



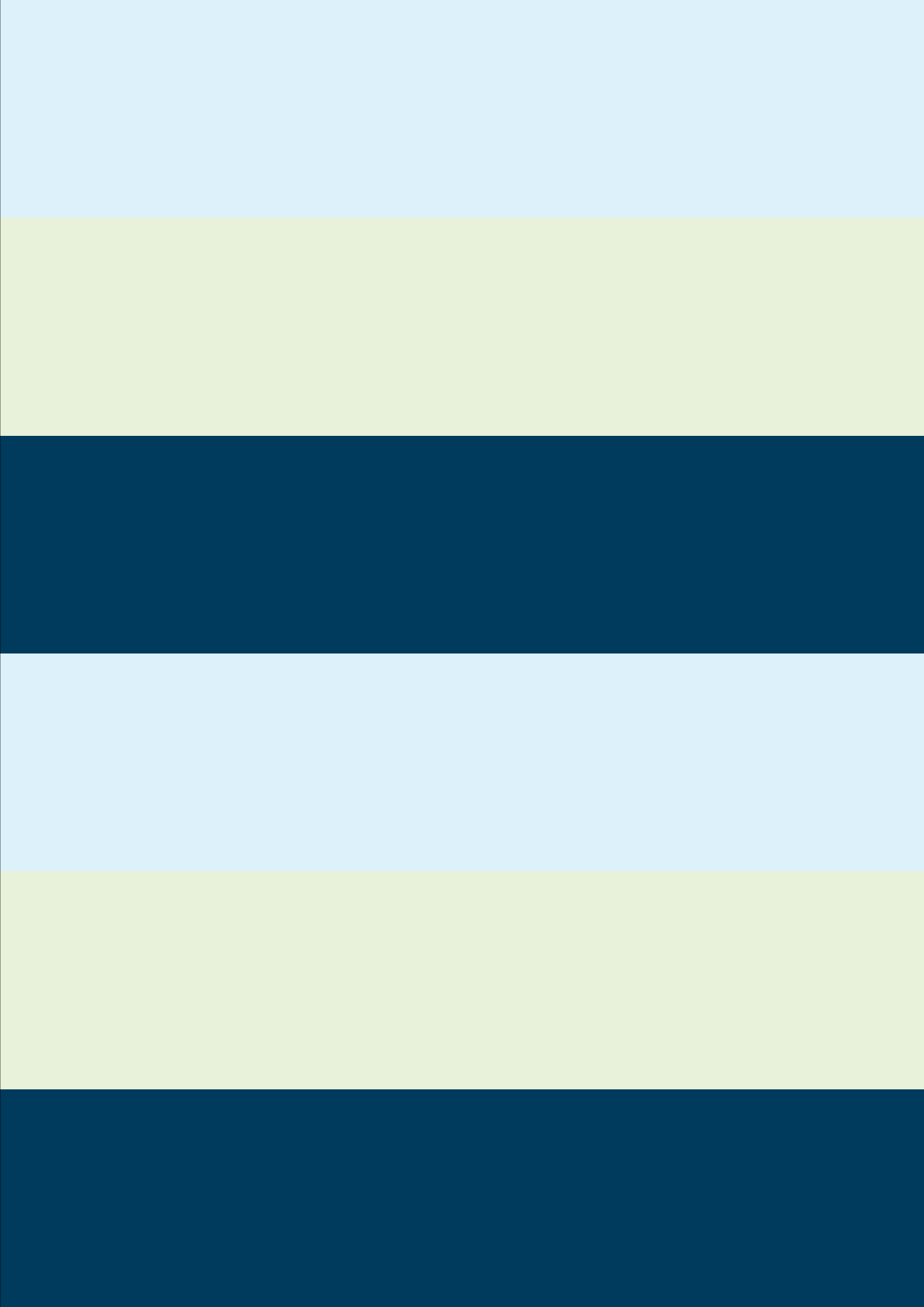
Informe Anual 2019

cecabank



Informe
Anual 2019

cecabank



Índice

1.	Carta del Director General	06
2.	Sobre Cecabank	12
2.1.	Principales datos	14
2.2.	Nuestra actividad	16
2.3.	Presencia de Cecabank	18
2.4.	Accionistas y Estructura Accionarial	20
2.5.	Presencia en foros	22
2.6.	Negocio Internacional	30
2.7.	Plan Estratégico 2020	31
2.7.1	Plan Estratégico 2020 y evolución del negocio	32
2.7.2	Objetivos de Negocio para el ejercicio 2020	42
3.	Hitos de Cecabank en 2019	46

4.	Cultura Corporativa	52
4.1	La visión de Cecabank	54
4.2	Creación de valor	56
4.2.1	Innovación	56
4.2.2	Solvencia	58
4.2.3	Especialización	61
4.2.4	Orientación al Cliente	64
4.2.5	Integridad	66
	4.2.5.1 Gobierno Corporativo	66
	4.2.5.2 Política de Sostenibilidad	78
5.	Nuestro modelo de negocio	92
5.1	Entorno económico y regulatorio	94
5.1.1	Contexto político	94
5.1.2	Marco económico y situación de los mercados	97
5.1.3	Agenda Regulatoria	102
5.2	Líneas de negocio	107
5.2.1	Securities Services	108
5.2.2	Tesorería	116
5.2.3	Pagos	120
5.2.4	Soluciones digitales	126
5.2.5	Servicios minoristas	132
6.	Información Financiera	134
6.1	Información Financiera	136
6.2	Gestión del Riesgo	137
7.	Cuentas Anuales	138

1. Carta del Director General





José María
Méndez
Álvarez-Cedrón
Director General

2019 ha sido un buen año para Cecabank. Durante estos doce meses hemos renovado nuestro liderazgo en el mercado de la depositaria, con más 119.000 millones euros depositados a cierre del ejercicio. Trabajamos ya para 29 sociedades gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva, de Capital Riesgo y de Pensiones. Hemos alcanzando un patrimonio custodiado total de 164.000 millones de euros y ayudamos a nuestros clientes con proyectos tan relevantes como su adaptación a MiFID II.

Y es que, aspiramos a seguir ganando escala porque es bueno para el sistema contar con un jugador español especializado en el mercado de *Securities Services*.

Nuestra actuación se basa en un modelo de separación entre gestor y depositario, bajo la figura del depositario independiente, de modo que, no comercializamos productos a clientes particulares, ni gestionamos carteras.

Todo esto nos acerca a las mejores prácticas de los sistemas financieros más avanzados, aporta un enfoque totalmente neutral y evita los conflictos de intereses con nuestros clientes.

Entendemos que en esta actividad es muy relevante la gestión del riesgo operacional, la cual debe realizarse desde una sólida posición de solvencia. Cecabank mantiene un ratio de CET1 superior al 35%, siendo uno de los más altos de Europa.

El proyecto Cecabank ha sido reconocido a nivel internacional, siendo galardonado por segundo año consecutivo, como mejor banco custodio de España por la revista europea *Global Banking and Finance Review*, que premia la excelencia en el servicio al cliente.

A esto se suma que, a mediados de año, *Standard & Poor's* mejoró nuestro rating a largo plazo, situando la calificación en BBB+ debido al afianzamiento del modelo de negocio, lo que ha permitido a Cecabank contar con una cartera de clientes y servicios más diversificada, a pesar del proceso de reestructuración y consolidación del sector financiero español.

Hay que destacar que la digitalización en el sector bancario está cada vez más presente. En Cecabank queremos estar al día de estas transformaciones y adaptarnos a ellas. Seguimos realizando actividades referentes a dicho ámbito, como la jornada de *Securities Services*, a la cual asistieron más de 200 profesionales o la jornada de ck-Lab, en la que diversos especialistas analizaron los desafíos del entorno digital en el sector financiero. En esta línea, Cecabank también participó en el foro sectorial *Innovation in Fintech* junto a *startups* del sector, reforzando su compromiso de apoyo a las iniciativas desarrolladas por las *fintechs*.

La sostenibilidad se ha convertido en uno de nuestros ejes principales

En Cecabank seguimos trabajando para mejorar la calidad de nuestros servicios y para ser más competitivos cada día, con el propósito de reforzar el negocio y la relación a largo plazo con nuestros clientes y socios. Este año hemos seguido incorporando a la actividad sus inquietudes sociales, medioambientales y de buen gobierno. Quisiera aprovechar la oportunidad para citar algunas de ellas:

El gobierno corporativo de la entidad 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). Esta normativa interna se actualiza de forma continuada para adaptarse a las mejores prácticas nacionales e internacionales. Un ejemplo es la evaluación externa del funcionamiento de nuestro Consejo de Administración que iniciamos en el segundo semestre.

Cecabank se impone unas exigencias de comportamiento ético con el objetivo de prevenir en la mayor medida de lo posible el riesgo penal de la persona jurídica y dispone de distintos instrumentos que promueven una conducta ejemplar como entidad, contra la corrupción y el soborno, destacando el sistema de organización y gestión del riesgo penal o el Código de Conducta Corporativa, que formaliza el compromiso de todos los profesionales que prestan sus servicios en el banco con los más altos estándares de integridad y que cuenta con un canal de seguimiento que recoge denuncias y consultas.

Cecabank es consciente de que su operativa tiene un impacto directo limitado sobre el **medioambiente**, pero la gestión responsable de los recursos materiales promueve una reducción de costes y una mayor eficiencia en su uso. Se ha medido este año la Huella de Gases de Efecto Invernadero con la verificación de los resultados por AENOR, habiéndose reducido nuestra huella un 13,8% en 2019, gracias a las medidas de ahorro derivadas de la implantación de iniciativas, como el Sistema de Gestión de la Energía ISO 50.001. Actualmente se está elaborando un plan de acción para continuar con esta reducción a lo largo de 2020.

Cecabank, con ocasión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), que se celebró en diciembre en Madrid, se sumó al compromiso de reducir la huella de carbono en sus carteras de crédito en línea con los objetivos del Acuerdo de París, y del “Compromiso Colectivo de Acción Climática” impulsado por UNEP FI.

También se ha puesto en marcha el proyecto Papel 0 que ha reducido en casi un 30% el total de impresiones en 2019 respecto al año anterior e incluye un protocolo de mesas limpias que promueve el reciclado de residuos en la oficina.

En el aspecto social, no podemos olvidar el éxito que un año más Cecabank obtuvo con la V edición del programa Tú Eliges, mediante el cual la entidad demostró su compromiso donando 100.000 euros a proyectos de acción social elegidos por los propios empleados. Las ayudas a emergencias humanitarias,

la campaña de donación de sangre, la colaboración con el Banco de Alimentos o la creación de aulas de informática para favorecer la inclusión de los más desfavorecidos y fomentar la inclusión social, dan fe de nuestro compromiso con nuestra sociedad.

2019 ha sido sin duda un año de retos que, me alegra decir, hemos superado con el entusiasmo que nos caracteriza. Estoy seguro que en 2020 el proyecto Cecabank continuará comprometido con su vocación de servicio a todo el sistema financiero español.

José María Méndez Álvarez-Cedrón
Director General

2. Sobre Cecabank



2.1. Principales datos

Estos son los principales datos de Cecabank a diciembre de 2019

Datos individuales

Activo Total

11.719.500

miles de euros

Total Patrimonio Neto

1.106.684

miles de euros

Fondos propios

1.087.635

miles de euros

Resultado del ejercicio

45.185

miles de euros

CET 1

35,2%

Balance (miles de euros)	2019
Activo Total	11.719.500
Activos financieros mantenidos para negociar	1.849.540
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.072.461
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.211.746
Pasivos financieros a coste amortizado	9.211.764
Total Patrimonio Neto	1.106.684
Fondos Propios	1.087.635

Cuenta de resultados (miles de euros)	2019
Margen de intereses	-13.484
Margen bruto	210.253
Resultado de las actividades de explotación	62.031
Resultado antes de impuestos	63.057
Resultado del ejercicio	45.185

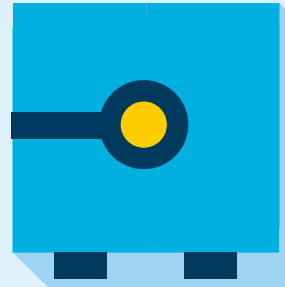
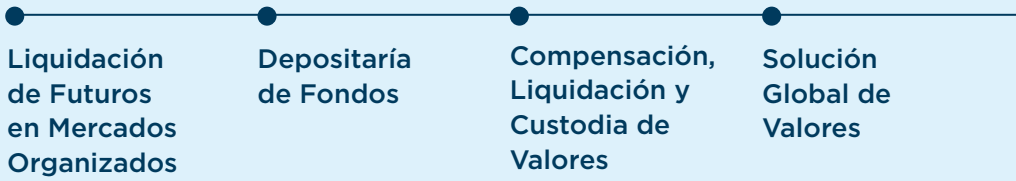
Solvencia y Liquidez	2019
Ratio CET 1	35,2%
Recursos Propios	1.087.635
Recursos Propios Básico (core capital)	858.758
Ratio Liquidez a largo plazo	324%

Rating Cecabank	2019		
	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Moody's	P-2	Baa2	Estable
Fitch	F3	BBB-	Estable
Standard & Poor's	A-2	BBB+	Estable

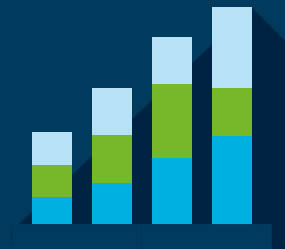
2.2. Nuestra actividad

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.

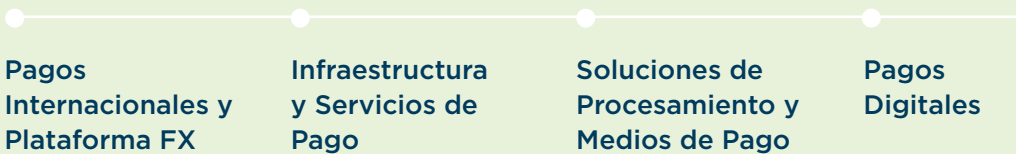
Securities Services



Tesorería



Pagos



Soluciones digitales



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.

