

20
INFORME ANUAL



Índice

01. Introducción	4
02. Sobre Cecabank	6
2.1 Principales datos	7
2.2 Nuestra actividad	8
2.3 Presencia de Cecabank	9
2.4 Accionistas y estructura accionarial y empresas participadas	10
2.5 Presencia en foros	12
2.6 Negocio internacional	18
2.7 Plan estratégico 2021	19
2.7.1 Plan estratégico 2021 y evolución del negocio	19
2.7.2 Objetivos de negocio para el ejercicio 2020	24
03. Cecabank durante la crisis sanitaria	26
04. Cultura corporativa	30
4.1 La visión de Cecabank	30
4.2 Creación de valor	32
4.2.1 Innovación	32
4.2.2 Solvencia	34
4.2.3 Especialización	36
4.2.4 Orientación al cliente y calidad	37
4.2.5 Integridad	39
4.2.5.1 Gobierno corporativo	39
4.2.5.2 Política de sostenibilidad	48
05. Nuestro modelo de negocio	62
5.1 Entorno económico y regulatorio	62
5.1.1 Contexto político	62
5.1.2 Marco económico y situación de los mercados	64
5.1.3 Agenda regulatoria	68
5.2 Líneas de negocio	71
5.2.1 <i>Securities Services</i>	71
5.2.2 Tesorería	77
5.2.3 Pagos	79
5.2.4 Soluciones Digitales	85
5.2.5 Servicios minoristas	89
06. Información financiera	90
6.1 Información financiera	90
6.2 Actividad	92
6.3 Capitalización robusta	95
6.4 <i>Ratings</i>	95
07. Cuentas anuales	

01. Introducción



El año 2020 nos ha demostrado que ante la adversidad solo cabe adaptarse. El mundo evoluciona constantemente, el cambio no se detiene, por ello la capacidad de aclimatarse al entorno caracteriza a aquellas organizaciones que son más flexibles y eficientes. La dimensión de la pandemia ha transformado contundentemente el escenario económico, empresarial y social a lo ancho del planeta, provocando un impacto drástico que ha llevado incluso a modificar las relaciones humanas, tanto laborales como personales, incluyendo nuestra forma de relacionarnos con el medio ambiente. La pandemia nos ha enviado una señal recia que confirma la idea de que solo las organizaciones más aptas sobreviven. No solo es importante la capacidad de adaptación, sino al mismo tiempo la habilidad de evolución.

El 10 de marzo, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, en Cecabank activamos nuestro **Plan de Continuidad y Contingencia** por coronavirus SARS-CoV2. Nos anticipábamos así a la declaración del estado de alarma en España, preparándonos para el cierre de nuestras oficinas en Madrid, Lisboa, Londres y Frankfurt. En menos de una semana, conseguimos que todo nuestro equipo, compuesto por casi 500 personas, comenzara a trabajar de manera remota. Dos objetivos fundamentales impulsaron esta rápida actuación: en primer lugar, el de proteger la salud de todos nuestros empleados y sus familias, y en segundo lugar, el de asegurar la continuidad de la actividad y operativa del banco, garantizando como siempre la calidad de nuestros servicios.

Durante todo el año, y en el marco de un escenario tan incierto, el equipo de personas que conforma Cecabank demostró una gran profesionalidad, enorme compromiso con nuestros clientes y una loable capacidad de adaptación y resiliencia que no solo nos permitió operar con normalidad, sino que nos brindó importantes éxitos comerciales y operativos. La planificación y la adaptación tecnológica fueron cruciales para este éxito. Una vez más, Cecabank se consolidó como una **entidad plenamente preparada**, orientada a sus clientes, innovadora y especializada, y cuya solvencia e integridad continúan caracterizándola como entidad financiera. En definitiva, se hicieron patentes más que nunca los valores y cultura corporativa que definen y describen a Cecabank.

A pesar del complejo escenario, Cecabank creció en sus tres líneas: *Securities Services*, Tesorería y Servicios Bancarios. En el área de *Securities Services*, Cecabank fue elegido por cuarto año consecutivo como el **mejor banco custodio de España** por la revista especializada Global Banking and Finance Review. Este premio supuso un nuevo reconocimiento al liderazgo de la entidad en depositaría y la posición destacada en la actividad de post-trading en nuestro país. Algo que se hacía patente con los acuerdos estratégicos alcanzados con Kutxabank y Bankia para el traspaso del negocio de depositaría a Cecabank así como el del cliente luso BPI, reforzando el liderazgo de la entidad como banco depositario independiente en el mercado ibérico. A mediados de año tuvimos el placer de anunciar que 15 entidades de España y Portugal elegían nuestra solución de Tesorería Regulatory Reporting as a Service (RRaaS) para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la normativa SFTR (Securities Financing Transaction Regulation). Y cerramos el año con dos hitos en Servicios Bancarios. Por un lado, la firma de una alianza estratégica a largo plazo con Visa, compañía tecnológica líder en pagos digitales, a través de la cual nuestros clientes dispondrán de soluciones de procesamiento y medios de pago y los últimos pro-

ductos innovadores que Visa despliegue en el mercado español. Por otra parte, nos unimos al consorcio de entidades de crédito españolas que se incorporaron a la European Payments Initiative (EPI), como accionista fundador colectivo de la EPI Interim Company. Todos y cada uno de estos hitos pusieron de manifiesto la amplia capacidad de Cecabank para cerrar acuerdos y mantener la excelencia en el servicio en estas circunstancias marcadas por la COVID-19.

La pandemia nos ha llevado a reflexionar de manera constante y a lo largo de todo el año sobre múltiples aspectos para continuar evolucionando y aprovechar la nueva realidad que viene, pero sin olvidar en ningún momento nuestra Política de Sostenibilidad, reforzando nuestro compromiso con los criterios de inversión ESG con el fin de producir un impacto positivo en la sociedad. Comprometidos ante el cambio climático y la importancia que tiene participar en la lucha para la reducción de los gases de efecto invernadero, redujimos en 2020 la **huella de carbono** de Cecabank a un 71%. Y no solo esto. Desde el inicio de la crisis sanitaria, el conjunto de la entidad mostró un gran interés en desarrollar iniciativas solidarias para ayudar a mitigar los efectos de la pandemia. Este espíritu de unidad y solidaridad nos llevó a poner en marcha un programa de donación en colaboración con la iniciativa #CruzRojaResponde que alcanzó una recaudación de 55 000 euros y nos permitió celebrar la VII edición del programa de acción social de Cecabank "Tú Eliges". De esta forma, casi 100 000 euros fueron repartidos entre 14 proyectos solidarios elegidos por los empleados, demostrando el compromiso de la entidad con acciones sociales, culturales y medioambientales en un contexto especialmente difícil.

En definitiva, y como consecuencia de la pandemia, 2020 se convirtió en un año de adaptación, pero también de oportunidades para demostrar una vez más que los valores de Cecabank son el verdadero motor de nuestra actividad. A pesar de las trágicas circunstancias que se han padecido, nuestro equipo humano ha demostrado que es el activo más valioso de Cecabank, pues ha sabido afrontar cada uno de estos retos.

02. Sobre Cecabank



2.1 Principales datos

Estos son los principales datos de Cecabank a diciembre de 2020.

Datos individuales

Resultados del ejercicio

54.354

miles de euros

Activo total

14.267.788

miles de euros

Total patrimonio neto

1.160.697

miles de euros

Fondos propios

1.136.282

miles de euros

CET 1

26,6%

Balance (miles de euros) 2020

Total Activo	14.267.788
Activos financieros mantenidos para negociar	1.857.991
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.462.912
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.293.973
Pasivos financieros a coste amortizado	11.639.413
Total patrimonio neto	1.160.697
Fondos propios	1.136.282

Cuenta de resultados (miles de euros) 2020

Margen de Intereses	14.633
Margen Bruto	245.932
Resultado antes de impuestos	74.371
Resultado del ejercicio	54.354

Solvencia y liquidez (miles de euros y porcentajes) 2020

Ratio CET 1	26,6%
Fondos Propios	1.136.282
Recursos Propios Básico (<i>core capital</i>)	644.600
LCR	148%

Rating Cecabank 2020

	Corto plazo	Largo Plazo	Perspectiva
Moody's	P-2	Baa2	Estable
Fitch	F-3	BBB-	Estable
Standard & Poor's	A-2	BBB+	Estable

2.2 Nuestra actividad

Cecabank es un banco mayorista español líder en *Securities Services*. Ofrece soluciones financieras innovadoras a la medida de los clientes, a los que además acompaña en sus proyectos para alcanzar sus objetivos de negocio.



Securities Services

Depositaria de Fondos

Compensación, Liquidación y Custodia de Valores

Solución Global de Valores

Liquidación de Futuros en Mercados Organizados



Tesorería

Mercados Financieros

Billetes

Ejecución de Renta Variable

Debt Capital Markets

Soluciones Tecnológicas



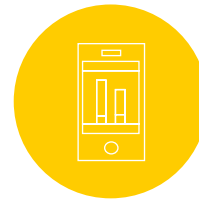
Pagos

Pagos Digitales

Soluciones de Procesamiento y Medios de Pago

Infraestructuras y Servicios de Pago

Pagos Internacionales y Plataforma FX



Soluciones Digitales

Digitalización de Procesos

Servicios de Omnicanalidad

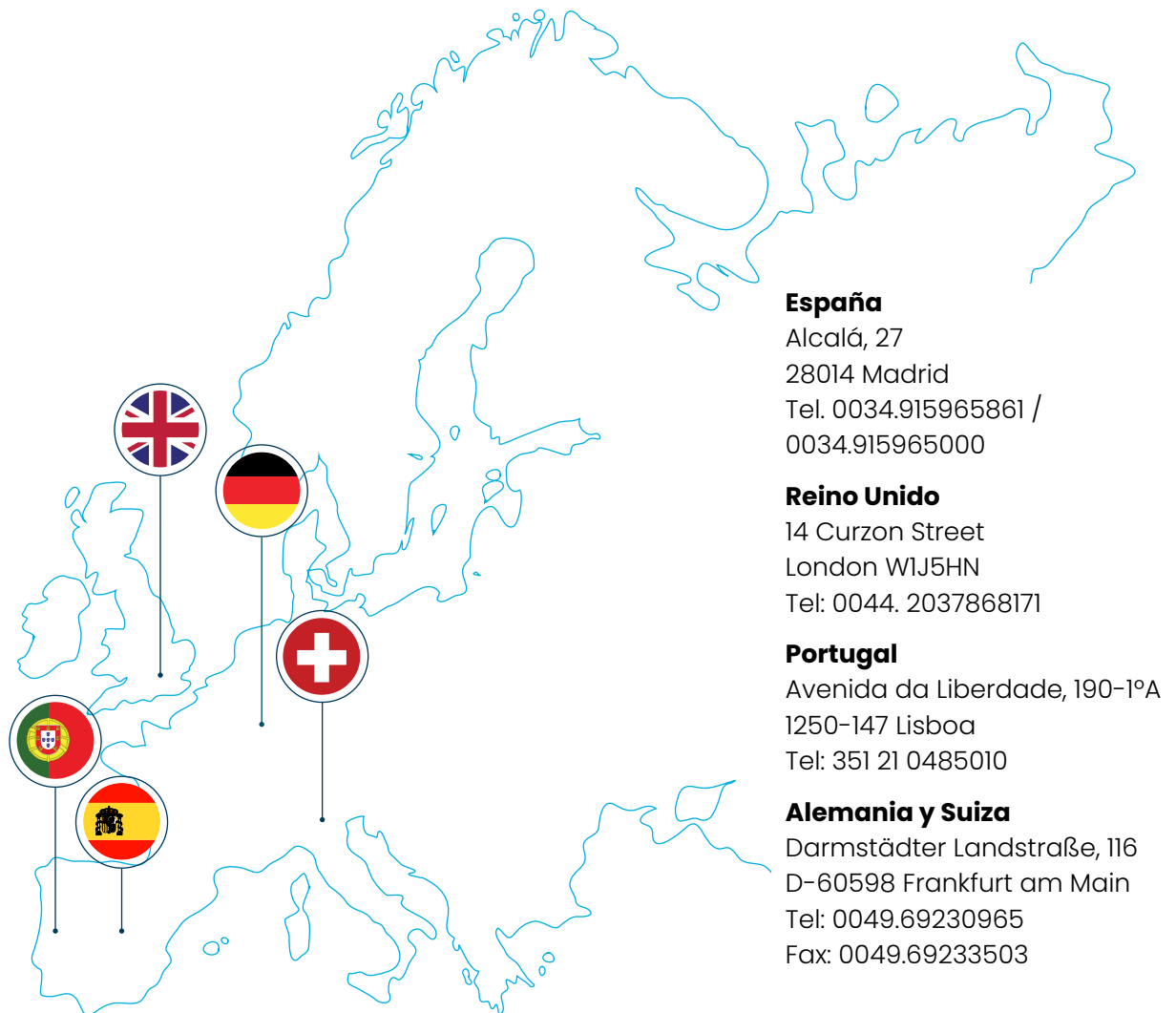
Business Intelligence

Soluciones Tecnológicas

Outsourcing Tecnológico

2.3 Presencia de Cecabank

Cecabank tiene presencia en las principales plazas financieras europeas, lo que le proporciona una dimensión internacional y le permite potenciar los servicios que presta fuera de España.



2.4 Accionistas y estructura accionarial

Confederación Española de Cajas de Ahorros

Nº acciones
100.000.000

% de la participación
89,08%

Caixabank, S.A.

Nº acciones
3.059.729

% de la participación
2,72%

Bankia, S.A.

Nº acciones
2.848.192

% de la participación
2,53%

Kutxabank, S.A.

Nº acciones
1.352.325

% de la participación
1,20%

Unicaja Banco, S.A.

Nº acciones
1.299.440

% de la participación
1,15%

Liberbank, S.A.

Nº acciones
888.958

% de la participación
0,79%

Ibercaja Banco, S.A.

Nº acciones
765.561

% de la participación
0,68%

Abanca Corporación Bancaria, S.A.

Nº acciones
712.677

% de la participación
0,63%

BBVA, S.A.

Nº acciones
644.683

% de la participación
0,57%

Banco de Sabadell, S.A.

Nº acciones
574.171

% de la participación
0,51%

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent

Nº acciones
57.920

% de la participación
0,05%

Colonya - Caixa d'Estalvis de Pollença

Nº acciones
52.884

% de la participación
0,04%

Total nº de acciones

112.256.540

100%

A finales de 2020, la estructura de participaciones empresariales de Cecabank, orientadas todas ellas al cumplimiento de los objetivos de la entidad, estaba compuesta por (sólo reflejadas participaciones superiores a 1%):



Trionis SCRL

Porcentaje actual

78,62%



Eufiserv Payments, SCRL

Porcentaje actual

23,81%



Lico Leasing S.A.

Porcentaje actual

9,84%



Euro 6000 S.L.

Porcentaje actual

9,40%



Sociedad Española de Sistemas de Pago

Porcentaje actual

8,82%

Sociedad de bancos españoles para colaboración en pagos S.L.

Porcentaje actual

8,33%

sistema de tarjetas y medios de pago, s.a.

Sistema de tarjetas y medios de pago S.A.

Porcentaje actual

1,29%

2.5 Presencia en foros



Cecabank cuenta con una dilatada **experiencia en la prestación de servicios mayoristas**, y la especialización es uno de los pilares que marcan su trayectoria. De este modo, posee una extensa red de expertos en diversos campos de actividad financiera, reconocidos a nivel nacional e internacional, y que son convocados a participar en destacados foros de referencia de la industria.

Con el doble objetivo de dar a conocer su negocio y de crear foros de reflexión y divulgación para la mejora del sector bancario, Cecabank mantiene **un alto nivel de interlocución con autoridades nacionales e internacionales**, así como con asociaciones sectoriales e instituciones privadas, y colabora con *stakeholders* de diferentes ámbitos.

A pesar del contexto de elevada incertidumbre provocada por la crisis de la COVID-19, Cecabank se ha mantenido como el **principal proveedor de Securities Services en España**, ha protegido el negocio de Tesorería y ha potenciado la innovación y el apoyo a sus clientes en los servicios bancarios que ofrece, tanto en soluciones digitales como en medios de pago.

Cecabank fue **elegido por cuarto año consecutivo como el mejor banco custodio de España 2020** por la revista especializada *Global Banking and Finance Review*. Este premio supone un nuevo reconocimiento al

liderazgo de la entidad en depositaria y la posición destacada en la actividad de post-trading en nuestro país.

La COVID-19 ha impulsado el uso y la implantación de nuevas tecnologías en diversos sectores. Como no podía ser de otra forma, la industria de *Securities Services* es uno de ellos. Adaptarse a la nueva situación se ha convertido en el principal eje de muchas estrategias en los sectores de inversión colectiva. Los cambios tecnológicos y normativos han sido acompañantes indiscutibles en este periodo y fueron el eje debate y análisis de la Jornada de *Securities Services* de 2020.

La **VII edición de la Jornada de Securities Services** organizada anualmente por Cecabank congregó a expertos y profesionales del sector provenientes de distintas instituciones. Entre ellos estuvieron el Banco Central Europeo (BCE), Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Banco de España, Ibercaja Gestión, Kutxabank Gestión, Caixabank AM o Deloitte Consulting. Moderados por profesionales de Cecabank, Expansión y Funds People, debatieron sobre diversos temas de actualidad para el sector y para la industria de la inversión.

El encuentro, celebrado en formato online, contó con **más de 400 profesionales inscritos procedentes de 260 entidades**. Se estructuraron en dos mesas de

debate en las que se abordaron los cambios para gestoras y supervisores en un entorno como el actual, y la sostenibilidad en el *post-trading* como el ejercicio del voto responsable. Además, en el evento hubo dos ponencias, una referida a los proyectos que está llevando a cabo el BCE y otra sobre la optimización de la gestión de las tecnologías de la información como impulso en la transformación digital.

Con la voluntad de darse a conocer entre los *stakeholders* como uno de los máximos referentes del mercado en materia financiera, Cecabank patrocinó varios eventos relacionados con su actividad.

La **X Edición del foro económico internacional Spain Investors Day (SID)**, que arrancó con la presencia de S.M. el Rey, reunió el pasado enero a las grandes empresas cotizadas españolas y a los principales inversores internacionales. Cecabank fue un año más patrocinador del evento y acudió presencialmente al mismo, participando también en algunas reuniones *one-to-one* con inversores.

En febrero se realizó la **presentación del Libro Blanco de Wealthtech**, contando con la participación del entonces presidente de la CNMV, Sebastián Albella. Se trata de un documento realizado por asociación

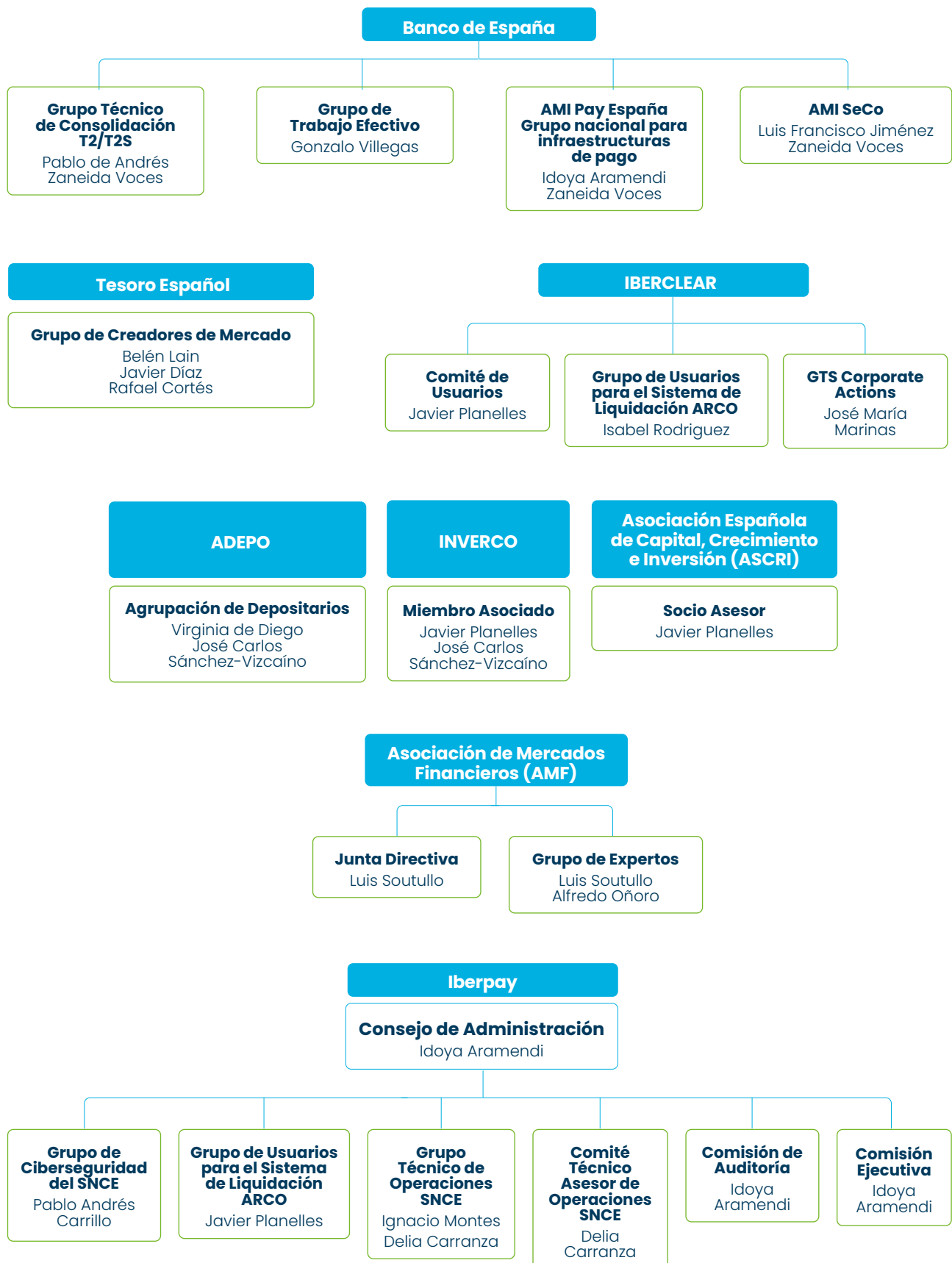
AEFI, en colaboración con Pinsent Masons y con el patrocinio de Cecabank. Gracias a esta colaboración este libro pretende dar a conocer con detalle el sector *Wealthtech* en nuestro país, estructurar dicho campo y establecer los modelos de negocio que agrupa el mismo.

Durante 2020 **Cecabank continuó potenciado sus redes sociales corporativas**, alcanzando una mayor difusión e impacto de las soluciones y servicios, del *expertise* financiero y de negocio, y de la participación en destacados foros. Además, las redes sociales se han constituido como un canal eficaz para facilitar información sobre la entidad y permitir una comunicación bidireccional con nuestros clientes y grupos de interés.

Cecabank ha alcanzado 8119 seguidores en su página de LinkedIn, incrementando la visibilidad del negocio, consiguiendo mayor notoriedad de marca, mejorando el vínculo con los clientes y afianzando nuestra extensa red de expertos. En Twitter, la red social líder en *microblogging*, se han superado los 1380 seguidores, lo que la ha mantenido como la red por excelencia para conocer de primera mano todos los detalles de nuestra presencia en foros y grupos de trabajo referentes en la industria.



Foros de representación nacional





ISO- AENOR

Biometría SC37
David Alonso

Asociación de Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)

Miembros
Iñigo Belderráin

Asociación Española del Pacto Mundial

Miembro
Juan Carlos López
Manuel Yébenes
Carolina Elípe

SPAINSIF

Miembro
Juan Carlos López
Manuel Yébenes

Grupo de Eventos Corporativos AEB / CECABANK

Miembro
José María Marinas

AECOC

Grupo contraste PSD2
Julio César Fernández

Asociación CCI

Grupo de trabajo PRL Entidades Financieras
Guillermo González
María Elisa Campo

CNPIC

Grupo de Entidades Operadores Críticos Sector Financiero
Guillermo González
Víctor Miguel

Euro6000

Consejo
Juan José Gutierrez

Mastercajas

Consejo
Juan José Gutierrez

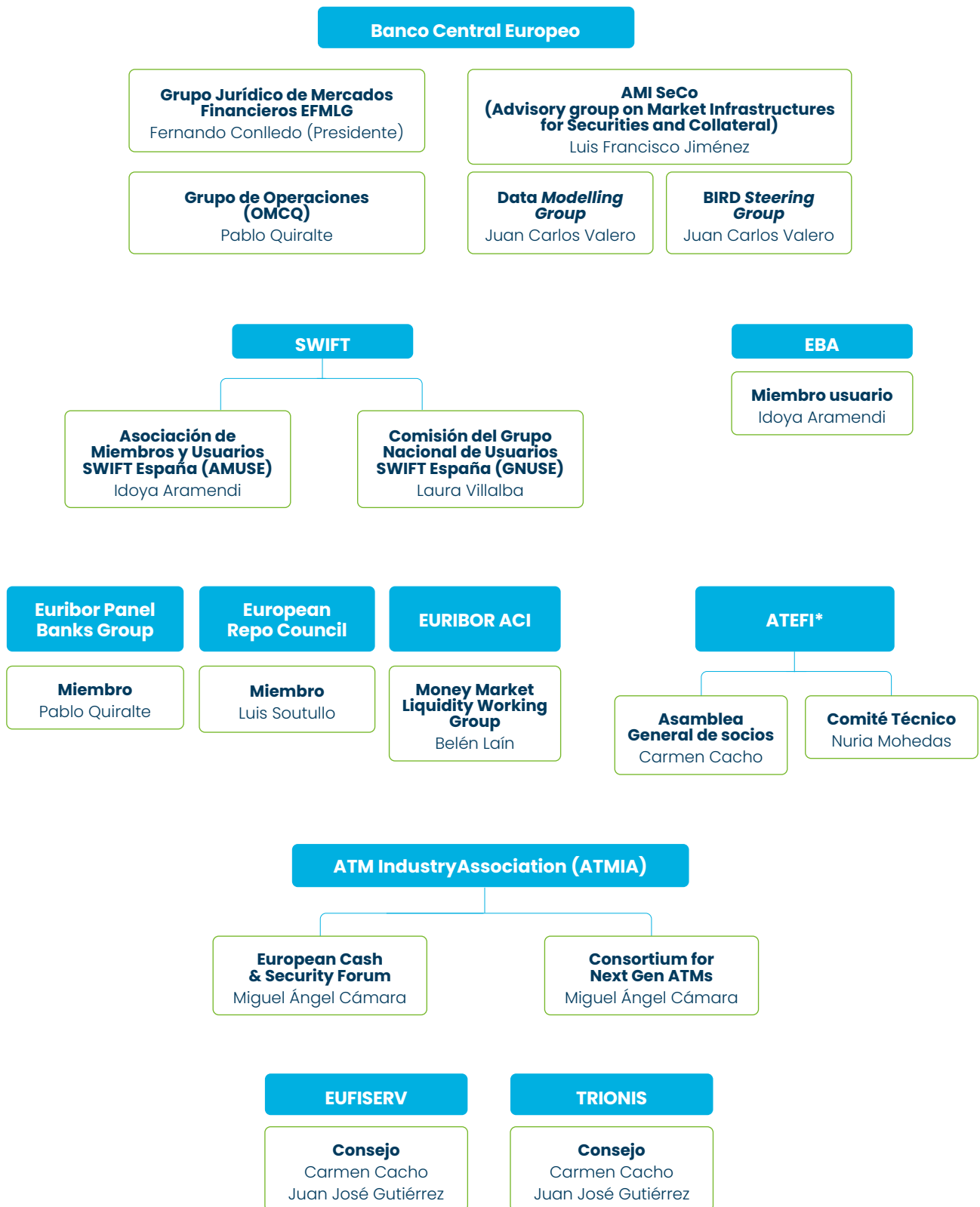
Sociedad de Bancos Españoles para colaboración en pagos S.L.

