, procedimientos comunes y uniformes, donde en esto, 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. Lo que ha llevado a que prácticamente todas las Cajas Rurales socias del Banco se han adherido a este servicio.

A todo ello contribuye el disponer de un teleproceso corporativo común y unos servicios centralizados en el Banco que permiten, además, elaborar políticas y procedimientos comunes y, por tanto, controlar de forma centralizada muchas de las actividades de las áreas sometidas a la vigilancia y observancia de la función del cumplimiento normativo.

Este servicio se inició centrándose en un primer momento en las siguientes áreas de responsabilidad de cumplimiento normativo:

- MIFID.
- Transparencia Bancaria.
- LOPD.
- Prevención de blanqueo de capitales.
- Reglamento Interno de Conducta de Valores y abuso de mercado.

Si bien este Servicio de Cumplimiento Normativo se creó inicialmente con un alcance cerrado, la realizada de los acontecimientos, con una gran actividad normativa del

regulador, con importantes cambios, se ha ido evolucionando para adaptarse a las demandas de las cajas y nuevos requerimientos de la normativa y los organismos supervisores, donde cada vez mayores requerimientos nos son exigidos a las entidades de crédito.

En el apartado correspondiente al análisis de la normativa nueva, se ha trabajado especialmente en el análisis de los impactos de los requerimientos que en materia de transparencia y protección de la clientela (especialmente para clientes consumidores y minoristas) que tanto para productos bancarios como para productos de inversión ha entrado en vigor durante este año 2018.

Destacar la especial incidencia en el ámbito de los productos de inversión, han sido los trabajos realizados en 2018 para la adaptación del Grupo Caja Rural a MIFID II, MIFIR y PRIIP's, cuya entrada en vigor fue el pasado 3 de enero de 2018. Esta adaptación ha requerido una muy importante actuación de adaptación al nuevo marco normativo, no sólo en lo que se refiere al cliente (asesoramiento vs comercialización, nuevas obligaciones pre y post contractuales,...) si no también a la actuación de las entidades en los mercados (gobernanza, mejor ejecución, record keeping, transaction reporting, información a CNMV,...), con la modificación de procedimientos de actuación, documentos y políticas,... Y de cambio de modelo negocio, en especial en lo que se refiere a la operativa de distribución de fondos de inversión, por lo que se ha tenido que trabajar en muy estrecha colaboración con el área comercial y de negocio.

Especial relevancia en las modificaciones introducidas en los procedimientos de asesoramiento (para incorporar los operativamente en IRIS), y evaluación de la idoneidad de los clientes.

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

En esta línea, habría que destacar también que se ha intensificado la colaboración con diversas Cajas en la relación de éstas con la CNMV en cuanto a contestación de requerimientos y de actuaciones inspectoras.

Destacar igualmente en este sentido las actuaciones de supervisión llevadas a cabo por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en temas de publicidad, de código de Buenas Prácticas, comercialización de productos, ... en los que el departamento de Cumplimiento Normativo ha asesorado a las Cajas.

También señalar los trabajos desarrollados en materia de adaptación al Nuevo Reglamento de la Unión Europea en materia de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679) que entró en vigor el 25 de mayo de 2018, y que ha implicado importantes y significativos cambios en la gestión y tratamiento de los datos personales, en un ámbito de homogeneización europea.

Destacar también la actividad desarrollada en el ámbito del Buen Gobierno para la adaptación a los nuevos requerimientos exigidos por la nueva normativa para entidades de crédito por:

- (i) las Directrices de la Guía EBA/GL/2017/11, sobre Gobierno Interno, de 21 de marzo de 2018 (con la incorporación del documento de Sistema de Gobierno Corporativo, Reglamento del Consejo y modificaciones en los Reglamentos de los Comités de Riesgos, Nombres y Remuneraciones).
- (ii) Así como las Directrices recogidas en la Guía EBA/GL/2017/12, sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones claves, de 21 de marzo de 2018. En este sentido la actualización y modificación del Reglamento de Evaluación de la Idoneidad de Miembros del Consejo de Administración y del Personal Clave.