Sucursales

Reino Unido

14 Curzon Street
London W1J5HN
Tel: 0044. 2037868171

Portugal

Avenida de Liberdade, 190-1ªA
1250-147 Lisboa
Tel: 351 21 0485010

Oficinas de representación

Alemania

Darmstädter Landstraße, 116
D - 60598 Frankfurt am Main
Tel: 0049. 69230964

Francia

21, Avenue Pierre 1er de Serbie
F-75116 París
Tel: 00331. 47235801



2.4. Accionistas y Estructura Accionarial

La cartera de accionistas de Cecabank está compuesta por las siguientes entidades:

CECA
Nº de Acciones
100.000.000
% en participación
89,08%

Caixabank, S.A.
Nº de Acciones
3.059.729
% en participación
2,73 %

Bankia, S.A.
Nº de Acciones
2.848.192
% en participación
2,54 %

Kutxabank, S.A.
Nº de Acciones
1.352.325
% en participación
1,20 %

Unicaja Banco, S.A.
Nº de Acciones
1.299.440
% en participación
1,16 %

Liberbank, S.A.
Nº de Acciones
888.958
% en participación
0,79 %

Ibercaja Banco, S.A.
Nº de Acciones
765.561
% en participación
0,68 %

Abanca Corporación Bancaria, S.A.
Nº de Acciones
712.677
% en participación
0,63 %

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
Nº de Acciones
644.683
% en participación
0,57 %

Banco Sabadell, S.A.
Nº de Acciones
574.171
% en participación
0,51 %

C.A. y M.P. Ontinent
Nº de Acciones
57.920
% en participación
0,05 %

Caixa D'Estalvis de Pollença
Nº de Acciones
52.884
% en participación
0,05 %

A finales de 2019, 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
78,62%



Eufiserv
Payments, SCRL
22,78%



Lico Leasing S.A.
9,84%



E6K Servicios de
Valor Añadido S.L.
9,4%



Sociedad
Española de
Sistemas de Pago
8,82%



Liberbank, S.A.
3,28%



Caja de
Seguros Reunidos,
Compañía
de seguros y
reasegurados
1,55%



Sistema de
Tarjetas y Medios
de Pago S.A.
1,29%

2.5. Presencia en foros



Vista general de la Jornada de Securities Services organizada por Cecabank

Una de las fortalezas de Cecabank sobre la que se **sustenta la calidad de su actividad es su extensa red de expertos**, la cual pone todo su conocimiento al servicio de sus clientes y de la sociedad. Se trata de especialistas reconocidos a nivel nacional e internacional que son convocados a participar en destacados foros de referencia de la industria.

La entidad mantiene un alto nivel de interlocución con autoridades nacionales e internacionales, así como con asociaciones sectoriales e instituciones privadas, y colabora con partícipes de diferentes ámbitos. Todo ello con el objetivo de crear foros de reflexión y divulgación para la mejora del sector bancario, así como espacios de apoyo a la sociedad.

A pesar del contexto de bajos tipos de interés y elevada volatilidad de los mercados, durante el año 2019, **Cecabank se ha mantenido como el principal proveedor de Securities Services en España**, ha protegido el negocio de Tesorería y ha incrementado la innovación, tanto en soluciones digitales como en medios de pago.

Cecabank mantiene como una de sus principales premisas en la prestación de *Securities Services* la excelencia y calidad de servicio. Tal y como ha vuelto a reconocer por tercer año consecutivo la revista *Global Banking&Finance Review* al otorgarle el **reconocimiento como Best Custodian Bank 2019 Spain**. Asimismo, y fruto de este esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a sus clientes, Cecabank cuenta con los Certificados AENOR de gestión de la calidad para el diseño y prestación de los servicios de Depositaria de Fondos, Liquidación, Administración y Custodia de Valores y de Gestión de Pagos.

En 2019, Cecabank celebró una **nueva edición de la Jornada de Securities Services**, en esta ocasión estrenando ubicación en el Wizink Center de Madrid.

Este evento de referencia en el sector reúne desde hace seis años a profesionales de la industria para debatir y reflexionar sobre cambios operativos y normativos que impactan directamente en el negocio. En este acto en el que participaron altos representantes de CNMV, Banco de España e IOSCO entre otros, se debatió sobre la perspectiva global de la tecnología y regulación de *Securities Services*, el presente y futuro de los proyectos del BCE-T2S, la situación actual y futura de las pensiones y los criptoactivos.

Con el impulso de estas jornadas, Cecabank ha logrado consolidar su posición como referente de confianza del sector bancario y las grandes corporaciones. También como el principal promotor del ecosistema que estructura la industria del *post-trading* español.

En paralelo se celebró la **XII Jornada de Tesorería y Riesgos de Cecabank**, el foro de encuentro de la entidad para compartir experiencias en el ámbito de tesorería, gestión de riesgos y transformación digital en el sector financiero. En el evento se analizó la actividad de la tesorería desde cuatro ejes principales: la infraestructura tecnológica, la visión de mercado, las previsiones macroeconómicas y los requerimientos regulatorios.

Cecabank continúa consolidando su posición como *hub* de innovación financiera en el que actúa como punto de unión entre bancos y *fintechs*. En este contexto se celebró el **evento “ck-Lab, los desafíos del entorno Digital”** a través del hub de innovación que el banco creó en 2017 para promover la transformación digital en el sector financiero mediante la innovación abierta. El acto de ck-Lab constó de tres mesas redondas en las que se trataron temas como la importancia del uso del dato en el entorno digital, la actualidad de los grandes players en el comercio electrónico o los retos que supone para el sistema financiero la continua transformación digital y la aparición de las *fintechs*.

Cecabank también participó en el **foro sectorial *Innovation in Fintech*** con el objetivo de potenciar la innovación junto con *startups* del sector, y poner así en valor su compromiso a través de diferentes iniciativas. En el evento se destacó que las aplicaciones con inteligencia artificial serán clave para el desarrollo del sector en los próximos años, y la necesidad de un marco regulatorio que contribuya a fomentar su desarrollo y la protección de los usuarios.

Evento
“ck-Lab: los
desafíos
del entorno
digital”



Evento “El dato de reporting regulatorio”



Este evento está enmarcado en un proyecto desarrollado en cooperación con CEOE y PGS, que busca detectar las *startups*, promoviendo así la innovación en el tejido empresarial y el contacto entre estas nuevas empresas y los colaboradores que pueden estar interesados en las actividades que desarrollan. Cuenta con más de seis temáticas principales, de las cuales Cecabank se ha centrado en la vertical especializada en *fintech*. Dentro de esta área, se ha considerado que son las aplicaciones basadas en inteligencia artificial las que ofrecen un mayor valor para los usuarios de servicios financieros.

En este sentido, Cecabank ha puesto en marcha diferentes iniciativas en el terreno de la innovación financiera. Todas ellas dan respuesta a las necesidades del mercado y del negocio de las entidades; desde la inversión en *startups* a la colaboración y participación en proyectos conjuntos con ellas. La colaboración y la cooperación están en el ADN de la entidad, en su historia y en su cultura.

Adicionalmente desde **Cecabank se celebró por primera vez el evento “El dato de reporting regulatorio: una mirada a la armonización, calidad, gobierno y explotación”**. En el ámbito del *reporting*, las entidades se encuentran en un momento muy especial ya que se están viviendo los proyectos europeos de armonización, junto a la orientación de todo el sector financiero hacia modelos *Data Driven*, con especial énfasis en el gobierno y la calidad del dato, que les permitan mejorar el aprovechamiento del dato regulatorio. El objetivo de la jornada era trasladar la visión del regulador, así como la perspectiva de cómo las entidades están afrontando estos retos y un camino hacia la convergencia entre la información de gestión y regulatoria.

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.

Un año más, **la entidad ha patrocinado el Spain Investors Day (SID), foro financiero de referencia en España**, en el que los grandes inversores internacionales pueden conocer la situación actual de las principales empresas cotizadas de nuestro país. El SID reúne a empresas de los sectores más importantes de la economía española, como bancos, empresas tecnológicas, energéticas, de seguridad, infraestructuras, y turismo entre otros.

Desde El Confidencial y Finect, con el patrocinio de Cecabank, **se volvió a organizar el Iberian Value, en CaixaForum**. Este evento pretende dar valor a la inversión a largo plazo (*Value Investing*) y descubrir aquellas compañías que se encuentran infravaloradas actualmente pero que albergan un gran potencial en el futuro.

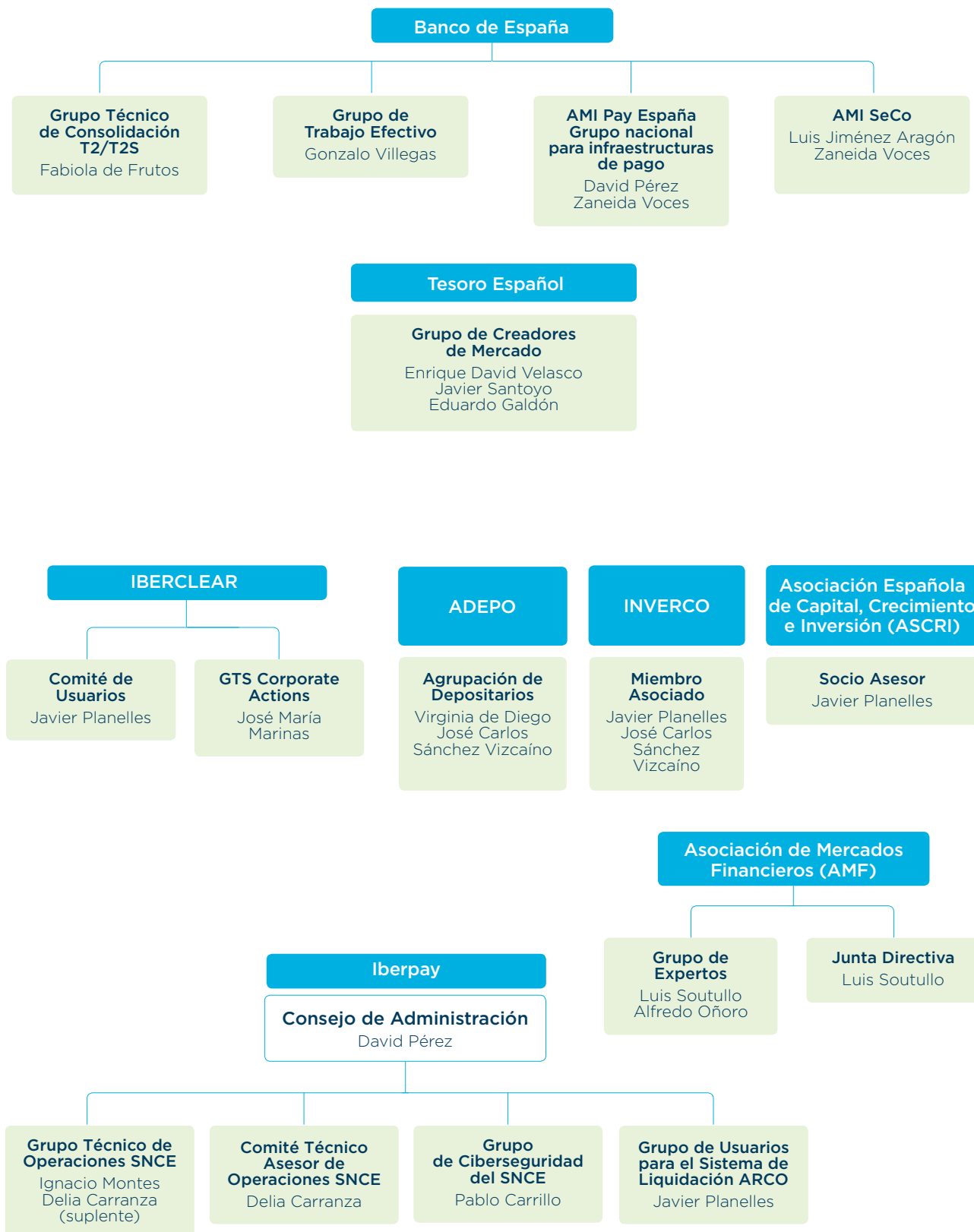
A lo largo de 2019 Cecabank ha potenciado sus redes sociales corporativas, alcanzando una mayor difusión e impacto de las soluciones y expertise financiero y de negocio. Además, las redes sociales son también un canal para facilitar información sobre la entidad y permitir una comunicación bidireccional con clientes y grupos de interés.

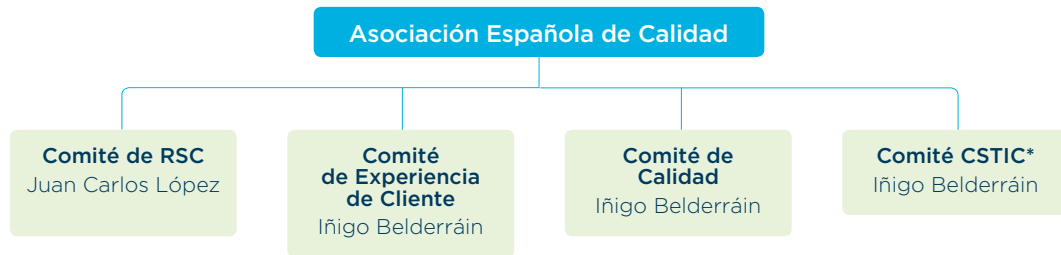
Cecabank ha alcanzado **6.853 seguidores en su página de empresa en LinkedIn**, logrando dotar de más visibilidad a nuestro negocio, consiguiendo mayor notoriedad de marca, mejorando el vínculo con nuestros clientes y afianzando nuestra extensa red de expertos. **En Twitter, la red social líder en microblogging, se han superado los 1.250 seguidores**, lo que la ha convertido en 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.

LinkedIn de
Cecabank



Foros de representación nacional





Instituto de Auditores Internos

Socios
Juan Manuel San Juan

Asociación para el Progreso Directivo

Lourdes López

ISO- AENOR

Biometría SC37
David Alonso

Asociación de Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)

Miembros
Iñigo Belderráin

DIRSE

Socio promotor
Juan Carlos López

Asociación Española del Pacto Mundial

Miembro
Juan Carlos López
Carolina Elipe

SPAINSIF

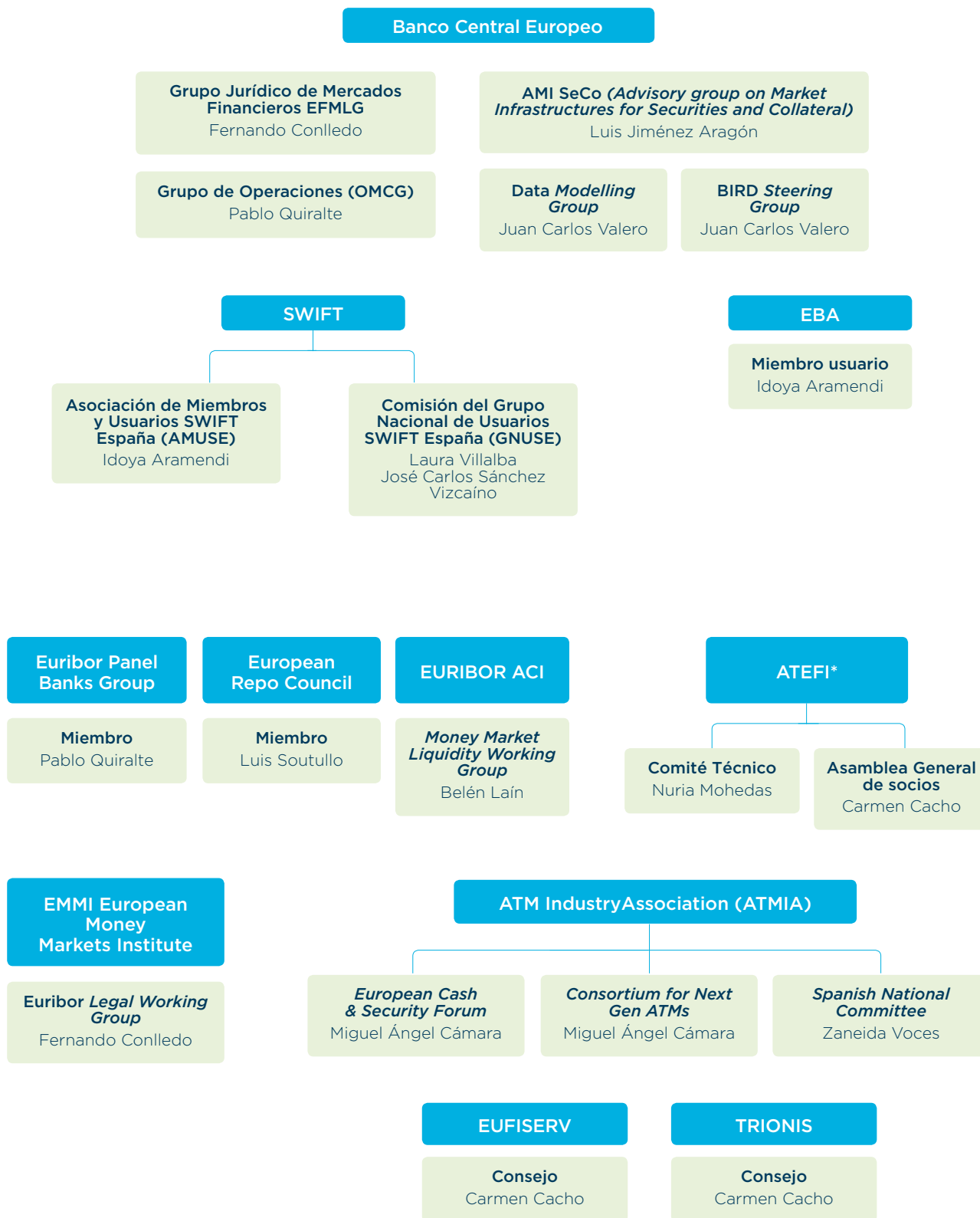
Miembro
Juan Carlos López
Manuel Yébenes