Consejo
Juan José Gutierrez

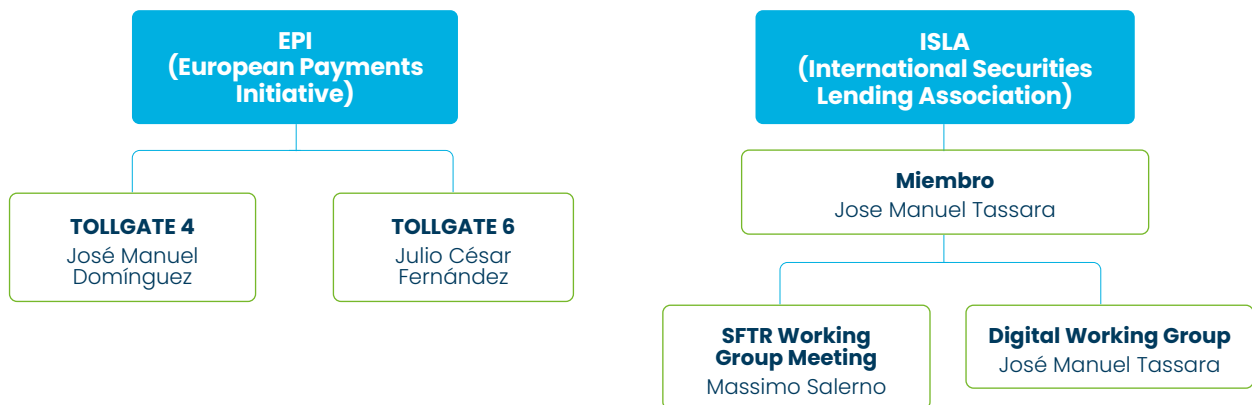
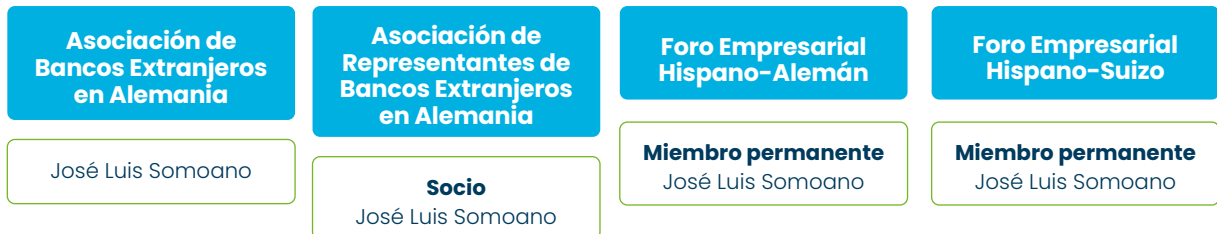
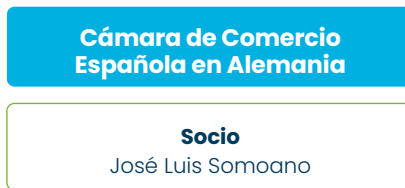
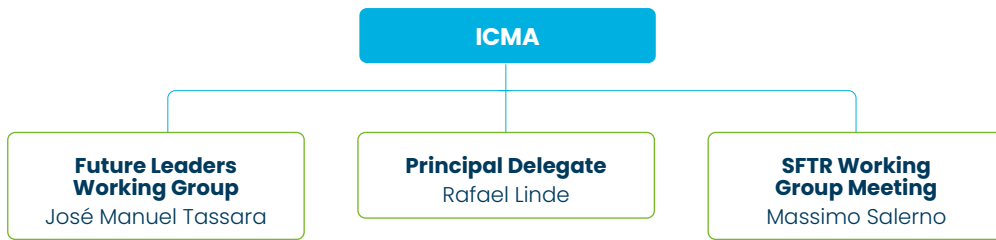
Viacajas

Consejo
Juan José Gutierrez

Foros de representación internacional



* Asociación Latinoamericana de Operadores de Servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Información.



2.6 Negocio internacional



Cecabank está presente en Reino Unido, Portugal y Alemania a través de sus oficinas en Lisboa, Londres y Fráncfort, la cual ha absorbido parte las funciones de la oficina de París, que se cerró en junio de 2020 para dotar de una estructura más eficiente a la presencia internacional.

Dicha presencia internacional **cumple con el doble propósito de extender los servicios de Cecabank a entidades fuera de España y la búsqueda incesante de tendencias y necesidades** que van surgiendo en nuestra industria. La posterior puesta en común de esta información con el resto de departamentos de la entidad ayuda a adaptar y desarrollar nuestra oferta de servicios y productos. Estar cerca de organismos oficiales, reguladores y supervisores nos permite también adecuar nuestro catálogo comercial a la regulación vigente, así como detectar futuras necesidades de externalización por parte de otras entidades financieras que nos permita proponer soluciones escalables a nuestros clientes.

Durante 2020, pese a las dificultades encontradas por la disminución generalizada de flujos comerciales por

la COVID-19, se consiguió mejorar el volumen de negocio, y, por tanto, de beneficio.

En el ámbito de pagos internacionales, **se incrementaron los volúmenes por parte de clientes actuales que canalizan sus pagos transfronterizos a través de nuestro servicio de *Global FX Payments***, definido en el Plan Estratégico como iniciativa incremental y que ha superado ya holgadamente el objetivo de ingresos encomendado en su momento. En cuanto a las pensiones internacionales, flujos más ajenos a la actividad comercial y con su idiosincrasia propia, se mantuvo estable durante este año, siendo las pensiones francesas y alemanas las que representan el grueso de la actividad.

La base de clientes cultivada en Reino Unido para renta fija nos permitió diversificar geográficamente nuestra distribución de Bonos del Tesoro en un año tan importante para la financiación estatal.

Desde la sucursal de Lisboa se apoyó exhaustivamente frente a reguladores y clientes la exitosa puesta en marcha del servicio de depositaría en Portugal.

2.7 Plan estratégico 2021

2.7.1 Plan estratégico 2021 y evolución del negocio

Cecabank se encuentra en la recta final del Plan Estratégico aprobado en diciembre de 2016. El 2020 fue el año de la pandemia y la crisis sanitaria y también el que debiera haber sido el final de nuestro Plan Estratégico.

A pesar de la inestabilidad de algunos ámbitos del entorno, la estrategia definida a finales de 2016 sigue siendo plenamente válida. Ésta se basa en 3 pilares fundamentales: 1) robustecimiento de los ingresos recurrentes para contar con un modelo de negocio más

resistente a los ciclos; 2) aumentar la base de clientes para reducir el impacto de la concentración del sector; 3) consolidar el liderazgo nacional en el mercado de *Securities Services*.

Teniendo en cuenta el contexto de 2020, el Consejo de Administración a principios de año aprobó la extensión del Plan hasta el 2021 para alcanzar los objetivos marcados.

De esta forma, **los objetivos fijados para el 2020 se amplían hasta el 2021**, quedando reflejados en los siguientes indicadores de negocio:

Margen bruto

270
millones

Eficiencia

40%
-45%

Rentabilidad

9%
-11%

Solvencia

20%
-25%

En 2020 se ha continuado el desarrollo de esta estrategia, adoptando las medidas necesarias para la gestión de la COVID-19 a fin de garantizar el nivel y la calidad de los servicios y seguir avanzando en la consecución de los objetivos fijados.

El modelo de negocio incluido en el Plan Estratégico se estructura en tres grandes líneas de negocio, para las cuales se detallan estrategias concretas:



Securities Services, enfocado en mantener el liderazgo en el negocio de depositaria a través de oportunidades de compra que surgen en el mercado nacional, ampliar la vigencia de los contratos ya existentes, complementar la oferta de servicios de la cadena de valor de *Securities Services* e impulsar la incursión en otros mercados.



Tesorería, centrada en buscar la rentabilidad pese al difícil contexto de tipos, completar la oferta con nuevos servicios y mantener el liderazgo del negocio de Billetes en España.



Servicios bancarios, aportando al mercado múltiples soluciones en un negocio maduro y condicionado por los nuevos *players* y los cambios regulatorios, con el objetivo de captar e incrementar el grado de vinculación de clientes, generar economías de escala y establecer modelos colaborativos para captar nuevo negocio.

Además, para cada uno de los negocios *core*, el Plan Estratégico presenta diferentes componentes:

- Servicios que forman parte del **escenario central** de cada una de las tres líneas de actividad principales y cuyo principal objetivo es el mantenimiento y consolidación de los negocios tradicionales.
- **Iniciativas incrementales:** en 2016 se identificaron nueve iniciativas en total dirigidas al crecimiento de los negocios. A lo largo de estos años dichas iniciativas se han ido desarrollando. Algunas de ellas han reorientando su estrategia inicial para adaptarse a los cambios de mercado e intereses de los clientes y se han creado nuevas iniciativas a fin de dar res-

puesta a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y a nuevas oportunidades de negocio.

- Iniciativas orientadas a la **transformación cultural** de la entidad.
- **Palancas disruptivas:** el análisis continuo de potenciales oportunidades corporativas que podrían llegar a modificar sustancialmente la dimensión de la entidad.

En términos globales, podemos destacar en 2020 la siguiente evolución por cada uno de los componentes del Plan Estratégico:



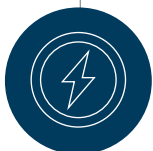
Escenario central: los resultados se han visto afectados por la evolución de la pandemia y del entorno económico financiero, como son: el descenso en los patrimonios de fondos en el primer trimestre del año, aunque se han recuperado y estabilizado en la segunda mitad del año; las políticas monetarias expansivas seguidas por los bancos centrales; la volatilidad en los mercados; y los descensos experimentados en el turismo y consumo. Todos estos factores impactaron en el margen bruto, condicionando su evolución a lo largo del año.



Respecto a las **iniciativas incrementales**, dos de ellas se han trasladado al escenario central por cumplir los objetivos fijados (ampliar la cadena de valor y la expansión a Portugal del negocio de *Securities Services* a través del traspaso de los fondos de inversión de BPI). También se han incorporado dos nuevas iniciativas, custodia de criptoactivos que está en fase de definición, y acuerdos estratégicos en medios de pago, plenamente en marcha tras el acuerdo alcanzado con Visa para el procesamiento y servicios de valor añadido a clientes. El resto de las iniciativas incrementales abiertas siguen trabajando para cumplir los objetivos fijados.



En cuanto a las **iniciativas de transformación**, en estos cuatro años se ha trabajado intensamente en los planes de transformación digital, con un avance significativo en su implantación y madurez. En 2020 han resultado fundamentales los importantes avances realizados durante los ejercicios anteriores en materia de digitalización y transformación para gestionar la crisis de la COVID-19 sin impactar operativamente en los clientes. En este sentido, la extensión de una cultura cliente-céntrica e iniciativas como el teletrabajo, la virtualización de equipos, la implantación de metodologías *agile* o el uso de herramientas colaborativas, han sido cruciales para poder afrontar en pocos días el confinamiento total decretado con el estado de alarma el 14 de marzo. Además, durante 2020 se continuó trabajando en el impulso de estas iniciativas de transformación para ser una entidad cada vez más ágil y flexible, capaz de adaptarse a cualquier contexto de una forma rápida sin impactar en el nivel y calidad del servicio prestado a nuestros clientes.



Respecto a las **palancas disruptivas**, se continúa el análisis de potenciales operaciones corporativas en todos los ámbitos de negocio de Cecabank.

Respecto a los objetivos globales fijados para el horizonte final del Plan Estratégico, centrados en margen bruto, eficiencia, rentabilidad y solvencia, al cierre de

2020 todos ellos se situaron en un nivel elevado de cumplimiento superior al 90%, con previsión de cumplir todos ellos durante 2021 gracias a la extensión del Plan.

A continuación, se detalla la evolución de las tres líneas de negocio en 2020 con los servicios e iniciativas que engloban:



Securities Services

El negocio de *Securities Services* está compuesto por dos grandes líneas de servicio (Depositaria y Valores) y tres iniciativas incrementales (Proyecto FADO, para el desarrollo de la actividad de *Securities Services* en el mercado portugués, ampliar la cadena de valor de *Securities Services* y custodia de criptoactivos).

En el año 2020 en *Securities Services* destacan los siguientes hitos:

- 1 Traspaso de la actividad de depositaria de Kutxabank
- 2 Firma del acuerdo estratégico de integración del negocio de depositaria de Bankia
- 3 Traspaso de la depositaria los fondos de inversión del luso BPI
- 4 El comportamiento de nuestras gestoras clientes por encima del resto del mercado
- 5 Ser proveedores de referencia de la mayoría de las *fintech* de inversión nacionales

Todo ello permitió alcanzar a finales de año un volumen de patrimonio depositado de 152 863 millones de euros y 187 446 millones de euros en saldos custodiados.

El ámbito de *Securities Services* ha focalizado los esfuerzos en finalizar los proyectos estratégicos que completan la propuesta de valor de Cecabank y que tendrán un impacto significativo en la cuenta de resultados en 2021.

Respecto a las Iniciativas incrementales de negocio de *Securities Services* contempladas en el Plan estratégico, destaca:

- **Proyecto FADO** (desarrollo de la actividad de *Securities Services* en el mercado portugués): desde julio, la sucursal de Cecabank en Portugal es la depositaria de los vehículos de BPI Gestión de

Activos, y la operativa entre la sucursal y la sede se desarrolla con normalidad, quedando esta iniciativa cerrada por haber alcanzado los objetivos operativos fijados.

- **Ampliar la cadena de valor de *Securities Services*** también se ha cerrado como iniciativa por el nivel de madurez alcanzado en los diferentes proyectos que integra:
 - La Solución Global de Valores que ya está operativa en cuatro clientes.
 - Custodia internacional, que continúa incorporando nuevos clientes al servicio.
 - Servicio de externalización de funciones operativas relacionadas con la liquidación y custodia de operaciones del mercado de valores.
- Además, en el marco de la **innovación**, se ha incorporado una nueva iniciativa relacionada con el mundo de los **Criptoactivos**. Se trata de una iniciativa en estado de diseño.



Tesorería

El escenario central se compone de tres servicios (Actividad financiera, Ejecución de renta variable y Billetes) y cuenta con iniciativas incrementales (acceso al mercado primario, plataforma de bonos, programa de *Securities Lending* y envío de moneda extranjera a domicilio).

La actividad financiera se ha visto beneficiada por los episodios de volatilidad derivados de la incertidumbre, el incremento en el volumen de intermediación con nuestros clientes y una estrategia de rotación de carteras.

La favorable evolución en la actividad financiera ha conseguido compensar la caída en el negocio de Billetes sufrida desde finales de marzo, debido a la correlación de este negocio con el turismo, significativamente impactado por la pandemia.

Por su parte, el negocio de ejecución de Renta Variable es un servicio plenamente operativo.

En cuanto a las Iniciativas incrementales de negocio actuales, cabe resaltar:

- 1 **Plataforma de bonos:** puesta en real desde diciembre en el banco luso Invest. Continúa dando respuesta a los compromisos adquiridos con potenciales clientes.
- 2 **Securities Lending:** en *stand by* hasta la aprobación definitiva de la normativa que permita su desarrollo.
- 3 **Servicio de envío de moneda extranjera a domicilio de clientes:** servicio plenamente operativo cuya actividad ha estado prácticamente suspendida desde la declaración del estado de alarma en el mes de marzo.



Pagos y Soluciones Digitales

La línea de negocio de Servicios Bancarios incluye nueve servicios diferentes y seis iniciativas incrementales, en tres agrupaciones diferenciadas:

- 1 **Pagos:** que incluye los servicios de Sistemas de pago, Compensación y Descuento; Red Exterior; Medios de Pago, y las iniciativas de Cambio de divisas en redes de pago, Acuerdos estratégicos en medios de pago y *FX Sharing*.
- 2 **Soluciones Digitales:** compuesto por los servicios de la Plataforma de Soporte a Tesorería y Riesgos; *Reporting* Financiero; Servicios Interactivos; Servicios Tecnológicos, y las iniciativas de Extensión de Servicios Digitales, Plataforma de Pagos Digitales, *Blockchain*.
- 3 **Otros servicios:** formado por los Servicios Asociativos y la Escuela de Formación Bancaria.

Los ingresos de Servicios Bancarios se han situado en línea con el presupuesto, a pesar de lo atípico del año. En un mayor nivel de detalle y agrupándolos por la naturaleza de los servicios prestados, destaca:

El negocio de Pagos ha sido el más afectado por la COVID-19, con una ligera desviación negativa en el presupuesto. En un mayor nivel de detalle de los servicios e iniciativas:

- En **Servicio de Pagos, Compensación y Descuento** se ha registrado un mayor volumen de actividad. Destaca la integración al servicio de Confirmación de Titularidades del SNCE a varias entidades, la asunción de la operativa de la actividad de *FX Sharing* y la cuenta centralizadora de remesas de emigrantes dentro del Plan de racionalización de la Red Exterior.
- **Red Exterior.** Centrada en la ejecución del Plan de racionalización que ha conllevado el cierre de la oficina de representación de París, la reducción de plantilla en la oficina de representación de Frankfurt y la transformación de la sucursal de Londres a oficina de representación.
- **Medios de Pago** ha presentado un comportamiento peor de lo previsto derivado de la caída del consumo en los meses de confinamiento, unido al impacto negativo del procesador europeo Trionis y el impacto de la caída del turismo en la iniciativa incremental de cambio de divisas en redes de pago. Este año se ha puesto en marcha una nueva iniciativa, acuerdos estratégicos en medios de pago, a través de la cual se ha firmado en septiembre una alianza con Visa, para afianzar el procesamiento de tarjetas en el ámbito nacional e internacional, que ya ha generado acuerdos con clientes en España y Portugal.

El negocio de Soluciones Digitales se ha situado por encima del presupuesto:

- La **Plataforma de Soporte a Tesorería y Riesgos** ha centrado los esfuerzos comerciales en extender el servicio de cobertura de la normativa SFTR (*Securities Financing Transaction Regulation*) para ofrecer un mayor valor a los clientes, incrementando su vinculación.
- **Dato, Innovación & Reporting.** Se ha situado por encima del presupuesto gracias a los proyectos derivados de los nuevos requerimientos normativos de EBA 2.9.
- **Banca electrónica y pagos digitales.** Evolución favorable apoyada en el crecimiento de usuarios y operativa de pagos digitales e inmediatos y por el aumento de las transacciones en banca electrónica.
- **Servicios Tecnológicos.** Destacan los acuerdos alcanzados para la prestación de servicios de *outsourcing*, fruto de la creación de ecosistemas con *partners* de referencia.

El negocio de la Escuela de Formación Bancaria ha presentado una desviación negativa ante el menor

número de cursos presenciales impartidos. Por su parte, la actividad de los servicios asociativos se ha visto muy incrementada como consecuencia de todas las acciones llevadas a cabo en el ámbito de CECA en relación a la crisis de la COVID-19.

Transformación interna

El Plan Estratégico contemplaba una serie de iniciativas dirigidas a la transformación de la cultura de la entidad. Todas estas iniciativas se convirtieron en 2018 en el **Proyecto de Transformación Cultural ckbeSMART**.

Los principales objetivos del proyecto son la extensión de nuevas formas de trabajo que permitan reducir el *time-to-market* y ganar eficiencia, gracias a una nueva cultura centrada en el cliente. El desarrollo de este proyecto nos ha permitido contar con una estructura flexible y actuar de forma rápida y efectiva sobre la gestión de la crisis sanitaria que ha abarcado prácticamente todo el ejercicio.

En lo referente al proyecto de transformación, podemos destacar:

- **Medidas de transformación cultural y de gestión del talento para la adecuada gestión de la crisis**, entre las que destacan: la digitalización de procesos clave de la gestión de talento, implantación del trabajo en remoto para toda la plantilla en la etapa de confinamiento, diseño del Plan de desescalada para el retorno a la oficina de forma escalonada y gradual, implantación de grupos burbuja con un modelo mixto de trabajo remoto/presencial, obtención de la certificación de Garantía Madrid por las medidas adoptadas en la crisis de la COVID-19 e implantación de metodologías *agile*. En este ámbito, ha sido la clave la estrategia de comunicación continua con la plantilla durante las diferentes etapas de la crisis, adaptando los mensajes y canales a cada necesidad.

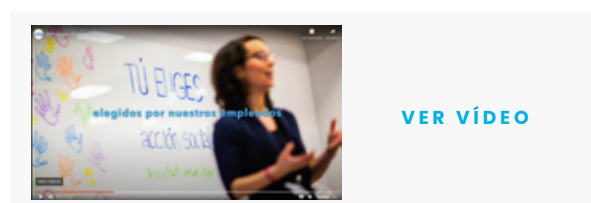


- **Digital workplace y digitalización de procesos**: en este sentido destacan la total virtualización de todos los puestos de trabajo, así como la distribución de dispositivos móviles y de herramientas colaborativas a toda la plantilla, medidas fundamentales para poder acometer el plan de continuidad por la COVID-19 en menos de una semana. También, destaca la puesta en marcha de robots para la realización de actividades operativas con un significativo impacto en eficiencia, estando actualmente más de 400 robots en funcionamiento.

- **Transformación de espacios de trabajo**: durante 2020 se llevaron a cabo relevantes obras en las instalaciones del edificio de Alcalá 27 con dos objetivos fundamentales: 1. adaptación del edificio a la regulación vigente en materia de accesibilidad y 2. la creación de espacios más abiertos que impulsen la colaboración. Además, despuntan los resultados del proyecto Papel 0, que ha conseguido reducir las impresiones en papel en más de un 47,5% respecto a 2019, así como el vaciado de armarios y la política de mesas limpias, que han posibilitado la distancia adecuada entre puestos en el retorno a la oficina una vez finalizado el confinamiento.

En cuanto al entorno, uno de los retos del sector financiero es encontrar un espacio en el ámbito de la sostenibilidad. En Cecabank, este año, se han conseguido avances importantes que marcan el compromiso con la sociedad. Durante 2020 se trabajó en tres grandes pilares:

1. **Medio ambiente**: se ha medido la huella de gases de efecto invernadero (conocida como huella de carbono) con la verificación de los resultados por AENOR. De los datos se desprende que nuestra huella se ha reducido en un 22% en 2020, gracias a las medidas de ahorro derivadas de la implantación de iniciativas, como el Sistema de Gestión de la Energía ISO 50.001. Se está elaborando un plan de acción para continuar con esta reducción a lo largo de 2021.
2. En **política de acción social** destaca el Programa Tú Eliges, en el que ha participado el 77% de la plantilla en 2020, y se han destinado 97 000 euros en ayudas a ONG y fundaciones votadas por los empleados; la aportación a dos catástrofes naturales, como han sido los huracanes en Centroamérica y las inundaciones provocadas por Dana. Además, se incluye la campaña Cruz Roja Responde COVID-19, donde los empleados de Cecabank donaron 33 566 euros, cantidad igualada por la propia entidad, para apoyar y atender personas en España en situación de vulnerabilidad, buscando dar respuesta a sus necesidades en materia de coberturas, principalmente de carácter sanitario y social.
3. Nuestro compromiso con el **buen gobierno** está plasmado en el Plan Estratégico a través de una iniciativa de Gobierno Corporativo para contar con los mejores estándares del mercado en materia de buen gobierno. En este sentido, se realiza la autoevaluación del Consejo anualmente.



2.7.2 Objetivos de negocio

De forma complementaria al Plan Estratégico y a los presupuestos de la entidad, todos los años se definen unos objetivos comerciales que persiguen promover e intensificar la actividad comercial para lograr el mayor impacto posible en los resultados.

En 2020, en términos generales, los resultados fueron especialmente buenos si consideramos las condiciones en que se desarrollaron, derivadas de la COVID-19,

donde las prioridades de los clientes y los modos de interactuar con los mismos cambiaron de manera significativa.

Respecto al detalle de la consecución de los objetivos establecidos para 2020, los resultados estuvieron en línea con los objetivos fijados, destacando el indicador de ingresos nuevos, ya que supone un impacto directo en la cuenta de resultados, al reflejar los ingresos reales en el ejercicio derivados de los nuevos contratos (objetivo récord de 29 millones de euros).



Nueva facturación

9,9 millones

Objetivo

351%

Grado de cumplimiento

Contempla la facturación estimada y anualizada de los nuevos contratos dados de alta en el período. Es el indicador que mejor se comportó, al alcanzar una cifra de 34,7 millones de euros, gracias principalmente al cierre de algunas operaciones corporativas del ámbito de *Securities Services*. No obstante, descontando el éxito de las operaciones singulares y gracias a la intensidad comercial, también se habría cumplido este objetivo.



Ingresos nuevos

29,7 millones

Objetivo

98%

Grado de cumplimiento

Recoge el impacto real en la cuenta de resultados de los nuevos contratos durante el ejercicio en curso (29 millones de euros). El objetivo quedó prácticamente alcanzado, pese a los efectos negativos de la pandemia en iniciativas muy vinculadas al turismo y como consecuencia del retraso en la implantación de algunos proyectos complejos. Además, la mayor parte de estos ingresos son de carácter recurrente.



Negociaciones contratadas

161

Objetivo

99%

Grado de cumplimiento

Recoge todas las nuevas negociaciones o renegociaciones cerradas con éxito y cuyos ingresos estimados se sitúan por encima de 10 000 €/año. El objetivo para el año era de 161 negociaciones y se cerró el ejercicio con un total de 160. Destaca la contribución de algunas líneas de negocio en la consecución del objetivo (i.e. Plataforma de Soporte a Tesorería y Riesgos, Banca Electrónica y Pagos Digitales, Medios de Pago, Valores, Tesorería).



Nuevos clientes

48

Objetivo

106%

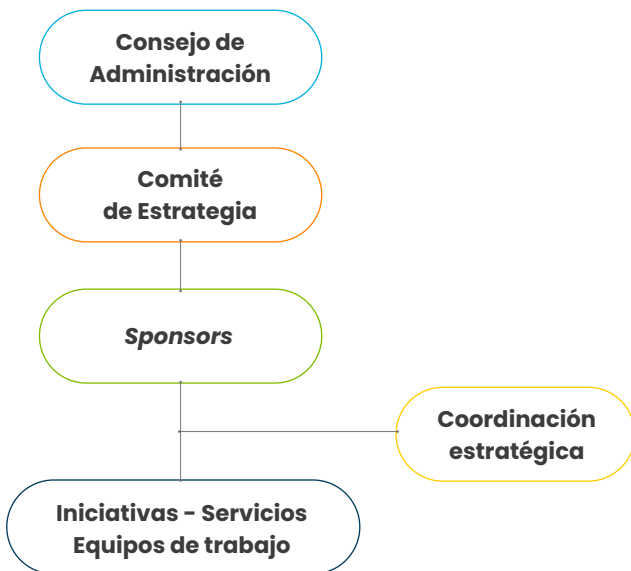
Grado de cumplimiento

Recoge los clientes que hayan contratado un servicio o producto y que no hubieran contratado o no se les prestara ningún servicio desde Cecabank desde hace tres años. Gracias a la intensa actividad comercial desarrollada en la búsqueda de la diversificación de los ingresos, se alcanzó una cifra récord de nuevos clientes (51 vs. 48). Muchos de los clientes captados, por el momento, no representan un impacto significativo en la cuenta de resultados de la entidad, siendo la Escuela de formación bancaria la que más nuevos clientes registró gracias a la venta del nuevo programa LLCCI (Ley del Contrato de Crédito Inmobiliario).

Modelo de gobernanza de Plan Estratégico

En 2020 se mantuvo el modelo de gobierno del Plan Estratégico para asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan. Este modelo de gobierno está formado por diferentes niveles de seguimiento:

Estructura de Gobierno



El Consejo de Administración recibe trimestralmente un informe de seguimiento completo, en el que se detalla la evolución de la implantación del Plan Estratégico, sobre el escenario central y sobre las iniciativas estratégicas. Estos informes son debatidos en el Consejo de Administración.

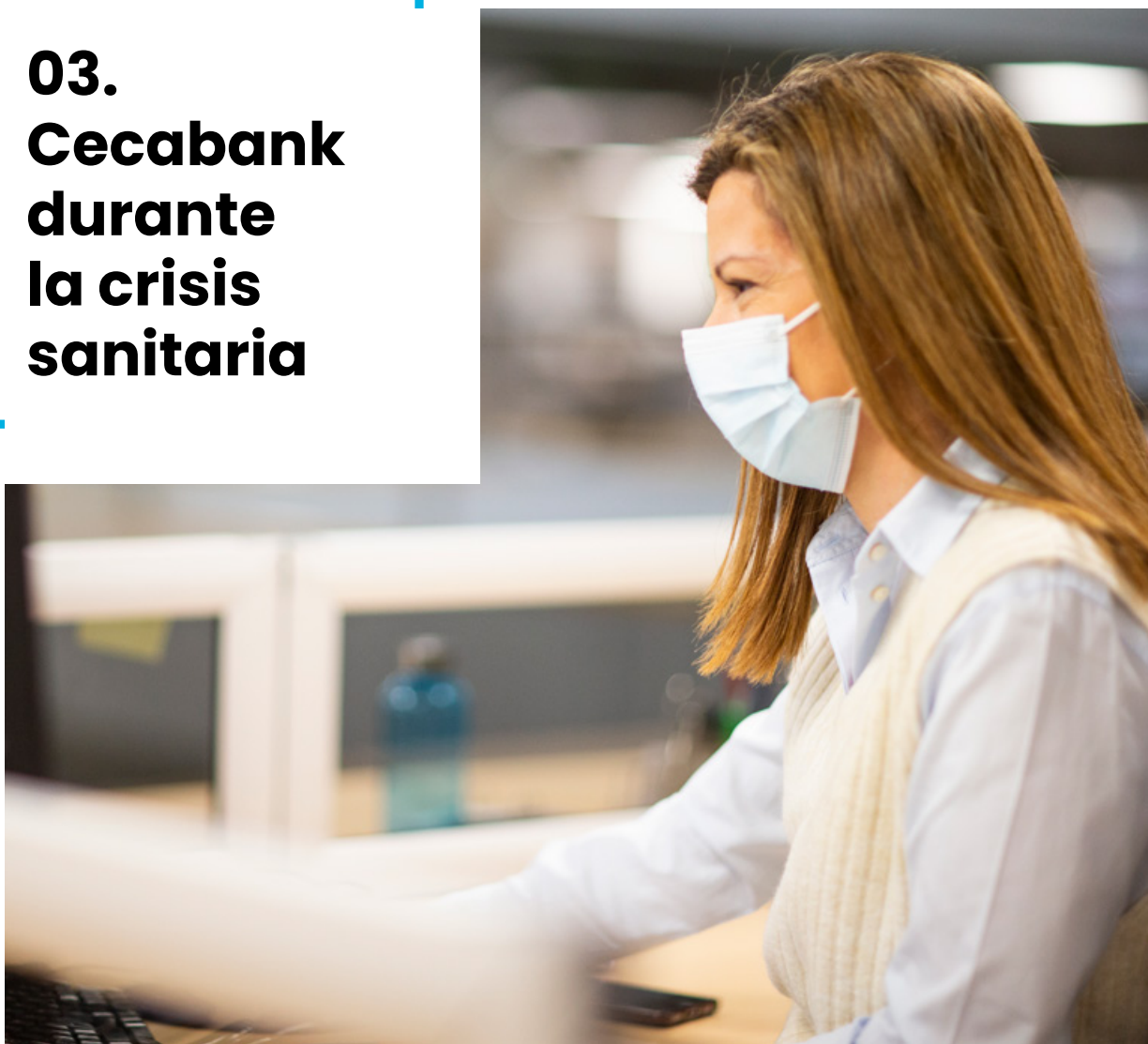
En 2020 el Consejo de Administración adoptó un papel relevante en la toma de decisiones sobre la estrategia de la entidad al aprobar la extensión del Plan Estratégico hasta el 2021.