Con propuestas de procedimientos y reglamentos internos de actuación por parte de las Cajas en este tema, así como en la organización de cursos de formación específicos a los Consejos Rectores en materias de su competencia en aras a reforzar sus conocimientos y experiencia para el desarrollo de sus funciones.

Se han continuado realizando diferentes desarrollos para obtener un estándar de cumplimiento basado en los procesos y procedimientos comunes de las cajas al utilizar el mismo teleproceso, intranet corporativa, central bancaria y de valores y procedimientos operativos como base para facilitar el análisis y evaluación de las normativas, en cuanto a las tareas, riesgos y controles derivados de las mismas.

En este sentido, durante 2018, se ha elaborado un manual de la Función de Cumplimiento Normativo, así como de un Plan de actuación anual.

Y con el objetivo de documentar, procedimentar, y controlar/supervisar el riesgo de las Cajas en el ámbito de Cumplimiento Normativo, se han iniciado en 2018 los trabajos de desarrollo de una herramienta de Motor de Cumplimiento Normativo, a disposición de las Cajas que se espera poder tener en producción en el primer semestre de 2019, de forma que le sirva a las Entidades como herramienta para un correcto control, gestión y documentación de una correcta gestión del riesgo de Cumplimiento Normativo, de forma

homogénea y estandarizada, para aprovechar así sinergias y experiencias comunes. Todo ello tutelado por el Banco, en cuanto a su implantación y mantenimiento a futuro.

Todo ello dentro de un ambicioso proyecto de dinamización de la Función de Cumplimiento Normativo no sólo a nivel de entidad, sino de todos el Grupo de entidades integrantes del Mecanismo Institucional de Protección del Grupo Caja Rural, que hemos denominado Cumplimiento 360°.

Destacar también la implantación y funcionamiento operativo de un Comité de Productos, y de unas Fichas de Productos, con el objetivo de controlar adecuadamente la comercialización y distribución de todos los productos (bancarios, de inversión, de seguros,...), en garantía del cumplimiento de la normativa aplicable a los mismos, especialmente en materia de transparencia y protección al cliente, en aras a actuar en aplicación de buenas prácticas con la clientela. Modelo que se ha trasladado a las Cajas para su implementación por ellas, con la ayuda del Departamento de Cumplimiento Normativo del Banco.

## SERVICIO DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

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

1. Asegurar el cumplimiento por parte de todos los departamentos de la entidad de los requerimientos legales establecidos en la normativa vigente de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
2. Facilitar a las Cajas Rurales, como entidades adheridas al Servicio de Prevención del Blanqueo, el mejor cumplimiento de la legislación vigente ya mencionada.

En concreto, durante el año 2018, tras la modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, desde el Servicio de Prevención se ha colaborado en la actualización de las políticas y procedimientos considerados necesarios para dar efectivo cumplimiento a las obligaciones establecidas en la normativa:

- Actualización de los distintos Manuales facilitados a las entidades adheridas, entre los cuales se encuentra el Manual Operativo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

- Solicitud de procedimientos informáticos que permitan el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Por otro lado, desde el Servicio de Prevención se han seguido realizando aquellas actuaciones, ya realizadas años anteriores, resumiéndose en las siguientes:

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

Durante el ejercicio 2018, se realizó el análisis de 1.785 operaciones sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales, siendo la evolución de las mismas en el periodo temporal comprendido entre 2006 y 2018:



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



- Seguimiento y finalización del proyecto de subida de versión de las aplicaciones informáticas utilizadas para el análisis de operaciones.
- Por último, y relacionado con el Fichero de Titularidades Financieras, se ha continuado actuando como interme-

diario entre el SEPBLAC y con las entidades adheridas al Servicio de Prevención:

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

## OTRAS SOCIEDADES PARTICIPADAS DEL GRUPO CAJA RURAL

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

El año 2018 ha sido un ejercicio razonablemente bueno, con éxitos y errores, aunque destacando más la parte positiva que la negativa: en el mes de marzo se lanzó el sistema de pago por móvil Apple Pay con una operativa moderna y muy eficiente; en el mes de Abril se conectó Bankoa; se ha creado una nueva arquitectura para Ruralvía tanto web como móvil; se ha finalizado la migración de riesgo de crédito y se han implementado más procesos guiados incluyendo robótica; ya contamos con una nueva, completa y navegable "Posición Global" que ofrece muy completos datos del cliente; se utiliza Big Data ... así como otras numerosas mejoras internas.

También 2018 ha sido un año de decisiones estratégicas. Tras la cancelación del proyecto Perú-BNP se llegó a la conclusión de que RSI no tiene todavía el tamaño y los recursos necesarios para competir con las grandes firmas con las que se compete en el mercado internacional. Y en consecuencia, se tomó la decisión de aportar los activos, la plantilla y el 'know-how' de Nessa a una nueva sociedad (Abside Smart Financial Technologies) constituida a medias con Global Dominion.

También se ha suprimido la figura del responsable digital y se ha creado un nuevo Comité de Negocio Digital compuesto por cinco Cajas Rurales, así como por las tres participadas, siendo coordinado por RSI.

En la actividad comercial, durante el ejercicio 2018 se conectó Bankoa en el mes de Abril y se han suscrito tres contratos de conexión para 2019 con Arquia, Banco de Depósitos y Sareb. Asimismo se ha facturado el hito II del proyecto de Argelia.

En lo tecnológico, se ha vuelto a poner el énfasis en dotar a nuestros clientes de un terminal realmente ligero y de última generación cambiando en su totalidad su arquitectura y componentes (Proyecto Midas). Algunas dificultades han demorado este proyecto que ha tenido que ser rehecho en gran parte y que se pondrá finalmente en producción en el primer trimestre de 2019.

En el tema económico, cabe destacar que se ha conseguido alcanzar el objetivo de un beneficio bruto del 10% sobre la cifra de Ingresos. La facturación a terceros (no socios) alcanzó el 30% del total facturado.

#### Datos de actividad

<i>Volumen de Proyectos Informáticos finalizados</i>	2018	2017
Número de peticiones finalizadas	724	627
Promedio imputación por petición (días)	86	95
<i>Volumen de Actividad</i>	2018	2017
Número de transacciones ejecutadas (miles)	4.699.969	3.946.860
Documentos tramitados en intercambio (miles)	289.730	269.945
Cajeros automáticos conectados	3.337	3.206
T.P.V. conectados	101.361	93.405

## SEGUROS RGA

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

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



La Cifra de negocio de Seguros RGA en el año 2018 incluyendo primas de seguro directo, primas intermediadas y facturación neta en planes de pensiones y EPSV's asciende a 859,9 millones de euros, un 2,1% superior al ejercicio anterior.

La facturación directa de Vida alcanzó los 418,2 millones de euros y el volumen de provisiones técnicas los 2.262 millones con un incremento del 7,0% e incremento del 6,3%, respectivamente, con respecto al ejercicio anterior. La facturación de No Vida, Seguros Generales, con 223,2 millones de euros fue un 3,1% superior a la del 2017 con crecimiento en ambas líneas de negocio, Diversos (115,7 millones de euros) y Agroseguro coaseguro (107,5 millones de euros). En cuanto a las primas aportadas al sistema de Agroseguro destacar que RGA ocupa el cuarto puesto.

Respecto al negocio mediado, las primas intermediadas por RGA Mediación alcanzaron los 98,8 millones de euros, lo que supuso una disminución del 22,2% respecto al 2017. La intermediación en Seguros Agrarios crece un 5,8% respecto al 2017, con una facturación de 115,8 millones de euros.