Grupo de Eventos Corporativos AEB / CECABANK

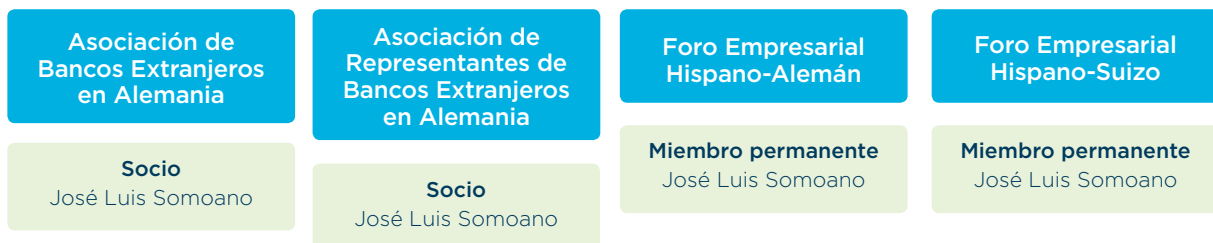
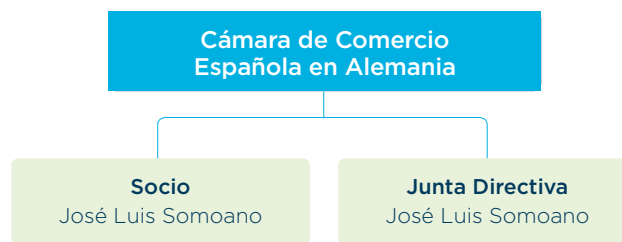
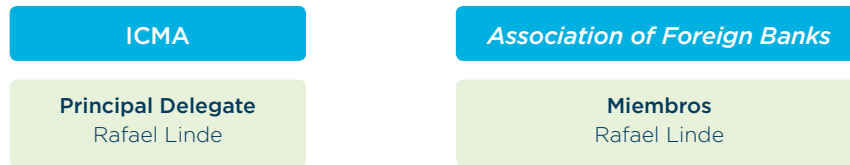
Miembro
José María Marinas

* CSTIC: Comunidad AEC de Calidad en los Sistemas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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, Francia y Alemania** a través de sus sucursales en Londres y Lisboa y de sus oficinas de representación en Fráncfort y París, las cuales extienden además su presencia a **Suiza y Benelux**.

La presencia internacional cumple con el doble propósito de **extender los servicios de Cecabank a entidades fuera de España** así como a 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 2019 se ha experimentado un **incremento en el volumen de negocio contratado con clientes no españoles**, añadiendo más contrapartidas lusas para las actividades de *FX* y *Money Markets* e incrementando los ingresos recurrentes por intermediación en mercados de renta fija con clientes ingleses.

En cuanto al negocio de pagos, se ha experimentado un **incremento del 10% en la gestión de pensiones y multiplicado por 18 el número de pagos convertidos bajo el servicio de la entidad *Global FX Payments***, servicio al que se han añadido 12 divisas más.

2.7. Plan Estratégico 2020

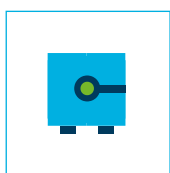


2.7.1 Plan Estratégico 2020 y evolución del negocio

Cecabank se encuentra inmerso en el desarrollo del Plan Estratégico que se definió en 2016. La estrategia se basa en tres pilares fundamentales: 1) fortalecimiento de los ingresos recurrentes; 2) aumentar la base de clientes; 3) consolidar el liderazgo nacional en el mercado de *Securities Services*.

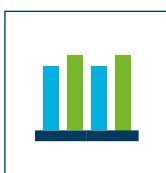
En 2019 se ha continuado con el despliegue de la estrategia definida, realizando los ajustes y adaptaciones necesarios.

El modelo de negocio incluido en el Plan Estratégico se estructura en **3 grandes líneas de negocio**, para las cuales se definen estrategias concretas:



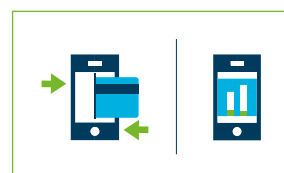
Securities Services:

enfocado en mantener el liderazgo en el negocio de depositaría 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 económico, completar la oferta con nuevos servicios y mantener el liderazgo del negocio de Billetes en España.



Pagos y soluciones digitales:

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 uno de los negocios 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. Adicionalmente se han creado nuevas iniciativas a fin de dar respuesta a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y a nuevas oportunidades de negocio, a la par que se han cerrado o paralizado otras por diferentes motivos.
- Proyectos internos orientados a la **transformación cultural** de la entidad.

- **Palancas disruptivas:** en este apartado el Plan Estratégico contemplaba el análisis continuo de potenciales oportunidades corporativas que podrían llegar a modificar sustancialmente la dimensión de la entidad, de producirse.
- En términos globales, a nivel entidad podemos destacar en 2019 la siguiente evolución por cada uno de los componentes del Plan Estratégico:

1

Escenario Central: la evolución de los resultados se ha visto afectada por diversos motivos como son la situación de los tipos de interés y la volatilidad en los mercados, el menor crecimiento en las comisiones vinculado a la evolución de los patrimonios de fondos y el retraso en la implantación de algunos proyectos en curso. Todos estos factores han impactado en el margen bruto, condicionando su evolución.

2

Respecto a las **iniciativas incrementales**, tres de ellas se han trasladado al escenario central por cumplir los objetivos establecidos en el Plan Estratégico (Pagos digitales, Cambio de divisa en redes de pagos y *FX-Sharing*). También se ha identificado una **nueva iniciativa, Servicio Directo a Domicilio**, que ya está plenamente operativa. El resto de las iniciativas incrementales siguen trabajando para conseguir los objetivos fijados.

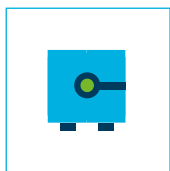
3

En cuanto a las **Iniciativas de Transformación**, en estos tres años se ha trabajado intensamente en los planes de transformación interna, con un avance significativo en su implantación y madurez alcanzada, impulsando acciones para promover una cultura de cambio en la entidad. Uno de los proyectos con mayor repercusión en 2019 ha sido en el ámbito de la sostenibilidad. Este año, dentro del compromiso con el medio ambiente, se ha realizado la **medición de la Huella de Gases de Efecto Invernadero y se está trabajando en un Plan de acción para reducir la “Huella de Carbono”**.

4

Respecto a las **Palancas Disruptivas**, se están analizando potenciales operaciones corporativas en, prácticamente, todos los ámbitos de negocio de Cecabank. En 2019 destacan las operaciones corporativas relacionadas con el mundo de *Securities Services*.

A continuación se detalla la **evolución de las tres líneas de negocio en 2019** con los servicios e iniciativas que engloban:



Securities Services

El negocio de *Securities Services* está compuesto por tres servicios (Depositaria, Valores y *Back Office*) y dos iniciativas incrementales activas (Proyecto FADO y Ampliación de la cadena de valor de *Securities Services*).

El escaso crecimiento de los patrimonios de los recursos fuera de balance del mercado, el descenso en las comisiones medias por la comercialización de fondos de menor valor, junto al retraso en el traspaso de fondos de BPI en Portugal, han provocado un crecimiento menor del esperado en esta línea de negocio.

No obstante, se **continúa creciendo en términos de volumen depositado, con 119.143 millones de euros y 158.749 millones de euros en saldos custodiados.**

El negocio de *Securities Services* ha focalizado los esfuerzos en los proyectos estratégicos que completan la propuesta de valor.

Respecto a las Iniciativas incrementales de negocio de *Securities Services*:

- En el **Proyecto FADO**, la CMVM ha aceptado la solicitud de cambio de depositario de los fondos del banco luso BPI y está todo preparado para el traspaso de éstos a Cecabank.
- La iniciativa de **ampliar la cadena de valor de *Securities Services*** integra varios proyectos:

1

La **Plataforma de Fondos**

queda incorporada tras la alianza estratégica alcanzada con Allfunds en el primer trimestre de 2018, ampliando así nuestra oferta de valor añadido.

2

La **Solución Global de Valores**

ya está operativa en dos clientes y se está implantando en otros dos.

3

En lo referente a **Custodia Internacional**,

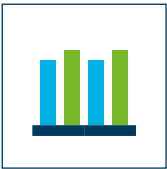
se han incorporado al servicio en 2019 Caixabank y Bankia.

4

Puesta en marcha del **servicio del BPO (*Business Process Outsourcing*)**

de valores para la externalización de funciones operativas relacionadas con la liquidación y custodia de operaciones, adaptando las capacidades de los recursos a las necesidades del cliente.

- Además, en el marco de la innovación, se está diseñando una nueva iniciativa relacionada con el mundo de los criptoactivos.



Tesorería

El escenario central se compone de tres servicios (Tesorería, 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).

El margen financiero se ha visto condicionado por el contexto de tipos de interés, la inestabilidad de los mercados y los conflictos geopolíticos. Ante este escenario, Cecabank ha continuado con su estrategia de diversificación de clientes y creación de nuevos productos, como la nueva iniciativa incremental de **Servicio de Envío de moneda extranjera a domicilio de clientes** que ya está operativa desde el segundo semestre del año. La iniciativa de **Acceso al Mercado Primario**, incorporada desde 2017 en el escenario central de Tesorería, ha superado el presupuesto fijado para 2019.

Respecto a **Billetes**, cabe destacar su favorable evolución como consecuencia del incremento en el volumen de las compras de clientes y el buen comportamiento del turismo.

La iniciativa de **Renta Variable** es un servicio plenamente operativo que sirve de vía de entrada para nuevos clientes y de incremento de la vinculación con los ya existentes.

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

1

La **Plataforma de bonos** que ha sido discontinuada al no cumplirse, ni las premisas, ni expectativas fijadas en el Plan Estratégico.

2

Securities Lending que continúa en stand by hasta la aprobación definitiva de la Orden Ministerial.

3

Nueva iniciativa - Servicio de Envío de moneda extranjera a domicilio de clientes. El servicio está en una fase incipiente.





Pagos y servicios digitales

Esta línea incluye nueve servicios diferentes (Sistemas de pago, Compensación y Descuento; Red Exterior; Medios de Pago; Plataforma de soporte a Tesorería y Riesgos; *Reporting* Financiero; Servicios Interactivos; Servicios Tecnológicos; Servicios Asociativos y Escuela de Formación Bancaria), junto a cinco iniciativas incrementales (Extensión de Servicios Digitales, Plataforma de Pagos Digitales, Cambio de Divisas en Redes de Pago, *FX-Sharing* y *Blockchain*).

Los ingresos de esta línea se han situado en línea con el presupuesto. En un mayor nivel de detalle y agrupándolos por la naturaleza de los servicios prestados, destaca:

- **Pagos** (agrupa Sistemas de pago, Compensación y Descuento, Red Exterior, Medios de Pago, y las iniciativas de *FX-Sharing* y Cambio de Divisas en Redes de Pago) ha finalizado por encima del presupuesto, gracias al comportamiento favorable de todos sus servicios e iniciativas. En detalle:

1

El Servicio de Pagos, Compensación y Descuento

ha renegociado contratos de *cash letter* debido a la inclusión de nuevos controles relativos a la Prevención de Blanqueo de Capitales y se ha incrementado la actividad de transferencias. Destaca la captación de nuevas entidades para el servicio de representación SNCE.

2

En la Red Exterior

destaca el buen comportamiento de todas las oficinas exteriores (Londres, Lisboa, París y Frankfurt) y plan de eficiencia implantado que ha implicado el traslado de la operativa de la oficina de Londres a España.

3

Medios de Pago

se ha caracterizado por un comportamiento positivo apoyado en el consumo y uso de tarjetas, la renovación de contratos de procesamiento y la iniciativa de Cambio de Divisas en Redes de Pago.

4

En cuanto a las dos iniciativas incrementales

de Pagos (*FX-Sharing* y Cambio de Divisas en Redes de Pago), ambas se han pasado al escenario central por cumplir los objetivos fijados. En el caso de *FX-Sharing*, el año 2019 ha sido relevante por la captación de clientes significativos.

- **Soluciones Digitales** (agrupa los servicios de la Plataforma de soporte a Tesorería y Riesgos, *Reporting* Financiero, Servicios Interactivos y Servicios Tecnológicos, y las iniciativas incrementales de Extensión de Servicios Digitales y Plataforma de Pagos Digitales) se ha situado en línea con el presupuesto:

1

La **Plataforma de soporte a Tesorería y Riesgos** ha centrado los esfuerzos comerciales en extender el servicio CVA (*Credit Valuation Adjustment*) y en el desarrollo del nuevo servicio SFTR (*Securities Financing Transaction Regulation*) para incrementar la vinculación de clientes.

2

Reporting se ha situado por debajo del presupuesto como consecuencia del retraso en la entrada de clientes en el módulo básico y el retraso en el desarrollo de algunos proyectos y adquisición de licencias de los clientes.