Por su parte, el Comité de Estrategia se reunió mensualmente durante 2020 con un doble objetivo:

- 1. Revisión del Plan Estratégico de forma global** a través de la metodología de seguimiento aprobada, para su reporte periódico al Consejo de Administración
- 2. Preparación de la planificación estratégica de 2021** mediante análisis detallados de los diferentes negocios de la entidad.



03. Cecabank durante la crisis sanitaria



Gestión de la COVID-19

Cecabank ha mostrado desde el inicio de la pandemia una alta preocupación por garantizar la seguridad y la salud de sus empleados y sus familias. Así, ha facilitado el trabajo telemático y ha adaptado sus oficinas a las nuevas exigencias de seguridad sanitaria, estableciendo las medidas para evitar la transmisión de la COVID-19 y manteniendo a la vez la alta calidad de servicio al cliente.

Gracias a las medidas adoptadas y a la actividad solidaria ejercida en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19, **el banco ha sido reconocido por la Comunidad de Madrid** con el identificativo Garantía Madrid, que distingue el compromiso de la empresa de minimizar el impacto del coronavirus. De esta forma, se reconoce el cumpli-



mento por parte de Cecabank de las normas relacionadas con la prevención de la COVID-19 y de aquellas extraordinarias adoptadas para ofrecer a sus empleados y clientes la mejor experiencia y los mejores servicios.



Este compromiso se ha reforzado con la **reciente adhesión de Cecabank al Plan Sumamos Salud+Economía de la Fundación CEOE**, que persigue apoyar a las administraciones públicas en la mitigación de los efectos adversos de la pandemia y a las comunidades autónomas en la contención del virus, reforzando la actuación de las autoridades sanitarias competentes y dotando a empresas de herramientas que ayuden a frenar el contagio.

En el mes de febrero, en Cecabank ya empezamos a diseñar un plan de contingencia que diese respuesta a las características de la crisis que estaban sufriendo por esas fechas en países cercanos. Para ello, se creó un Comité de Crisis, formado por los miembros del Comité de Dirección y directivos de los ámbitos de Recursos Humanos, Comunicación y Organización.

Las premisas básicas que han estado presentes en toda la gestión de la crisis han sido la **prudencia** y la **flexibilidad**. La prioridad ha sido en todo momento la salud de nuestros empleados y sus familias.

La primera quincena de marzo se caracterizó por la identificación de necesidades y dotación extraordinaria de recursos para poder activar el plan de contingencia diseñado. Entre los recursos desplegados

destacan los dispositivos informáticos portátiles, el teléfono móvil y las herramientas colaborativas.

Los proyectos de transformación que llevan en marcha desde 2018 fueron cruciales para poder activar el plan de contingencia el mismo día que se decretó el estado de alarma en marzo. **En menos de una semana el 98% de la plantilla de Cecabank estaba trabajando en remoto** sin incidencias destacables y sin impactar en el nivel y calidad del servicio a los clientes.

El Comité de Crisis se reunió de forma periódica durante todo el año 2020. Inicialmente se mantenían reuniones diarias, después cada 48 horas, y en la desescalada se espaciaron a reuniones semanales. En dichas reuniones se puso foco sobre los siguientes temas:

- Seguimiento del contexto nacional en términos de la evolución de la pandemia y de las medidas adoptadas por las diferentes autoridades.
- Revisión de los KPIs epidemiológicos semanales, tanto públicos (a nivel autonómico, local, de distrito y de zona básica de salud) como internos (a partir del modelo de alertas propio de Cecabank).
- Revisión periódica del funcionamiento operativo y de negocio, incluyendo el seguimiento de la evolución de los proyectos estratégicos, los resultados de 2020 y las perspectivas para 2021, teniendo en cuenta la evolución de la pandemia y su impacto en el sector y en la entidad.
- Toma de decisiones sobre acciones a realizar relacionadas con la gestión de la crisis.
- Seguimiento permanente de la situación sanitaria de los empleados y sus familias.



Además, **mensualmente se realizó un reporte detallado al Consejo de Administración** de Cecabank con la información sobre la evolución de la pandemia y las decisiones y acciones implantadas.

Una de las claves de la gestión de la crisis ha sido la comunicación continua y fluida con la plantilla. Desde el inicio de la crisis se diseñó una estrategia de comunicación lo suficientemente flexible para poder adaptarse en cada momento a las necesidades de la evolución de la crisis. Se han mantenido diferentes tipos de comunicación:

- Institucionales, para informar a la plantilla sobre las circunstancias y decisiones de la entidad
- Formativas y divulgativas, para extender y facilitar el uso de herramientas en la nueva forma de trabajar
- Motivadoras, reforzando la cohesión y orgullo de pertenencia

Durante el período de desescalada, desde el Comité de Crisis se aprobó un **plan escalonado de reincorporación de la plantilla al trabajo presencial**. Las cla-

ves de este plan han sido igualmente la prudencia y la flexibilidad. El plan de desescalada se ha estructurado de la siguiente forma:

- 1 Organización del retorno mediante la identificación de grupos burbuja que no coinciden en la oficina aplicando un modelo de trabajo mixto presencial/remoto.
- 2 Medidas de prevención y facilitadoras, que se han traducido en la implantación de medidas de prevención siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias y la elaboración de una batería de protocolos de actuación.
- 3 Plan de Comunicación, con especial atención en la información y divulgación de las nuevas formas de trabajar y los nuevos comportamientos.



04. Cultura corporativa



4.1 La visión de Cecabank

La misión, visión y valores de Cecabank están alineados con su Plan Estratégico. De esta manera, los objetivos de la entidad buscan dar respuesta a todas las expectativas de los *stakeholders* del banco.

<p>Misión</p> <p>Cecabank trabaja para apoyar a entidades financieras y otras corporaciones desde la experiencia de un banco mayorista español con proyección internacional.</p>	<p>Visión</p> <p>La entidad aspira a consolidar su posición de liderazgo en la oferta de soluciones especializadas, para todo tipo de entidades financieras y corporaciones. Cecabank acompaña a sus clientes, construyendo relaciones duraderas.</p>	<p>Valores</p> <p>Definen y describen el comportamiento de Cecabank como entidad bancaria.</p>
---	--	---

Nuestros valores son:



4.2 Creación de valor

4.2.1 Innovación

Uno de los principales valores de Cecabank es la innovación, y así está reflejado en el Plan Estratégico 2017-2020.

Durante 2020 se continuó impulsando iniciativas innovadoras que ya estaban en marcha y se lanzaron nuevas que se encuentran actualmente en diferentes estadios de avance.



FINANCIAL BLOCKCHAIN CONSORTIUM

Consortio Niuron

En 2020, seis de las entidades del consorcio completaron con éxito una prueba de concepto en la que se combina un factor de identificación biométrico con la plataforma actual de identidad digital en *blockchain*.

El objetivo de la iniciativa es desarrollar un sistema de identidad digital bancario con autenticación fuerte, que habilite diferentes casos de uso en el área de autenticación, identificación y autorización.

Durante el año también se llevó a cabo un proyecto de validación del concepto de identidad digital bancaria (Niuron ID), a través de clientes reales utilizando *Design Thinking*.

Oficina Agile

Cecabank continúa su proceso de transformación digital lanzado en 2018. Uno de los pilares de la transformación es la modernización de los procesos que gobiernan los desarrollos en la empresa incorporando **metodologías ágiles que nos permitan ser altamente competitivos en un entorno tan cambiante** como en el que vivimos actualmente.



Para llevar a cabo este reto se inauguró en 2019 la Oficina *Agile*, cuya misión es llevar agilidad de negocio a los equipos.

La agilidad de negocio se basa principalmente en:



Equipos multidisciplinares: los equipos poseen todas las habilidades necesarias para desarrollar su actividad sin tener dependencias externas. Al reducir al mínimo estas dependencias bajan drásticamente los tiempos de desarrollo. Además, en estos equipos trabajan conjuntamente perfiles de negocio y tecnología asegurando el alineamiento de las prioridades y que siempre se trabaja en lo más importante para el cliente.



Entrega frecuente de software y obtener feedback del cliente: foco en el cliente. Los equipos ágiles hacen desarrollos iterativos de menos de 30 días. Van entregando grupos de funcionalidades a sus usuarios, recogen *feedback* y adaptan el producto o servicio a las necesidades del cliente y/o mercado. Además, con esta aproximación de desarrollo se reducen los tiempos de entrega y el equipo siempre está trabajando en lo más importante para el cliente.



Mejora continua: los equipos ágiles no solo entregan un alto valor al usuario de forma recurrente, sino que también analizan cómo hacerlo cada vez de una forma más eficiente introduciendo pequeños cambios que mejoren el producto o el servicio y que reduzcan las actividades improductivas.

Para llevar a cabo todos estos cambios, los miembros de la Oficina *Agile* colaboran directamente con los miembros de los equipos en todos los aspectos necesarios de la transformación cultural. Esto se inicia con la formación necesaria sobre los principios, valores y metodologías que se vayan a utilizar. Posteriormente se van aplicando pequeños cambios en el día a día de los equipos aumentando la productividad sin alterar negativamente la calidad del servicio. Los cambios más relevantes que se introducen son los siguientes:

- Visualización de todo el trabajo en curso en tableros digitales.
- Reuniones diarias para gestionar el trabajo y gestionar riesgos.
- Reuniones quincenales para la priorización del trabajo más importante para el cliente.
- Involucración del cliente en todo el proceso.

- Sesiones recurrentes de mejora continua.
- Obtención de métricas para medir los tiempos de entrega y tener un sistema predecible basado en datos reales.

Adicionalmente la Oficina *Agile* también colabora en aspectos de desarrollo. Los puntos más importantes que ha implicado la introducción de innovación tecnológica han sido:

- Sustituir las pruebas manuales del *software* por pruebas automatizadas.
- Despliegues automáticos. Cualquier miembro del equipo puede entregar nuevas funcionalidades al usuario pulsando solo un botón.

El año 2020 fue fundamental en la extensión de las metodologías ágiles en la entidad, consiguiendo logros tangibles que han permitido testar las ventajas de estas nuevas formas de trabajar y se han mejorado los siguientes ámbitos:



Reducción en los tiempos de entrega



Aumento de la satisfacción del cliente y del empleado



Alineamiento entre negocio y tecnología, conocimiento compartido y equipos más participativos



Equipos que introducen cambios de forma recurrente para mejorar el producto y el servicio y que reducen las tareas improductivas

Además, en el contexto de la crisis de la COVID-19, **los valores y principios agile se han extendido a toda la entidad, siendo cruciales para afrontar la gestión de la crisis y la deslocalización generalizada de la plantilla** durante los meses del confinamiento más severo. En 2020 los modelos de liderazgo basados en la confianza y el empoderamiento de los empleados fue una de las palancas de la continuidad del negocio, sin impactar a los clientes ni a los resultados de la entidad.

La aplicación de estas metodologías se confirmó en 2020 como palanca necesaria en un mundo en el que la incertidumbre y la imprevisibilidad son la nueva normalidad de la empresa.



ckLAB

En el año 2020, ckLAB continuó fomentando la innovación y la cooperación entre entidades de diferente perfil mediante su **acuerdo de patrocinio con la Asociación española de Fintech e Insurtech (AEFI)**, fruto del cual Cecabank participó en la elaboración del Libro banco de *wealthtech*.

2020 fue un año especialmente intenso en la transformación de los servicios digitales bancarios y los medios de pago digitales, debido a las mayores necesidades de pago a distancia y sin contacto derivadas de la pandemia y la implantación de la normativa PSD2. Es por ello que ckLAB ha centrado buena parte de su actividad en tender vías de colaboración y difusión de las nuevas tendencias de negocio en estos ámbitos. En este marco se deben encuadrar las participaciones de Cecabank en foros y mesas redondas como los de Expansión, sobre medios de pago, o en Foro Orfín, sobre desafíos de la Digitalización de la Banca Española.

Inizia

Comité D3 (Plan Inizia)

El modelo de inversión en innovación de Cecabank, que apuesta por la dinamización, diversificación y disrupción invirtiendo en empresas bajo un **programa único diseñado para colaborar con fintech próximas a las áreas de actividad de Cecabank**, continuó sus progresos en 2020 mediante el análisis continuo de oportunidades.

Adicionalmente, en 2020 prosiguió la colaboración con 2Gether, la primera alianza estratégica de Inizia en el desarrollo de su hoja de ruta en el mundo *crypto*, así como en el análisis de nuevas oportunidades para Cecabank, ligadas al universo de los criptoactivos.

Si bien durante la segunda mitad del ejercicio 2020 se observó un descenso en el volumen de oportunidades viables, principalmente consecuencia de los efectos derivados de la crisis de la COVID-19 en el ecosistema *fintech*, **se espera que los niveles de actividad retomen los volúmenes previos a la pandemia una vez la situación de este ecosistema se estabilice.**

Ratio CET 1

26,61%

31 de diciembre de 2020



4.2.2 Solvencia

Una característica que identifica a Cecabank es su **elevada solvencia**. Mantener un elevado grado de solvencia es uno de los objetivos estratégicos de la entidad. Su especialidad en *Securities Services* requiere de estos niveles para mantener la confianza de sus clientes: sociedades gestoras y entidades financieras.

La ratio CET 1 de Cecabank a 31 de diciembre de 2020 es 26,61%.

El Consejo de Administración es el encargado de establecer la **tipología y los umbrales de riesgo aceptables** para conseguir los objetivos estratégicos fijados, siendo el máximo responsable de los riesgos que asume la entidad en el desarrollo de sus actividades. Este órgano determina las políticas generales en materia de asunción de riesgos. Asimismo, el Consejo es el primer impulsor de la cultura corporativa de riesgos, orientada a asegurar unos sistemas de control interno eficientes y unos procesos de gestión y medición de los riesgos rigurosos y completos.

Mapa de riesgos corporativos

Los riesgos relevantes en el desarrollo del negocio son los siguientes:



Riesgo de crédito, que se define como aquel que afecta o puede afectar a los resultados o al capital, motivado por el incumplimiento por parte de un acreditado de los compromisos recogidos en cualquier contrato, o bien que éste no pudiera actuar según lo convenido.



Riesgo de mercado, es aquel que afecta a los resultados o al capital y que resulta de los movimientos adversos en los precios de bonos, títulos y en los tipos de cambio de operaciones registradas en la cartera de negociación. Además, incluye el riesgo de divisas, definido como el riesgo actual o potencial que afecta a los resultados o al capital y que resulta de los movimientos adversos de los tipos de cambio en las operaciones de la cartera de inversión.



Riesgo de tipo de interés, definido como el riesgo que afecta o puede afectar a los resultados o al capital como resultado de movimientos adversos en los tipos de interés en la cartera de inversión.



Riesgo de liquidez, es el riesgo que afecta o puede afectar a los resultados o al capital como resultado de que la entidad sea incapaz de hacer frente a sus obligaciones de pago a su vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.



Riesgo operacional, que se define como el riesgo de pérdidas debido a la inadecuación o el fallo de los procedimientos, las personas y los sistemas internos, o a acontecimientos externos, incluido el riesgo jurídico.

El alcance del riesgo operacional abarca la gestión de las diferentes tipologías de riesgos operacionales que inciden sobre la entidad en su conjunto, incluyendo, entre otros el riesgo tecnológico, el riesgo de externalizaciones y el riesgo de fraude.

Marco de apetito al riesgo

La tolerancia al riesgo definida por el Consejo establece una **estrategia conservadora** que busca mantener un perfil de riesgos medio-bajo.

Este enfoque persigue **preservar tanto la cantidad como la calidad** del capital, con niveles de solvencia claramente por encima de los mínimos regulatorios exigidos, en la que se pueda razonablemente predecir que ninguno de los riesgos identificados pueda producir pérdidas que no sean asumibles dentro de la marcha normal de la entidad.

Los resultados de aplicar esta filosofía se traducen en un **perfil de riesgos muy prudente** donde destacan

unos elevados niveles de solvencia y una situación holgada de liquidez.

Marco de control interno

En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, el marco de control interno se estructura con base en el **modelo de las tres líneas de defensa** que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del grupo.

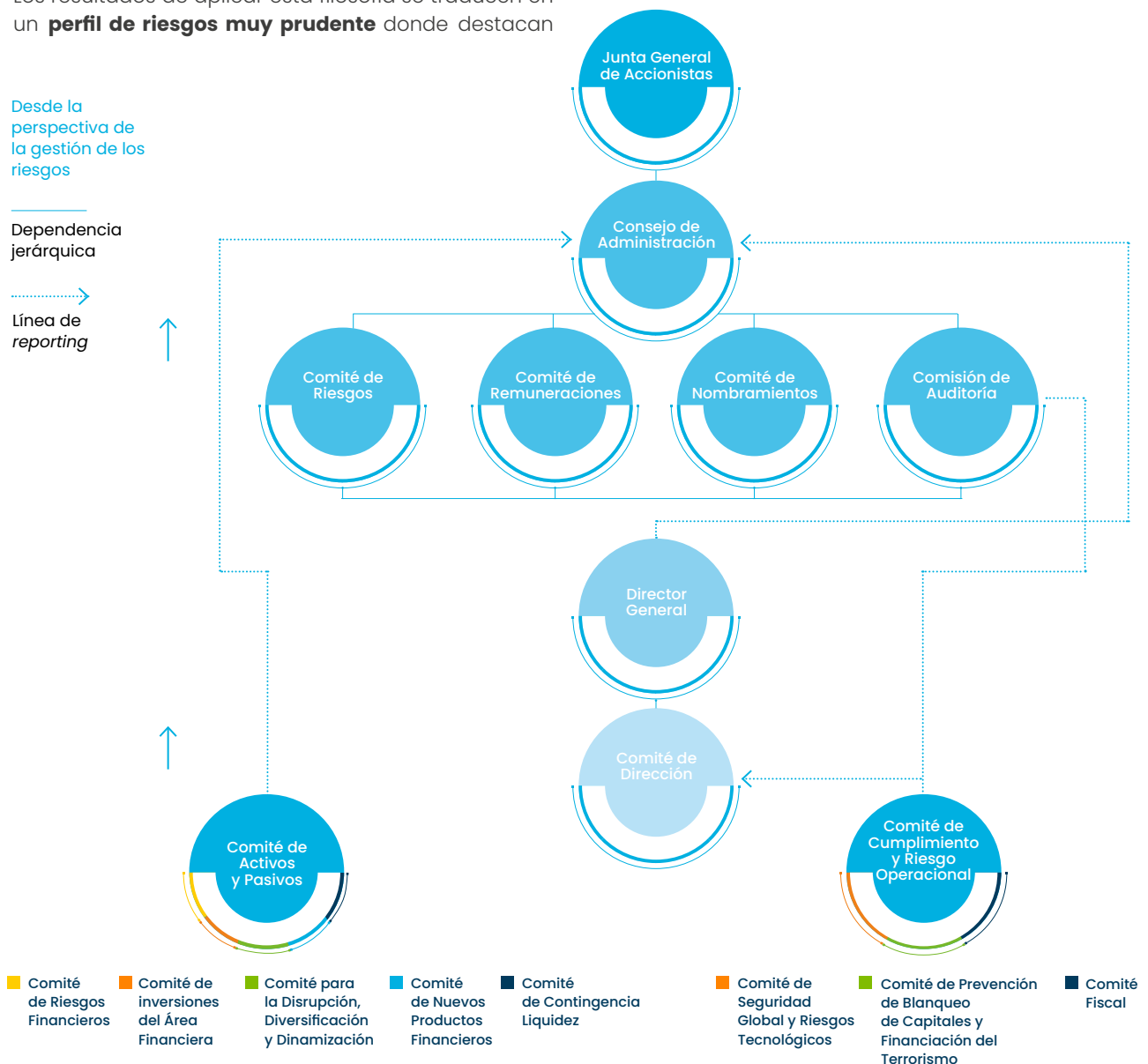
Estructura y organización

El esquema de gobierno interno permite una adecuada identificación de los riesgos que asume la entidad y el control y gestión de los mismos. Para el seguimiento de la implantación de las políticas de gestión y del perfil de riesgos, se ha dotado a Cecabank de una estructura y de un sistema de reporte que se describe en el siguiente organigrama.

Desde la perspectiva de la gestión de los riesgos

Dependencia jerárquica

Línea de reporting



4.2.3 Especialización

El **Plan Anual de Desarrollo y Formación** de Cecabank es una herramienta flexible cuyo cometido principal es ayudar a las personas que trabajan en el banco a adquirir las competencias y conocimientos necesarios para satisfacer las exigencias de sus puestos, las expectativas y las necesidades de clientes, colaboradores, regulador y resto de *stakeholders*.

Durante 2020 esa capacidad de adaptación fue crítica para colaborar con el resto de la organiza-

ción en la consecución de los objetivos marcados para el año.

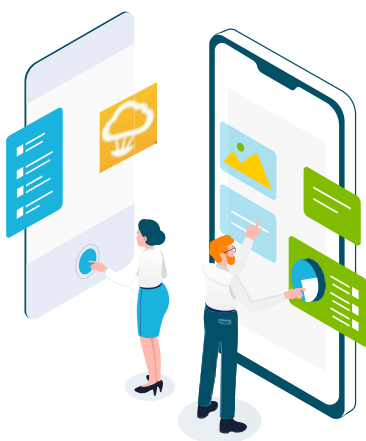
Se potenció **una oferta formativa dirigida a reforzar las áreas más críticas** como competencias digitales, habilidades de gestión en remoto, seguridad, salud y bienestar emocional, además de seguir trabajando en las áreas más tradicionales como finanzas, tecnología, idiomas y regulación. Adicionalmente, invertimos en digitalizar contenidos y adquirir nuevos cursos para nuestra oferta formativa *on-line*.



Comprometidos con la integración laboral de las nuevas promociones universitarias, como consecuencia del contexto actual, no hemos podido mantener el número de becas en prácticas de años anteriores, habiendo descendido las mismas a siete estudiantes. Para continuar promoviendo el empleo y la formación

en prácticas en Cecabank, actualizamos la mayoría de los convenios con universidades y centros de estudio que tenemos en la actualidad.

Desde Gestión del Talento, en 2020 se han trabajado los siguientes objetivos estratégicos:



- **Digitalización, eficiencia e integración de los procesos de la operativa de Recursos Humanos**, como son la elaboración y lanzamiento de los objetivos anuales, medición del desempeño individual, gestión de compensación variable, herramienta de descripción y valoración de puestos y aplicativo de registro de jornada. Además, se ha adquirido una solución para crear contenidos formativos propios y se ha evolucionado la plataforma de *e-learning* a *mobile-learning*.
- **Mejora de la experiencia, la autonomía y el desarrollo del empleado** en Cecabank, iniciando así un cambio en el modelo de cultura en el que los trabajadores cobran protagonismo, con iniciativas relacionadas con el diagnóstico y apoyo a la diversidad, la mejora de los procesos de *on boarding*, el diseño de un modelo de arquitectura de carrera y la elaboración de un plan de acción experiencia empleado.

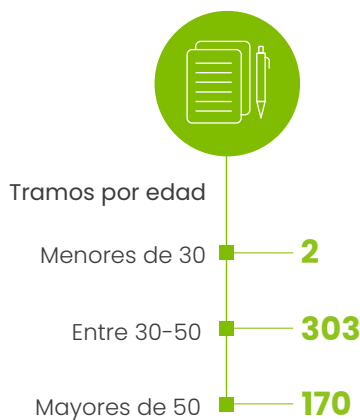
La apuesta por el crecimiento, la consolidación y la captación de talento que caracterizan a Cecabank permitieron la **incorporación de diez nuevas personas a la entidad**, en procesos de selección que han seguido los protocolos propios establecidos en la Política de Planificación y Captación del Talento y en el que han participado 30 candidatos.

Acorde con la filosofía de mejora continua de la entidad, preparamos un plan *de on-boarding* 100% digital, potenciando la firma electrónica y generando un itinerario *e-learning* que facilita la adaptación de estos nuevos empleados, dándoles acceso a toda la información y desarrollo que necesitan durante el primer año de trabajo en la entidad.

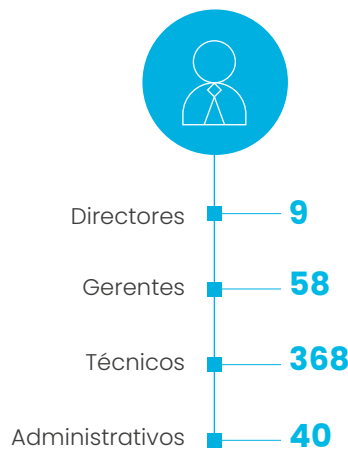
A 31 de diciembre de 2020, Cecabank contaba 475 empleados (234 hombres y 241 mujeres), siendo el porcentaje de mujeres 50.74%.



Todos los empleados de Cecabank disfrutan de un contrato indefinido.



La distribución de plantilla por niveles funcionales a 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:



4.2.4 Orientación al cliente

Cecabank presta servicio a 326 clientes, entre los cuales se encuentran bancos y cajas asociados a CECA, así como otras entidades financieras, bancos, gestoras y otro tipo de empresas, extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización.



Durante el ejercicio 2020, se continuó el desarrollo de las siguientes líneas de trabajo:

1. Implantar y desarrollar sistemas de gestión de calidad en aquellos ámbitos donde la certificación aporte un valor diferencial.

Durante 2020 se renovó la certificación de los Servicios de Cobros y Pagos (vigente hasta enero de 2024) y se mantuvo la certificación de los Servicios de Valores y Depositaria, *Reporting (Pyramid)*, y la Escuela de Formación Bancaria, todos ellos bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015.

En los cuatro ámbitos certificados según la norma ISO 9001:2015 se ha profundizado en la mejora continua y en el desarrollo de los principios de la norma más allá del cumplimiento de los requisitos de la propia norma.

También, en estos cuatro ámbitos certificados se avanzó en la mejora del sistema de gestión de la calidad mediante la simplificación de los flujos de trabajo y la adopción de metodologías ágiles.

Se dio soporte y se mantuvo la certificación de otros sistemas de gestión certificados para la totalidad de Cecabank:



Sistema de Gestión de Compliance Penal certificado de acuerdo con la norma UNE 19601:2017.



Sistema de Gestión Energética certificado de acuerdo con la norma ISO 50001:2011.

Se dio soporte para la evaluación de la conformidad de Cecabank según la norma SGE 21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Como consecuencia de la situación causada por la pandemia de COVID-19 se realizaron todas las tareas de soporte de los sistemas, auditorías internas y auditorías externas con soporte en aplicaciones de teletrabajo.

Se coordinó la obtención de los tres identificativos (Identificativo de Medidas de Cumplimiento, Identificativo de Medidas Extraordinarias e Identificativo de Acción Solidaria) de Garantía Madrid para Cecabank por las medidas adoptadas, el compromiso

extraordinario demostrado y la actividad solidaria ejercida en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.



Se sistematizó y optimizó la medición de la huella de gases de efecto invernadero (GEI) de Cecabank, realizándose la medición correspondiente a 2019 y su verificación por parte de AENOR.

2. Medir y analizar la voz del cliente, convirtiendo la información de los clientes en apoyo clave al negocio para la toma de decisiones.

Se profundizó en el desarrollo y la implantación del modelo de medición de la experiencia del cliente buscando incidir en el pasillo de cliente definido y validado con nuestros clientes para lograr planes de mejora perfectamente adecuados a cada servicio.

En 2020 el índice de satisfacción de nuestros clientes fue de 8,3 sobre 10, el índice de recomendación neto (NPS) fue del 65%, y un 81% de los clientes muestra su predisposición a continuar confiando en Cecabank para nuevas soluciones. Además, el 83% de nuestros clientes dice que la gama de servicios de Cecabank cubre todas sus necesidades.

3. Establecer planes de mejora dirigidos a:

- a. Mejorar la calidad de nuestros procesos.
- b. Mejorar la experiencia de los clientes, ya que es la base para establecer relaciones duraderas y de confianza con los mismos.



4.2.5 Integridad

4.2.5.1 Gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo de Cecabank lo forman un conjunto de normas, principios y políticas que regulan la composición, estructura y el funcionamiento de los Órganos de Gobierno (la Junta General, el Consejo de Administración y sus Comisiones), que se actualizan de forma continuada para adaptarse a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

El Consejo de Administración de Cecabank está compuesto por el número de vocales que designa la Junta General de Accionistas y que, de conformidad con la normativa aplicable a sociedades de capital, no podrá ser inferior a cinco ni superior a quince. La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2019 fijó en **doce el número de miembros del Consejo de Administración, de los cuales siete de ellos son consejeros dominicales, cuatro independientes y un consejero ejecutivo.** Desde entonces y durante todo el año 2020, el Consejo de Administración se mantuvo sin variaciones.

De conformidad con la normativa aplicable a entidades de crédito, el Consejo de Administración de Cecabank está **presidido por un consejero no ejecutivo.**

Siguiendo las recomendaciones de buen gobierno de las entidades de crédito, el Consejo de Administración cuenta con doce miembros, de los cuales **cuatro son consejeros independientes.**

Además, tiene constituidos **cuatro comités**, con sus facultades de supervisión y asesoramiento, todos ellos formados por consejeros no ejecutivos, los cuales asisten al Consejo en el ejercicio de sus competencias.

Todos los detalles sobre la composición, las funciones y el funcionamiento del Consejo de Administración y de las Comisiones especializadas se pueden encontrar tanto en los Estatutos Sociales como en sus Reglamentos de funcionamiento, que están disponibles en el **espacio Información Corporativa de la página web corporativa de Cecabank.**

Los **Comités que conforman el Consejo de Administración de Cecabank**, presididos todos ellos por Consejeros independientes, son los siguientes:

Comité de Nombramientos

Presidenta / Consejera Independiente
Julia Salaverría Monfort

Comité de Riesgos

Presidenta / Consejera Independiente
Carmen Motellón García

Comité de Remuneraciones

Presidenta / Consejera Independiente
M^a del Mar Sarro Álvarez

Comisión de Auditoría

Presidente / Consejero Independiente
Santiago Carbó Valverde



COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Presidenta
Julia Salaverría
Monfort

Independiente

COMITÉ DE REMUNERACIONES

Presidenta
M^a del Mar
Sarro Álvarez

Independiente

COMITÉ DE RIESGOS

Presidenta
Carmen
Motellón García

Independiente

COMISIÓN DE AUDITORÍA

Presidente
Santiago
Carbó Valverde

Independiente

Los órganos de Gobierno durante el estado de alarma

El ejercicio 2020 estuvo marcado, en todos los aspectos, por la grave crisis sanitaria de la COVID-19. Para hacer frente a la crisis, el Gobierno de España decretó en los meses de marzo y octubre diferentes estados de alarma, durante los cuales se aprobó un gran volumen de normativa con medidas excepcionales.