Destacar que la facturación neta (aportaciones + traspasos de entrada – traspasos de salida) de Planes de Pensiones y EPSV ascendió a 111,5 millones de euros experimentando un incremento del 3,6% respecto al año anterior.

En términos consolidados el Grupo Asegurador RGA ha generado beneficios después de impuestos de 36,5 millones de euros, un 48,5% por encima del resultado del pasado ejercicio. Adicionalmente, las compañías de seguros siguen mostrando una fuerte posición de solvencia tanto en el ramo de Vida como en el ramo de No Vida, con exceso de fondos propios de 368% en RGA RURAL VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS y de 426% en el de RGA SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

En el año 2018, el Sector Asegurador cierra con 64.377 millones de euros en primas lo que supone un crecimiento del 1,5% respecto al cierre del 2017<sup>1</sup>. El ahorro gestionado por el Ramo de Vida, materializado a través de sus provisiones técnicas, se sitúa en 188.467 millones de euros, con un crecimiento del 2,7%, siendo el decremento en primas de un -1,4% con un volumen de 28.995 millones de euros. El Ramo de No Vida, por su parte, ha tenido un incremento en facturación del 4,0% alcanzando los 35.382 millones de euros, cifra que supone el 55% de las primas totales del Seguro Directo.

Dentro del marco general del Mercado Asegurador, al cierre del ejercicio 2018, Seguros RGA ha alcanzado el puesto 23º en el Ranking de Primas del Sector por Grupos Aseguradores y el puesto 16º en el Ranking de Primas de Vida<sup>2</sup>. En cuanto a Patrimonio de Planes de Pensiones por Grupos, Seguros RGA logra situarse en el puesto 12º en Total Sistemas y en el 11º en Sistema Individual al cierre del ejercicio 2018 con una cuota de mercado del 2,0%<sup>3</sup> en sistema individual.

### Cifra de Negocio - Seguros RGA

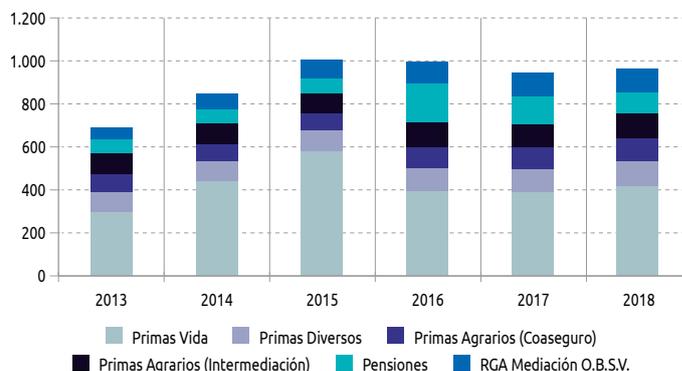
Cifras en millones de euros

	2018	2017	Variación
Primas Vida	418	391	7%
Primas Diversos	116	107	8%
Primas Agrarios (coaseguro)	107	101	6%
<b>Negocio directo</b>	<b>641</b>	<b>599</b>	<b>7%</b>
Primas Agrarios (intermediación)	116	109	6%
Pensiones	111	108	4%
RGA Mediación O.B.S.V.	99	127	(22%)
<b>Total cifra de Negocio (*)</b>	<b>860</b>	<b>842</b>	<b>2%</b>

(\*) No incluye Primas Agrarios (coaseguro).

### Cifra de Negocio - Seguros RGA

Millones de euros



1. Fuente ICEA. EVOLUCIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR. ESTADÍSTICA A DICIEMBRE. AÑO 2018.
2. Fuente ICEA. EVOLUCIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR. ESTADÍSTICA A DICIEMBRE. AÑO 2018.
3. Fuente INVERCO. RANKING DE PATRIMONIO POR GRUPOS. Diciembre 2018.