3

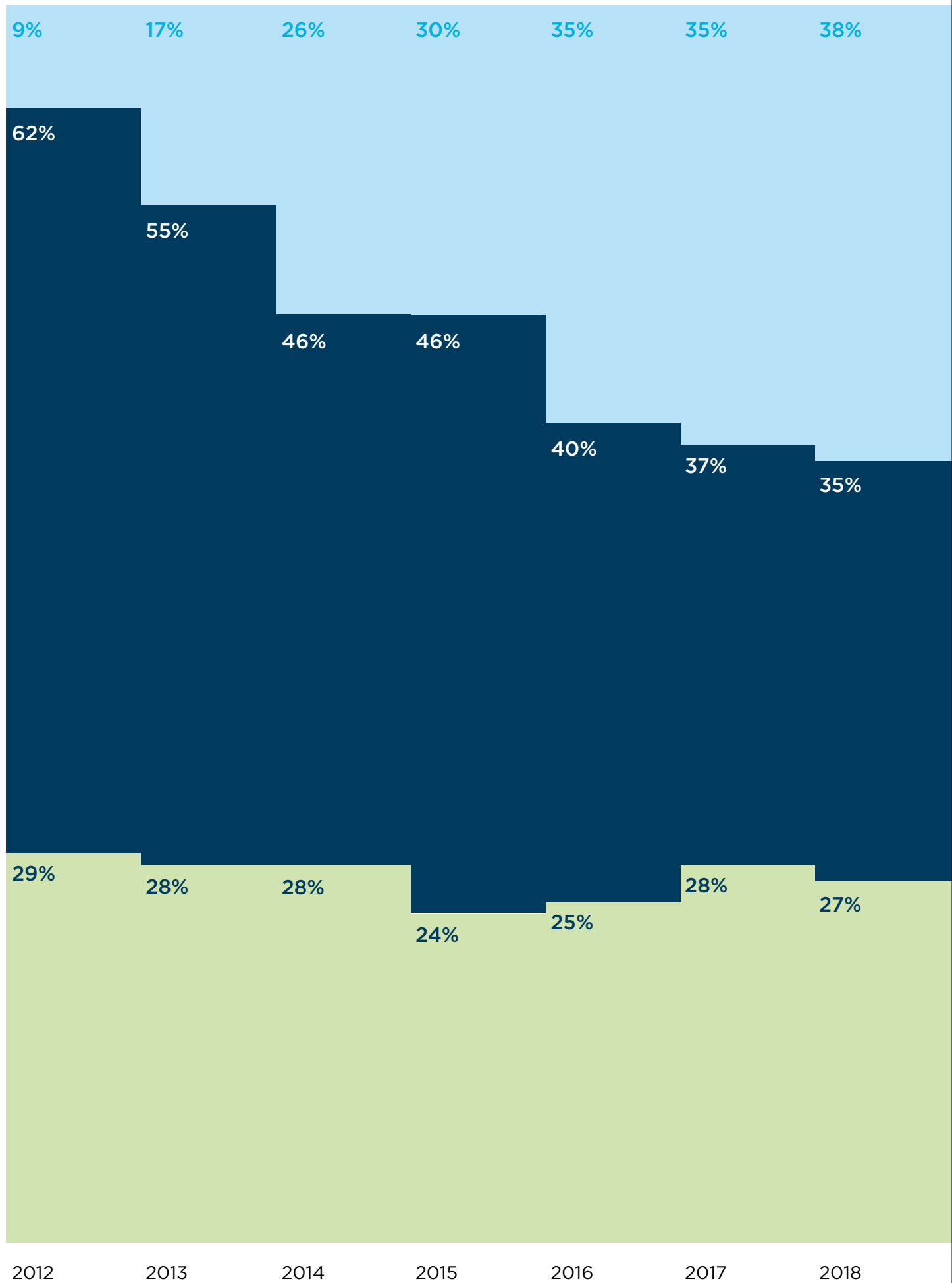
Servicios Interactivos ha evolucionado de forma favorable, apoyado en la renovación de contratos de banca electrónica, el aumento de clientes en la plataforma de APIs y el incremento de la operativa y usuarios en pagos inmediatos.

4

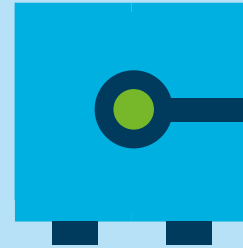
En **Servicios Tecnológicos** destacaron los acuerdos alcanzados para la prestación de servicios de *outsourcing*, fruto de la creación de ecosistemas con *partners* de referencia.

5

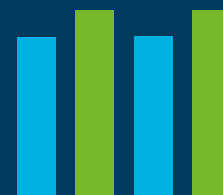
Respecto a las iniciativas incrementales, el crecimiento tanto en usuarios como en volumen de pagos digitales ha permitido que la **Plataforma de Pagos Digitales** alcance los objetivos fijados y pase al escenario central. En el caso de la **Extensión de Servicios Digitales**, se han dado por finalizados los proyectos de la nueva plataforma de facturación electrónica y plataforma de APIs, al estar ya plenamente operativos.



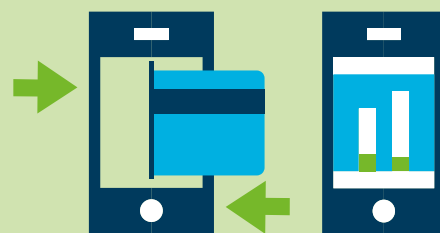
42%
Securities Services



29%
Tesorería



29%
Pagos y Soluciones Digitales



2019

Transformación interna

El Plan Estratégico contempla 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**.

Dentro de este proyecto se celebró el *Smart Day*, en el que los empleados trabajaron en equipo, entendiendo desde lo lúdico la importancia del cambio para sobrevivir. El evento fue todo un éxito, el 90% de los encuestados comunicaron estar satisfechos con el mismo.

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. Durante el 2019 podemos destacar:

- Medidas de **transformación cultural y de gestión del talento**, entre las que destacan el teletrabajo, la flexibilidad horaria, mapas de talento, movilidad interna, sistemas de gestión del desempeño y retribución por objetivos.
- Se están impulsando las nuevas formas de trabajar mediante la extensión del **uso de metodologías agile**. Con este objetivo, se ha intensificado la formación en este tipo de metodologías y se ha puesto en funcionamiento una oficina *agile*, formada por *agile coaches* internos y externos que hacen un acompañamiento cercano a los proyectos.
- Se ha diseñado un **nuevo modelo de espacios de trabajo**, con mayor dedicación a espacios colaborativos y flexibles que faciliten la implantación de las nuevas formas de trabajo. En esta línea se ha impulsado el **Proyecto Papel 0**, cuyo objetivo es la reducción al máximo del uso de papel mediante medidas de revisión, digitalización, archivado y adaptación de procesos para reducir las necesidades del uso del papel.
- Todas estas medidas se están acompañando a través del **Digital WorkPlace**, que persigue poner a disposición de los usuarios las herramientas informáticas necesarias para trabajar de forma ágil, sin papel y de forma segura desde cualquier ubicación.

Smart Day





Por otro lado, en 2019 la sostenibilidad ha cobrado relevancia en la agenda de la entidad y se ha puesto en marcha un **Plan de Sostenibilidad con tres pilares de trabajo:**

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 13,8% en 2019, 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 2020.

También se ha puesto en marcha el **proyecto Papel 0** que ha reducido en casi un 30% el total de impresiones en 2019 respecto al año anterior e incluye un protocolo de mesas limpias que promueve el reciclado de residuos en la oficina.

2

En **política de acción social** destaca el Programa “Tú Eliges”, en el que ha participado más del 80% de la plantilla en 2019, y se han destinado 100 mil euros en ayudas a ONGs y fundaciones votadas por los empleados; la aportación a dos catástrofes naturales, como han sido el Ciclón Tropical Idai y las inundaciones provocadas por Dana. Además, se incluye el Programa de Voluntariado de Empleados para niños de secundaria “Mejora la sociedad, DIGITALIZALA”.

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 mayores estándares del mercado en materia de buen gobierno. En este sentido, se realiza la autoevaluación del Consejo anualmente. Otra de las acciones en este ámbito ha sido la **creación de la unidad de Control Global** del Riesgo para adaptar la entidad a los mejores estándares de gobierno interno en el modelo de gestión y control de riesgos y clarificar las fronteras entre la primera y la segunda línea de defensa de riesgos.

Plan
Estratégico
2019



2.7.2 Objetivos estratégicos 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 de la entidad para lograr el mayor impacto posible en los resultados.

En 2019, en términos generales, destacaron el esfuerzo y los resultados de la actividad comercial. Esta intensa actividad comercial se ha desarrollado de manera muy relevante en el mercado no tradicional (77%), con el objetivo de captar nuevos clientes y continuar en la línea de diversificación de ingresos.

Respecto al detalle de la consecución de los objetivos establecido para 2019, los resultados han sido:

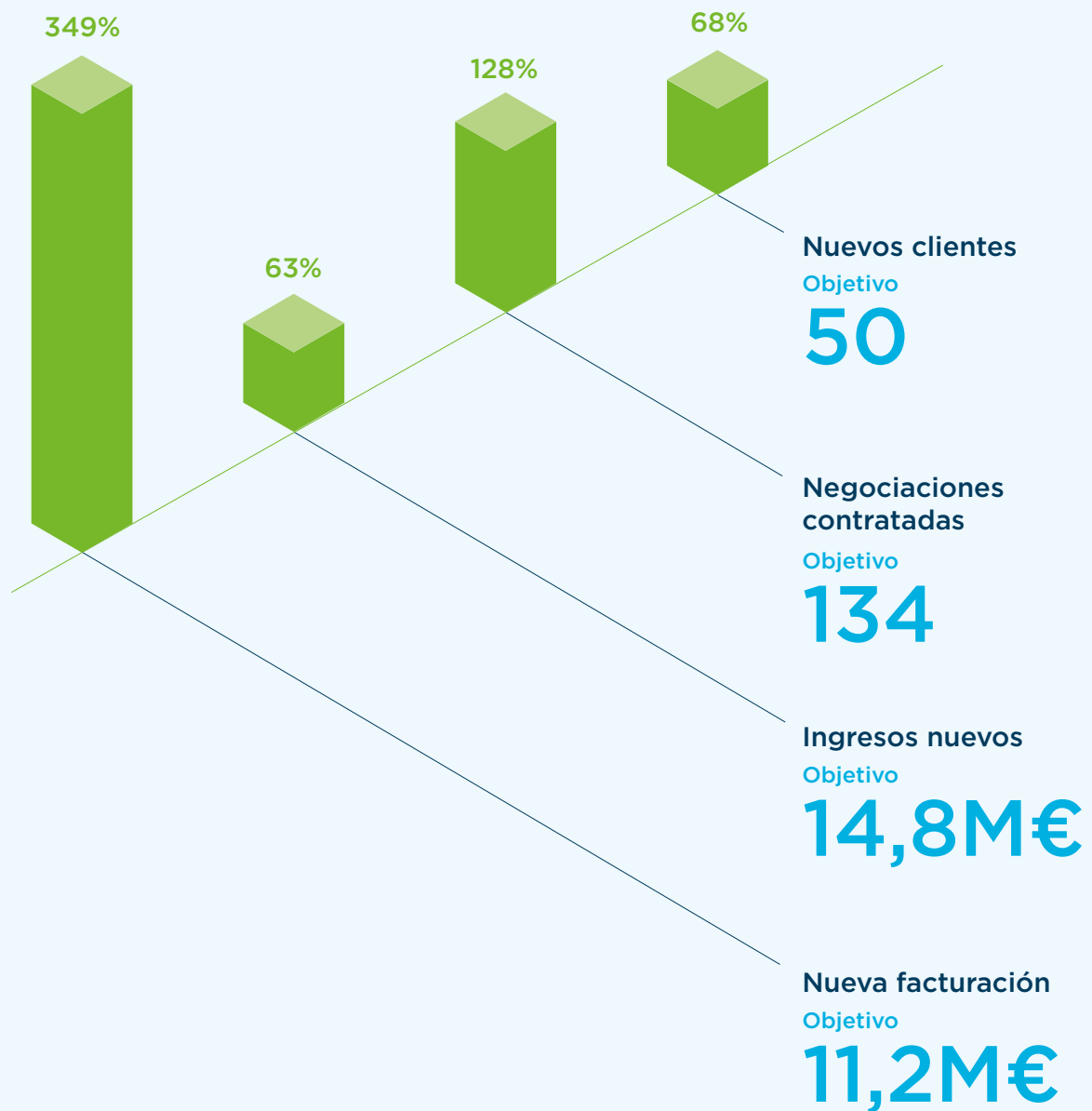
Nueva facturación: contempla la facturación estimada y anualizada de los nuevos contratos dados de alta en el período. El objetivo para todo 2019 era de 11,2 millones de euros y se ha alcanzado la cifra de 39,2 millones de euros, gracias principalmente al cierre de algunas operaciones corporativas del 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: recoge el impacto real en la cuenta de resultados de los nuevos contratos durante el ejercicio en curso (9,3 millones de euros). Pese a no lograrse el objetivo como consecuencia del retraso en la implantación de algunos proyectos, destaca la calidad de dichos ingresos, que en su mayor parte representan ingresos recurrentes que tendrán impacto en próximos ejercicios.

Negociaciones contratadas: recoge todas las nuevas negociaciones o renegociaciones cerradas con éxito y cuyos ingresos estimados se sitúan por encima de 10.000 euros/año. El objetivo para el año era de 134 negociaciones y se cerró el ejercicio con un total de 171 negociaciones contratadas. Destaca la contribución de algunas líneas de negocio en la consecución del objetivo (i.e. Servicios Interactivos, *reporting* y pagos, Compensación y Descuento)

Nuevos clientes: 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. Pese a seguir captando nuevos clientes, el ritmo es menor que en pasados ejercicios y algo inferior al establecido como objetivo para el ejercicio 2019.

Objetivos estratégicos de negocio 2019. Grado de Cumplimiento



Modelo de gobernanza del Plan Estratégico

En 2019 se ha mantenido el modelo de gobierno del Plan Estratégico, para asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos en el mismo. Este modelo de gobierno está formado por diferentes niveles de seguimiento:

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.

Además, en 2019 el Consejo de Administración ha adoptado un papel relevante en la toma de decisiones sobre la estrategia de la entidad, produciéndose dos reflexiones estratégicas importantes, una a raíz del informe semestral y otra con el seguimiento anual.

Por su parte, el **Comité de Seguimiento del Plan Estratégico** (CSPE) se ha reunido mensualmente durante 2019, revisando el Plan Estratégico de forma global a través de la metodología de seguimiento aprobada. Además, todas las iniciativas incrementales han sido revisadas en profundidad con sus responsables en dicho Comité.