Las reuniones de los órganos de gobierno de Ceca-bank se mantuvieron, de acuerdo con su agenda, y se celebraron a pesar de las medidas de confinamiento y limitaciones para realizar viajes o reuniones presenciales, por videoconferencia.

Entre la normativa aprobada para hacer frente a esta situación excepcional, se aprobó el Real Decreto-ley 8/2020, que establecía medidas para el funcionamiento de los órganos de gobierno y de administración de las sociedades de capital, aun cuando no lo tuviesen previsto en los Estatutos sociales.

En el caso particular de la Junta General de Accionistas de Ceca-bank, el Consejo de Administración se reunió con carácter extraordinario para cancelar la convocatoria de la reunión de la Junta prevista para el día 24 de marzo, optando por el procedimiento de votación por escrito y sin sesión, cuyos acuerdos se formalizaron con fecha efectos 27 de marzo de 2020.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas de Ceca-bank **es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la entidad.**

Los acuerdos que la Junta General Ordinaria de Accionistas de Ceca-bank adoptó el día 27 de marzo de 2020, mediante el procedimiento de votación por escrito y sin sesión, son los siguientes:

- 1 La aprobación de las Cuentas Anuales individuales y consolidadas y sus respectivos Informes de Gestión, así como de la gestión del Consejo de Administración, todo ello correspondiente al ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2019.
- 2 La aprobación del estado de información no financiera consolidado correspondiente al ejercicio económico cerrado el 31 de diciembre de 2019.
- 3 La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019.
- 4 La creación de una reserva de capitalización.
- 5 El nivel máximo de retribución variable, para el ejercicio 2020, de empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad.

Con anterioridad a la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas, se pusieron a disposición de los representantes de los accionistas las cuentas anua-

les individuales y consolidadas, el informe de gestión y el estado de información no financiera, todos ellos correspondientes al ejercicio 2019 y las propuestas de acuerdo.



Consejo de Administración

FUNCIONAMIENTO Y ASUNTOS RELEVANTES

El Consejo de Administración de Cecabank dispone de las más amplias atribuciones para la administración de la entidad y, salvo en las materias reservadas

a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los Estatutos, **es el máximo órgano de decisión y el responsable de los riesgos que asuma la entidad.**

A 31 de diciembre de 2020 el Consejo de Administración de Cecabank está compuesto por:

Nombre del consejero	Cargo	Categoría
D. Manuel Azuaga Moreno	Presidente	Dominical
D. Antonio Ortega Parra	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier García Lurueña	Vocal	Dominical
D. Jesús Ruano Mochales	Vocal	Dominical
D. Francisco Botas Ratera	Vocal	Dominical
D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Vocal	Dominical
D. Javier Pano Riera	Vocal	Dominical
D ^a . María del Mar Sarro Álvarez	Vocal	Independiente
D. Santiago Carbó Valverde	Vocal	Independiente
D ^a . Julia Salaverría Monfort	Vocal	Independiente
D ^a . Carmen Motellón García	Vocal	Independiente
D. José María Méndez Álvarez-Cedrón	Consejero – Director General	Ejecutivo
D. Fernando Conlledo Lantero	Secretario no Consejero	-

Con carácter anual, el Consejo de Administración elabora un plan de trabajo con la finalidad de identificar los objetivos específicos en relación con sus funciones y competencias y obtener así una adecuada planificación de sus actividades.

Según los Estatutos Sociales, el Consejo ha de celebrar, al menos, seis sesiones al año, a convocatoria del presidente. No obstante lo anterior, **durante 2020, el Consejo de Administración celebró doce reuniones**, a iniciativa de su presidente, en las que se analizó, entre otros asuntos:

- 1 Seguimiento del impacto por la COVID-19 en las líneas de negocio.
- 2 Seguimiento del Plan Estratégico.
- 3 Adquisiciones de negocio de depositaria.
- 4 Seguimiento periódico de la cuenta de resultados y del balance de situación.
- 5 Creación de la reserva de capitalización.
- 6 Formulación de las Cuentas Anuales individuales y consolidadas y del Estado de Información no financiera consolidado, correspondiente al ejercicio 2019.
- 7 Evaluación anual de idoneidad de consejeros y del Consejo en su conjunto.
- 8 Autoevaluación del Consejo de Administración y de sus Comisiones.
- 9 Plan de Formación del Consejo de Administración.
- 10 Plan de Acción del Consejo de Administración.
- 11 Seguimiento periódico de la actividad de las Comisiones del Consejo.

El Consejo de Administración tiene designado un secretario no consejero, que es, a su vez, el secretario general de la entidad, D. Fernando Conlledo Lantero. Entre las principales funciones del Secretario están la de asistir al presidente para garantizar el buen funcionamiento del Consejo de Administración y velar porque las actuaciones del Consejo se ajusten a la normativa aplicable y de conformidad con los Estatutos Sociales.

PLAZO DE DESEMPEÑO DEL CARGO

Según el artículo 31.3º de los Estatutos Sociales de Cecabank, "los consejeros ejercerán su cargo durante el plazo de seis años y podrán ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración (...)".

Políticas de Selección y Evaluación de la Idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y del director general o asimilados.

Cecabank cuenta con una política de selección y evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, director general o asimilados, siguiendo lo previsto en la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito y demás normativa aplicable.

Dicha política recoge principalmente los criterios y el procedimiento que sigue la entidad para la selección de consejeros, el procedimiento para la evaluación de idoneidad así como el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración.

Además, la entidad también cuenta con una política de selección y evaluación de la idoneidad de determinados Directivos de Cecabank.

PLAN DE FORMACIÓN DEL CONSEJO

En cumplimiento de la política de Idoneidad, todos los miembros del Consejo de Administración, así como el director general de la entidad, deben adquirir, mantener y profundizar en sus conocimientos y habilidades **garantizando así que cuentan en todo momento con las capacidades requeridas para el desempeño de sus funciones en el seno del Consejo y de sus Comisiones**, con la objetividad e independencia de ideas y criterio exigibles de conformidad con la normativa aplicable.

El plan de formación que diseña la entidad tiene un doble objetivo: 1) introducir a los consejeros recién nombrados en la organización de la entidad con especial énfasis en las principales actividades que desarrolla y 2) profundizar en su conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones como consejero.

En este sentido, con carácter anual, el Comité de Nombramientos realiza una valoración sobre las necesidades de formación de los consejeros con la finalidad de aprobar un plan de formación, que suele consistir en **sesiones de formación**, impartidas por expertos externos cuando se estima conveniente, así como en sesiones de inducción, generalmente impartidas por el personal directivo de la entidad.

Durante el ejercicio 2020, el plan de formación de consejeros consistió en **dos sesiones de formación impartidas por expertos externos de reconocido prestigio y tres sesiones de inducción, impartidas por el personal directivo de la entidad**, y relativas a materias del ámbito propio de las entidades de crédito y especialmente, enfocadas a la actividad de Cecabank.

DIVERSIDAD DE GÉNERO EN EL SENO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En la aplicación de la política de idoneidad, Cecabank reconoce el valor de la diversidad en la composición del Consejo de Administración y la **importancia de contar con Consejeros capaces de aportar diversos puntos de vista, perspectivas, capacidades, experiencias, trayectorias profesionales**, tanto en los debates en el seno del Consejo como en sus procesos de toma de decisión, lo cual, en última instancia conduce a la mejora de las decisiones del Consejo. En este sentido, **Cecabank fomenta la diversidad en el Consejo de Administración, de manera que su composición refleje un colectivo diverso**, teniendo en cuenta, por otro lado, la estructura del grupo CECA- Cecabank, en el que el accionista mayoritario es CECA.

En el procedimiento de selección de los miembros del Consejo, se procura, en la medida de lo posible, incorporar un amplio conjunto de cualidades y competen-

cias para lograr una diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólida dentro del Consejo de Administración.

Para ello, se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos en materia de diversidad: perfil académico y profesional, edad y género.

Respecto del género, **Cecabank vela porque en los procesos de selección y evaluación se respete el principio de no discriminación e igualdad de trato** y que no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de mujeres y se adopten medidas tendentes a incluir entre los potenciales candidatos, a mujeres que reúnan los perfiles profesionales buscados.

La entidad tiene fijado el objetivo de representación de mujeres en el Consejo de Administración de Cecabank en al menos un 50% de los consejeros independientes. Para el cómputo de dicho porcentaje, en caso de que el número de consejeros independientes fuera impar, se redondea al alza hasta el siguiente entero.

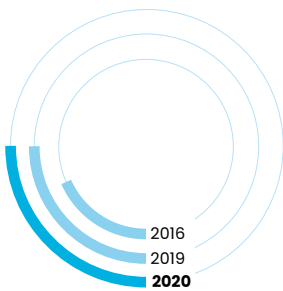
Adicionalmente, **la representación de mujeres en el Consejo de Administración de Cecabank tenderá a evolucionar al alza con el objetivo final de alcanzar una presencia equilibrada entre hombres y mujeres**. Para alcanzarlo se tendrán en cuenta las vacantes que se produzcan en el mismo y en las distintas comisiones del Consejo.



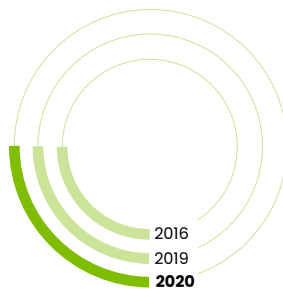
EVOLUCIÓN DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Órgano de Gobierno	2016	2019	2020
Consejo de Administración	16,67%	25%	25%
Comité de Nombramientos	25%	25%	25%
Comisión de Auditoría	25%	40%	40%
Comité de Riesgos	25%	60%	60%
Comité de Remuneraciones	25%	33,3%	33,3%

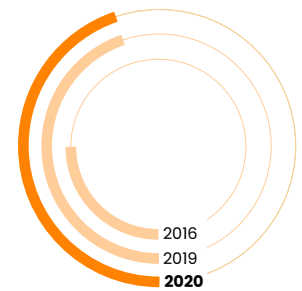
Consejo de Administración



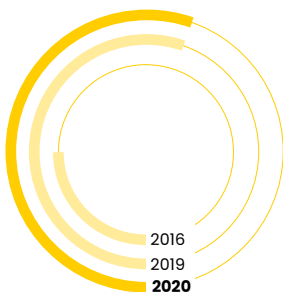
Comité de Nombramientos



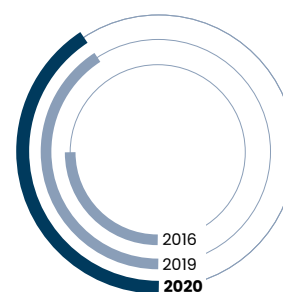
Comisión de Auditoría



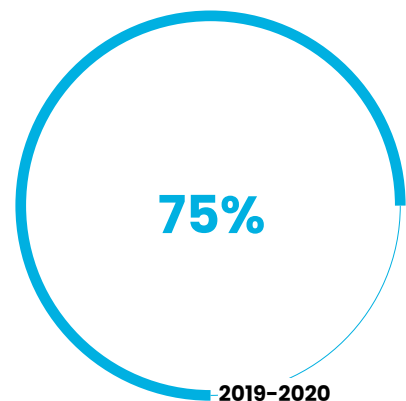
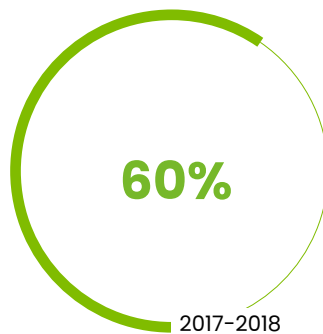
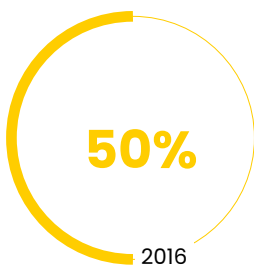
Comité de Riesgos



Comité de Remuneraciones



EVOLUCIÓN DE CONSEJERAS INDEPENDIENTES RESPECTO DEL TOTAL DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES



Comisiones del Consejo

De acuerdo con la normativa aplicable a entidades de crédito, para el desempeño de sus funciones, el Consejo de Administración de Cecabank cuenta con Comisiones especializadas por razón de la materia que tienen facultades de supervisión y asesoramiento, y que son: Comisión de Auditoría, Comité de Nombramientos, Comité de Remuneraciones y Comité de Riesgos.

Con carácter anual, estas comisiones elaboran anualmente un plan de trabajo con la finalidad de identificar los objetivos específicos en relación con las funciones y competencias de cada una de las comisiones y obtener así una adecuada planificación de sus actividades.

Comité de Nombramientos

El Comité de Nombramientos, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de los Estatutos y en su propio Reglamento, tiene encomendadas las funciones de identificar y recomendar candidatos para proveer los puestos vacantes del Consejo de Administración; evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo de Administración; evaluar periódicamente la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración, haciendo recomendaciones al mismo; evaluar periódicamente la idoneidad de los diversos miembros del Consejo de Administración y de este en su conjunto; e informar al Consejo de Administración, revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones, entre otras.

Durante 2020 el Comité Nombramientos se reunió en tres ocasiones, en las que ha tratado, entre otros asuntos:

- 1 Ejercicio de evaluación anual de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y de éste en su conjunto.
- 2 Ejercicio de autoevaluación del Consejo de Administración y de sus Comisiones.
- 3 Elaboración de un plan de formación del Consejo para el ejercicio 2021.
- 4 Seguimiento del Plan de Gestión de Talento y Recursos Humanos.
- 5 Variaciones del Colectivo Identificado.
- 6 Seguimiento de las novedades en materia de Gobierno Corporativo.

La composición del Comité de Nombramientos a 31 de diciembre de 2020 es:

Julia Salaverría Monfort

**Presidenta
Independiente**

Antonio Ortega Parra

**Vocal
Dominical**

Javier Pano Riera

**Vocal
Dominical**

Santiago Carbó Valverde

**Consejero
Independiente**

Fernando Conlledo Lantero

Secretario no miembro

Comité de Remuneraciones

El Comité de Remuneraciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de los Estatutos sociales y en su propio Reglamento, tiene encomendadas las funciones de preparar las decisiones relativas a las remuneraciones que deberá adoptar el Consejo de Administración; informar sobre la Política General de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los miembros del Consejo de Administración que desempeñen funciones ejecutivas, y velar por su observancia; informar sobre la Política de Remuneraciones de los altos directivos, los empleados que asuman riesgos, los que ejercen funciones de control y a todo trabajador que reciba una remuneración global que lo incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y los empleados que asumen riesgos, cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en su perfil de riesgo; e informar sobre los planes de incentivos para directivos o empleados vinculados a los resultados de la entidad y/o a otros índices/componentes variables, entre otras.

Durante 2020 el Comité de Remuneraciones se ha reunido en dos ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- 1 Determinación de la composición de su Colectivo Identificado y sus variaciones.
- 2 Evaluación, con el apoyo de un experto externo, de la Política General de Remuneraciones.

- 4 Modificación de la Política General de Remuneraciones de la entidad.
- 5 Seguimiento del Plan de gestión del talento.
- 6 Aprobación del nivel máximo de retribución variable de los empleados cuyas actividades profesionales inciden en el nivel de riesgo de la entidad, por la Junta General de Accionistas.

La composición del Comité de Remuneraciones a 31 de diciembre de 2020 es:

M^a del Mar Sarro Álvarez
Presidenta
Independiente

Santiago Carbó Valverde
Vocal
Independiente

Jesús Ruano Mochales
Vocal
Dominical

Fernando Conlledo Lantero
Secretario no miembro

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones: supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos; supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración; elevar al Consejo, para su sometimiento a la Junta General, las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas; emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores de cuentas; e informar al Consejo de Administración sobre la información financiera que debe hacer pública periódicamente.

Durante 2020 la Comisión de Auditoría se ha reunido en seis ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- 1 La función de control y sus informes anuales.
- 2 La información financiera y no financiera.

- 4 La eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos de la entidad.
- 5 La supervisión de la auditoría interna.
- 6 La función de supervisión de Cecabank como depositario.
- 7 El informe independiente del auditor sobre protección de activos de clientes.
- 8 El proceso de contribución al euríbor.
- 9 Las relaciones con los supervisores.

La composición de la Comisión de Auditoría a 31 de diciembre de 2020 es:

Santiago Carbó Valverde
Presidente
Independiente

M^a del Mar Sarro Álvarez
Vocal
Independiente

Jesús Ruano Mochales
Vocal
Dominical

Francisco Botas Ratera
Vocal
Dominical

Carmen Motellón García
Vocal
Independiente

Fernando Conlledo Lantero
Secretario no miembro

Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de los Estatutos y en su propio Reglamento, tiene encomendadas las funciones de asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esta estrategia; vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tienen plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la misma; determinar, junto con el Consejo, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio Comité y el Consejo; y colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales, entre otras.

El Comité de Riesgos, a lo largo de 2020, se ha reunido en cinco ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- 1 Cuadro de mando, perfil de riesgos y objetivo de capital de la entidad.
- 2 Informes de Autoevaluación de Capital y Liquidez (IACL)
- 3 Informe con Relevancia Prudencial (IRP).
- 4 Marco de Tolerancia al Riesgo (MTR).
- 5 Marco Operativo para la concesión de operaciones crediticias a Corporates y Administraciones Públicas.

La composición del Comité de Riesgos a 31 de diciembre de 2020 es:

Carmen Motellón García

**Presidenta
Independiente**

Francisco Javier García Lurueña

**Vocal
Dominical**

Víctor Manuel Iglesias

**Vocal
Dominical**

Julia Salaverría Monfort

**Vocal
Independiente**

M^a del Mar Sarro Álvarez

**Vocal
Independiente**

Fernando Conlledo Lantero

Secretario no miembro

Comité de Dirección

ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Comité de Dirección tiene las siguientes responsabilidades básicas:

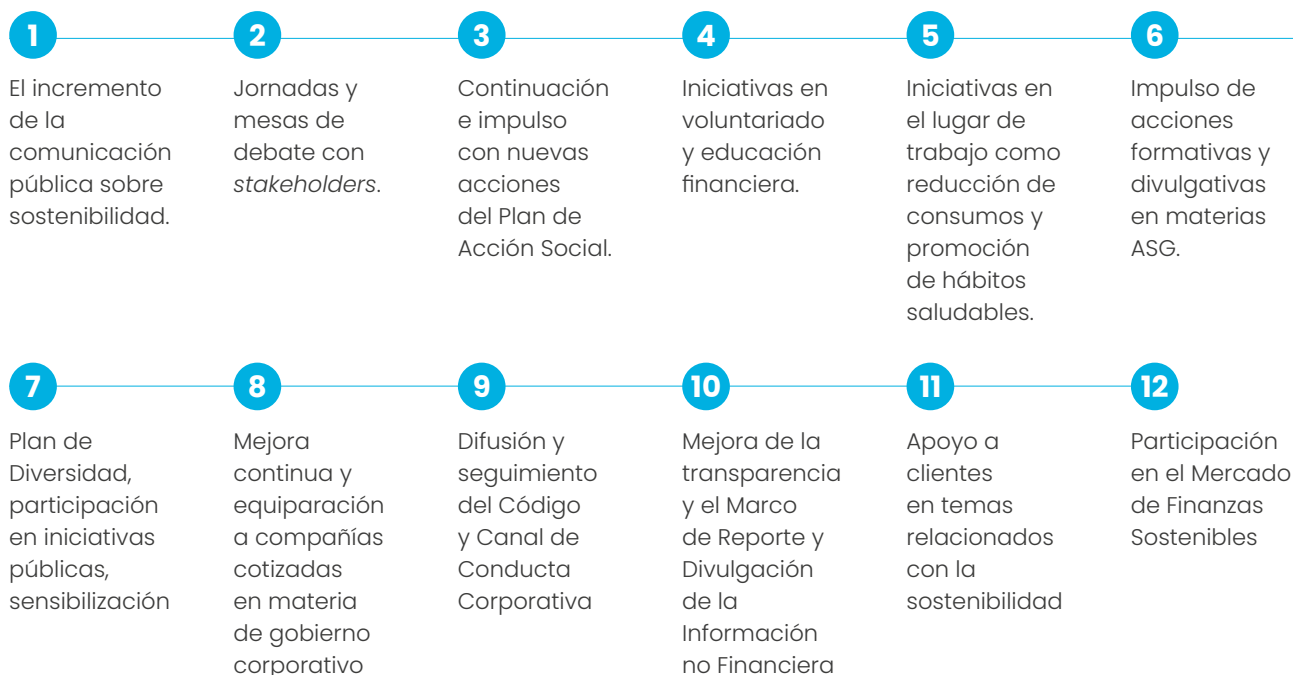
- 1 Decidir sobre los asuntos que le someta directamente el Consejo de Administración.
- 2 Decidir sobre los asuntos que, antes de ser aprobados por el Consejo de Administración, le sean sometidos por el director general.
- 3 Decidir sobre los asuntos que le someta el director general, por propia iniciativa.
- 4 Aprobar las normas de conducta y la normativa interna de la entidad, que no corresponda aprobar al Consejo de Administración.

El Comité, que está **formado por los principales directivos de la entidad**, está presidido por el Director General, siendo el Secretario General quien ejerce de Secretario de dicho Comité. No obstante, a sus reuniones pueden asistir, con voz y sin voto, aquellos otros empleados de la entidad que sean requeridos por el Presidente del Comité.

El Comité de Dirección se reúne con carácter previo a la celebración de las reuniones del Consejo de Administración y cuantas veces sea convocado por su Presidente. En 2020 el Comité **se reunió en 26 ocasiones**.

4.2.5.2 Política de sostenibilidad

La industria financiera española en general, y Ceca-bank en particular, tiene la **vocación de contribuir a una actividad económica y financiera más sostenible y responsable**, y, por eso, dentro del Plan Estratégico del banco, se integró el Plan de Sostenibilidad 2018-2020 cuyos ejes de acción fundamentales fueron:



Por comentar algunos ejemplos de actividades y líneas ASG realizadas en el año 2020, podemos destacar en lo referido a clientes y calidad, la renovación de distintas certificaciones y la medición de la experiencia del cliente y del empleado.

En temas de gestión de personas y empleados, destacamos la actualización del Plan de Igualdad, así como resaltar las medidas y protocolos llevados a cabo en relación a la COVID-19, resaltando que el 98% de los empleados de la entidad trabajaron en remoto durante la pandemia.

En relación a los proveedores se sigue trabajando en la Central de Compras y Plataforma de Proveedores, así como en la homologación de proveedores y servicios externalizados.

En cuestiones sociales destacamos la VI edición del Programa Tú Eliges y el reparto de 97 000 euros a asociaciones y fundaciones en los 14 proyec-

tos premiados en programas sociales, culturales y medioambientales. También resaltamos la Evaluación de la Conformidad en la certificación ética y socialmente responsable de la SGE21 de Forética, obteniendo una calificación de nivel superior. También debemos destacar los éxitos en las distintas campañas realizadas entre empleados y Ceca-bank con Cruz Roja Responde ante la COVID-19, la Operación Kilo con el Banco de Alimentos o las ayudas al Comité de Emergencias para los huracanes en Centroamérica, entre otros.

Respecto a las **cuestiones medioambientales**, se destaca la reducción general de consumos, así como la optimización y sistematizado en la medición de la huella de carbono.

En lo referente a las cuestiones relativas al cumplimiento y lucha contra la corrupción y el soborno, continuamos certificados por AENOR en el sistema de organización y gestión de riesgo penal.

Por último mencionar las principales iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad de las que Cecabank forma parte:



Pacto Mundial de las Naciones Unidas

(A través de la Red Española del Pacto Mundial): en el año 2020, además del compromiso del Pacto Mundial y sus 10 principios, se continuó trabajando para la difusión de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, así como persiguiendo un gran pacto global para poner fin a la pandemia y fomentar una recuperación económica sostenible.



Cecabank se sumó a la **Declaración de Líderes Empresariales para una Cooperación Global Renovada** ante la invitación de Sanda Ojjambo, que en junio de 2020 fue designada por el Secretario General de Naciones Unidas como nueva Directora Ejecutiva del Pacto Mundial.



Con ocasión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), celebrada en Madrid en diciembre de 2019, Cecabank, junto con el 95 por ciento del sector financiero, presentó su compromiso para proceder en un plazo determinado a reducir la huella de carbono en sus carteras de crédito, de una forma susceptible de ser medida con criterios homologados internacionalmente y en línea con los objetivos del Acuerdo de París, alineándose con el **Compromiso Colectivo de Acción Climática, impulsado por UNEP FI.**



Cecabank se sumó en verano a la **Alianza para la Recuperación Verde**, iniciativa impulsada por Pascal Canfin, presidente de la Comisión de Medio Ambiente del Parlamento Europeo, que persigue un gran pacto global para poner fin a la pandemia y fomentar una recuperación económica sostenible.

Principios generales

Los principios rectores de la Política de Sostenibilidad están alineados con la misión, visión y valores de Cecabank. Estos principios son:

Estos principios generales inspiran todas las acciones que se derivan de esta política y están presentes en la evaluación del desempeño de las mismas.



Ejes de actuación de la Política de Sostenibilidad

Los ejes de actuación son los ámbitos sobre los que se desarrollan iniciativas específicas.

Estos son:



1. El negocio propiamente dicho. La Política de Sostenibilidad trabajará sobre los aspectos extra financieros que potencian la maximización del beneficio. Esto se concretará en la definición de una oferta de productos financieros y de servicios a nuestros clientes que considere en su diseño, gestión y comercialización los impactos sociales, medioambientales y de gobernanza. Además, se tendrán en cuenta estos factores para reforzar la solvencia de las posiciones de la cartera.



2. La gestión responsable y sostenible de los recursos materiales, promoviendo la eficiencia en el consumo y los impactos sobre el entorno social y medioambiental, tanto en su actividad como en su ámbito de influencia. Cecabank es consciente de que su operativa tiene un impacto directo limitado sobre el entorno, pero la gestión responsable de los recursos materiales promueve una reducción de costes y una mayor eficiencia en su uso.



3. La gestión responsable de nuestros empleados, principal recurso de la entidad. La Política de Sostenibilidad pretende contribuir a mejorar el entorno laboral y el orgullo de pertenencia.



4. La implementación de una política de acción social acorde con las características y los objetivos corporativos de la entidad. La acción social se apalanca sobre el compromiso de los empleados de Cecabank y fomenta su orgullo de pertenencia.



5. Nuestros clientes: desde la Política de Sostenibilidad se trabajará extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización, implantando sistemas de gestión de calidad en aquellos ámbitos donde la certificación aporte un valor diferencial, y midiendo y analizando la voz del cliente, convirtiendo la información de los clientes en apoyo clave al negocio para la toma de decisiones.



6. Nuestros proveedores: los proveedores son un eslabón esencial en la cadena de valor de nuestros productos y servicios. Por eso, Cecabank contará con procesos de homologación de proveedores de servicios externalizados. Este proceso de homologación permite asegurar todos los principios anteriormente enunciados, valorando la capacidad productiva, técnica y financiera del proveedor, y así comprobar que comparte los valores éticos, sociales y medioambientales de Cecabank antes de integrarlos en nuestra cadena de suministro y ser un instrumento para la gestión del riesgo de reputación y operacional.

Recursos materiales

Cuestiones medioambientales

El impacto medioambiental de Cecabank es limitado respecto a otros sectores al realizarse en oficinas y no tener carácter industrial. No obstante, uno de los ejes de actuación definidos en su Plan de Sostenibilidad es el de la gestión responsable y sostenible de los recursos materiales y ahí se enmarcan iniciativas

concretas a desarrollar en este ámbito, como es, por ejemplo, la medición de la huella de carbono. Además, Cecabank dispone de una línea estratégica dentro del Plan Estratégico 2017-2020 con medidas tendentes a la reducción de los consumos.

Ejemplo de ello es el hecho de que en 2018 Cecabank dio un paso adicional en el ámbito de la gestión de energía e implantó un Sistema de Gestión de la Energía conforme a la norma UNE/ISO 50001, obteniendo la certificación de AENOR (GE-2018/0038) con fecha

14/12/2018, para sus edificios corporativos de C/ Alcalá, 27 y C/ Caballero de Gracia, 28-30 donde ejerce su actividad. Dentro de este sistema se han realizado importantes actividades en la entidad como:

- Creación de una Política Energética del banco.
- Formación y concienciación a toda la plantilla a través de la guía de buenas prácticas del uso de la energía.
- Instalación de analizadores de consumo para incrementar el número de indicadores en el Sistema de Gestión de la Energía (en adelante SdGE)
- Implantación de una herramienta informática SMARKIA para la monitorización de consumos y documentación de todo el SdGE.



A continuación, se muestra la evolución de los principales indicadores medioambientales:

Consumos edificios		Año			
Alcalá, 27 y C. Gracia, 28-30	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020
Energía (Electricidad) ¹	GJ	6.124	8.095	7.021	5613
Energía (Gas Natural) ²	GJ	1.998	2.164	1.191	982
Papel (Ecológico- Ecolabel)	Kg	37.800	27.310	23.900	9600
Agua	M3	4.907	3.766	3.871	1807
Huella de Carbono	TonCO2	3.531	3.043	867 ³	xx

1 La fuente para la conversión del consumo energético de las emisiones indirectas como consecuencia del consumo eléctrico de la entidad es "Factores de emisión - Ministerio para la Transición Ecológica": www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf
 2 La fuente para la conversión del consumo energético de las emisiones directas procedentes del consumo de gas natural de la entidad es "Factores de emisión - Ministerio para la Transición Ecológica": www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf
 3 El cálculo de la Huella de Carbono de 2019 solo contempla las emisiones de alcance 1 y 2. Pendiente de verificación por AENOR en el segundo semestre de 2020 de la Huella de Carbono completa, incluyendo alcance 3.

