

Un nuevo plan para seguir creciendo

Caja de Ingenieros ha consolidado su liderazgo en satisfacción de los socios, al conseguir el mejor índice de satisfacción y de recomendación del sector, según la metodología *Net Prometer Score-NPS* (Índice de Recomendación Neto). Este hecho es consistente con un modelo de banca en el que la satisfacción de los socios es el principal eje de desarrollo y el epicentro de la gestión de negocio.

Los excelentes resultados correspondientes al ejercicio 2012-2015 ponen en valor el éxito del modelo cooperativo que permite a la Entidad mantener su crecimiento, al mismo tiempo que reforzar su solidez financiera, incluso ante el complicado contexto de crisis financiera.



El cumplimiento del Plan Estratégico 2012-2015, en el que se han alcanzado los objetivos financieros y de satisfacción de los socios, que mantienen el modelo de crecimiento orgánico y sostenible, refuerza nuestra posición de referencia dentro de la banca cooperativa.



“Los socios siempre han sido la razón de ser de Caja de Ingenieros”, afirma el Presidente Josep Oriol Sala, “y es por ello que nuestro indicador de satisfacción del socio debe seguir siendo el motor que mueve el futuro de nuestra Entidad”.

La estrategia integral de la Entidad para continuar con una posición sólida en el sector financiero centra ahora sus esfuerzos en el crecimiento sostenible, el aumento del número de socios y la creación de nuevos productos y servicios, así como el desarrollo de nuevos canales innovadores. Por esta razón, Caja de Ingenieros ha diseñado el nuevo Plan Estratégico 2016-2019, llamado **IMPULSA 2019**.

Esta nueva hoja de ruta es el resultado de un análisis sobre el entorno económico y financiero, prestando especial atención a las tendencias del sector con el objetivo de potenciar las áreas de mejora a nivel organizacional y de servicio al socio.

Tal como explicó Joan Cavallé, Director General de Caja de Ingenieros, durante la presentación a todo el equipo profesional del Grupo, **“IMPULSA 2019 es la herramienta que nos permitirá transformar nuestra manera de trabajar con el socio aportando más calidad, personalización y proximidad en el servicio. Por ello, el crecimiento profesional del equipo es fundamental, así como la apuesta decidida por las nuevas tecnologías”.**



IMPULSA 2019 pone énfasis en la digitalización integral

Si bien la apuesta por la tecnología siempre ha sido uno de los pilares básicos dentro del Grupo Caja de Ingenieros, ahora se constituye como un elemento clave para potenciar un nivel de servicio al socio de alta calidad.

Esta digitalización es un reto, también, desde la óptica de la gestión del negocio financiero y, por lo tanto, del Grupo, ya que un 11% del total de su personal trabaja en las áreas de tecnología, hecho que supone una apuesta de futuro para transformar no solo la relación del socio con las oficinas, sino también con los canales digitales, ofreciendo servicio de valor.

Aun así, la digitalización en el ámbito de la gestión del negocio hace posible mejoras en la productividad y la eficiencia operativa.



Perspectiva financiera

Los objetivos financieros como hoja de ruta del nuevo Plan **IMPULSA 2019** se centran en tres pilares fundamentales: mantener la solvencia y la liquidez; hacer crecer el negocio mediante el potencial del grupo financiero; y, por último, incrementar la eficiencia operativa potenciando la RSC en todos los ámbitos de actuación del Grupo.

Objetivos financieros Plan Estratégico 2016-2019

	2015	2019
CET1	14,49%	>12%
ROE	8,61%	>9%
Eficiencia	62,33%	<60%
Volumen de negocio	5 MM de euros	8,3 MM de euros

Perspectivas para el socio: nuestro compromiso

El verdadero objetivo de **IMPULSA 2019** es lograr la excelencia en el servicio mediante la satisfacción del socio y poniendo en valor la RSC del Grupo.

Por eso, se plantea conseguir los siguientes compromisos:

- Índice de recomendación NPS · **57,9** (actual 54,1)
- Satisfacción del socio · **8,55** (actual 8,34)
- Compromiso de la Fundación con la sociedad · **8,5** (actual 7,63)

Perspectivas Fundación Caja de Ingenieros

Uno de los principales objetivos de la Fundación es dar a conocer entre los socios las actividades que lleva a cabo, posibilitando su participación con tiempo (voluntariado) o con dinero (aportaciones y colaboraciones económicas).

La Fundación y la RSC tienen que ser una pieza clave y diferenciadora del Grupo Caja de Ingenieros. El nuevo Plan Estratégico pretende dar un paso adelante en este firme compromiso social al aumentar el importe total de proyectos a 1.000.000 de euros en 2019.

Con este impulso económico, la Fundación Caja de Ingenieros logrará fortalecer las tres líneas de actuación de la Entidad: programas de ecología y sostenibilidad; programas de formación, becas, premios y el mundo de la Ingeniería; y, por último, acciones de retorno social y reinserción laboral.