ESTRUCTURA DE GOBIERNO

● Consejo de Administración

● Comité de seguimiento

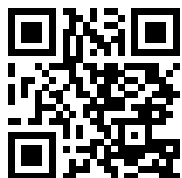
● Sponsors

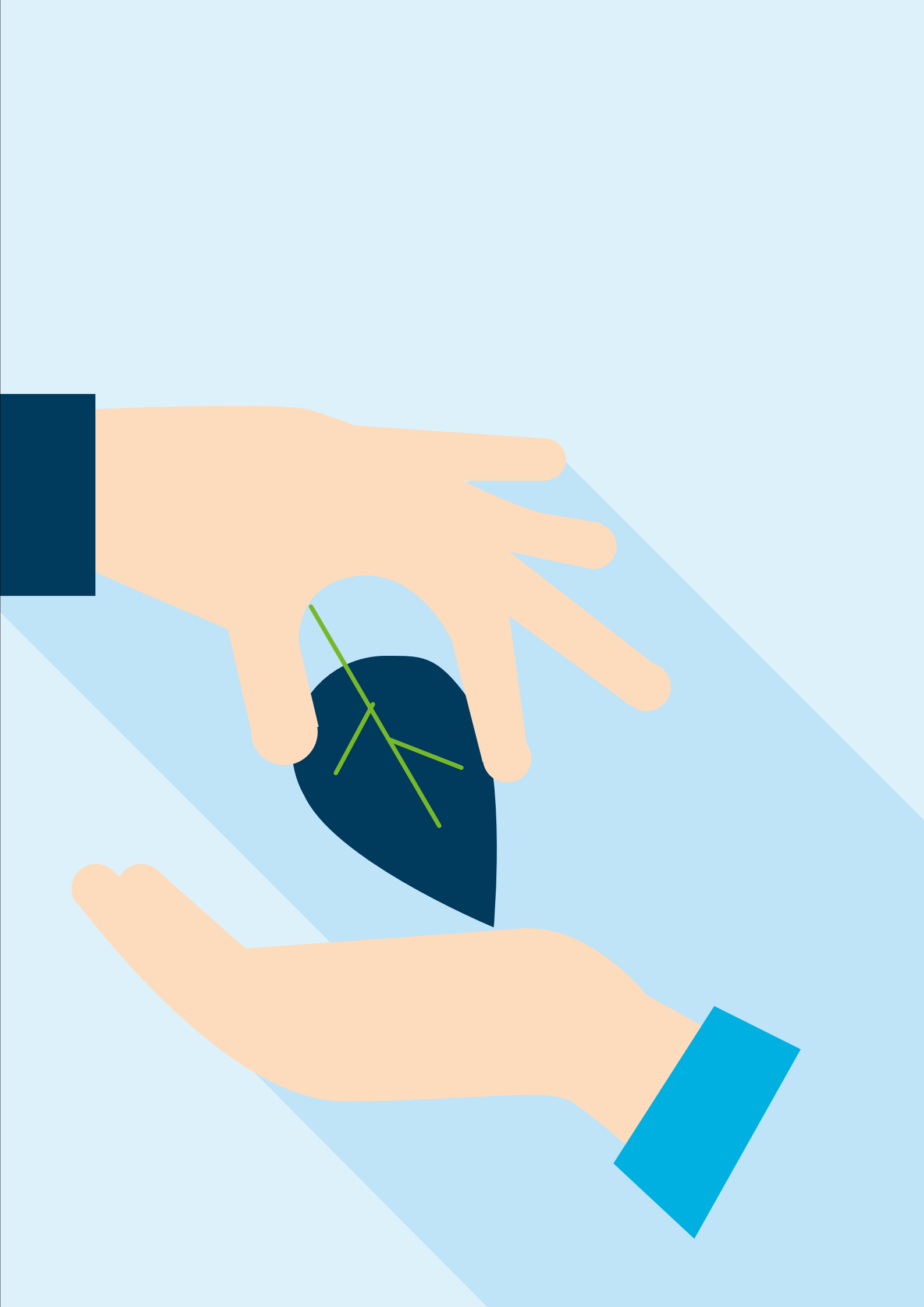
○ Oficina de proyecto

● Iniciativas y Servicios
Líder y equipo de trabajo

3. Hitos de Cecabank en 2019

Estos son los principales logros que hemos conseguido en 2019





Enero

Spain Investors Day

Más de 1.200 invitados acudieron a la décima edición del *Spain Investors Day*, promocionada por Cecabank entre otras entidades.



Marzo

Adhesión Código Global de Conducta Mercado de Divisas

Nos adherimos al Código Global de Conducta del Mercado de Divisas, reforzando así nuestra apuesta por la transparencia y la calidad a nivel global.



Mayo

S&P mejora el rating de Cecabank

El *rating* a largo plazo de Cecabank pasó de BBB a BBB+, destacando la consolidación del modelo de negocio.



Febrero Certificado Gestión Energética AENOR

AENOR reconoce nuestra gestión eficiente de la energía otorgándonos el certificado de Gestión Energética.



Abril Jornada ck-Lab

Más de 200 profesionales de banca y *fintech* asistieron a la nueva jornada de ck-Lab, donde se analizaron los desafíos del entorno digital en el sector financiero.



Junio Premio al mejor banco custodio

Recibimos por tercer año consecutivo el premio a mejor banco custodio a nivel nacional, lo que demostró nuestro liderazgo en depositaría y custodia de valores.



Julio

Más de 150.000 millones de euros bajo custodia

Superamos los 150.000 millones de euros bajo custodia, cifra récord en el sector que nos situó a la cabeza de los custodios de valores.



cecabank
Superamos los
150.000 millones de euros
bajo custodia.



Septiembre

Aliados de los ODS

Formamos parte de la iniciativa “Mi Plan es la Agenda 2030”, una de las más importantes a nivel mundial para la sostenibilidad empresarial.



Noviembre

Evento Securities Services

Organizamos por sexto año el principal foro de *post-trading* español, al que asistieron más de 200 profesionales del sector.



cecabank



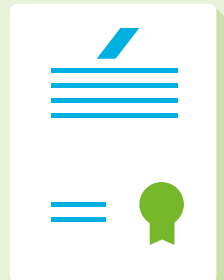
Agosto Programa Tú eliges

Donamos 100.000 euros a 15 proyectos de acción social que fueron elegidos por nuestros empleados. Más del 80% de la plantilla participó en esta edición.



Octubre Certificados Escuela de Formación Bancaria a más de 4.000 empleados

La Escuela de Formación de Cecabank certificó a más de 4.000 empleados en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario.



Diciembre Evento Innovation in Fintech

Participamos en el foro sectorial *Innovation in Fintech* con el objetivo de potenciar la innovación junto con *startups* del sector.



4. 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.



Cecabank trabaja para apoyar a entidades financieras y otras corporaciones desde la experiencia de un banco mayorista español con proyección internacional.

Definen y describen el comportamiento de Cecabank como entidad bancaria.

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.

ESTOS VALORES SON

Orientación al cliente

Ofreciendo un servicio excelente que constituya la base de una larga trayectoria conjunta.

Integridad

La transparencia y la solidez son los fundamentos sobre los que construir nuestra credibilidad.

Especialización

Está respaldada por un equipo de expertos movidos por la dedicación y la eficiencia.

Solvencia

Es el resultado del trabajo diario que llevan a cabo profesionales guiados por la prudencia y la responsabilidad.

Innovación

La tecnología y la creatividad van de la mano para ofrecer cada día las mejores soluciones especializadas.

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 2019 se ha continuado impulsando iniciativas innovadoras que ya estaban en marcha y se han lanzado nuevas que se encuentran actualmente en diferentes estadios de avance.

Impulso a la función de innovación

Con el objetivo de continuar reforzando la innovación como palanca para el crecimiento de oportunidades de negocio, en Cecabank en 2019 se ha fortalecido el equipo con una **nueva unidad organizativa orientada a la innovación**, con recursos plenamente dedicados. Esta nueva unidad complementa la visión de Innovación que está incorporada en la estrategia de la entidad.

Consortio Niuron

El primer consorcio *blockchain* del sector financiero en España creado en 2018, Niuron, formado por ocho entidades y liderado por Cecabank junto a *Grant Thornton*, ha finalizado en 2019 con éxito el proyecto "Análisis plataforma *blockchain* Personas Jurídicas". En este proyecto participaron un total de siete entidades.



Además, se ha continuado trabajando en sesiones de ideación y conceptualización de una nueva prueba de concepto: combinar un factor de autenticación biométrico con la plataforma de identidad digital *blockchain* para **generar un sistema de identidad digital bancario con autenticación fuerte**.

ck-Lab



En 2019 se ha continuado el impulso de la iniciativa de transformación digital del sector financiero a través del foro de ck-Lab, con el objetivo de **crear ecosistemas y potenciar la colaboración**. Este hub de innovación fue creado en 2017 para promover la transformación digital en el sector financiero mediante la innovación abierta.

En abril de 2019 se realizó un nuevo **encuentro del foro sobre “Los desafíos del entorno digital”**. Al acto acudieron cerca de 200 profesionales de bancos, aseguradoras, grandes empresas, empresas de servicios de pagos, *fintechs* y consultoras, entre otros.

Uno de los temas de mayor interés en esta jornada de ck-Lab fue la **implementación de la directiva PSD2, y cómo afecta a los procesos de pago de los clientes**. Sobre la autenticación, varios participantes coincidieron en apuntar la identificación biométrica como la mejor solución a futuro, si bien a día de hoy sólo un 40% de los usuarios utiliza la biometría para acceder a su banca online.

En este foro, Cecabank expuso sus soluciones innovadoras de monitorización *online* del fraude, de mandatos electrónicos, así como soluciones de biometría, que están ya implantadas en algunos de nuestros clientes.

Por último, se insiste en la **necesidad de colaboración entre bancos y *fintech* como vía de mejorar los servicios a los clientes**. Algunos estudios señalan que el 40% de las propias *fintechs* se definen como complementarias a los servicios que prestan los bancos y el 30% colaborativas.

Inizia

El nuevo modelo de inversión en innovación de Cecabank, que apuesta por la dinamización, diversificación y disrupción invirtiendo en empresas bajo un **programa único diseñado para ayudar a *startups* tecnológicas a llegar más lejos**, ha continuado trabajando en 2019 mediante el análisis continuo de múltiples oportunidades.

Inizia

En 2019 se ha materializado la primera alianza estratégica con 2Gether, a través de la cual Cecabank acompañará a esta entidad en el desarrollo de su hoja de ruta en el mundo *crypto*, al mismo tiempo que le prestará servicios necesarios para el desarrollo de su modelo de negocio.

A raíz de esta colaboración, se están diseñando **nuevas oportunidades para Cecabank ligadas al mundo de los criptoactivos**, que se irán desarrollando en el siguiente ejercicio.

Participación en foros y programas de innovación

En 2019 Cecabank ha patrocinado la vertical de “*Innovation in Fintech by Cecabank*” dentro de la iniciativa de la CEOE “*Innovation in Company*” y en colaboración con la consultora de innovación Grupo PGS. El objetivo de esta iniciativa es **potenciar la innovación y colaboración entre empresas y *startups***.

En este foro centrado en la innovación en el ámbito *fintech*, han participado profesionales de organizaciones como la Dirección General del Tesoro, Banca March, BBVA, Caser, Allfunds, Orange Bank y varias *startups* que están creando productos innovadores y disruptivos para el sector financiero, entre otros.

La participación activa en foros de innovación permite a Cecabank identificar posibles *startups* que puedan suponer una oportunidad de colaboración a través de los diferentes vehículos que hay disponibles con **el objetivo de mantener una estrategia global de innovación alineada con la de la entidad**.

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.

El ratio CET 1 de Cecabank a 31 de diciembre de 2019 es 35,2%.

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. Así mismo, 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

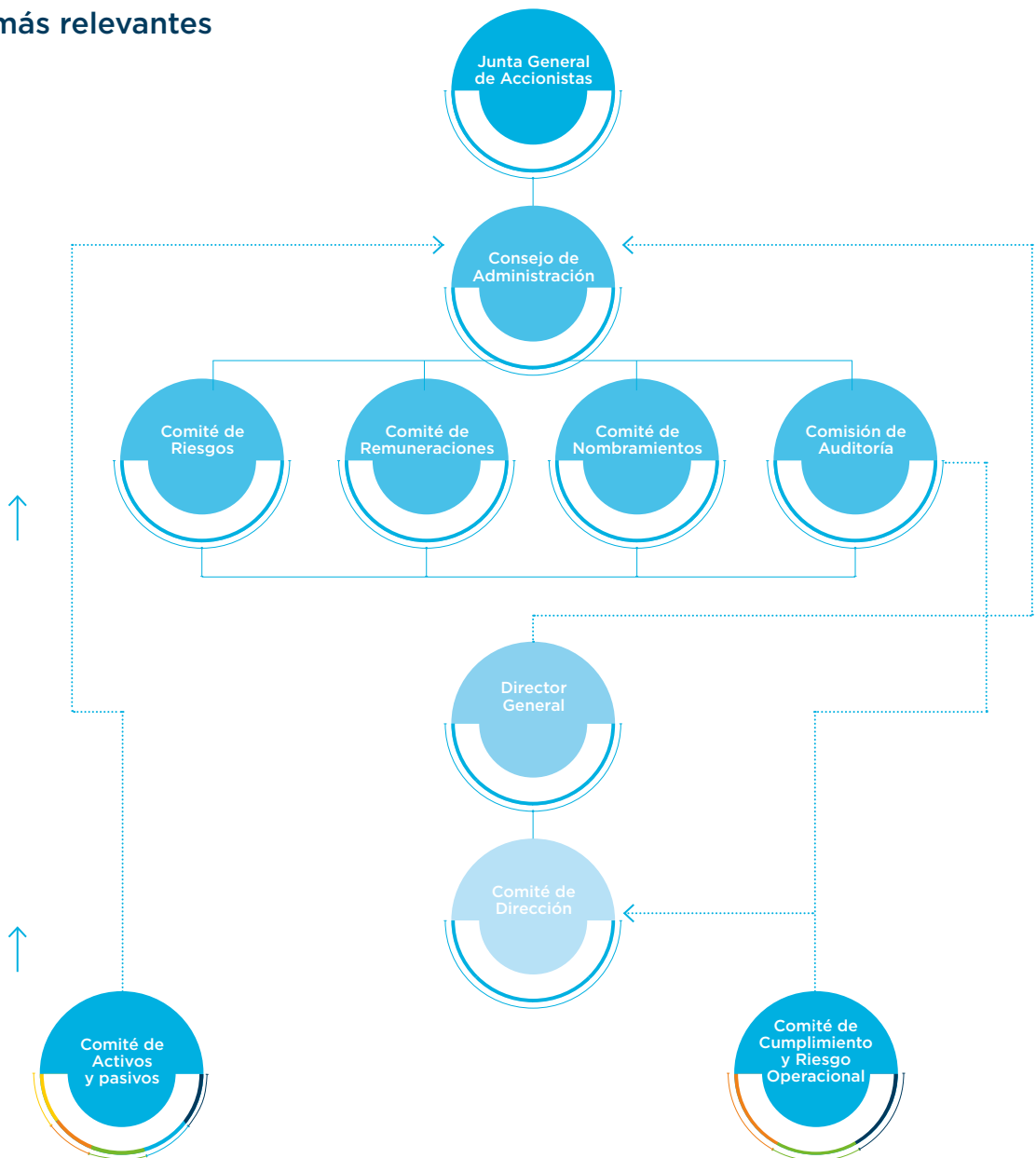
El esquema de gobierno interno permite una adecuada identificación de los riesgos que asume la entidad y el control y gestión de los mismos. Para el seguimiento de la implantación de las políticas de gestión y del perfil de riesgos, se ha dotado a Cecabank de una **estructura y de un sistema de reporte**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

Órganos más relevantes

desde la perspectiva de la gestión de los riesgos

Dependencia jerárquica

→ Línea de reporting



- | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---------------------------------|---|---|---------------|
| Comité de riesgos financieros | Comité de inversiones del Área Financiera | Comité para la disrupción, diversificación y dinamización | Comité de Nuevos Productos Financieros | Comité de contingencia Liquidez | Comité de Seguridad Global y riesgos Tecnológicos | Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo | Comité Fiscal |
|-------------------------------|---|---|--|---------------------------------|---|---|---------------|

4.2.3. Especialización

Nuestro **Plan de Gestión del Talento “Crece”** consta de un modelo integral de gestión del desempeño, un portal de formación 2.0, políticas de movilidad interna, teletrabajo, retribución flexible, un programa de *wellness* y nuevos espacios de trabajo. Gracias al **portal del empleado *People Korner***, todos estos apartados están interconectados y son fácilmente accesibles.