En el año 2020, la reducción de los consumos de electricidad, gas y agua se identifica en gran parte por la situación vivida por la COVID-19, que ha hecho que la ocupación de los edificios sea mucho menor de lo habitual durante el confinamiento y el último el estado de alarma aprobado por el Gobierno.

Desde Cecabank **somos conscientes de nuestra responsabilidad ante el cambio climático** y la importancia que tiene participar en la lucha para la reducción de los gases efecto invernadero. Es por ello por lo que, en nuestro objetivo de conocer el impacto en el medio

ambiente que tiene Cecabank, en el año 2020 se verificó la huella del año 2019 y durante el 2019 se realizó la medición verificada de nuestra huella de carbono en los años 2017 y 2018 obteniendo los resultados que se ilustran en el cuadro.

Por último, los esfuerzos para reducir el impacto ambiental se tradujeron en una importante rebaja en el consumo de papel, cartón y tóner de impresión. Y también se diversificó la recogida de residuos para su tratamiento en plantas especializadas. Cecabank generó los siguientes residuos durante los años 2019 y 2020:

Residuos generados en Cecabank, S.A.		Año	
Alcalá, 27 y C. Gracia, 28-30	Unidad de medida	2019	2020
Papel y Cartón	Tn	43,75	8,8
Mezcla	Tn	17,82	8,52
Pilas	Tn	0,15	0,11
Residuos Peligrosos	Tn	1,01	2,89
Total	Tn	62,73	20,32



Nuestros empleados

PLANTILLA

Por lo que respecta al personal, uno de los ejes de actuación definidos en el Plan de Sostenibilidad de Cecabank es el de la **gestión responsable y sostenible de los recursos humanos**. Además, las diferentes políticas relacionadas con los profesionales establecen los principios de igualdad, integración y no discriminación en el ámbito laboral.

IGUALDAD

En el año 2017 se aprobó la modificación del Plan de Igualdad entre mujeres y hombres y conciliación de la vida familiar y laboral. En los años siguientes se han elaborado estudios pormenorizados en materia de igualdad (brecha salarial y medidas de conciliación), se ha trabajado en acciones formativas en materia de diversidad para toda la plantilla y en trazar un plan de acción para obtener reconocimientos en esta materia.

Desde 2020 se está trabajando en la **actualización del Plan de Igualdad** para ajustarlo a la normativa vigente.

El Plan de Igualdad regula las funciones de la Comisión de Igualdad, establece medidas de acción positiva y recoge las mejoras que en medidas de conciliación

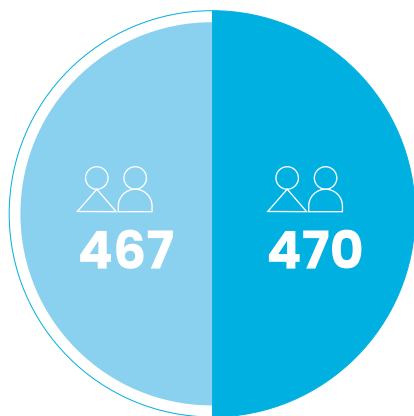
de la vida familiar y laboral han sido acordadas entre la representación laboral de los trabajadores y la entidad. Asimismo, recoge un **protocolo para prevenir cualquier tipo de acoso sexual y discriminación por razón de sexo**. Este proceso ha sido modificado en 2020 por el Acuerdo Laboral para la implantación del protocolo de actuaciones en el caso de denuncia de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo en Cecabank. Es un acuerdo laboral firmado con la totalidad de la representación laboral de la plantilla y regula, por primera vez, el acoso laboral.

Los principales objetivos del Plan de Igualdad son la **aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres**, el fomento de la presencia del sexo menos representado en los puestos o funciones de decisión, mejorando las posibilidades de acceso de la mujer a lugares de responsabilidad, la reducción de las desigualdades y la conciliación de la vida familiar, personal y laboral. Además, garantiza planes de formación que faciliten por igual el desarrollo de habilidades y competencias sin distinción de sexo.

Cecabank, debido al enriquecimiento en sus procesos de selección, cuenta con personas con capacidades diferentes tanto en su plantilla como en la selección de ETT, obteniendo así la incorporación de una mujer a plantilla y cinco personas para prestar servicios de manera temporal. Además, Cecabank colabora con entidades que promueven la inclusión de personas con capacidades diferentes en el entorno laboral.

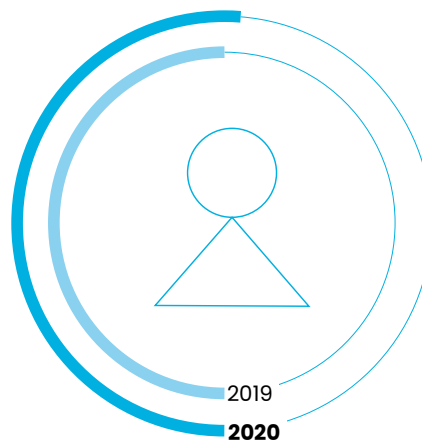
Número de empleados totales en Cecabank España

2019 **467** 2020 **470**



Porcentaje de mujeres en Cecabank España

2019 **50,74%** 2020 **51%**



FORMACIÓN

La formación en Cecabank está orientada a **potenciar la especialización y el desarrollo de nuevas competencias profesionales**, facilitando el acceso a certificaciones oficiales. Estamos impulsando la transformación del banco a través de nuevas formas de trabajo, como la implantación de diferentes metodologías *agile*, que ponen en práctica competencias personales y digitales.

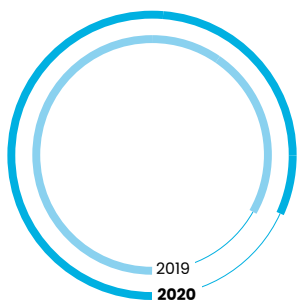
En línea con los objetivos de mejora continua del banco, la formación se revisa y adapta para que las personas que trabajan en Cecabank estén preparadas para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y del mercado.

El Plan Anual de Desarrollo y Formación integra diferentes áreas de conocimiento, que van desde regulación y normativa, finanzas, tecnología, competencias digitales, hasta *management*, y salud y bienestar.

% de titulados universitarios superiores y medios

(Ingenieros superiores, Licenciados o Diplomados)

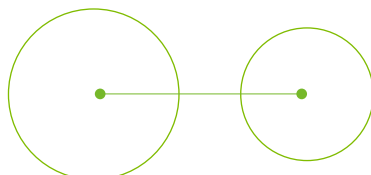
2019 **78%** 2020 **77%**



Horas de formación de empleados Cecabank España

Horas por empleado

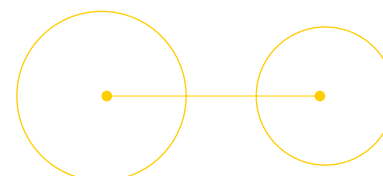
2019 **45 h** 2020 **35h**



Horas de formación de empleados Cecabank España

Euros por empleado

2019 **1.191 €** 2020 **916€**



Nota 2: Las horas de formación tanto en el año 2019 y 2020 son en función de empleados que han recibido algún tipo de formación, aunque sea la mínima y obligatoria



Durante el ejercicio 2020 nos vimos obligados a realizar **cambios sobre nuestro plan de formación y desarrollo original** con el objetivo de adaptarnos a la situación general provocada por la COVID-19. Se hizo una inversión importante para crear nuevos contenidos que ayudasen a los empleados a afrontar las circunstancias, tanto desde el punto de vista de conocimiento técnico de nuevas herramientas como de adquisición de habilidades para desenvolverse en el entorno digital, y así mantener el nivel de calidad al que nuestros clientes están acostumbrados. También se ofertaron contenidos *on-line* y formaciones en vivo a través de Teams, cuya prioridad era mantener la salud emocional de los trabajadores y ayudarles en los difíciles momentos que estaban viviendo.

En todo este proceso nos fue de gran ayuda la nueva **plataforma de Learning Cloud**, que está disponible en versión móvil. Esta herramienta está integrada en la web de formación, que registra todas las acciones formativas desarrolladas por las personas que trabajan en Cecabank. Asimismo, integra en su currículum toda esa actividad, y permite a los responsables visualizar los cursos solicitados por sus equipos y el estado en el que se encuentran.

De esta forma, se ha reforzado sustancialmente el catálogo de formación en las áreas de habilidades y competencias digitales. Seguimos trabajando en el **cambio hacia contenidos *micro-learning***, que hagan más eficaz el aprovechamiento por parte de los alumnos y reduzcan la carga de horas.

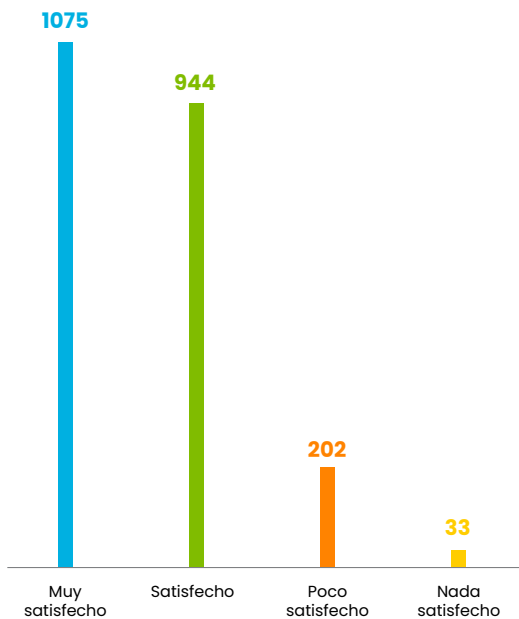
Nuestra **filosofía de fomentar los programas de especialización *in-company*** en detrimento de los másteres externos ha resultado un éxito, ya que ha permitido continuar con nuestra programación en formato digital sin necesidad de cancelar las formaciones durante el confinamiento. La experiencia nos ha demostrado que este enfoque supone una mayor adaptación de los contenidos a nuestras necesidades, una reducción de horas de formación y un mejor aprovechamiento del presupuesto, sin reducir la calidad de los programas ni el nivel de satisfacción de los alumnos.

A lo largo de 2020, el **96 % de la plantilla participó en alguna acción formativa**, y en total se celebraron 15 869 horas de formación, con un promedio de 35 horas de formación por empleado.

A continuación, se muestran las horas de formación por categoría profesional según convenio, que supusieron un total de 15 869 horas en 2020:

	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV	Nivel V	Nivel VI	Nivel VII	Nivel VIII	Nivel IX	Nivel X	Nivel XI	Nivel XII	Nivel XIII
Grupo 1	106	403	941	1839	2329	3322	2754	2082	1436	335	193	103	-
Grupo 2	5	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Valoración global de los cursos

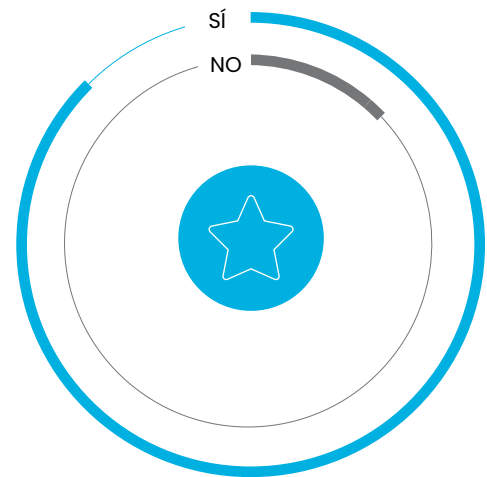


Nº de encuestas

2.254

¿Recomendarías el curso a otra persona?

SÍ 87%
NO 13%



El contexto en 2020 no permitió mantener el número de becas en prácticas de años anteriores, habiendo descendido las mismas a siete estudiantes. Continuando con el compromiso de Cecabank para promover el empleo y la formación en prácticas, hemos actualizado muchos de los convenios con universidades y centros de estudio que tenemos en la actualidad.

BENEFICIOS SOCIALES

Cecabank ofrece beneficios sociales para sus empleados buscando con ello **motivar, retener y fidelizar a sus trabajadores**. Las principales prestaciones sociales que Cecabank ofrece a sus empleados son: ventajas financieras, medidas de conciliación (flexibilidad o permisos adicionales), seguro colectivo de vida, póliza colectiva de asistencia sanitaria para empleados, ayuda de guardería y para estudios, y juguetes para hijos de empleados.

A continuación, se detalla la inversión por empleados en materia de beneficios sociales realizada por la entidad en 2020:

Inversión de la entidad en beneficios sociales por empleado

(incluye aportaciones al fondo de pensiones, ayuda guardería/ estudios hijos de empleados/seguros médico empleados/ compensación comida)

2019
3.694 €
Euros/empleado

2020
3.033 €
Euros/empleado

Desde 2018, Cecabank cuenta con un plan de retribución flexible para sus empleados que permite a estos contratar productos y servicios con beneficios fiscales.

En la actualidad, los productos que forman parte del plan de retribución flexible **ckbFLEX** son los siguientes:



El plan ckbFLEX ha tenido una gran aceptación entre la plantilla, de tal manera que un 56% de los empleados de Cecabank tienen contratado, al menos, un producto de los ofertados.

ckbFLEX

56%
empleados

El total de contrataciones de productos asciende a 589, siendo los productos más demandados los siguientes:

- Seguro médico para familiares de empleados: contratado por un 35% de los miembros de la plantilla.
- Tarjeta de transporte: contratado por un 13% de la plantilla.

Como consecuencia del impacto de la COVID-19, que ha supuesto que la gran mayoría de los integrantes de la plantilla de Cecabank presten sus servicios en la modalidad de teletrabajo total o parcialmente, se pone de manifiesto un descenso en las contrataciones tanto de la tarjeta transporte como de los cheques comida.

CONCILIACIÓN

Dentro del Plan de Recursos Humanos vinculado al Plan de Estratégico 2017-2020, el banco ha propiciado la implantación de un sistema de **flexibilidad horaria y de teletrabajo**. Ambos aspectos han sido consensuados con la representación laboral de Cecabank a través de la firma de dos acuerdos laborales con la totalidad de los sindicatos presentes en la entidad.

Así, se habían registrado 123 empleados adscritos a la Modalidad del Teletrabajo a fecha 31 de diciembre de 2019, pero, **con la pandemia**, más de 450 empleados –el 98% de la plantilla– ha estado teletrabajando, distribuyendo los equipos necesarios para el mismo a lo largo de 2020.

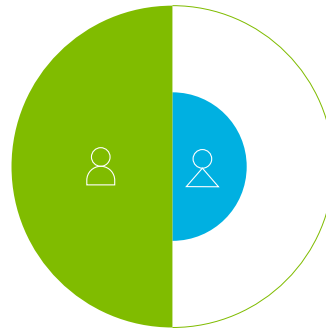


Asimismo, la organización del trabajo se basa en el convenio colectivo de las cajas y entidades financieras de ahorro, mejorando por contrato las condiciones y aplicando medidas compensatorias a los empleados con horarios especiales a través de más vacaciones y mayor remuneración.

Si bien Cecabank no dispone de una política específica de desconexión laboral, con la publicación del convenio colectivo de las cajas y entidades financieras de

ahorro, se regula por primera vez a nivel sectorial el derecho a la desconexión digital entre las 19:00 y las 8:00 horas salvo situaciones de extrema urgencia.

En 2020, 19 empleados disfrutaron del permiso parental, 13 de ellos hombres y 6 mujeres.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los empleados de Cecabank son uno de los principales activos para la entidad y por ello la seguridad en el entorno de trabajo es fundamental.

En la actualidad, Cecabank dispone de un **servicio médico** compuesto por un titulado, que presta atención diaria a los empleados.

Los accidentes de trabajo y enfermedad profesional de los trabajadores están cubiertos por la **mutua de accidentes laborales y enfermedades profesionales MC Mutual**.

Por otro lado, Cecabank se encarga de la formación e información de sus trabajadores a través de su departamento de formación, realizando cursos sobre riesgos laborales y medidas preventivas para todos los empleados, pantallas de visualización de datos, así como formación a los equipos de intervención en medidas de actuación contra incendios y primeros auxilios.

Durante el año 2020, debido a la pandemia de COVID-19, algunas de las actividades programadas de tipo presencial se vieron afectadas, ya que la entidad promovió el teletrabajo en gran medida.

En relación al Programa **ckbeWELL**, cabe indicar que, por el mismo motivo, el programa se vio interrumpido en todas aquellas actividades presenciales, si bien se mantuvieron las actividades online como los cursos de escuela de espalda y resto de formación relativa a la prevención de riesgos laborales.

Se establecieron una serie de procedimientos específicos de actuación frente a la COVID-19 en nuestros edificios, relativos a medidas de protección, uso de EPI, mascarillas, pantallas protectoras, medidas de distanciamiento, accesos a los edificios y otras medidas

específicas de nuestro sector, que se publicaron en la intranet al alcance de todos los empleados.

El Servicio de Prevención de la empresa, junto al Servicio Médico y el Departamento de Personal, ha realizado un **seguimiento exhaustivo de todos los casos de COVID-19 en la empresa**, poniendo en práctica todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Cecabank, como empresa que aboga por la seguridad y la salud, ha concertado con una clínica la **realización de un test de serología** a todos los trabajadores que se incorporan al centro de trabajo. Hasta el momento, el 100% de los trabajadores que han accedido a los edificios se ha realizado previamente un test, con un total hasta el momento de 382 pruebas.

En 2020 el 100% de los empleados estuvieron representados en el Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario, que se reúne con carácter trimestral y que se rige por el Reglamento único del Comité de Seguridad y Salud.

En 2020 no ha habido enfermedades profesionales en la plantilla, y únicamente se han registrado dos accidentes laborales, ambos sin baja (un hombre y una mujer).

Como resultado de estas políticas, podemos destacar que se ha fidelizado a la plantilla como medio para retener valor y conocimiento. La antigüedad media de la plantilla, 18 años, es reflejo de esa apuesta mutua con vocación de permanencia.

En cuanto al diálogo social, la entidad cuenta con un Comité de Empresa con 17 miembros en el que están representadas cuatro secciones sindicales que se reú-

nen bimestralmente, una comisión de igualdad y prevención del acoso sexual y una Comisión de Control.

ACCIÓN SOCIAL

Uno de los ejes de actuación definidos en el Plan de Sostenibilidad es la implementación de una Plan de Acción Social que, acorde con las características y los objetivos corporativos del banco, se basa en el compromiso de los empleados de Cecabank y el fomento de su orgullo de pertenencia.

A continuación, se describen las principales líneas de actuación de la Política de Acción Social:



Programa Tú Eliges, en el que los empleados presentan proyectos de carácter social, ambiental o cultural y Cecabank financia aquellos seleccionados en un proceso de votación abierto a todos los empleados.

En el año 2020, en modalidad de trabajo remoto durante el confinamiento, se puso en marcha la VI Edición del programa Tú Eliges. Los empleados de Cecabank presentaron 21 proyectos (15 de la categoría social, 3 de la categoría cultural y 3 de la categoría ambiental) y, tras el periodo de votaciones, en el que participó el 76,55% de la plantilla, se seleccionaron los 14 proyectos finalistas, a los que Cecabank apoyó con 97 000 euros.

A continuación, se recogen los proyectos finalistas del programa Tú Eliges:

Categoría	Asociación beneficiaria	Importe
Social	Fundación Bobath	15.000€
Social	Asociación Misión Católica de San Francisco	13.000€
Social	IDEA LIBRE; Infancia, Desarrollo, Ayuda	10.000€
Social	Fundación Integra	7.500€
Social	Asociación Makwebo	7.500€
Social	Fundación Ahuce	7.500€
Social	Fundación San Isidro para la educación e inclusión dentro del Rugby	7.500€
Social	Organización Arquitectos de Sonidos	5.000€
Cultural	Fundación EUTHERPE	5.000€
Social	Asociación DEBRA Piel de Mariposa	5.000€
Social	Asociación de Vecinos La Fraternidad de los Cármenes	5.000€
Social	Asociación de afectados por la Acromatopsia y Monocromatismo de conos azules (ACROMATES)	3.000€
Social	Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención de la Mujer Prostituida (APRAMP)	3.000€
Medioambiental	BRINZAL	3.000€
Ayuda total		97.000€



Destaca la entrega a Cecabank del **premio Integra**, recibido de manos del alcalde de Madrid, así como haber sido finalista en los premios Dircom Ramón del Corral.



Emergencias humanitarias por las que Cecabank pone en marcha una campaña de donativos para apoyar a los afectados por emergencias humanitarias e iguala las aportaciones de los empleados cuando se lanzan campañas de donación por emergencias. En el marco de nuestro Plan de Sostenibilidad, firmamos en el año 2018 un acuerdo con el Comité Español de Emergencias. Las seis ONG que forman parte del Comité de Emergencia son Acción contra el Hambre, ACNUR Comité Español, Médicos del Mundo, Oxfam Intermón, Plan International y World Vision. Las principales actuaciones en torno a las emergencias humanitarias este año fueron:

- **Huracanes en Centroamérica:** durante el mes de diciembre de 2020, Cecabank acudió a la llamada de emergencia internacional colaborando de manera urgente con el Comité de Emergencia y donando 3 000 euros para ayudar a los damnificados de Honduras, Guatemala y El Salvador para paliar las graves consecuencias que vive la población de estos países tras los huracanes sufridos recientemente.

- **Campaña Cruz Roja Responde COVID-19:** durante el mes de abril de 2020 desde el banco se lanzó una campaña secundando Cruz Roja Responde COVID-19, donde los empleados de Cecabank donaron 33 566 euros, cantidad que fue igualada por Cecabank con otros 33 566 euros. La ayuda fue directa a la Cruz Roja Española para apoyar y atender a personas en España en situación de vulnerabilidad, buscando dar respuesta a las necesidades de estas personas en materia de coberturas, principalmente de carácter sanitario y social.



Donaciones:

- **Operación Kilo para el Banco de Alimentos:** a través de una web, los empleados de Cecabank pudieron realizar su compra solidaria para ayudar a las familias más desfavorecidas de nuestra comunidad. Este proyecto solidario de Cecabank tiene como único destinatario de esta acción al Banco de Alimentos de Madrid y permite la distribución de alimentos entre personas sin hogar, mayores, niños, desempleados, etc. Desde el Banco de Alimentos de Madrid se trabaja con más de 550 entidades benéficas de la Comunidad de Madrid. Cecabank no es ajeno a estas necesidades y a través de su alianza

con el Banco de Alimentos de Madrid colabora cada año a través de la Operación Kilo de Navidad. Esta vez se recaudaron 4830 euros entre los empleados, cuya cantidad fue doblada por el banco, por lo que la aportación final conjunta a esta campaña fue de 9660 euros. Este importe se ha traducido en más de 8690 kilos de comida distribuidos a las entidades benéficas que más lo necesiten.

- **Colaboración Banco de Alimentos de Madrid:** desde su nacimiento Cecabank ha colaborado con esta organización mediante el patrocinio de la Calle Cecabank en su sede del Colegio San Fernando y la Avenida Cecabank en su centro logístico. En el año 2020, y dada nuestra trayectoria como socio colaborador, la Calle Cecabank ha sido sustituida por la Avenida Cecabank y la Avenida ha sido convertida en Plaza Cecabank, con el consiguiente orgullo para nuestra entidad por lo que esto representa tanto para el Banco de Alimentos como para nosotros. En 2020 la colaboración ascendió a 11 500 euros.
- **Contenedor de Ropa y Zapatos Madre Coraje:** En el último trimestre del año 2019 se puso un contenedor para la donación de ropa y zapatos en las instalaciones del banco. En el año 2020, y pese a la pandemia, los empleados de Cecabank siguieron colaborando, y se recogieron más de 500 kilos, superando ampliamente lo donado el año anterior.
- **Aulas informáticas con el patrocinio de Cecabank:** de cara a promocionar la digitalización, la educación financiera y la inclusión social, Cecabank, desde su departamento de sostenibilidad y relación con *stakeholders*, patrocinó en el año 2019 y 2020 la construcción de dos salas informáticas, y está en proceso de construcción de más salas de la mano de la Fundación Sanders en convenio junto a la Comunidad de Madrid.
 - La primera aula informática en el Real Oratorio de Caballero de Gracia dirigida a colectivos de gente mayor, inmigrantes y desempleados.
 - La segunda aula informática en el colegio de la Fundación Bobath, dirigida a personas con parálisis cerebral en diversos grados, tanto niños como adultos.

NUESTROS CLIENTES

Cecabank presta servicio a **326 clientes**, entre los cuales se encuentran sus asociados, así como bancos, gestoras, aseguradoras, grandes corporaciones *fintech*, empresas de capital riesgo y administraciones públicas extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización.

Asimismo, en el ejercicio 2020 continuó el desarrollo de las siguientes tres líneas de trabajo:

- 1 Implantar y desarrollar **sistemas de gestión de calidad** en aquellos ámbitos donde la certificación aporte un valor diferencial.
- 2 Medir y analizar la **voz del cliente**, convirtiendo la información de los clientes en apoyo clave al negocio para la toma de decisiones.
- 3 Establecer **planes de mejora** dirigidos a:
 - a. Mejorar la calidad de nuestros procesos.
 - b. Mejorar la experiencia de los clientes, ya que es la base para establecer relaciones duraderas y de confianza con los mismos.

Fruto del trabajo en **la implantación de sistemas de gestión de calidad**, se produjeron las mejoras que se detallan a continuación:

- 1 Se renovó la **certificación de los Servicios de Cobros y Pagos** (vigente hasta enero de 2024) y se mantuvieron las **certificaciones de los Servicios de Valores y Depositaria, Reporting (Pyramid) y la Escuela de Formación Bancaria**.
- 2 Se dio soporte y se mantuvo la **certificación de otros sistemas** de gestión certificados para la totalidad de Cecabank:
 - Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal certificado de acuerdo con la norma UNE 19601:2017.
 - Sistema de Gestión Energética certificado de acuerdo con la norma ISO 50001:2018.
- 3 Se dio soporte para la **evaluación de la conformidad** de Cecabank según la norma SGE 21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- 4 Se coordinó la **obtención de los tres identificativos de Garantía Madrid** por las medidas contra la COVID-19.
- 5 Se sistematizó y optimizó la **medición de la huella de gases de efecto invernadero (GEI)** de Cecabank, habiéndose realizado la medición correspondientes a 2019.
- 6 Se realizó una **medición de la experiencia del empleado**, identificando las áreas de mejora y definiendo planes de acción.

- 9** Se revisó el **proceso de evaluación de la calidad de servicio prestado por los proveedores** para integrarlo con los procesos de homologación y evaluación corporativos.
- 10** Se profundizó en el **desarrollo y la implantación del modelo de medición de la experiencia del cliente** para lograr planes de mejora adecuados a cada servicio.

La información obtenida se incorporó como instrumento para la mejora de los diferentes negocios mediante acciones concretas y detección de necesidades.

- 1** En su compromiso y apuesta por la calidad y la experiencia de cliente, Cecabank pertenece a la Asociación Española para la Calidad, habiendo aumentado y diversificado durante 2020 su actividad al objeto de abarcar el campo de actuación y conocimiento más amplio posible, uniéndose a la Comunidad de Medio Ambiente.
- 2** En 2019 el índice de satisfacción de nuestros clientes fue de 8,3 sobre 10, el índice de recomendación neto (NPS) fue del 66% y con un 79% de los clientes que podría continuar confiando en Cecabank para nuevas soluciones.
- 3** De forma complementaria, Cecabank dispone de un sistema de atención al cliente de acuer-

do a la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos o servicios de atención al cliente y sobre el defensor del cliente de entidades financieras. Durante el año 2020 únicamente se han recibido 2 reclamaciones, de las cuales ninguna se ha admitido a trámite por no ser de su competencia.

- 4** Asimismo, cabe resaltar que los servicios ofrecidos por Cecabank descansan en gran parte en un elevado y sofisticado soporte tecnológico que garantiza la privacidad de los datos y la continuidad en el negocio, entre otros. Es por ello por lo que el banco asume voluntariamente los más altos estándares de exigencia y todas las recomendaciones en materia de evaluación de riesgos tecnológicos (ICT) que propone la EBA, incluyendo en su alcance los riesgos de seguridad, cambio, integridad, continuidad y externalización, todos ellos incluidos en la política de gestión del riesgo.

NUESTROS PROVEEDORES

Cecabank cuenta con **104 proveedores no residentes y 591 proveedores españoles**. Estos últimos suponen un 85% del volumen total de proveedores, influyendo de forma positiva en la creación de empleo y desarrollo en España.

Conozca la política Energética de Cecabank

cecabank

Central de compras

Bienvenido al portal de proveedores de Cecabank.
A través del registro en el portal, los proveedores podrán acceder a todas las aplicaciones y funcionalidades necesarias para establecer una relación comercial con Cecabank.

Acceso proveedores

Usuario registrado

Codigo de usuario

Contraseña

Acceder

¿Olvidaste tu contraseña?

Nuevo usuario

Si aún no estás registrado, puedes crear un usuario nuevo haciendo click aquí.

Registro

Conozca la política de Cumplimiento Penal de Cecabank

SOPORTE A PROVEEDORES

Tel.34-917870226
HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
Lunes a Viernes: 8:30 a 19:00h

plataformacompras@cecabank.es

AVISO LEGAL | DERECHOS DE PRIVACIDAD | POLÍTICA DE COOKIES

in | | | |
Calle Alcalá 27 | 28014 Madrid
91 596 50 00

Los proveedores son un eslabón esencial en la cadena de valor de nuestros productos y/o servicios. En este



El Código de Conducta Corporativa para las relaciones con sus proveedores y socios comerciales.



El proceso de homologación de proveedores.



La Norma Interna Selección de Proveedores, para garantizar la concurrencia en cada proceso de aprovisionamiento y la adecuada evaluación de los mismos.



El procedimiento de reevaluación periódica y generación de resultados, que contempla la realización de encuestas de calidad y nivel de servicio y la reevaluación de las homologaciones.



La política de externalización y contratación de servicios y funciones.



La política de delegación de la función de custodia.

La integridad constituye un valor central e inherente en la cultura corporativa de Cecabank. Por este motivo, en el **Código de Conducta para las relaciones comerciales** se establecen los principios básicos para construir en dicho ámbito una institución íntegra, transparente, honesta y productiva: imparcialidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, deben presidir el proceso de contratación de proveedores. Así, Cecabank se compromete a mantener una relación leal y responsable con ellos, a establecer canales de comunicación para conocer sus expectativas y a establecer condiciones comerciales justas y estables.

Cecabank implementó un **proceso de homologación de proveedores de servicios externalizados** que paulatinamente se está extendiendo a toda la cadena de suministro. Este proceso de homologación permite asegurar todos los principios anteriormente enunciados, valorar la capacidad productiva, técnica y financiera del proveedor y validar que comparte los valores éticos, sociales y medioambientales de Cecabank antes de integrarlos en nuestra cadena de suministro y ser un instrumento para la gestión del riesgo reputacional y operacional.

Siguiendo estos principios de actuación, en 2019 se estableció y en 2020 se continuó con una unidad organizativa específica para la gestión de las compras y contrataciones denominada **Central de Compras**, y se designó un director para su gestión y la puesta en marcha de una plataforma electrónica de proveedores y servicios contratados con los siguientes objetivos:

sentido, Cecabank cuenta con un **Modelo Corporativo de Compras** cuyos elementos básicos son:

1. Interlocución general con los proveedores para su selección, requerimientos de información, homologación, incorporación de la facturación electrónica, etc.
2. Selección de proveedores mediante concurso y generación de RFP aportando transparencia, uniformidad, objetividad y mayor concurrencia.
3. Soporte a la homologación de proveedores previamente seleccionados en función de la naturaleza de cada servicio a prestar, y su ejecución posterior de forma periódica solicitándose al proveedor la actualización de la documentación precisa, todo ello soportado de forma automática y sistemática.
4. Mantenimiento del registro de actividades externalizadas.
5. Mantenimiento del registro de los proveedores en la plataforma de compras.
6. Revisión periódica de las tarifas y renegociación de las mismas.
7. Mantenimiento del registro de los metadatos de los contratos para la gestión de la vida útil de los mismos, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio y de los requisitos contractuales de externalización.
8. Elaboración de estadísticas e informes.

05. Nuestro modelo de negocio



5.1 Entorno económico y regulatorio

5.1.1 Contexto político

2020 será un año recordado por todos. La COVID-19 sumió a las principales instituciones políticas nacionales e internacionales en una incertidumbre desconocida hasta la fecha. El mundo tuvo que paralizarse para frenar al virus provocando grandes consecuencias económicas: según la OCDE **el PIB mundial descendió el pasado año un 4,2% y, en el caso de España, un 11,6%.**

Fruto de esta coyuntura, las sociedades occidentales se han desgarrado aún más. Para frenar esta problemática y volver a hacer girar la actividad diaria, **tanto la Unión Europea como España han acelerado la puesta en marcha de medidas expansivas y planes de recuperación**, que no pretenden solo recuperar lo perdido en términos económicos, sino también remendar las costuras sociales. Una ruptura que antes de la pandemia ya se evidenciaba en el apoyo a procesos como el *brexit* o a fenómenos políticos como el trumpismo, que durante el año pasado tuvieron que enfrentarse a su propio éxito.

La reacción europea

Europa afronta 2021 con las esperanzas puestas en frenar al virus mediante la vacunación y en reconstruir su futuro económico. Para ello, será de especial importancia el **Fondo de Reconstrucción (Next Generation UE)** pactado por los 27 el pasado 21 de julio. En términos globales, el acuerdo definitivo, alcanzado el pasado 21 de julio, tiene un volumen de **750 000 millones de euros**, distribuidos en subsidios (390 000 millones de euros) y préstamos (360 000 millones de euros). **En el caso español, la asignación se fija en 140 000 millones de euros**, siendo el segundo país, tras Italia, que más fondos recibe (72 000 millones de euros en subsidios y 68 000 millones de euros en préstamos).

Para poder disponer de estos recursos, el presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, presentó el pasado 7 de octubre el **Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia para la Economía Española**. Esta iniciativa tiene el ambicioso objetivo de canalizar los citados 140 000 millones de euros asignados a España, y, a grandes rasgos, establece cuatro grandes áreas de inversión: transición ecológica (37%), transición digital (33%), cohesión territorial y social, y brecha de género (32%).

El fin del desgarrado *brexit*

Asimismo, 2020 también fue el año en el que se consumó la salida política y económica del Reino Unido de la Unión Europea. Casi cuatro años después de que se iniciara el *brexit*, mediante el acuerdo comercial alcanzado en Nochebuena e implementado el pasado 1 de enero, los partidarios del *brexit* han visto completado un proceso que cambia el rol del Reino Unido en el mundo.

El Gobierno de Boris Johnson planteará en los próximos años su visión política de una **Global Britain basada en los restos de un viejo imperio** que fraguó su vocación internacional mediante la *Commonwealth*. Por su parte, la Unión Europea seguirá tratando de imponer su visión desde el otro lado del Canal de la

Mancha mediante el dominio cultural. De este modo, su sello de nuevo cuño será la sostenibilidad y la digitalización. En términos políticos, **la estrategia de la Unión será establecerse como un *soft power*** cuya influencia se hace efectiva mediante regulación y se proyecta mediante ideología.

El tratado comercial alcanzado es el mayor pacto firmado por la Unión Europea con un actor político independiente. En total, está valorado en **742 000 millones de euros** y supone que la Unión Europea y el Reino Unido pasarán a ser dos mercados separados y dos espacios normativos y jurídicos distintos, aunque no aplicarán cuotas o aranceles y su relación se basará en un marco de competencia común.

La vuelta de EEUU al multilateralismo

La consecución del acuerdo del *brexit* se vio favorecida, tras las elecciones del pasado 3 de noviembre en Estados Unidos, por la derrota de Donald Trump, que dejaba a Johnson sin su potencial socio comercial. De este modo, la victoria del demócrata **Joe Biden dará un giro radical a las políticas del trumpismo con un objetivo principal: volver a liderar el mundo.** Esta intención se observa con claridad en el eslogan *America is back*, que el nuevo presidente ha elegido como bandera de su gabinete y que evidencia la vuelta de este país al multilateralismo.

De este modo, en 2021 Estados Unidos volverá a las instituciones con la firme intención de sentarse en el asiento presidencial. Para ello, deberá restablecer la alianza transatlántica estrechando los contactos con la Unión Europea y reforzando instituciones internacionales de cooperación en materia de seguridad, como la OTAN.

China, "Objetivo 2035"

Finalmente, el espacio asiático continuó ganando influencia durante 2020. A pesar de que la pandemia surgió en la ciudad china de Wuhan, su sociedad ha controlado el virus impulsando con ello su recuperación económica. **Según cifras oficiales del Gobierno chino, su PIB creció en 2020 un 2,3%.** Esta cifra, aunque es la más baja en términos de crecimiento desde 1976, permite al gigante asiático finalizar en verde el ejercicio.

De este modo, China avanzó en 2020 en su "Objetivo 2035" —año en que pretende asumir el liderazgo internacional y destronar a Estados Unidos como principal potencia mundial—, confirmando que el espacio de dominio político en el mundo se desplaza de Occidente a Oriente cada vez con mayor claridad.

El escenario pospandemia

2020 se cerró con la puesta en marcha de campañas de **vacunación contra la COVID-19** por parte de las principales potencias. Unos vales en los que se deposita la esperanza de frenar a la COVID-19, que antes de terminar el año había provocado ya, según cifras oficiales, **más de 2 millones de muertos en todo el mundo**.

De este modo, la sociedad occidental, cada vez más influida por la posverdad, cierra 2020 depositando sus esperanzas en la ciencia. Una contradicción, unida a otros fenómenos como la salida de Donald Trump de la Casa Blanca, que puede provocar que su población se revuelva contra el proceso de degradación democrática que ha sufrido en los últimos años.

No obstante, el éxito de esta tarea dependerá de lo exhaustas que lleguen las democracias liberales al escenario pospandemia. En él se podrá observar con claridad quiénes han sido los ganadores y los perdedores de este proceso y, por tanto, si nuestra sociedad está dispuesta, como sucede en el espacio euroasiático, a ceder libertad a cambio de certidumbre.

5.1.2 Marco económico y situación de los mercados

Marco económico y situación de los mercados

La evolución de la economía mundial en 2020 estuvo marcada por la expansión de la pandemia y las restricciones impuestas para contenerla. Estas últimas provocaron un desplome del PIB mundial en el segundo trimestre del año, que ha dado paso a una cierta recuperación tras su relajación a partir del mes de mayo. Sin embargo, la nueva expansión de los contagios desde el otoño junto con la aparición de nuevas variantes del virus a finales de año ha lastrado el avance de la recuperación.

El FMI estima la caída del PIB mundial en 2020 en un -3,5% y constata divergencias significativas en el ritmo de crecimiento por áreas geográficas que se explican, entre otros factores, por la diferente respuesta económica y sanitaria a la crisis y por las propias características estructurales de cada economía. La economía china, que fue la primera afectada por la pandemia, lidera la recuperación en 2020, registrando un crecimiento del 2,3%. Estados Unidos, que impuso unas restricciones menos severas desde el inicio de la crisis sanitaria y ha desplegado uno de los planes fiscales más ambiciosos, registra una contracción del PIB del 3,4% en 2020. Por el contrario, la economía de la eurozona se mantiene a la cola en términos de crecimiento, estimando la caída del PIB en 2020 en el 7,2%.

Entre las economías europeas, **la española cosecha los pronósticos más negativos. El PIB se contrajo un 11% en 2020**, lo que supone el mayor retroceso entre los países desarrollados. Además, la evolución sectorial ha sido desigual: el sector primario y los servicios públicos registraron un avance positivo, mientras que el resto de actividades cayeron un 14%. Dentro de estas últimas, las ramas más afectadas por la crisis —comercio, transporte y hostelería, junto a actividades artísticas y recreativas— se contrajeron hasta un 24% en el año. La tasa de paro se elevó hasta el 16,1% a finales de 2020 frente al 13,8% de cierre de 2019, a lo que hay que añadir los **783 000 trabajadores en situación de ERTE**, no contabilizados en la cifra anterior.

La gravedad y el carácter temporal de la crisis hicieron necesaria una respuesta contundente de la política económica para evitar que una perturbación temporal tuviera efectos persistentes sobre la economía. Junto con la acción decidida de los Gobiernos en materia de política fiscal, **el BCE anunció nuevas medidas de política monetaria**, con el doble objetivo de reducir la fragmentación financiera y evitar una fuerte contracción del flujo de crédito a la economía real. Para ello, se adoptaron dos tipos de medidas:

En primer lugar, se puso en marcha el **Programa de Compras de Emergencia frente a la Pandemia (PEPP, por sus siglas en inglés)**. El programa se dotó primero con 750 000 millones de euros y, posteriormente, se amplió a 1,35 billones de euros hasta junio de 2021, permitiendo al BCE comprar bonos públicos y privados, así como otros instrumentos de deuda con una mayor flexibilidad temporal y geográfica frente a su predecesor Programa de Compra de Activos (APP). El anuncio del PEPP el 18 de marzo sirvió para reducir los tipos de interés de la deuda soberana —en especial en países como Italia y España— y frenar el deterioro de los mercados financieros, permitiendo una relajación gradual de las condiciones financieras en la eurozona.

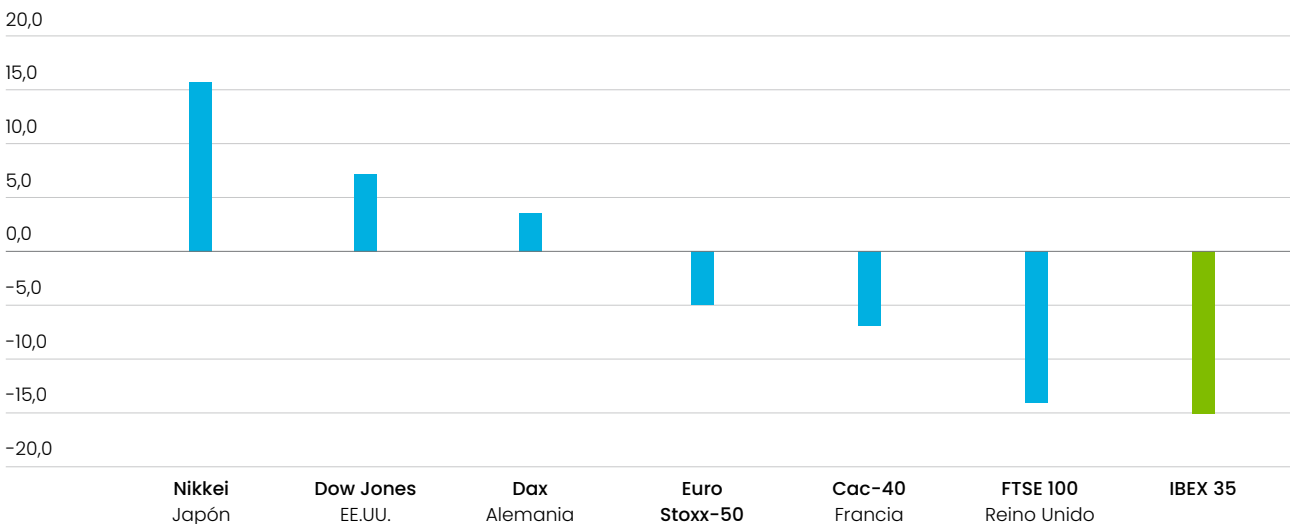
En segundo lugar, **se introdujo una serie de medidas orientadas a facilitar el flujo de crédito durante la pandemia**. Por un lado, el BCE introdujo una línea de operaciones de refinanciación a plazo más largo (LTRO, por sus siglas en inglés), que proporcionaban a los bancos “financiación puente” en condiciones ventajosas hasta finales de junio. Por otro lado, se modificó el programa de “operaciones de refinanciación a plazo más largo con objetivo específico” (TLTRO-III) para hacerlo más atractivo para la banca. Así, las LTRO semanales proporcionaron liquidez suficiente a los bancos al inicio de la pandemia y estos recibieron un total de 1,31 billones de euros con la TLTRO-III de junio.

En el mercado de deuda, el **impulso de las políticas monetarias expansivas por parte de los bancos centrales** ha sido determinante para contener el ascenso

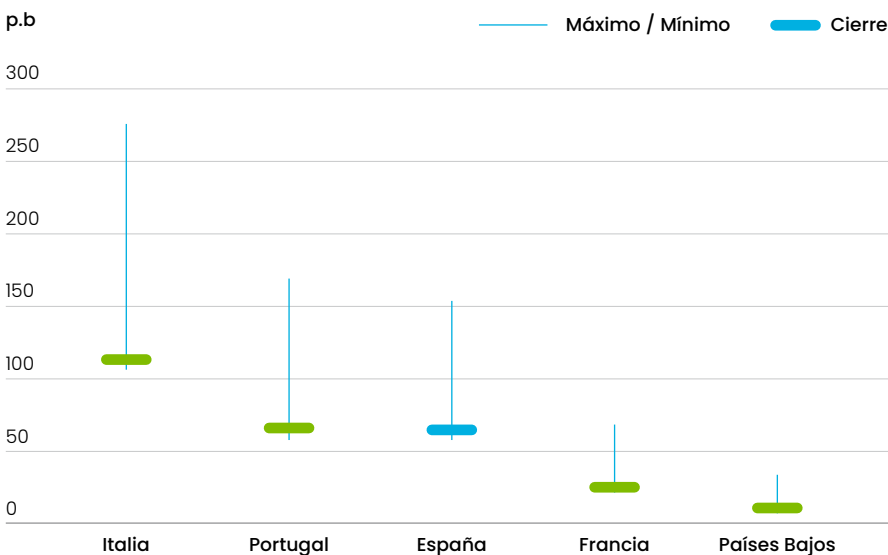
de las primas de riesgo en los países periféricos, tras alcanzar niveles máximos en los meses de marzo y abril. Posteriormente, la **aprobación de un paquete fiscal sin precedentes por parte de la Comisión Europea** ha permitido continuar reduciéndolas hasta situarse a cierre de 2020 en niveles similares a los de comienzos de año. La prima de riesgo española pasó de los 155 p.b. de abril a los 63 p.b. al finalizar el año, muy similar a la evolución de la portuguesa, que llegó a alcanzar un máximo de 168 p.b. en marzo para descender hasta los 64 p.b. a finales de 2020. La prima de riesgo italiana ha registrado la mayor volatilidad en este periodo, pasando de un máximo de 276 p.b. en marzo a 110 p.b. a finales de año, mientras que en Francia y en los Países Bajos se han mantenido relativamente estables.

Por su parte, **las Bolsas cerraron el ejercicio 2020 con un signo dispar según áreas geográficas**. El índice Nikkei fue el más favorecido, con una ganancia acumulada del 16%, seguido del Dow Jones, que obtiene una rentabilidad acumulada del 7,2%. En Europa, a excepción del Dax alemán, que cierra el ejercicio con una ganancia acumulada del 3,5%, los principales índices bursátiles acumularon rentabilidades negativas; el Euro Stoxx pierde un 5,1%, seguido del Cac-40 francés que acumula pérdidas de un 7,1%. Por último, el Ibex anota las mayores pérdidas (-15,5%), registrando su peor año desde 2011, al verse penalizado por el elevado peso del sector turístico y el sector bancario, ambos muy deteriorados por los efectos de la pandemia.

Índices bursátiles internacionales. Rentabilidad anual en 2020



Primas de riesgo frente a Alemania. Evolución en 2020





Evolución del negocio

La crisis económica provocada por la COVID-19 ha tenido un impacto negativo **sobre la rentabilidad del sector bancario**, que ya venía sufriendo las consecuencias de un contexto prolongado de bajos tipos de interés. No obstante, las mejoras experimentadas durante la última década en la calidad de los balances y especialmente en los niveles de solvencia, colocan al sector bancario español en una mejor situación para absorber los efectos de la actual crisis y seguir facilitando financiación a la economía.

Así, el ejercicio 2020 cerró con un avance del 2,4% del saldo **de crédito al sector privado**, otorgado por el conjunto de entidades de depósito, impulsado por el extenso uso del programa de avales ICO por parte del sector empresarial (con una línea de liquidez inicial de 100 000 millones de euros y una segunda línea destinada a inversión de 40 000 millones de euros).

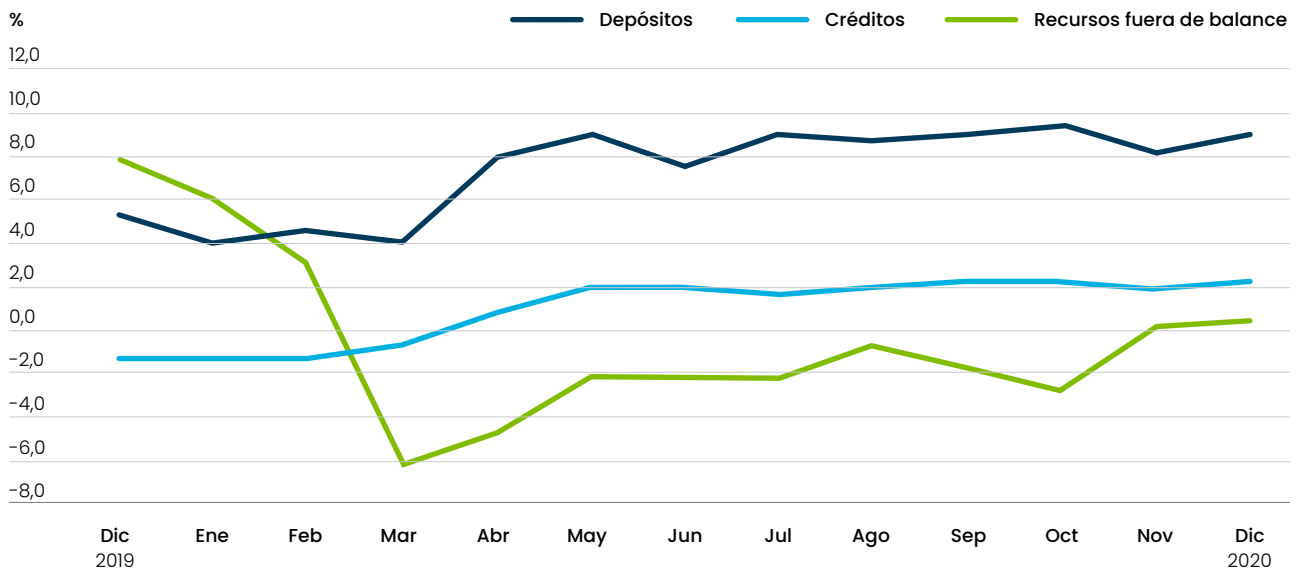
La **tasa de dudosa** del crédito al sector privado se mantuvo relativamente estable desde el mes de marzo, finalizando el ejercicio con una ratio del 4,4% (tres décimas inferior a la registrada en diciembre de 2019). Esta contención se ha debido al efecto mitigante de las medidas aplicadas desde abril, en especial

las moratorias concedidas a los hogares y los créditos avalados a las empresas. A 31 de diciembre, las entidades de depósito españolas concedieron cerca de 1,4 millones de moratorias por un importe de 56 000 millones de euros, que suponen alrededor de un 4,5% del total del crédito al sector privado.

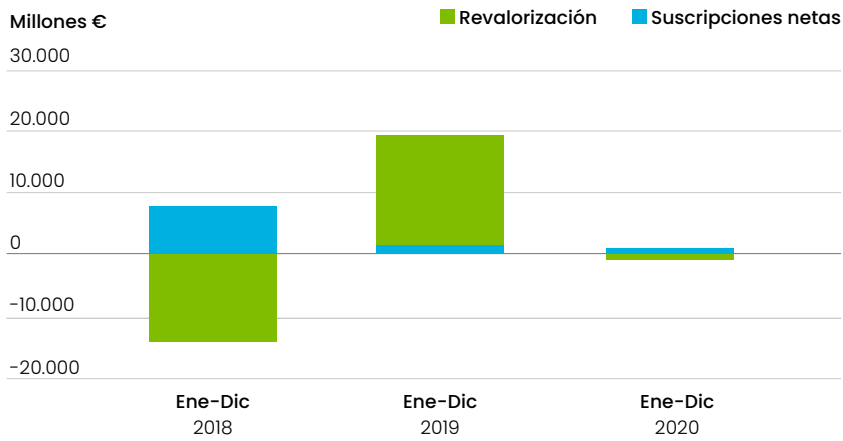
Los **recursos minoristas** han registrado un comportamiento dispar desde el inicio de la pandemia, con un fuerte aumento interanual de los depósitos de hogares y empresas frente a una ligera caída en el patrimonio de fondos de inversión (-0,05% interanual en diciembre) y un avance moderado en el de fondos de pensiones (1,8% interanual en diciembre).

Los **depósitos minoristas** crecieron un 9,2% interanual en diciembre, reflejando la tendencia alcista del ahorro de las familias durante la pandemia, pero también debido a la mayor aversión al riesgo de los inversores. Por el contrario, el **patrimonio gestionado de fondos de inversión** se situó en diciembre de 2020 prácticamente en el mismo nivel que al cierre de 2019. El volumen de suscripciones netas acumulado en el año superó los 1160 millones de euros (frente a los 1693 millones de euros registrados en el conjunto del 2019) y los fondos de inversión cerraron el año con una rentabilidad anual acumulada positiva, del +1,04%.

Evolución crédito, depósitos y recursos fuera de balance. Variación anual



Variación del patrimonio de fondos de inversión. Acumulado de enero a diciembre



5.1.3 Agenda regulatoria

Los principales acontecimientos en materia regulatoria durante el 2020 han sido los siguientes:

Nacional

1T:

- **Real Decreto 309/2020**, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito y por el que se modifica el Reglamento del Registro Mercantil, aprobado por el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- **Real Decreto-ley 3/2020**, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- **Real Decreto-ley 6/2020**, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.
- **Circular 1/2020**, de 28 de enero, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 1/2013, de 24 de mayo, del Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos.
- **Real Decreto-ley 8/2020**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19.

2T:

- **Real Decreto-ley 11/2020**, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19.
- **Real Decreto-ley 15/2020**, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.
- **Real Decreto-ley 16/2020**, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.
- **Real Decreto-ley 19/2020**, de 26 de mayo, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos de la COVID-19.
- **Real Decreto Legislativo 1/2020**, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.
- **Real Decreto-ley 21/2020**, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- **Circular 2/2020**, de 11 de junio, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.
- **Circular 3/2020**, de 11 de junio, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

3T:

- **Real Decreto-ley 25/2020**, de 3 de julio, de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo.
- **Real Decreto-ley 26/2020**, de 7 de julio, de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto de la COVID-19 en los ámbitos de transportes y vivienda.
- **Orden ETD/699/2020**, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, la Orden EHA/1718/2010, y la Orden EHA/2899/2011.
- **Real Decreto 738/2020**, de 4 de agosto, por el que se modifican el Real Decreto 304/2004, de 20 febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones, y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- **Circular 4/2020**, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

4T:

- **Circular 1/2020**, de 6 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifican la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores; y la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas y de los miembros del consejo de administración y de la comisión de control de las cajas de ahorros que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.
- **Circular 2/2020**, de 28 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre publicidad de los productos y servicios de inversión.
- **Ley 7/2020**, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero.
- **Real Decreto-ley 34/2020**, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria.
- **Circular 5/2020**, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de pago y a entidades de dinero electrónico, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y que modifica la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, y la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

Internacional

1T:

- **Reglamento (UE) 2020/34** de la Comisión, de 15 de enero de 2020, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 1126/2008, por el que se adoptan determinadas Normas Internacionales de Contabilidad de conformidad con el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la Norma Internacional de Contabilidad nº 39 y a las Normas Internacionales de Información Financiera 7 y 9.
- **Reglamento de Ejecución (UE) 2020/429** de la Comisión, de 14 de febrero de 2020, que modifica el Reglamento de Ejecución (UE) nº 680/2014, por el que se establecen normas técnicas de ejecución en relación con la comunicación de información con fines de supervisión por parte de las entidades, de conformidad con el Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.

2T:

- **Reglamento Delegado (UE) 2020/866** de la Comisión, de 28 de mayo de 2020, por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2016/10 por el que se completa el Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la valoración prudente en el marco del artículo 105, apartado 14, del Reglamento (UE) nº 575/2013.
- **Reglamento (UE) 2020/852** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- **Reglamento (UE) 2020/873** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2020, por el que se modifican el Reglamento (UE) nº 575/2013 y el Reglamento (UE) 2019/876 en lo relativo a determinadas adaptaciones realizadas en respuesta a la pandemia de COVID-19.
- **Directrices de EBA** sobre el tratamiento de las moratorias públicas y privadas aplicadas a la vista de la crisis de la COVID-19.

3T:

- Sin eventos relevantes.

4T:

- **Reglamento (UE) 2020/1503** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937.
- **Directiva (UE) 2020/1504** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, por la que se modifica la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros.
- **Reglamento de Ejecución (UE) 2020/1406** de la Comisión, de 2 de octubre de 2020, por el que se establecen normas técnicas de ejecución en lo que respecta a los procedimientos y formularios para el intercambio de información y la cooperación entre las autoridades competentes, la AEVM, la Comisión y otras entidades en virtud del artículo 24, apartado 2, y del artículo 25 del Reglamento (UE) nº 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el abuso de mercado.
- **Reglamento Delegado (UE) 2020/2176** de la Comisión, de 12 de noviembre de 2020, por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 241/2014 en lo relativo a la deducción de activos consistentes en programas informáticos de los elementos del capital de nivel 1 ordinario.
- **Directiva (UE) 2020/1828** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE.
- **Guía del BCE** relativa a las expectativas supervisoras sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales.

5.2 Líneas de negocio



5.2.1 Securities Services

Cecabank cierra otro año más como principal proveedor de Securities Services en España. Su posición diferencial se basa en la **independencia**, dado que el banco no pertenece a un grupo bancario con actividad minorista, y en la **neutralidad**, al centrarse en el negocio de custodia y depositaría sin prestar servicios de gestión de activos.

Cecabank mantiene como una de sus principales premisas la excelencia y calidad de servicio, tal y como ha vuelto a reconocer por cuarto año consecutivo la revista *Global Banking & Finance Review*, al otorgarle el reconocimiento como **Best Custodian Bank 2020 Spain**.



Asimismo, y fruto de este esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a sus clientes, Cecabank cuenta con la certificación por AENOR de los Servicios de Cobros y Pagos, Valores y Depositaría, bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015 y del sistema de gestión de seguridad de la información en Adeudos y Transferencias SEPA, bajo los criterios de la norma ISO 27001:2014.



GE-2018/0038



ER-0023/2015



SI-0023/2015

Cecabank cuenta en 2020 con más certificaciones, recogidas en el apartado orientación al cliente

Cecabank tiene un reconocido y destacado grado de **experiencia en todo aquello relacionado con el ámbito regulatorio**. La avalancha normativa de los últimos años ha tenido dos objetivos principales: armonizar las reglas del juego de la inversión colectiva y, con ello, aumentar la protección del partícipe y la transparencia del sector. Para incrementar la protección del inversor se han reforzado las obligaciones de la entidad depositaria; además, se ha introducido esta figura en otros productos, como fue el caso de las entidades de Capital Riesgo o las entidades de Previsión Social Voluntaria, profesionalizando así la actividad de depositaría.