La formación en Cecabank está orientada a **potenciar la especialización y el desarrollo de nuevas competencias** de las personas que trabajan en la entidad, facilitando el acceso a certificaciones oficiales. Impulsamos 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, tecnologías de la información y competencias digitales, hasta *management*, salud y bienestar.

La finalidad es contribuir en la transformación y el crecimiento de Cecabank. A este respecto podemos destacar los siguientes datos en 2019:



Horas de formación

21.691



Teleformación

53%



Participación de la plantilla

100%



Formación presencial

47%



Nivel del satisfacción

83%

Con el fin de favorecer la integración laboral de las nuevas promociones universitarias, se ha continuado con las **becas para estudiantes sustentadas en los convenios de cooperación educativa con las universidades y centros de negocio** más relevantes de Madrid. En 2019 han participado 64 candidatos en los procesos abiertos y finalmente 16 becarios han realizado prácticas con Cecabank, teniendo así la oportunidad de completar su visión teórica con la formación práctica brindada en nuestra empresa. Además, se han ampliado los convenios de cooperación educativa con universidades y centros de estudios.

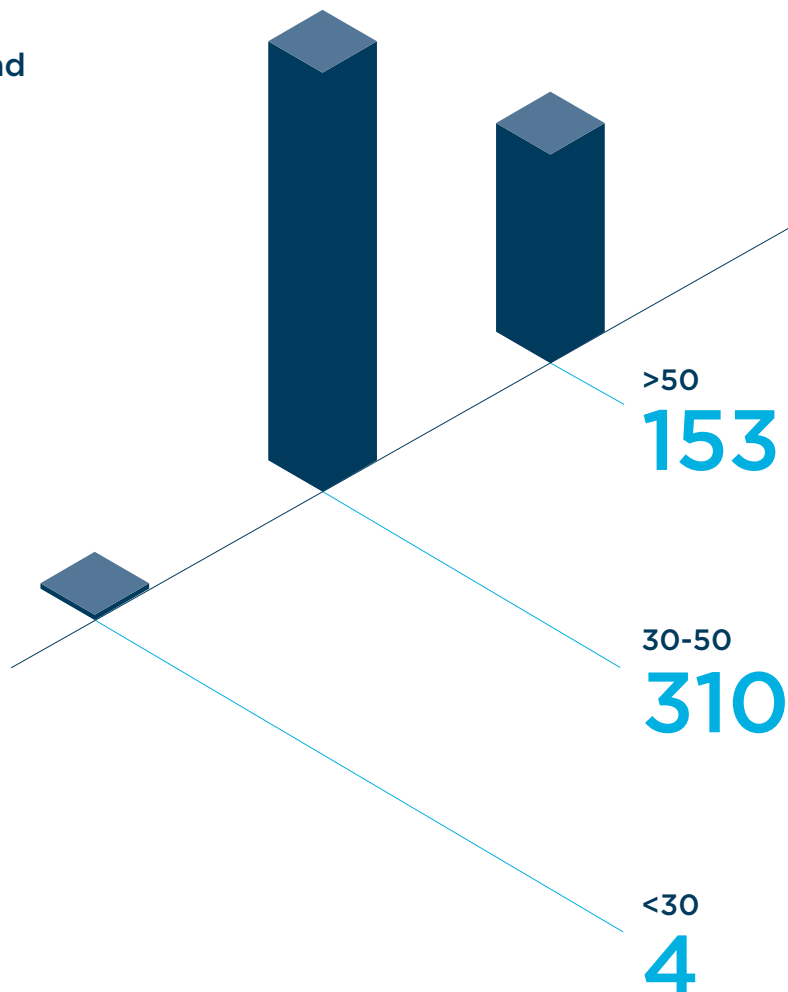
Por otro lado, durante el año 2019, siguiendo con la **Política de Movilidad Funcional** y adecuación de los perfiles a los puestos a cubrir, y siendo un objetivo estratégico para la entidad la gestión y retención del talento, se han convocado 10 concursos internos y se han producido 34 movimientos.

Con el objetivo de incorporar perfiles que aportan valor añadido y talento y cubrir las necesidades de la entidad, se han producido 4 incorporaciones a Cecabank después de procesos de selección en los que han participado 20 candidatos.

A 31 de Diciembre de 2019, Cecabank contaba con 467 empleados (230 hombres y 237 mujeres).

Todos los empleados de Cecabank disfrutan de un contrato indefinido.

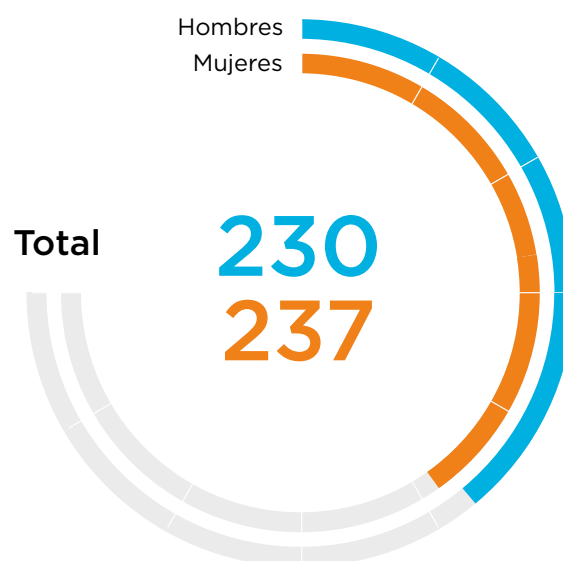
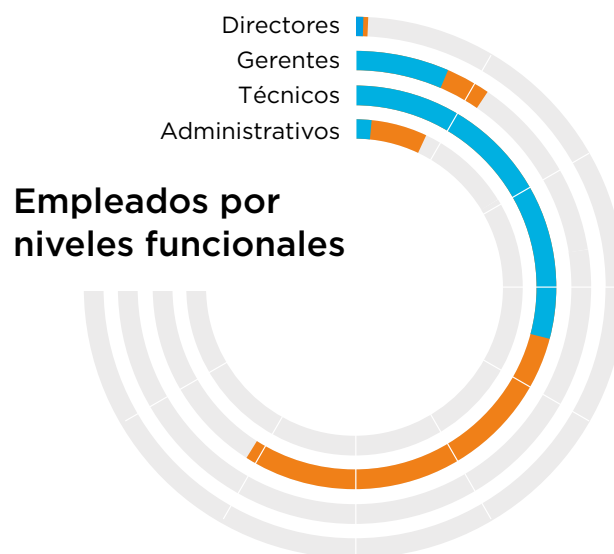
Trabajadores por tramos de edad



Dentro del **Plan de Recursos Humanos** vinculado al Plan Estratégico actual, 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 Cecabank.

La distribución de plantilla por niveles funcionales y sexo a 31 de Diciembre de 2019 es la siguiente:

Directivos	Gerentes	Técnicos	Administrativos
7	59	357	44



4.2.4. Orientación al Cliente



Cecabank presta servicio a 311 clientes, entre los cuales se encuentran las entidades asociadas a CECA, así como bancos y gestoras, entre otros.

Se ha continuado extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización.

Así mismo, continuamos con el **desarrollo de las tres líneas de trabajo definidas:**

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

Durante 2019 se ha **renovado la certificación de los Servicios de Valores y Depositaria (hasta 2023) y se ha mantenido la certificación de los Servicios de Reporting (Pyramid), Cobros y Pagos 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.

Se ha dado soporte y mantenido 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.

Además, se ha sistematizado la **medición de la Huella de Gases de Efecto Invernadero (Huella de Carbono)** de Cecabank y se ha realizado una primera medición correspondiente a 2018, verificada externamente por AENOR según la norma ISO 14064-1:2006 con el fin de avanzar en la reducción y compensación de nuestra Huella de Carbono.

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 ha revisado completamente el modelo de medición de la experiencia del cliente buscando **profundizar en el pasillo de cliente definido** y validado con nuestros clientes.

El nuevo modelo permite **mantener la visión global del cliente de Cecabank y conocer las interacciones que vive en el pasillo de cliente** a la vez que se identifica el detalle de la relación con cada servicio en particular, para lograr planes de mejora perfectamente adecuados a cada servicio.

El nuevo modelo ha sido validado con las unidades y permite **avanzar en el flujo de información entre el cliente y los servicios de Cecabank**.

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

Según los datos provisionales obtenidos de las encuestas a clientes (29/1/2020):

- En 2019 el índice de satisfacción de nuestros clientes fue de 8,3 sobre 10 y el índice de recomendación neto (NPS) fue del 66%.
- Un 79% de los clientes muestra alta predisposición a aumentar su vinculación con Cecabank mediante nuevas soluciones. Además, un 71% de nuestros clientes manifiesta que nuestra oferta de servicios cubre todas sus necesidades.
- Además, se ha comenzado el desarrollo de modelos de gestión de otras partes interesadas, en los que se están incorporando la visión de orientación al cliente inherente a la función de calidad y las metodologías desarrolladas para clientes externos.

3. Establecer planes de mejora dirigidos a:

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

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 el año su actividad para abarcar el campo de actuación y conocimiento más amplio posible. También se ha participado durante 2019 en la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

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.

La **Junta General de Accionistas de 26 de marzo de 2019** fijó en doce el número de miembros del Consejo de Administración, compuesto por siete consejeros dominicales, cuatro independientes y un consejero ejecutivo.

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

Además, tiene **constituidos cuatro comités**, todas ellos formados por Consejeros con las funciones que se recogen en sus respectivos reglamentos de funcionamiento.

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

Comité de Nombramientos

Presidente / Consejero Independiente

Julia Salaverría Monfort

Comité de Riesgos

Presidente / Consejero Independiente

Carmen Motellón García

Comité de Remuneraciones

Presidente / Consejero Independiente

M^a del Mar Sarro Álvarez

Comisión de Auditoría

Presidente / Consejero Independiente

Santiago Carbó Valverde

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



Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración cuenta con 12 miembros (7 dominicales, 4 independientes y 1 ejecutivo) y con 4 Comisiones especializadas que tienen facultades de supervisión y asesoramiento.



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

Junta General de Accionistas

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



En 2019 la Junta General de Accionistas de Cecabank se reunió en una ocasión (el 26 de marzo), en la que se acordaron, entre otros, los siguientes asuntos:

- 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 2018.
- La aprobación del estado de información no financiera consolidado correspondiente al ejercicio económico cerrado el 31 de diciembre de 2018.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018.
- La creación de una reserva de capitalización.
- La fijación del Consejo de Administración en doce miembros.
- La reelección de un Consejero dominical y dos Consejeros independientes.
- El nivel máximo de retribución variable, para el ejercicio 2019, de empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad.

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 2019 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 Garcia 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	-

Según los Estatutos Sociales, el Consejo ha de celebrar, al menos, seis sesiones al año, a convocatoria del Presidente.

Durante 2019, el Consejo de Administración ha celebrado once reuniones, a iniciativa de su Presidente, en las que se ha analizado, entre otros asuntos:

- Seguimiento periódico del Plan Estratégico 2017-2020.
- Seguimiento periódico de cada una de las líneas de negocio.
- Seguimiento periódico de la cuenta de resultados y del balance de situación.
- Opciones de crecimiento del negocio de *Securities Services*.
- Creación de la reserva de capitalización.
- Formulación de las Cuentas Anuales individuales y consolidadas y del Estado de Información no financiera consolidado, correspondiente al ejercicio 2018.
- Evaluación anual de idoneidad de Consejeros y del Consejo en su conjunto.
- Política de Selección y Evaluación de la Idoneidad de determinados Directivos de la entidad.



- Autoevaluación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, con el apoyo de un Consultor Externo.
- Plan de Formación del Consejo de Administración.
- Plan de Acción del Consejo de Administración.
- 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 desde junio de 2013 con una política de selección y evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, Director General y asimilados, responsables de control interno y otros puestos clave, siguiendo lo previsto en la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito y demás normativa aplicable.

Con motivo de la entrada en vigor de la Guía EBA-ESMA sobre idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y puestos claves, de septiembre de 2017, se llevó a cabo una revisión de la citada Política de Idoneidad, donde se concluyó con la necesidad de iniciar los trabajos de elaboración de un nuevo texto de la Política de Idoneidad.

El Consejo de Administración en su sesión de 28 de noviembre de 2018 acordó, a propuesta del Comité de Nombramientos, aprobar la Política de Selección y Evaluación de la Idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, Director General o asimilados de Cecabank. Con la aprobación de dicha Política quedaron sin efecto los contenidos de la Política de Selección de Consejeros, aprobada por el Consejo de Administración, de fecha 24 de mayo de 2016 y de la política sobre el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración, aprobada por el Consejo de Administración, de fecha 25 de noviembre de 2014 por estar incorporados en la Política de Idoneidad aprobada en 2018.

Además, el Consejo de Administración en su sesión de 30 de abril de 2019 acordó, a propuesta del Comité de Nombramientos, aprobar la Política de Selección y Evaluación de la Idoneidad de determinados Directivos de Cecabank. Con la aprobación de ambas Políticas quedó sin efecto la Política de selección y evaluación de los miembros del Consejo de Administración, Director General y asimilados, responsables de funciones de control interno y otros puestos clave, de fecha 25 de junio de 2013.

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 2019, el plan de formación de consejeros consistió en **tres sesiones de formación impartidas por expertos externos de reconocido prestigio y seis sesiones de inducción, impartidas por el personal directivo de la entidad**, y relativas a las principales actividades de la misma, contabilidad, auditoría, finanzas, gestión de riesgos, tecnologías de la información y aspectos regulatorios, todos ellos orientados dentro 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 competencias 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	2017	2018	2019
Consejo de Administración	16,67%	21,4%	23,1%	25%
Comité de Nombramientos	25%	25%	25%	25%
Comisión de Auditoría	25%	40%	40%	40%
Comité de Riesgos	25%	40%	40%	60%
Comité de Remuneraciones	25%	33,3%	33,3%	33,3%



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 y que tienen facultades de supervisión y asesoramiento.

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 2019 el Comité Nombramientos se reunió en cinco ocasiones, en las que ha tratado, entre otros asuntos:

- Dos evaluaciones de idoneidad de Directivos y una evaluación de idoneidad de un perfil de control interno.
- La renovación del mandato de un Consejero Dominical y dos Consejeros independientes.
- La reducción y fijación de la composición del Consejo de Administración en doce miembros.
- La Política de Selección y Evaluación de la idoneidad de determinados Directivos de la entidad.
- La aprobación de una matriz de competencias del Consejo.
- La evaluación anual de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y de éste en su conjunto.
- El ejercicio de autoevaluación del Consejo de Administración y de sus Comisiones.
- La elaboración de un plan de formación del Consejo para el ejercicio 2020.
- Seguimiento de las novedades en materia de Gobierno Corporativo.

La composición del Comité de Nombramientos, a 31 de diciembre de 2019 es:

Julia Salaverría Monfort
Presidenta/Independiente

Santiago Carbó Valverde
Consejero/Independiente

Antonio Ortega Parra
Vocal/Dominical

Fernando Conlledo Lantero
Secretario no miembro

Javier Pano Riera
Vocal/Dominical



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 2019 el Comité de Remuneraciones se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- La determinación de la composición de su Colectivo Identificado.
- Evaluación, con el apoyo de un experto externo, de la Política General de Remuneraciones.
- La modificación de la Política General de Remuneraciones de la entidad.
- El seguimiento del Plan de gestión del talento 2017-2020.
- 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 2019 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 2019 la Comisión de Auditoría se ha reunido en cinco ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- La función de control y sus informes anuales.
- La información financiera y no financiera.
- La eficacia del control interno, la auditoría interna, y los sistemas de gestión de riesgos de la entidad.
- La función de supervisión de Cecabank como depositario.
- El Informe independiente del auditor sobre Protección de activos de Clientes.
- El Informe de experto externo en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo.
- El proceso de contribución al Euribor.
- Las relaciones con los Supervisores.