La actual normativa financiera pretende a su vez simplificar la gestión de las crisis bancarias y minimizar su impacto en las haciendas públicas. La existencia de un depositario, sobre todo si es independiente, permite separar con claridad los activos de las entidades de los activos de sus clientes. Ello favorece los intereses de los inversores en casos de crisis.

Nuestra **presencia en todos los foros especializados**, tanto a nivel internacional como nacional, así como nuestra experiencia en el mercado, hace que podamos hacer una aportación de valor añadido a nuestros clientes y mantener una estrecha colaboración con las autoridades en la implementación de la nueva regulación. En este sentido, la entidad está representada en: el Comité Consultivo de la CNMV (a través de CECA), la Agrupación de Depositarios (ADEPO), The European Trustee & Depositary Forum (ETDF), (a través de ADEPO). También en la Comisión Técnica Asesora, de Iberclear; en el Comité de Valores, AEB y CECA; en el Grupo CLR (CNMV); en el Banco de España – Grupo AMI-Seco–; en el Banco Central Europeo AMI-SeCo (Advisory Group on Market Infrastructures for Securities and Collateral); en la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas (ESBG)– Grupo de Expertos de Valores–; en el Securities Market Practices Group; y, finalmente, en el Comité Europeo para la Armonización.

El negocio de *Securities Services* se ha enfocado en el impulso a la innovación con cambios operativos, normativos y nuevas tecnologías a utilizar para hacer procesos más eficientes y adaptados a las necesidades del cliente. Los custodios y depositarios tienen que hacer frente a una nueva realidad y acometer un proceso de transformación digital dirigido a **incrementar su transparencia hacia empleados, proveedores y clientes**, y a adaptar sus nuevos productos a las nuevas necesidades y a los menores costes posibles. Dada la relevancia, Cecabank ha acometido un importante proceso de **transformación digital de su negocio de**

Securities Services con el fin de **reforzar su cadena de valor** aprovechando las oportunidades que plantea el nuevo entorno y **aportando soluciones innovadoras** que responden a las necesidades de sus clientes.

En 2020, Cecabank organizó por **séptimo año consecutivo las Jornadas de Securities Services** "Tecnología y operaciones ante una nueva realidad", consolidándose un año más como el principal foro del *post-trade* español. En esta ocasión, los más de 400 profesionales inscritos de más de 260 instituciones, representando a sociedades de valores, gestoras de IIC y de fondos de pensiones, sociedades de capital riesgo y bancos, se reunieron para debatir los cambios que la COVID-19 provocó en el año 2020 y cómo se han impulsado el uso y la implantación de nuevas tecnologías en diversos sectores. Como no podía ser de otra forma, la industria de *Securities Services* es uno de ellos. Adaptarse a la nueva situación se ha convertido en el principal eje de muchas estrategias en los sectores de inversión colectiva, con los cambios tecnológicos y normativos como acompañantes indiscutibles.

En relación a las **iniciativas incrementales** del negocio de *Securities Services*:

- En 2020, en lo que respecta a la **plataforma de distribución de valores**, que da respuesta a las exigencias que MiFID II establece para la comercialización de activos en la red y que afecta a los procesos de contratación y ejecución de operaciones en el mercado, la formación de los profesionales o las herramientas que se utilizan para comunicarse con los clientes, **se amplió la base de clientes**, además de **profundizar y seguir desarrollando la acción comercial con las Empresas de Servicios de Inversión (ESIS)** ofreciendo los diferentes servicios de los que disponemos, en especial el servicio de Apoyo a la Gestión de Carteras.
- El pasado año se continuó innovando, lanzando nuevos servicios **como el BPO de Valores**. Asimismo, se diseñó **el servicio de voto en juntas** de valores depositados en cualquier mercado del mundo, se desarrollaron **servicios de contingencia de valores**, se diseñaron nuevos servicios de **acreditaciones fiscales y reclamación de impuestos** basándonos en procesos automatizados a través de RPA, y se crearon servicios de **cuentas tripartitas** con un *on-boarding* digital para clientes nuevos.



- Desde 2020, la entidad es ya el **primer depositario ibérico con la incorporación al servicio de depositaría de los fondos de inversión de BPI Gestión**. El proceso se inició en 2018 con la apertura de nuestra sucursal en Portugal.
- A lo largo del año se incorporaron como clientes, o ampliaron su relación de negocio de *Securities Services*, entidades como el grupo Bankia y sus gestoras, CaixaBank, Ibercaja, Kutxabank Gestión, Kutxabank Pensiones, Itzarri, IMQ, Kobus Partners o Faraday Venture Capital.

Plataforma de distribución de valores

Servicios complementarios



BPO *Back Office* de Valores



ITF (Impuesto de Transacciones Financieras)



Soporte IRS para operaciones americanas - QI



Proxy Voting



Servicio integral de reclamación de impuestos



Securities Services

Servicio de Depositaría

Servicio de Compensación, Liquidación y Custodia de Valores y Derivados



Plataforma de distribución de Valores

Contratación de fondos de inversión (propios y Allfunds)

Servicios RTO y Asesoramiento

Contratación de renta variable nacional e internacional

Contratación de renta fija nacional

Acceso consultivo para clientes



Reporte EMIR



Ejecución de Renta Variable



Depositaría de Fondos

Custodia y Liquidación de Valores

Plataforma de Distribución de Valores

Liquidación de Futuros y Opciones en Mercados Organizados (ETD)

Depositaría de Fondos

En Cecabank ponemos a disposición de nuestros clientes, gestoras de instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones (sistemas individual, asociado y de empleo), entidades de capital riesgo y EPSV la experiencia del líder en España en servicios de depositaría.

Apoyamos a las sociedades gestoras y a los comercializadores en aspectos normativos, operativos y de negocio, y todo ello sobre una infraestructura tecnológica de primer nivel, que combina eficiencia, solidez, continuidad e innovación

A lo largo de 2020, la **evolución del mercado de los patrimonios de los fondos de inversión** no fue como en años anteriores. Desde enero los patrimonios se redujeron en un 5,32% principalmente por la evolución de los mercados financieros, sin embargo, en Cecabank contamos con la fortuna de ser el depositario de las gestoras cuyos patrimonios mejor comportamiento tuvieron,

- tanto por el acierto en la gestión
- como por ser el que mayor número de suscripciones consiguió (2300 millones de euros, frente a los reembolsos netos del sector de 810 millones de euros). Gracias a nuestros clientes, el patrimonio depositado en Cecabank creció más de un 28% y ha cerrado por encima de los 152 863 millones de euros.

Cecabank continúa otra año más como el primer depositario nacional independiente de instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones.

Patrimonio depositado superior a

152.863

millones €

Distribuido en

970

IIC-FP-ECR-EPSV

Gestionadas por

36

sociedades

PRINCIPALES HITOS 2020

1. Traspaso de la actividad de depositaría de Kutxabank. Uno de los mayores traspasos en un solo proceso en la historia de la entidad.
2. En la actualidad somos el primer depositario independiente de Portugal, con la integración de la depositaría de BPI Gestión el pasado mes de julio.
3. Cierre de un acuerdo con Bankia para el traspaso de la actividad de depositaría.
4. Se han incorporado dos nuevas gestoras de Capital Privado como Kobus Partner y Faraday, y ganado concursos de prestación de servicios de depositaría para Santa Lucía Pensiones.



Depositaría
de Fondos

Custodia y
Liquidación de
Valores

Plataforma de
Distribución de
Valores

Liquidación
de Futuros
y Opciones
en Mercados
Organizados
(ETD)

Custodia y Liquidación de Valores

Cecabank, un año más, mantiene en 2020 su liderazgo como proveedor de servicios de liquidación y custodia en el mercado español

PRINCIPALES HITOS EN 2020

1. La entidad ha continuado innovando, lanzando nuevos servicios como el **BPO de Valores**. Asimismo, se ha diseñado el **servicio de voto en juntas** de valores depositados en cualquier mercado del mundo, se han desarrollado **servicios de contingencia de valores**, diseñado **nuevos servicios de acreditaciones fiscales y reclamación de impuestos** basándonos en procesos automatizados a través de RPA, desarrollado servicios de **cuentas tripartitas con un onboarding digital** para clientes nuevos como **Finizens, Diaphanum, Indexa y Finanbest**.
2. Con la incorporación de **Ibercaja a la Solución Global de Valores**, hemos añadido un nuevo cliente de custodia nacional de renta variable y de ejecución tanto nacional como internacional.
3. **En custodia internacional** crecieron notablemente a lo largo del año CaixaBank, Bankia y Abanca Portugal. En 2020 se incorporaron al negocio de **liquidación y custodia para la cartera de terceros** la entidad iBroker y, además, se amplió el acuerdo de colaboración con Intermoney y Link Securities, atrayendo nuevas carteras adicionales para el servicio de liquidación y custodia.
4. Aumentaron de manera significativa el volumen de activos custodiados perteneciente a **sociedades wealthtech**.
5. En cuanto al negocio incremental **de apoyo a la gestión de carteras**, se cerró el acuerdo con Finizens y Finanbest, entidades 100% *online* y segundo y tercer, respectivamente, *roboadvisor* en el ranking por patrimonio gestionado.

PRINCIPALES DATOS

Diciembre 2020

Activos bajo custodia
por encima de

187.400

millones € (incluida cartera propia)

Mercado Nacional

735.131

Operaciones liquidadas

Nº de operaciones liquidadas

Más de

1,5

millones

Mercado Internacional

739.732

Operaciones liquidadas

Activos custodiados

(por valor efectivo expresado en €)

Mercado Nacional

Renta Variable

15.505

millones

Deuda Pública y Renta
Fija Privada-AIAF

26.763

millones

Mercado Internacional

Renta Fija y Renta
Variable

141.516

millones



Depositaría
de Fondos

Custodia y
Liquidación de
Valores

Plataforma de
Distribución de
Valores

Liquidación
de Futuros
y Opciones
en Mercados
Organizados
(ETD)

Plataforma de Distribución de Valores

La Plataforma de Distribución de Valores es la respuesta de Cecabank a los cambios tecnológicos y necesidades operativas de una nueva realidad que **completa la cadena de valor de Securities Services**, construida a través de un ecosistema con socios líderes en el mercado para apoyar a nuestros clientes en sus procesos de transformación digital y acciones de mercado. Cecabank ha configurado una solución global, flexible y modulable, ágil y eficiente, que busca potenciar el modelo de negocio de nuestros clientes y a su vez, proporcionarles las últimas herramientas tecnológicas y operativas del mercado.

Durante el año 2020 se consolidó el servicio que se ofrece a través de la plataforma, que da respuesta a las exigencias que MiFID II establece para la comercialización de activos en la red y que afecta a los procesos de contratación y ejecución de operaciones en el mercado, la formación de los profesionales o las herramientas que se utilizan para comunicarse con los clientes. El pasado año se amplió la base de clientes, además de profundizar y seguir desarrollando la acción comercial con las Empresas de Servicios de Inversión (ESIS), ofreciendo los diferentes servicios de los que disponemos, en especial el servicio de Apoyo a la Gestión de Carteras.

Liquidación de Futuros y Opciones en Mercados Organizados (ETD)

Cecabank facilita el acceso a la liquidación de futuros y opciones a sus clientes, permitiendo una gestión automatizada y eficiente de esta operativa. Es una actividad enfocada a clientes que necesitan el acceso a estos productos tanto **en distintas divisas como en los distintos tipos de subyacentes**: renta fija, renta variable, divisa, índices y tipos de interés.

El **acceso a las distintas cámaras de compensación y liquidación** se hace a través de liquidadores globales y la membresía de Cecabank. Esto permite el acceso a las cámaras de ETD más importantes a nivel global. Entre los servicios que ofrece, facilita el *reporting* regulatorio, los procesos diarios de liquidación y control de los flujos realizados.

PRINCIPALES DATOS

Diciembre 2020

Número de contratos liquidados

Más de **5,14**

millones de contratos liquidados

Cuentas operativas

1.531

cuentas operativas



Mercados Financieros

Billetes

Ejecución de Renta Variable

Debt Capital Markets

Soluciones Tecnológicas

5.2.2 Tesorería

Mercados Financieros

La Sala de Tesorería realiza operaciones en los principales mercados nacionales e internacionales, de renta fija (pública y privada), divisas, renta variable y derivados. La operativa se lleva a cabo siempre con criterios que garantizan una situación holgada de liquidez y una solvencia elevada. Además, Cecabank **es creador de mercado de deuda pública del Tesoro Español**, participando activamente en las subastas y sindicados, y facilitando la liquidez del mercado secundario. La entidad es miembro directo de las principales cámaras de contrapartida central (Meffrepo, LCH Paris y Eurex).

Durante el ejercicio 2020 destacan las siguientes actividades llevadas a cabo:

1. Se realizó una actividad intensa en los mercados, **dando liquidez** y apoyando valores y activos en los fuertes episodios de volatilidad. Esta actividad se llevó a cabo con una presencia física en todo momento de algunos miembros del área para reforzar la seguridad y velocidad de determinados procesos.
2. La entidad avanzó en su camino hacia **la innovación y la digitalización**. Destacan sus soluciones para la contratación de operaciones de FX (plataforma SICE) o para la contratación de Renta Fija (RF Online).
3. Se progresó en la **gestión del pasivo** para adaptarse a los niveles actuales de tipos de interés y a los cambios que se están produciendo en los índices de referencia, tanto en euros como en otras divisas.
4. Se diversificaron **clientes** atendiendo a su tipología, siendo cada vez más numerosos los clientes no tradicionales o que no depositan en Cecabank, tanto en número como en ingresos, a los que se les ofrece una amplia gama de soluciones personalizadas. Destacan grandes *corporates* y gestoras de fondos.
5. Siguió incrementándose el **negocio de intermediación**, lo que permite una mayor estabilidad y recurrencia en los ingresos y en las comisiones.
6. La Tesorería de Cecabank continuó destacando por **su presencia en los distintos foros, grupos de trabajo y mercados**, tanto nacionales como internacionales, lo que le permite prepararse de forma ágil para los cambios venideros y mejorar el servicio ofrecido a sus clientes.

Billetes

Cecabank es líder del mercado mayorista de billetes extranjeros en España y presta servicio a la práctica totalidad de entidades financieras del país. El banco posee una gran experiencia en logística y transporte de valores, tanto a nivel nacional como internacional. La estructura logística habilitada y las economías de escala permiten ofrecer a los clientes un servicio de la máxima calidad con una total flexibilidad que se adapta a las necesidades de cada uno. A lo largo de 2020 Cecabank siguió prestando el servicio con total normalidad, a pesar de las restricciones de movilidad, la gran caída del turismo y los viajes, y, consecuentemente, de la demanda. Aun así, las oficinas pudieron seguir comprando y vendiendo moneda extranjera todos los días. Cecabank se encarga del proceso completo de transporte, manipulado y seguro, por lo que los clientes de la entidad disponen de total flexibilidad para solicitar cualquier nivel de servicio, pudiendo encargar a Cecabank incluso la retirada y entrega directamente en su red de oficinas, con el consiguiente ahorro de costes y mejora de la calidad de servicio. Actualmente, más de 12 000 sucursales bancarias son atendidas directamente por Cecabank con este esquema.



Mercados
Financieros

Billetes

**Ejecución
de Renta
Variable**

**Debt Capital
Markets**

**Soluciones
Tecnológicas**

Ejecución de Renta Variable

Intermediación de renta variable para clientes institucionales en las principales plazas mundiales a través de circuitos operativos que se apoyan en las infraestructuras de bancos de inversión globales, dotando a la mesa de la más reciente tecnología y adaptación a la exigencia de MiFID II.

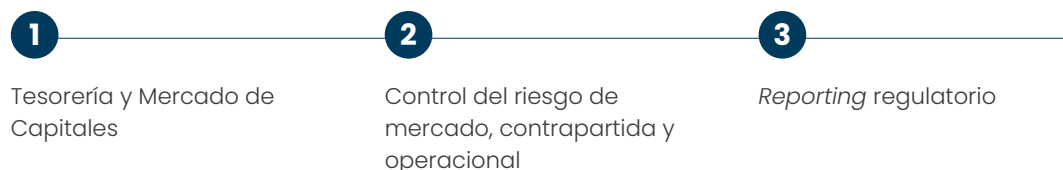
Debt Capital Markets (DCM)

Cecabank continuó apoyando los procesos de refinanciación de diversas comunidades autónomas con las que se han realizado operaciones bilaterales, tanto para el corto como para el largo plazo, así como participado en el proceso abierto para dotar al Fondo de Garantía de Depósitos de un mecanismo extraordinario de acceso a la liquidez para hacer frente a situaciones excepcionales de mercado.

Soluciones Tecnológicas

PLATAFORMA DE TESORERÍA Y RIESGOS

El Centro de Servicios de Tesorería y Riesgos proporciona un servicio SaaS (Software as a Service) relacionado con el soporte, mantenimiento y desarrollo de diferentes aplicaciones para las siguientes actividades:



Para más información ir a [página 86](#)

GLOBAL FX PAYMENTS

El servicio de pagos internacionales con cambio de divisa, *Global FX Payments*, aporta un alto valor añadido a una relación estándar de correspondencia bancaria. En 2020 **se incrementaron los volúmenes por parte de clientes actuales que canalizan sus pagos transfronterizos a través de nuestro servicio**. En cuanto a las pensiones internacionales, flujos más ajenos a la actividad comercial y con su idiosincrasia propia, se mantuvo estable durante este año, siendo las pensiones francesas y alemanas las que representan el grueso de la actividad.



Pagos Digitales

Soluciones de Procesamiento y Medios de Pago

Infraestructura y Servicios de Pago

Pagos Internacionales y Plataforma FX

5.2.3 Pagos

Pagos Digitales

En el ámbito de Pagos Digitales, 2020 fue un año de consolidación y crecimiento de todas las modalidades de pagos digitales inmediatos, que, especialmente en lo referente al **servicio Bizum** de pagos P2P (de persona a persona), experimentó un crecimiento exponencial de operaciones, motivado en parte por las medidas restrictivas a la movilidad y la disminución del uso del efectivo. Este incremento de operaciones se manifestó con claridad una vez finalizado el periodo de confinamiento, y se mantuvo mes a mes llegando a diciembre con un número medio de operaciones por usuario de 4,87. Esto ha requerido abordar una reingeniería de la plataforma de Cecabank, así como una mayor asignación de recursos para dotar a la misma de las capacidades de escalabilidad y servicio necesarias.

Estos cambios han tenido que compatibilizarse de manera simultánea con la evolución en funcionalidad y servicio a los que están sometidas estas formas de pago. Concretamente, durante el año 2020 se abordaron:

- En el servicio de transferencias inmediatas iSCT, la incorporación de las nuevas pasarelas ASI6 y RT1 para el procesamiento de este tipo de pagos a nivel nacional y europeo.
- En el servicio Bizum, la incorporación de la funcionalidad C2eR de pago en comercios y C2SELAE para el pago de premios de lotería.

A su vez, el servicio de Cecabank siguió creciendo con la incorporación de nuevas entidades que se pusieron en producción durante 2020:

- En el servicio de transferencias inmediatas iSCT: Orange Bank, Targobank y Banca Pueyo.
- En el servicio Bizum: Orange Bank, Targobank, Banca Pueyo y Caixa Ontinyent.



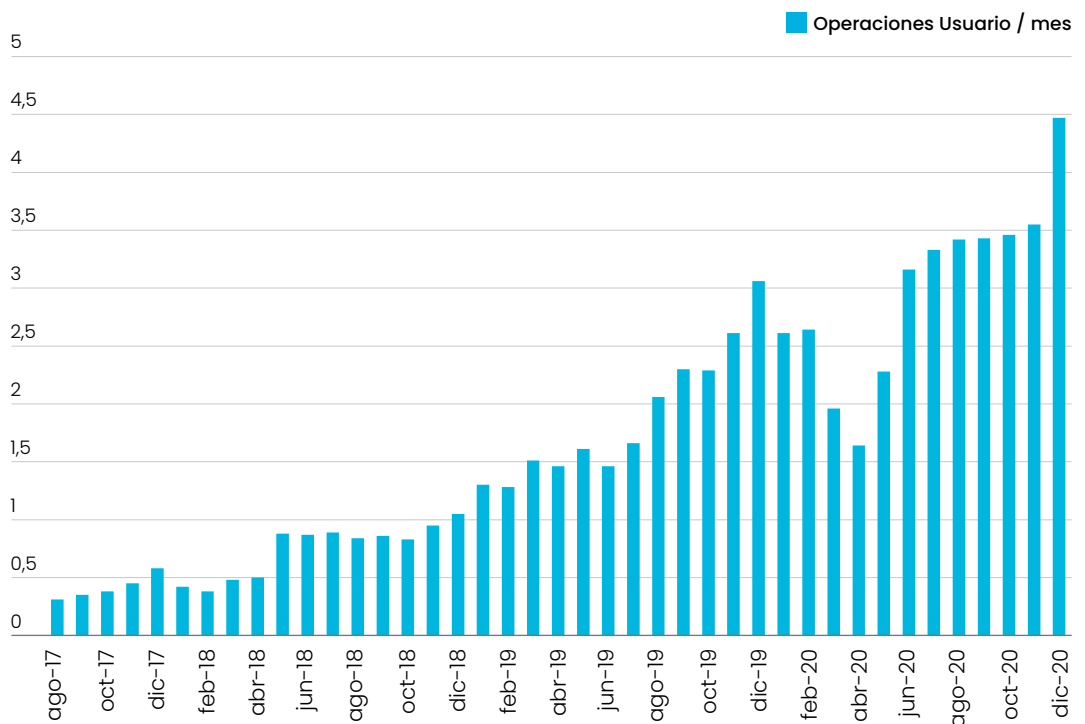
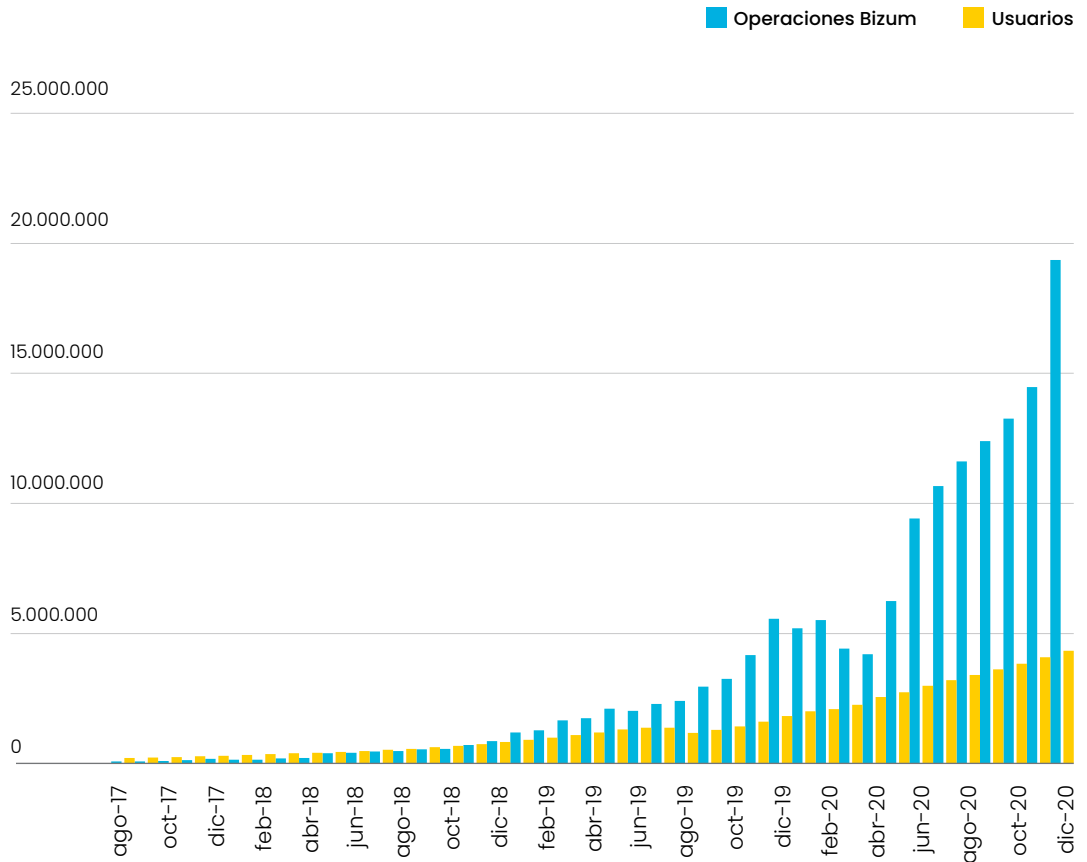
Pagos Digitales

Soluciones de Procesamiento y Medios de Pago

Infraestructura y Servicios de Pago

Pagos Internacionales y Plataforma FX

Operaciones Bizum procesadas por Cecabank





Pagos Digitales

Soluciones de
Procesamiento y
Medios de PagoInfraestructura
y Servicios de
PagoPagos
Internacionales
y Plataforma FX

Soluciones de Procesamiento y Medios de Pago

Cecabank ofrece soluciones flexibles e innovadoras para el procesamiento de pagos con tarjeta, comercio electrónico y pago con el móvil avaladas por más de 30 años de experiencia. Además, gracias a su condición de banco, garantiza **los mejores estándares de seguridad y cumplimiento normativo**.

Un año más Cecabank ofrece unos servicios que cubren la cadena completa de los pagos con tarjeta, con la calidad y flexibilidad necesarias, aportando valor añadido y eficiencia ahí donde se necesita, junto con la visión estratégica del cliente como aliado y compañero del mismo viaje a través de la innovación y el cambio.

Gracias a estos valores, Cecabank alcanzó con **VISA**, compañía tecnológica líder mundial en pagos digitales, una **alianza estratégica a largo plazo en España y en el resto del sur de Europa** por la cual las entidades bancarias y *fintech* podrán procesar todas o parte de sus transacciones a través de la red Visa (VisaNet) y tener a su alcance un acceso rápido y directo a los productos y a la innovación de Visa. Esto ha propiciado el acercamiento de nuevos clientes a las soluciones de la entidad.

Este acuerdo se produce en un momento crucial para los pagos digitales en España. La eclosión definitiva del *e-commerce*, impulsada por los cambios en los hábitos de consumo que ha traído consigo la COVID-19, **aceleró el crecimiento de las compras online casi en un 40%** en 2020. En consecuencia, se incrementó la demanda por parte de todo el ecosistema de pagos de acceder a soluciones de pago innovadoras, ágiles y seguras. En este contexto, la alianza estratégica entre Visa y Cecabank pretende dar respuesta a esta necesidad, reforzando y garantizando que esos pagos se produzcan en cualquier momento y desde cualquier lugar, adaptándose también a las circunstancias locales para facilitar el éxito de esta iniciativa.

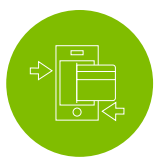
A pesar de la caída generalizada del consumo por el confinamiento de la población, **las operaciones de pago con tarjeta aumentaron**, especialmente el comercio electrónico y los pagos digitales, mientras que los reintegros de efectivo en cajeros disminuyeron, entre otros motivos por la recomendación de las autoridades y los propios comerciantes del uso de la tarjeta con el fin de minimizar el manejo de billetes y monedas.

En otro orden de factores, durante el año 2020 **trabajamos intensamente en la adecuación de las soluciones de pago en comercio electrónico**, tanto de autenticación segura de clientes como las herramientas de comercio electrónico que les permiten ofrecer a los clientes dicha autenticación en el momento de la compra con la mínima fricción posible, según los estándares dispuestos por la segunda Directiva de Servicios de Pago, también conocida como PSD2

Al igual que en años anteriores, Cecabank sigue manteniendo excelentes resultados en la lucha contra el fraude. De nuevo las entidades procesadas por Cecabank son líderes en cuanto a los bajos índices de fraude obtenidos, fruto de la eficacia que proporciona apoyarse en el sistema espía, operado por nuestra organización.

Como cada año, VISA y Mastercard reconocieron en sus webs oficiales el cumplimiento pleno por Cecabank de los requerimientos de seguridad establecidos en el estándar PCI DSS. Este cumplimiento fue verificado, de acuerdo con las normas y procedimientos del PCI Security Standard Council, por un auditor externo certificado por el mencionado organismo.

El compromiso de Cecabank es seguir investigando en el mercado y desarrollar soluciones que aporten valor y ayuden a crecer al negocio de cada uno de nuestros clientes, acompañándoles y ayudándoles a progresar dentro de los desafíos de la regulación y de la innovación.



Pagos Digitales

Soluciones de
Procesamiento y
Medios de PagoInfraestructura
y Servicios de
PagoPagos
Internacionales
y Plataforma FX

Más de
800
millones de
transacciones

Tarjetas emitidas
7
millones

Más de
100.000
comercios
procesados

Importes medios
diarios liquidados
110
millones de euros
liquidados a diario

Disponibilidad de los
sistemas del
99,998%

Infraestructura y Servicios de Pago

Las certificaciones recibidas se inscriben en la cultura de **mejora continua y calidad de servicio**. Las fortalezas de nuestro servicio se centran principalmente en torno a cuatro pilares: una atención personalizada, flexibilidad y adaptación a las necesidades de nuestros clientes, confidencialidad, y neutralidad.

Durante 2020 se realizaron las adaptaciones necesarias para la **puesta en marcha del nuevo standard de SWIFT** para la confirmación de abono en pagos de clientes, y del nuevo procedimiento de confirmación de titularidad de cuentas de Iberpay, en coordinación con banca electrónica.

En cuanto a la mejora de la eficiencia, se consolidó durante el ejercicio **la gestión operativa de la actividad de FxSharing de Red Exterior**, y se asumió igualmente la gestión operativa de la Oficina de Representación de París, como consecuencia de su cierre.

La entidad fue auditada satisfactoriamente por la compañía SWIFT en la actividad de *Service Bureau* y ha renovado la certificación de calidad AENOR UNE EN ISO 9001 en relación con los servicios de intercambio, compensación y liquidación de operaciones de cobros y pagos (transferencias, adeudos directos, traspasos de fondos y órdenes de pago vía SWIFT). Estas certificaciones se inscriben en la cultura de mejora continua y calidad de servicio por la que apuesta Cecabank y que recoge su Plan Estratégico.

Se facilitó la operativa de las gestoras de inversión colectiva y fondos de pensiones en el terreno de la depositaria en cuanto a la gestión de los cobros y pagos, y la realización del intercambio y liquidación de los traspasos de los partícipes, e igualmente se dio soporte operativo al traspaso de los fondos de inversión y de pensiones de Kutxabank. Asimismo, se adoptaron medidas operativas internas y con la red de corresponsalía para hacer más eficiente el tratamiento de los pagos de Blackrock, cogestora de fondos de Vidacaixa.

En 2020 se incorporó de manera operativa Chaabi Bank como cliente en el servicio de representación en el SNCE y se amplió la cobertura a Orange Bank. Asimismo, se incluyó en el servicio de gestión de cheques transfronterizos, en modalidad de *cash – letter*, a Caixa Geral y a Caja de Arquitectos. Se llevó a cabo la integración de Caixa Geral en Abanca en los ámbitos de cartera de efectos e intercambios. En el servicio de cobertura de conexión a la infraestructura SWIFT, sacado a concurso público por ICO, la entidad ha sido adjudicataria por un plazo de cinco años.

Este mismo año se ha continuado trabajando activamente en **el lanzamiento del proyecto de consolidación de TARGET2/TARGET2 Securities** y, en particular, en el análisis detallado de impacto de la migración de la mensajería de pagos de Cecabank al estándar ISO 20022.



Pagos Digitales

Soluciones de
Procesamiento y
Medios de PagoInfraestructura
y Servicios de
PagoPagos
Internacionales
y Plataforma FX**PRINCIPALES DATOS 2020**

Diciembre 2020

Intercambio de cheques transfronterizos / Cámara de Divisas**77.327**

Cheques gestionados

Mensajes SWIFT intercambiados**3.721.222**

Operaciones gestionadas con BIC Cecabank

795.455

Operaciones gestionadas con otros BIC

Intercambio de operaciones SEPA (EBA y SNCE)**603.985.896**

Operaciones gestionadas

480.092

Nominal (en millones de euros)

64.572

Nominal (en millones de euros)

4.509

Nominal (en millones de euros)

Órdenes de Movimientos de Fondos no SEPA (TARGET / EBA)**223.312**

Operaciones gestionadas

1.134.000

Nominal (en millones de euros)

Intercambio de operaciones tradicionales en el ámbito del SNCE**9.288.839**

Operaciones gestionadas

Cartera de efectos**258.278**

Efectos de entrada

113.800

Efectos depositados

Avales vivos**218**

Operaciones gestionadas

70,51

Nominal (en millones de euros)



Pagos Internacionales y Plataforma FX

El servicio de pagos internacionales con cambio de divisa, Global FX Payments, aporta un alto valor añadido a una relación estándar de corresponsalía bancaria.

Pagos Digitales

Soluciones de
Procesamiento y
Medios de Pago

Infraestructura
y Servicios de
Pago

**Pagos
Internacionales
y Plataforma FX**



Digitalización de
Procesos

Servicios de
Omnicanalidad

Business
Intelligence

Soluciones
Tecnológicas

Outsourcing
Tecnológico

5.2.4 Soluciones Digitales

Digitalización de Procesos

- Generación de todo tipo de **remesas bancarias y pasarela de pagos** virtual. Esta última durante 2020 se ha adaptado para recibir pagos Bizum y para soportar los requerimientos de autenticación SCA en el ámbito de comercio electrónico.

Servicios de Omnicanalidad

- **Plataforma de Banca Multicanal:** El número de operaciones de banca electrónica realizadas por las entidades a las que Cecabank da servicio ascendió a 671 752 085 en el año 2020, siendo la disponibilidad del servicio superior al 99,9%. Igualmente, el número de SMS enviados a los clientes ascendieron a 115 510 224, debiéndose el crecimiento en el número de envíos en gran medida a los nuevos requisitos que la PSD2 establece para la autenticación fuerte en el acceso a banca electrónica, así como al éxito de nuevas formas de pago como Bizum.
- **Hub de apificación** que permite exportar la información del *backend* a terceros. En 2020 se desarrolló una solución de iniciación de pagos por la que Cecabank puede actuar como TPP (Third Party Provider)
- Monitor de Fraude, con inteligencia colaborativa, adaptado en 2020 a los requerimientos de la PSD2 en el ámbito del comercio electrónico.
- Servicios de identidad digital en procesos de contratación y firma.
- Durante 2020 se han implantado los mecanismos de autenticación fuerte SCA en comercio electrónico bajo el estándar 3Dsecure 2.2
- También, como parte de sus soluciones de adaptación a la normativa PSD2 para entidades a la plataforma de APIs en modo servicio ya existente, **se incorporó una solución de iniciación de pagos** por la que Cecabank, actuando como Third Party Provider (TPP), puede desencadenar pagos contra las APIs-PSD2 ofrecidas por los bancos, tanto para su uso en comercio electrónico como o en las propias bancas electrónicas de las entidades.

Business Intelligence

- La solución de *Pyramid Analysis* de Cecabank permite a una entidad acceder a un *benchmarking* regulatorio para conocer cuál es su situación comparativa en variables clave de gestión, como su modelo de negocio, rentabilidad, eficiencia, calidad crediticia, solvencia o liquidez.



Digitalización de
Procesos

Servicios de
Omnicanalidad

Business
Intelligence

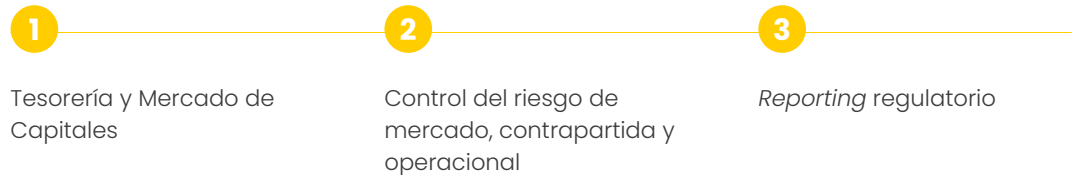
Soluciones
Tecnológicas

Outsourcing
Tecnológico

Soluciones Tecnológicas

PLATAFORMA DE TESORERÍA Y RIESGOS

El Centro de Servicios de Tesorería y Riesgos proporciona un servicio SaaS (Software as a Service) relacionado con el soporte, mantenimiento y desarrollo de diferentes aplicaciones para las siguientes actividades:



Adicionalmente, destacan el servicio para la gestión integral de colaterales y la solución RRaaS (*Regulatory Reporting as a Service*) para cubrir los requerimientos relacionados con las normativas EMIR, MiFID II, SFTR, Initial Margin, SA-CCR y FRTB.

Los servicios prestados por el Centro de Servicios de Tesorería y Riesgos de Cecabank permiten a todo tipo de entidades financieras, administraciones públicas, sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y corporaciones el acceso a **aplicaciones informáticas estándar especialistas en las diferentes actividades de una Sala de Tesorería y Riesgos**, desarrolladas por proveedores líderes en los mercados nacionales e internacionales.

Cecabank cuenta con dos claras ventajas competitivas en esta área: la excelencia de los procesos y la flexibilidad para incorporar cambios regulatorios y de mercado.

A lo largo de 2020 se amplió el alcance de los servicios proporcionados tanto en lo que se refiere al número de usuarios como al abanico de servicios cubiertos.

Atendiendo a tendencia creciente en el uso de dispositivos móviles y a la rápida evolución de sus características, se incrementó la cobertura de la solución *mobile* existente para mejorar la experiencia de usuario y su interacción con la Plataforma de Tesorería y Riesgos.

**Entidades financieras,
Administraciones Públicas,
SGIIC y corporates**

27

**Se gestionan
los contratos
de colaterales de**

10

entidades



Digitalización de
Procesos

Servicios de
Omnicanalidad

Business
Intelligence

Soluciones
Tecnológicas

Outsourcing
Tecnológico

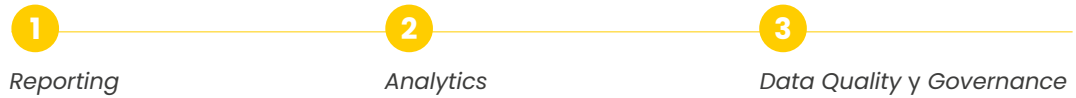
PYRAMID REPORTING

Cecabank cuenta con una solución integral que reduce costes regulatorios, optimiza el ciclo de envío de información (XBRL) y es compatible con los estándares EBA.

Pyramid es la solución de reporting regulatorio de Cecabank. Se trata de un servicio *end-to-end* que minimiza la carga de trabajo relativa al tratamiento de información exigida por los reguladores (FINREP, COREP y CIRBE), incluyendo el análisis normativo, la automatización del aprovisionamiento, la validación de los datos y el envío físico de los ficheros a diferentes supervisores.

Pyramid Reporting es una solución EBA *compliance* que trabaja sobre la base del *Data Point Model* (DPM).

Los tres ejes fundamentales de actuación de *Pyramid* son los siguientes:



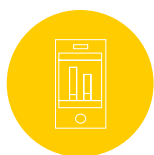
En *Pyramid* entendemos el *reporting* regulatorio como la sucesión de procesos de agregación y enumeración a partir de múltiples conjuntos de información y motores del cálculo que confluyen en un *hub* central basado en tecnología DPM que homogeneiza la estructura del dato regulatorio, ofrece la visión transversal del *reporting* de la entidad, construye el formato de presentación esperado por el supervisor, envía los ficheros y constituye el punto de partida de la explotación del dato.

Las principales áreas de actuación durante 2020 han sido las siguientes:

- Incorporación de los nuevos requerimientos regulatorios vinculados a la COVID-19
- Adaptación a los *framework* de *reporting* EBA 2.9 y EBA 2.10 vinculados a cambios regulatorios en FINREP, COREP, MREL y SBP fundamentalmente
- Puesta en marcha del nuevo módulo de consolidación financiera

Datos relevantes:

- Más de 30 clientes entre bancos, entidades financieras de crédito, entidades de pago, de dinero electrónico y sucursales de entidades extranjeras



Digitalización de
Procesos

Servicios de
Omnicanalidad

Business
Intelligence

Soluciones
Tecnológicas

Outsourcing
Tecnológico

Outsourcing Tecnológico

Cecabank dispone de una infraestructura diseñada para el *outsourcing* tecnológico y de un conocimiento, experiencia y capacidades tecnológicas contrastadas a lo largo de más de 20 años en proyectos relevantes de externalización.

Nuestros servicios de **outsourcing tecnológico están especialmente cualificados para entidades financieras**, aseguradoras y redes de pagos, así como para nuevos perfiles, como es el caso del sector *fintech*. La infraestructura y los servicios de soporte y gestión asociados cumplen con la normativa bancaria vigente al tiempo que ofrecen una plataforma diseñada para alcanzar los niveles más exigentes de disponibilidad y seguridad.

Esta infraestructura sirve también de soporte a los servicios que presta Cecabank como banco mayorista y en muchos de los cuales es líder en su sector, ya sean en el ámbito de *Securities Services*, Pagos, Tesorería o en el de Soluciones Digitales.

2020 fue un año de consolidación del *Outsourcing* Tecnológico de Cecabank, con la puesta en marcha de distintos proyectos iniciados en 2019, y manteniendo un ritmo sostenido de contratación de nuevos proyectos y de servicios adicionales por parte de los clientes ya existentes.

De esta forma, las iniciativas más relevantes llevadas a cabo durante el 2020 fueron las siguientes:

- Comienzo de los servicios de externalización de la infraestructura tecnológica de las soluciones de medios de pago de Minsait (Indra).
- Fuerte incremento de servicios adicionales para clientes: All Funds, Eurocaja, Banca March y Grupo Caminos.
- Comienzo de los servicios de externalización para proveer de contingencia a la procesadora de medios de pago de telefónica en EEUU y a la procesadora de medios de pago de Minsait en Chile.
- Cierre del contrato para la externalización tecnológica de la procesadora de medios de pagos de República Dominicana de Minsait.



5.2.5 Servicios minoristas

Oficina de cambio de divisas

La oficina de cambio de Cecabank continúa realizando compraventa de billetes extranjeros al público en su ubicación de la calle Caballero de Gracia, 30.

Tiene **disponibilidad inmediata de unas 40 divisas** en toda clase de denominaciones y cantidades, lo que permite ofrecer billetes de la máxima calidad a un precio competitivo y con un amplio horario de atención al público.

Durante 2020, **la oficina permaneció abierta en todo momento**, ni siquiera cerró en los momentos más duros de confinamiento.

Escuela de Formación Bancaria

Cecabank fue homologada por el Banco de España en junio de 2019 como **entidad certificadora de la nueva Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario (LCCI)**.

De esta forma, la Escuela de Formación Bancaria cumple su principal objetivo de apoyar al sector en la formación y certificación marcados por los reguladores: CNMV y Banco de España.

Así, durante el 2019 y 2020, Cecabank **certificó en la nueva Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario a 10 116 alumnos**, con un nivel de aptos del 94%.

Asimismo, se mantienen los **programas de formación y certificación MiFID II**, de los cuales se certificó a **304** alumnos en 2020. **Desde el año 2017**, la Escuela **ha certificado a más de 13 000 alumnos**.

La Escuela de Formación Bancaria mejoró el diseño y amplió los contenidos de los programas de Formación Continua, en MiFID II y LCCI, incrementando el número de convalidaciones cruzadas, que permite a cada entidad configurar su formación con aquellos contenidos que sean de su interés, mejorando la experiencia de aprendizaje del alumno y reduciendo el coste de la formación para el cliente.

Cecabank mantiene contactos sectoriales claves:

Comisión Paritaria Estatal de Fundae, CEOE, Gref y DGIII, entre otros. Sin descuidar a su socio tradicional, las entidades financieras, celebrando a lo largo del año tres reuniones del Comité de Formación.

Además, la Escuela se hace eco de las principales preocupaciones del sector, como son los nuevos retos normativos en lo referido a la Directiva de Distribución de Seguros (IDD, por sus siglas en inglés); sostenibilidad, con la creación de programas específicos de asesor financiero ASG; las guías de idoneidad de la EBA con el diseño de una Escuela ad-hoc de formación de consejeros; y un programa sobre ciberseguridad.

06. Información financiera



6.1 Resultados

Cecabank, S.A. Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 (en miles de euros)

Las notas y los anexos se pueden consultar en el siguiente capítulo, [Cuentas Anuales](#).

	2020	2019
Ingresos por intereses (Nota 28)	100.465	79.300
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	31.334	20.444
Activos financieros a coste amortizado	10.793	13.326
Restantes ingresos por intereses	58.338	45.530
Gastos por intereses (Nota 29)	(85.832)	(92.784)
Margen de intereses	14.633	(13.484)
Ingresos por dividendos (Nota 30)	3.667	12.756
Ingresos por comisiones (Nota 31)	163.432	142.716
Gastos por comisiones (Nota 32)	(25.696)	(21.437)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas (Nota 33)	24.126	29.340
Activos financieros a coste amortizado	3	3
Pasivos financieros a coste amortizado	(689)	-
Restantes activos y pasivos financieros	24.812	29.337
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas (Nota 33)	(14.725)	(47.978)
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas (Nota 33)	(3.141)	2.728
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas (Nota 33)	-	-
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas (Nota 33)	(1.199)	680
Diferencias de cambio, netas	43.219	75.248
Otros ingresos de explotación (Nota 34)	46.769	33.959
Otros gastos de explotación (Nota 37)	(5.153)	(4.275)
Margen bruto	245.932	210.253
Gastos de administración	(117.050)	(114.066)
Gastos de personal (Nota 35)	(49.942)	(44.337)
Otros gastos de administración (Nota 36)	(67.108)	(69.729)
Amortización (Nota 39)	(57.367)	(44.297)
Provisiones o reversión de provisiones (Nota 16)	8.636	11.561
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación (Nota 22 y 38)	(5.770)	(1.421)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(3.146)	(788)
Activos financieros a coste amortizado	(2.624)	(633)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	-	-
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	-	-
Activos tangibles	-	-
Activos intangibles	-	-
Otros	-	-

Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas (Notas 11 y 12)	(10)	(4)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	-
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto) (Nota 10)	-	1.031
Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas	74.371	63.057
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas (Nota 20.2)	(20.017)	(17.872)
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas	54.354	45.185
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
Resultado del ejercicio	54.354	45.185

6.2 Actividad

Cecabank, S.A. Balance al cierre del ejercicio 2020 (en miles de euros)

Activo	2020	2019
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista (Nota 5)	5.348.908	2.268.107
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 6.1)	1.857.991	1.849.540
Derivados	961.056	981.563
Instrumentos de patrimonio	146.992	379.531
Valores representativos de deuda	749.943	488.446
Pro-memoria: Prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	90.560	99.786
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 6.2)	28.791	39.017
Instrumentos de patrimonio	6.451	8.497
Valores representativos de deuda	21.720	30.117
Préstamos y anticipos	620	403
Pro-memoria: Prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	488	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 6.3)	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 7)	2.462.912	2.072.461
Instrumentos de patrimonio	2.638	14.269
Valores representativos de deuda	2.460.274	2.058.192
Préstamos y anticipos	-	-
Pro-memoria: Prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.381.955	823.287
Activos financieros a coste amortizado (Nota 8)	3.886.709	5.074.354
Valores representativos de deuda	299.012	307.700

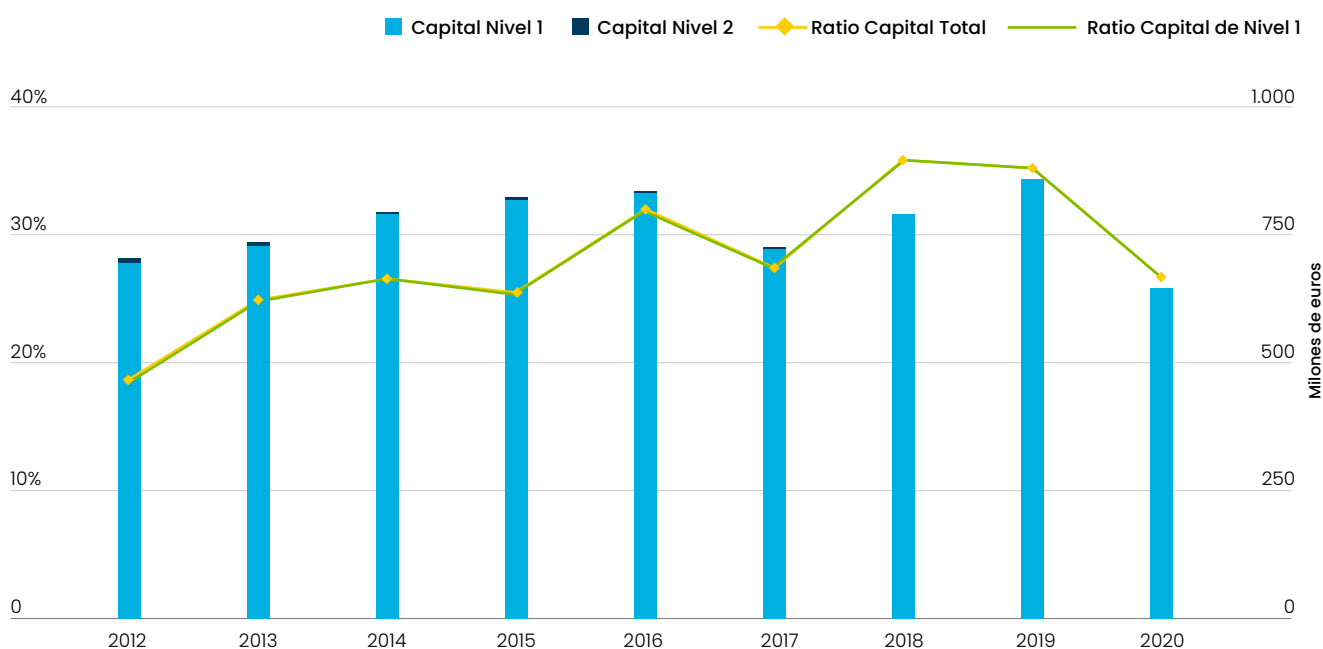
Préstamos y anticipos	3.587.697	4.766.654
Entidades de crédito	2.497.154	4.038.453
Clientela	1.090.543	728.201
Pro-memoria: Prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	1.042.859	464.711
Derivados – contabilidad de coberturas (Nota 9)	694	12.784
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos en una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas (Nota 11)	312	312
Dependientes	312	312
Negocios conjuntos	-	-
Asociadas	-	-
Activos tangibles (Nota 12)	51.962	52.627
Inmovilizado tangible	45.140	45.622
De uso propio	45.140	45.622
Inversiones inmobiliarias	6.822	7.005
De los cuales: Cedido en arrendamiento operativo	-	-
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero	2.177	2.694
Activos intangibles (Nota 13)	491.594	195.334
Fondo de comercio	-	-
Otros activos intangibles (Nota 13.1)	491.594	195.334
Activos por impuestos (Nota 20)	76.154	86.391
Activos por impuestos corrientes	2.216	3.492
Activos por impuestos diferidos	73.938	82.899
Otros activos (Nota 14.1)	58.729	65.571
Resto de los otros activos	58.729	65.571
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 10)	3.032	3.002
Total activo	14.267.788	11.719.500
Patrimonio Neto y Pasivo	2020	2019
Pasivos financieros mantenidos para negociar (Nota 6.1)	1.293.973	1.211.746
Derivados	1.088.340	1.021.166
Posiciones Cortas	205.633	190.580
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 6.3)	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 15)	11.639.413	9.211.764
Depósitos	11.404.436	9.063.006
Bancos centrales	464.729	445.990
Entidades de crédito	1.571.405	1.673.014
Clientela	9.368.302	6.944.002
Otros pasivos financieros	234.977	148.758
Derivados – contabilidad de coberturas (Nota 9)	16.473	13.463
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-

Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	-	-
Provisiones (Nota 16)	80.900	101.848
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	29.051	41.656
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	7.621	9.011
Compromisos y garantías concedidos	288	303
Restantes provisiones	43.940	50.878
Pasivos por impuestos	19.935	14.329
Pasivos por impuestos corrientes	4.075	-
Pasivos por impuestos diferidos	15.860	14.329
Otros pasivos (Nota 14.2)	56.397	59.666
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-
Total pasivo	13.107.091	10.612.816
Fondos propios	1.136.282	1.087.635
Capital	112.257	112.257
Capital desembolsado (Nota 18)	112.257	112.257
Prima de emisión (Nota 18)	615.493	615.493
Ganancias acumuladas (Nota 19)	339.382	309.108
Otras reservas (Nota 19)	14.796	5.592
Resultado del ejercicio (Nota 3)	54.354	45.185
Otro resultado global acumulado	24.415	19.049
Elementos que no se reclasificarán en resultados	11.218	13.016
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas (Nota 17)	9.894	7.274
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.324	5.742
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	13.197	6.033
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 17)	13.197	6.033
Total patrimonio neto	1.160.697	1.106.684
Total patrimonio neto y pasivo	14.267.788	11.719.500
Pro-Memoria		
Compromisos de préstamo concedidos (Nota 27.1)	570.499	713.894
Garantías financieras concedidas (Nota 27.1)	-	-
Otros compromisos concedidos (Nota 27.1)	1.060.366	1.516.957

6.3 Capitalización robusta

Al cierre del ejercicio 2020, **la ratio de solvencia de Cecabank fue el 26,61%**, constituido en un 100% por capital ordinario de Nivel 1 (CET1), es decir, la ratio de solvencia CET1 se situó igualmente en el 26,61%. El principal factor que condicionó la evolución de estas ratios fue el incremento del activo intangible derivado de las adquisiciones de negocios relacionados con *Securities Services* realizadas en el ejercicio.

Un elemento clave de gestión fue la preocupación por mantener una estructura de capital sólida en términos de cantidad y calidad. Así, tal y como refleja el gráfico, en los últimos años se viene reforzando la base de capital de nivel 1 mediante la capitalización de los resultados, lo cual, junto con el mantenimiento de unos niveles de riesgo reducidos, permitió mantener en el tiempo unas ratios de capital elevadas.



6.4 Ratings

Las **calificaciones otorgadas a Cecabank** al 31 de diciembre de 2020 por las agencias internacionales Fitch Ratings, Moody's y Standard & Poor's, fueron las siguientes:

	Corto plazo	Largo plazo
FITCH RATINGS	F-3	BBB-
MOODY'S	P-2	Baa2
STANDARD & POOR'S	A-2	BBB+

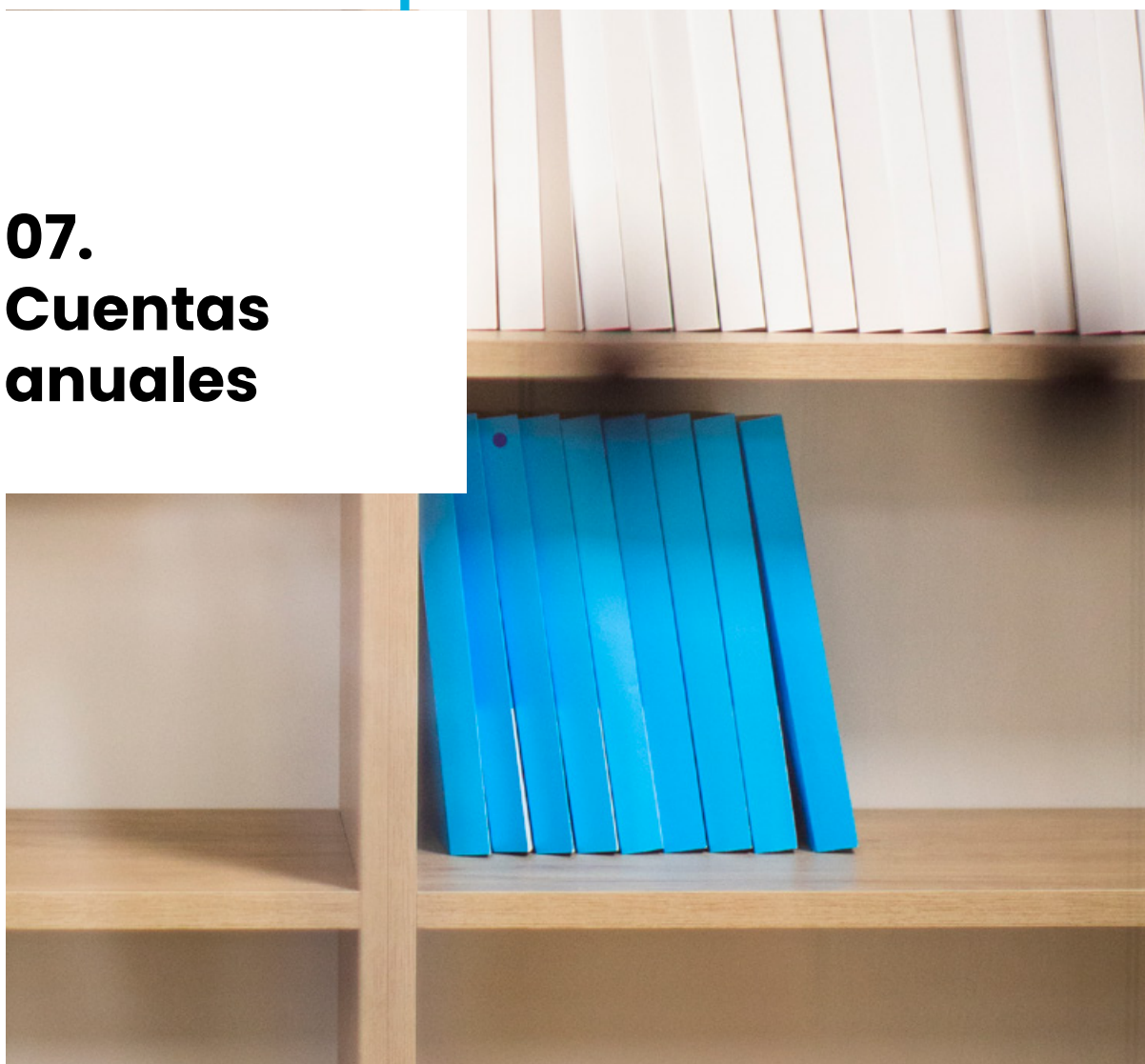
En 2020, las tres agencias de *rating* reafirmaron el *rating* a largo y corto plazo asignado a Cecabank y, en el caso de Fitch el 29 de julio de 2020, mejoró la perspectiva a estable.

Pese al adverso contexto económico originado por la crisis pandémica, y la probable repercusión que

tendrá en el sector financiero, las tres agencias reconocieron los importantes logros alcanzados en 2020, principalmente por la **expansión del negocio de depositaria** a través de los contratos firmados con Kutxabank y Bankia. Esta consideración queda reflejada en el *outlook*, que de manera unánime las tres agencias lo sitúan en estable.

Entre las fortalezas de Cecabank tomadas en consideración por las agencias de *rating* se encuentran la **especialización del negocio** de Cecabank, que cuenta con una posición líder en España en el segmento de depositaria, reforzada además por las adquisiciones y ampliaciones del negocio llevadas a cabo en 2020, acompañado por un moderado apetito por el riesgo, unos colchones de capital satisfactorios y una adecuada financiación y liquidez.

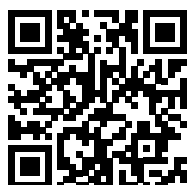
07. Cuentas anuales



**7.1 Cuentas anuales
individuales 2020**

**7.2 Cuentas anuales
consolidadas 2020**

cecabank



VIDEO CECABANK



INFORME ANUAL 2020