La composición de la Comisión de Auditoría, a 31 de diciembre de 2019 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; colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales, entre otras.

El Comité de Riesgos, a lo largo de 2019, se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que ha analizado, entre otras cuestiones:

- El cuadro de mando, perfil de riesgos y objetivo de capital de la Entidad.
- El Informe de Autoevaluación de Capital y Liquidez (IACL)
- La Información con Relevancia Prudencial (IRP).
- El Marco de Tolerancia al Riesgo (MTR).
- La puesta en marcha de la Unidad de Control Global de Riesgos (UCGR).
- La revisión del Plan de Recuperación.
- El Marco Operativo para la concesión de operaciones crediticias a Corporates y Administraciones Públicas.

La composición del Comité de Riesgos, a 31 de diciembre de 2019 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



José María Méndez Álvarez-Cedrón
Director General



Juan José Gutiérrez Martínez
Director Corporativo de Servicios Tecnológicos



Antonio Romero Mora
Director Corporativo de Servicios Asociativos, Control y Recursos



Ainhoa Jáuregui Arnáiz
Directora Corporativa de Planificación



Francisco Javier Planelles Cantarero
Director Corporativo de Servicios Operativos



Andrés Martín Pintor
Director Corporativo de Riesgos



Fernando Conlledo Lantero
Secretario General, Director Corporativo de Secretaría General y de Asesoramiento Jurídico y Fiscal



Luís Soutullo Esperón
Director Corporativo Financiero

Ámbito de actuación y responsabilidades

El Comité de Dirección tiene las siguientes responsabilidades básicas:

- Decidir sobre los asuntos que le someta directamente el Consejo de Administración.
- Decidir sobre los asuntos que, antes de ser aprobados por el Consejo de Administración, le sean sometidos por el Director General.
- Decidir sobre los asuntos que le someta el Director General, por propia iniciativa.
- 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 2019 **se reunió en 21 ocasiones**.

4.2.5.2. Política de Sostenibilidad

El objetivo de la Política de Sostenibilidad es la de identificar los ámbitos de actuación de Cecabank que contribuyen a construir relaciones duraderas con nuestros grupos de interés de forma que pueda maximizar la creación de valor.



Objetivos específicos:

- **Reforzar el Plan Estratégico de Cecabank.** La responsabilidad social y la sostenibilidad están totalmente alineadas con la cultura corporativa de la entidad y entroncan con sus valores corporativos.
- **Alinear el negocio y la gestión empresarial** con las prácticas responsables de los socios y clientes de la entidad.
- **Equipararse con las mejores prácticas empresariales,** trascendiendo no solo al mero cumplimiento de la legislación y sometiéndose voluntariamente a exigencias mayores.
- Detectar y aprovechar las oportunidades que se deriven de una **visión más holística del negocio y de largo plazo.**
- Promover **relaciones duraderas y de confianza** con todos los interlocutores (*stakeholders*), cimentando esta relación en la creación de valor compartido.

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 más relevantes sobre los que se desarrollan iniciativas específicas son:

1

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.

- 2 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.**
- 3 **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.
- 4 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.
- 5 Los proveedores son un eslabón esencial en la cadena de valor de nuestros productos y servicios. Por eso Cecabank **está trabajando en 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 reputacional y operacional.

Además, Cecabank se adhirió en febrero de 2017 al **Pacto Mundial** y en el año 2019 continúa trabajando para la difusión de sus diez principios, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Además, Cecabank tiene muy presente los **17 ODS de Naciones Unidas** y apoya, a través de CECA, los **Principios de Banca Responsable** de la UNEP FI.



Recursos materiales

Cuestiones medioambientales

El impacto medioambiental de Cecabank, al realizarse la actividad en oficinas es más limitado que respecto a otras industrias. Así 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 desarrolladas 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** como la sustitución de la iluminación por bombillas led o el aislamiento térmico del edificio entre otros.

Ejemplo de ello es el hecho de que en 2018 Cecabank dio un paso adicional en el ámbito de la gestión de energía implantando 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 SdGE.
- Implantación de una herramienta informática SMARKIA para la **monitorización de consumos y documentación** de todo el Sistema de Gestión de la Energía.



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

Consumos edificios		Año			
		2016	2017	2018	2019
Alcalá,27 & C. Gracia, 28-30	Unidad de medida				
Energía (Electricidad)	GJ	9.909	6.124	8.095	7.021
Energía (Gas Natural)	GJ	1.776	1.998	2.164	1.191
Papel (Ecológico- Ecolabel)	Kg	40.270	37.800	27.310	23.900
Agua	M3	4.294	4.907	3.766	3.871
Huella de Carbono	TonCO2		3.531	3.043	867



Cecabank es consciente de su **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 su objetivo de conocer el impacto en el medio ambiente de su actividad, durante el 2019 se realizó la medición verificada de la Huella de Carbono en los años 2017 y 2018 obteniendo los resultados que se ilustran en el cuadro.

Respecto al consumo de papel, se realizan esfuerzos organizativos de reducción y racionalización de uso de equipos de impresión que se han traducido en un importante ahorro en tóner de impresión y en papel.

Por otro lado, la entidad también trata de disminuir el impacto ambiental a través de **procesos de recogida de residuos** diferenciando el papel y cartón, vidrio y residuos peligrosos entre otros, los cuales son recogidos por externos autorizados y llevados a plantas especializadas.

Por último, Cecabank ha realizado durante el 2019 la **certificación de la Huella de Carbono**. Se han identificado todas las emisiones directas e indirectas arrojando los datos expresados en la tabla. La certificación de la Huella de Carbono del año 2019, que se realizará a mediados de 2020, contemplará una importante reducción como consecuencia de haber obtenido el certificado de Suministro de Energía con Certificación de Origen (renovable) que aplica a los Centros de Proceso de datos (CPD) de Cecabank. En la misma línea, este año también se realizaron las gestiones para que los suministros de energía eléctrica de los edificios corporativos cuenten con energía certificada en origen, algo que se reflejará en la certificación de la Huella de Carbono correspondiente a 2020.

También se incluye la planificación y puesta en marcha de otras medidas y proyectos para contribuir a una todavía mayor reducción de la huella de carbono para los próximos años. En lo relativo a la protección de la biodiversidad, no es considerado material ya que la actividad de Cecabank se basa en prestar servicios financieros y no opera en áreas protegidas.

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 el nuevo **Plan de Igualdad entre mujeres y hombres y conciliación de la vida familiar y laboral**. Durante 2018 se elaboraron estudios pormenorizados en materia de igualdad (brecha salarial y medidas de conciliación) y en 2019 se ha trabajado en el diseño de una acción formativa en materia de diversidad para toda la plantilla y en trazar un plan de acción para obtener un reconocimiento en esta materia.

Aunque Cecabank no cuenta con personas con discapacidad en su plantilla, durante 2019 se han enriquecido los procesos de selección para ETTs incluyendo un **alto número de personas con capacidades diferentes**, obteniendo la incorporación de 6 personas con discapacidad para prestar servicios de manera temporal con nosotros.

Además, Cecabank colabora con entidades que promueven la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral.

Descripción del indicador	Unidades del indicador	2018	2019
Número de empleados totales en Cecabank España	Número	470	467
Porcentaje de mujeres en Cecabank España	Porcentaje (%)	50,21%	50,74%

Formación

La formación en Cecabank está orientada a **potenciar la especialización y el desarrollo de nuevas competencias de las personas que aquí trabajan**, y se facilita el acceso a certificaciones oficiales. La entidad está impulsando su transformación 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, **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.

A lo largo del ejercicio 2019 se han acometido mejoras en las herramientas utilizadas, destinando parte de la inversión en formación a estos nuevos proyectos. En concreto, **se ha puesto en marcha la web de formación**, que registra todas las acciones formativas desarrolladas por las personas que trabajan en Cecabank, y registra en su currículum toda esa actividad. Además, permite a los responsables visualizar los cursos solicitados por sus equipos, y el estado en el que se encuentran.

El segundo hito a destacar de 2019 ha sido la adquisición de una **nueva plataforma de e-learning**, llamada **Learning Cloud**, a la que se están migrando los cursos online, así como nuevas acciones que estamos diseñando *ad-hoc*.

También se ha implantado un nuevo **sistema de medición y registro de todos los KPIs** de formación, a través de Power BI.

Además, Cecabank promueve el empleo a través de sus 14 convenios con universidades y centros de estudio, habiendo proporcionado becas de prácticas a 16 alumnos de distintas nacionalidades en 2019.

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.

Desde 2018 Cecabank cuenta con un plan de retribución flexible para sus trabajadores que les permite contratar productos y servicios con beneficios fiscales.

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



Un **65%**
de la plantilla
se benefició



Cheque guardería



Tarjeta de transporte



Tickets comida



Cheque formación



Seguro médico para cónyuge
e hijos del empleado/a

El plan ckb.Flex ha tenido una gran aceptación entre la plantilla, de tal manera que un 65% de los empleados de Cecabank tienen contratado, al menos, un producto de los ofertados.

El total de contrataciones de productos asciende a 703, siendo los productos más demandados los siguientes:

- Seguro médico para familiares de empleados: contratado por un 31% de los miembros de la plantilla.
- Tarjeta de transporte: contratado por un 35% de la plantilla.



Teletrabajo
119
empleados

Conciliación

Dentro del Plan de Recursos Humanos vinculado al Plan de Estratégico 2017-2020, Cecabank 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 han registrado **119 empleados adscritos a la modalidad de teletrabajo** a fecha 31 de diciembre de 2019.

Asimismo, la organización del trabajo se basa en el convenio, 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, existe un compromiso por parte de la entidad de respetar el tiempo de descanso de los empleados, así como sus permisos y vacaciones, y **favorecer la conciliación en su Política de Igualdad** entre mujeres y hombres y conciliación de la vida familiar y laboral.



En 2019, 15 empleados han disfrutado del permiso parental, 8 de ellos hombres y 7 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**.



En 2019, el 43% de la plantilla se realizó el **reconocimiento médico**, el cual Cecabank ofrece anualmente de forma voluntaria a sus empleados.

En relación al Programa **ckbe-Well**, que fue puesto en marcha en 2017 en Cecabank, se han realizado una serie de acciones dirigidas a la mejora de la salud de los empleados. Este **programa va dirigido a promover la salud tanto física como mental y la alimentación saludable entre los trabajadores**. Durante el año 2019 se han realizado, entre otras, las siguientes acciones: escuela de espalda, jornadas presenciales de alimentación saludable a cargo de un nutricionista, mercadillo ecológico y una semana saludable con actividades relacionadas con el deporte y alimentación, también se ha continuado con los servicios de fisioterapia y nutrición con resultados excelentes. Cabe destacar la **gran participación de la plantilla** en todas las actividades organizadas dentro de este programa de salud.

Durante 2019, la Seguridad Social ha concedido a Cecabank el bonus, que supone un incentivo del 10% de las cuotas por contingencias profesionales, al haberse cumplido los **requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales** para su concesión.

En 2019 el 100% de los empleados han estado representados en el Comité de Seguridad y Salud, además de regirse por el convenio colectivo de las Cajas con las condiciones y derechos estipulados en el mismo, como la libertad de asociación, entre otros.

Durante el año, no hubo enfermedades profesionales en la plantilla, y se registraron 5 accidentes leves con baja de 1 hombre y 4 mujeres.

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, 17 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 4 secciones sindicales que se reúnen trimestralmente, una Comisión de Igualdad y Prevención del Acoso Sexual y una Comisión de Control del Plan de Pensiones.



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 de Cecabank, se basa en el compromiso de los empleados y el fomento de su orgullo de pertenencia.

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

- **Programa “Tú Eliges”**, mediante 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 2019 Cecabank puso en marcha la V Edición del programa de ayudas sociales de Cecabank “Tú Eliges”. Los empleados de Cecabank presentaron 26 proyectos y tras el periodo de votaciones, en el que participó el 88,75 % de la plantilla, se seleccionaron los 15 proyectos finalistas, a los

que Cecabank apoyó con una ayuda de 100.000 euros. Hace dos años fueron 7 ganadores y el año anterior fueron 12 proyectos, por lo que se sigue aumentando el alcance de los beneficiarios, así como la participación de la plantilla.

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

Categoría	Asociación beneficiaria	Importe
Social	Fundación el sueño de Vicky	15.000,00 €
Social	Asociación Perroterapia, Intervención Asistida con animales	13.000,00 €
Social	Asociación PAUTA: Psicopedagogía del Autismo y Trastornos Asociados	10.000,00 €
Social	Asociación madrileña de enfermos del Lupus	
Social	Asociación ALEPH-TEA	7.500,00 €
Social	Asociación Apromar	
Social	Asociación Dare	
Social	Fundación Menudos Corazones	
Social	Universidad de Lleida. Instituto de Investigación Biomédica	5.000,00 €
Social	Colegio Virgen de Lourdes	
Social	Asociación Hamor	
Medioambiental	Asociación Las Nieves	
Social	Asociación Alenta	3.000,00 €
Cultural	Asociación Achalay	
Cultural	Asociación Laborvalia	
Ayuda total		100.000,00 €

6 ONG

- **Emergencias humanitarias**, por las que Cecabank pone en marcha una campaña de donativos para apoyar a los afectados por emergencias humanitarias e **igualamos las aportaciones de los empleados** cuando se lanzan campañas de donación por emergencias humanitarias. En el marco de nuestro Plan de Sostenibilidad firmamos en el año 2018 un acuerdo con el Comité Español de Emergencias. Las 6 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 han sido:

3.700
euros para
ayuda a
desplazados

- **Ciclón Idai:** durante el mes de marzo de 2019, Cecabank acudió a la llamada de emergencia internacional colaborando de manera urgente con ACNUR y donando 3.700 euros para la construcción de tiendas familiares y cisternas de agua para atender a los desplazados.
- **Inundaciones la DANA en el levante español:** en el mes de septiembre de 2019, las lluvias torrenciales de la DANA asolaron el levante español produciendo muchos daños materiales y personales. Desde la entidad se lanzó una campaña donde los empleados de Cecabank donaron 1.537 euros, cantidad que fue igualada por la entidad. La ayuda se repartió a partes iguales entre Cruz Roja Española y Médicos del

Mundo que ambos estaban trabajando ya sobre el terreno con los afectados.

- **Donaciones:** en 2019 se pudo colaborar con las siguientes fundaciones y colegios en la donación de equipos informáticos: Fundación Pama, Fundación Senara, colegio público Pinar de San José y la Fundación Bobath. Además, destacamos:



- **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, personas 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 esta Operación Kilo de Navidad. En 2019 se consiguieron recaudar 2.245 euros entre los empleados cuya cantidad fue doblada por el banco, por lo que la aportación final fue de 4.490 euros. Este importe se ha traducido en más de **2.400 kilos de comida distribuidos a las entidades benéficas que más lo necesiten.**



Récord de
participación

- **Campaña de donación de sangre:** en abril se realizó una campaña de donación de sangre en colaboración con la Cruz Roja en las instalaciones del banco, con **año récord de participación** por parte de los empleados.

- **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. Este año la colaboración de estos patrocinios ha ascendido a 12.000 euros.



180
kilos de ropa

- **Contenedor de ropa y Zapatos Madre Coraje:** se instaló un contenedor para la donación de ropa y zapatos en la entidad durante el último trimestre del año, pudiéndose **recoger más de 180 kilos de ropa.** Esta ropa donada se ha materializado, según datos de la ONG, en el envío de 352 kilos de alimentos en ayuda humanitaria, y esto permite dar una comida a unas 3.520 personas aproximadamente.

- **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* ha patrocinado la construcción de **dos salas informáticas:**

- 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 **311 clientes**, entre los cuales se encuentran sus asociados, así como otras cajas, bancos y gestoras, entre otros, extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización.

Durante el ejercicio 2019, se continuó con el desarrollo de las siguientes tres líneas de trabajo:



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



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



Establecer **planes de mejora** dirigidos a:

- Mejorar la calidad de nuestros procesos.
- 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 han producido las mejoras que se detallan a continuación:

- Durante el 2019 se renovó la **certificación de los Servicios de Valores y Depositaria** (vigente hasta el año 2023) y se mantuvo la **certificación de los Servicios de Reporting (Pyramid), Cobros y Pagos 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.
- Se ha dado soporte y se ha mantenido 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.
- Además, se ha sistematizado la medición de la Huella de Gases de Efecto Invernadero (Huella de Carbono) de Cecabank y se ha realizado una primera medición correspondiente a 2018, verificada externamente por AENOR según la norma ISO 14064-1:2006 con el fin de avanzar en la reducción y compensación de nuestra Huella de Carbono.



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

- Se ha revisado completamente el modelo de medición de la experiencia del cliente buscando profundizar en el pasillo de cliente definido y validado con nuestros clientes.
 - El nuevo modelo permite mantener la visión global del cliente de Cecabank y conocer las interacciones que vive en el pasillo de cliente a la vez que se identifica el detalle de la relación con cada servicio en particular, para lograr planes de mejora perfectamente adecuados a cada servicio.
 - El nuevo modelo ha sido validado con las diferentes unidades y permite avanzar en el flujo de información entre el cliente y los servicios de Cecabank.
 - La información obtenida se ha incorporado como instrumento para la mejora de los diferentes negocios mediante acciones concretas y detección de necesidades.
- Según los datos provisionales obtenidos de las **encuestas a clientes** (29/1/2020):
 - En 2019 el índice de satisfacción de nuestros clientes fue de 8,3 sobre 10 y el índice de recomendación neto (NPS) fue del 65%.
 - Un 79% de los clientes muestra alta predisposición a aumentar su vinculación con Cecabank mediante nuevas soluciones. Además, un 70% de nuestros Clientes manifiesta que nuestra oferta de servicios cubre todas sus necesidades.
- Además, se ha comenzado el desarrollo de **modelos de gestión de otras partes interesadas**, en los que se están incorporando que la visión de orientación al cliente inherente a la función de calidad y las metodologías desarrolladas para clientes externos.



Establecer **planes de mejora** dirigidos a:

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

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 el año su actividad para abarcar el campo de actuación y conocimiento más amplio posible. También se ha participado durante 2019 en la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

Nuestros Proveedores

Cecabank cuenta con **112 proveedores no residentes y 554 proveedores españoles**, lo que supone un 83% del volumen total de proveedores que influye de forma positiva en la creación de empleo y desarrollo local.

Los proveedores son un eslabón esencial en la cadena de valor de los servicios. En este sentido, Cecabank cuenta con un **Modelo Corporativo de Compras** cuyos elementos básicos son:

- 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 transparente, leal y responsable con sus proveedores, a establecer canales de comunicación para conocer sus expectativas y a establecer condiciones comerciales justas, estables y transparentes.

Cecabank ha implementado un **proceso de homologación de proveedores de servicios externalizados**, que paulatinamente se va a extender 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 su cadena de suministro y ser un instrumento para la gestión del riesgo reputacional y operacional.

Siguiendo estos principios de actuación, en 2019 se creó una unidad organizativa específica para la gestión de las compras y contrataciones denominada **Central de Compras** y se ha puesto en marcha una plataforma electrónica de proveedores y servicios contratados con los siguientes objetivos:

- 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 RFPs 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 soporte 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 de externalización y elaboración de informes automáticos a las autoridades.

5. Nuestro modelo de negocio



5.1. Entorno económico y regulatorio



5.1.1. Contexto político

Panorama nacional



La situación política en España ha estado marcada por la incertidumbre y la inestabilidad a lo largo de 2019. La crisis del sistema de partidos tradicional, la tensión territorial y el auge de la extrema derecha han sido los principales destabilizadores políticos de un **año en el que los españoles han tenido que acudir hasta en tres ocasiones a las urnas.**

La férrea oposición realizada por PP y Ciudadanos, tras la moción de censura realizada a Mariano Rajoy en junio de 2018 que aupó al PSOE al Gobierno, la imposibilidad de sacar adelante los Presupuestos Generales del Estado y la crisis catalana, llevaron a Pedro Sánchez a convocar las **primeras elecciones generales del año para el 28 de abril.** El PSOE (123 escaños) logró una tenue victoria que le obligaba a ponerse de acuerdo con la formación liderada por Pablo Iglesias, Unidas Podemos (42 escaños), y que, a grandes rasgos, fragmentaba aún más el Parlamento con la entrada en el mismo de Vox (24 escaños) y la subida de Ciudadanos (57 escaños), dado la contundente pérdida de votos sufrida por el Partido Popular (66 escaños).

En medio de las negociaciones para formar Gobierno, el **26 de mayo se produjo el denominado “superdomingo electoral”.** Esta jornada estuvo marcada por la concurrencia de las elecciones autonómicas, municipales y europeas en la misma fecha. En términos electorales, la fuerza de las “candidaturas del cambio” en los ayuntamientos de Madrid y Barcelona se diluyó. Manuela Carmena perdió el bastón de mando, que cayó en manos del popular, José Luis Martínez Almeida, y

Ada Colau necesitó del apoyo de los socialistas catalanes y de tres concejales del partido del ex primer ministro francés, Manuel Valls, para mantener el sillón de la alcaldía en el Salón de Cent.

Asimismo, el PSOE fue el principal vencedor de las **Elecciones Autonómicas de 2019**: ganó los comicios en 10 de las 12 comunidades en las que se votaba y recuperó la mayoría absoluta en Extremadura y Castilla-La Mancha. No obstante, no consiguió conformar una mayoría de Gobierno en la región con más peso territorial, Madrid, cuya dirección fue asumida por la popular Isabel Díaz Ayuso.

El espíritu de acuerdo reinante en los gobiernos de las Comunidades Autónomas no se ha visto reflejado en muchos momentos de 2019 en la formación del Gobierno de España. Dado la imposibilidad de llegar a un acuerdo con la formación de Pablo Iglesias, debido a la negativa del presidente en funciones, Pedro Sánchez, a que el líder de la formación morada entrase en el Gobierno, y a las exigencias ministeriales de Iglesias, se convocaron **nuevas elecciones para el 10 de noviembre**.

Estos comicios supusieron un nuevo hito para la democracia española: por primera vez desde la transición dos partidos lograban, ahora sí, llegar a un acuerdo para **formar un Gobierno de coalición**. El PSOE, ganador de las elecciones con 120 escaños, y Unidas Podemos, con 35 escaños, consiguieron estrecharse la mano para conformar un Gobierno bicolor. El Ejecutivo salió adelante con el voto a favor los diputados del PSOE (120 escaños), Unidas Podemos (35), PNV (6), Más País (2), Compromís (1), Nueva Canarias (1), Teruel Existe (1) y BNG (1) y la abstención ERC (13) y EH Bildu (5).

Las elecciones supusieron también la confirmación de que la ultraderecha había llegado para quedarse (Vox pasó de 24 escaños a 52) y la aparición de un nuevo fenómeno político: la cantonalización del Estado. Así, la provincia de Teruel, mediante el partido Teruel Existe, consiguió obtener 1 escaño en el Congreso de los Diputados sabiendo canalizar el **movimiento de la 'España Vacía'**, extendido por las provincias del interior peninsular que se sienten agraviadas por las diferentes condiciones de vida que mantienen respecto a las provincias periféricas.

Desde un punto de vista financiero, **el nuevo Gobierno planteó medidas tras las elecciones** como establecer un impuesto sobre las transiciones financieras para gravar con un 0,2% las operaciones de compra de acciones españolas ejecutadas por operadores del sector financiero. Asimismo, se planteó establecer un incremento del tipo mínimo del impuesto de sociedades hasta el 18% y dejar abierta la puerta a aplicar una tasa exclusiva a la banca para financiar las pensiones. Estas medidas se unen a otras como la derogación parcial de la reforma laboral de 2012 o la subida del SMI hasta los 1.200 euros mensuales, siendo objeto de debate en el año 2020.

Política internacional

Europa

La Unión Europea se ha renovado en profundidad a lo largo de 2019. Así, del **23 al 26 de mayo se produjeron las Elecciones Europeas**. Desgranando los resultados, de los 751 miembros de los que se compone el Parlamento Europeo (54 de ellos españoles) el Partido Popular Europeo fue el más votado con 182 escaños, aunque muy lejos de los 216 que obtuvo en 2014. Los socialistas les siguen con 146 escaños, también a una distancia considerable de los 185 representantes que consiguieron en 2014. De sus caídas se han beneficiado los liberales, que obtuvieron una representación de 109 escaños, 50 más que en 2014, y los verdes con 69 escaños, 17 más que en 2014.

A mediados de julio, estos resultados se tradujeron en la **elección de la alemana Úrsula Von der Leyen del Partido Popular Europeo (PPE) como presidenta de la Comisión Europea**. Von der Leyen se convirtió así en la primera mujer designada para ocupar este cargo, tras ser elegida por el Parlamento Europeo con 383 votos a favor, 327 en contra y 22 abstenciones.

El plan de trabajo de la alemana ha sido concebido como un instrumento para lograr el apoyo de los grupos socialdemócratas y liberales. De este modo, Von der Leyen regaló, antes de su investidura, promesas verdes al oído de estos partidos y se comprometió con la lucha contra el cambio climático, mediante la idea de lanzar un Green Deal europeo. Asimismo, la germana reforzó su interés por completar la Unión de Mercados de Capitales y por dotar de una mayor flexibilidad al Pacto de Estabilidad y Crecimiento.

Además de la Comisión, los **órganos principales de la Unión Europea** han sido renovados. De este modo, al frente del Consejo Europeo se sitúa ahora el ex primer ministro belga Charles Michel; al mando del Parlamento Europeo, el periodista italiano David Sassoli; y a la cabeza del BCE, la francesa y exdirectora del FMI, Christine Lagarde.

En cuanto al Brexit, la **victoria de Boris Johnson en las elecciones generales británicas de diciembre**, en las que aventajó en más de diez puntos a los laboristas de Jeremy Corbyn, le otorga una mayoría suficiente para que la Cámara de los Comunes refrende la salida del Reino Unido de la UE el 31 de enero de 2020. La consumación del Brexit supondrá el inicio de un nuevo proceso negociador que debe establecer la relación futura entre el Reino Unido y la Unión Europea.

América y Asia

La política en Estados Unidos en 2019 ha estado marcada por las acusaciones de que Donald Trump presionó a las autoridades de Ucrania para filtrar información comprometida sobre Joe Biden, candidato demócrata a las elecciones primarias de 2020 y ex vicepresidente de Barack Obama.

La Cámara de Representantes, bajo el liderazgo de Nancy Pelosi, se ha lanzado ahora a iniciar el **proceso de destitución presidencial, el denominado impeachment**, dada la cercanía con las elecciones primarias en los partidos y con las elecciones presidenciales de noviembre de 2020, podrían provocar fisuras entre los partidarios del elefante que faciliten la salida de Donald Trump de la Casa Blanca.

Al otro lado del Océano Pacífico, China ha sufrido fuertes disturbios durante los últimos meses en Hong Kong, que podrían ser la punta de lanza de un movimiento social aperturista que el Gobierno chino se esfuerza en contener dentro de la excolonia británica. A lo largo de 2019, la locomotora asiática ha sufrido las tensiones comerciales que actualmente tiene con Estados Unidos y está a la espera de lograr un nuevo acuerdo arancelario que sienta las bases del reencuentro entre ambas potencias.

Asimismo, Latinoamérica ha estado **fuertemente tensionado por las protestas sociales en 2019**. Chile, uno de los países más prósperos de la región, junto a otros como Bolivia, cuyo presidente Evo Morales salió del país rumbo a México tras el pronunciamiento militar de noviembre, o Venezuela, que en octubre de 2020 celebrará elecciones a la Asamblea Nacional, son algunos de los estados más fragmentados en términos sociales en esta área geográfica.

5.1.2. Marco económico y situación de los mercados

El ejercicio **2019 ha sido testigo de una creciente incertidumbre y desaceleración económica a nivel global**, si bien a finales de año la actitud de los mercados se ha visto estimulada por: los indicios de estabilización en la actividad manufacturera y el comercio mundial; la reorientación general hacia una política monetaria acomodaticia; las noticias más favorables acerca de las negociaciones comerciales entre Estados Unidos y China y los menores temores de que se produzca un Brexit sin acuerdo.

El FMI estima que la economía mundial habría crecido un 2,9% en 2019 frente al 3,8% del ejercicio anterior, como resultado de la notable desaceleración en el comercio y la fragilidad de la industria mundial. **La ralentización se ha extendido** tanto a las economías avanzadas, que crecen un 1,7% en 2019 (frente al 2,2% en 2018) como a las emergentes, donde la actividad se modera hasta el 3,7% (frente al 4,5% en 2018).

La eurozona registró un avance del 1,2% en 2019, lastrado por la debilidad de Alemania, que ha acusado una notable contracción del sector industrial y de Italia. Por su parte, durante el 2019 la economía española ha prolongado la desaceleración iniciada en el ejercicio 2018, registrando un crecimiento del 2%, lo que supone cuatro décimas menos que el registrado en 2018.

La desaceleración se debe, fundamentalmente, a una menor aportación de la demanda interna, mientras que la demanda externa ha resistido notablemente bien el contexto de fragilidad del comercio mundial a lo largo de 2019. Así, en el plano interno, destaca la moderación del consumo privado, en un contexto de ligero repunte del ahorro debido al efecto de “demanda embalsada” y la ralentización de la inversión, tanto en la construcción como en bienes de equipo. Cabe destacar, no obstante, una fortaleza superior a lo esperado de la actividad industrial, especialmente teniendo en cuenta el entorno de contracción de la industrial a nivel mundial y el deterioro de las expectativas durante todo el año.

La creación de empleo se ralentizó en 2019 y la tasa de paro se estima se sitúe en el 14,2% en el conjunto del año. **El principal escollo en este escenario es la ausencia de reducción del déficit público**, que cerraría el año en torno al 2,5% del PIB, dejando la deuda pública próxima a los niveles del 100% del PIB en el conjunto del ejercicio.

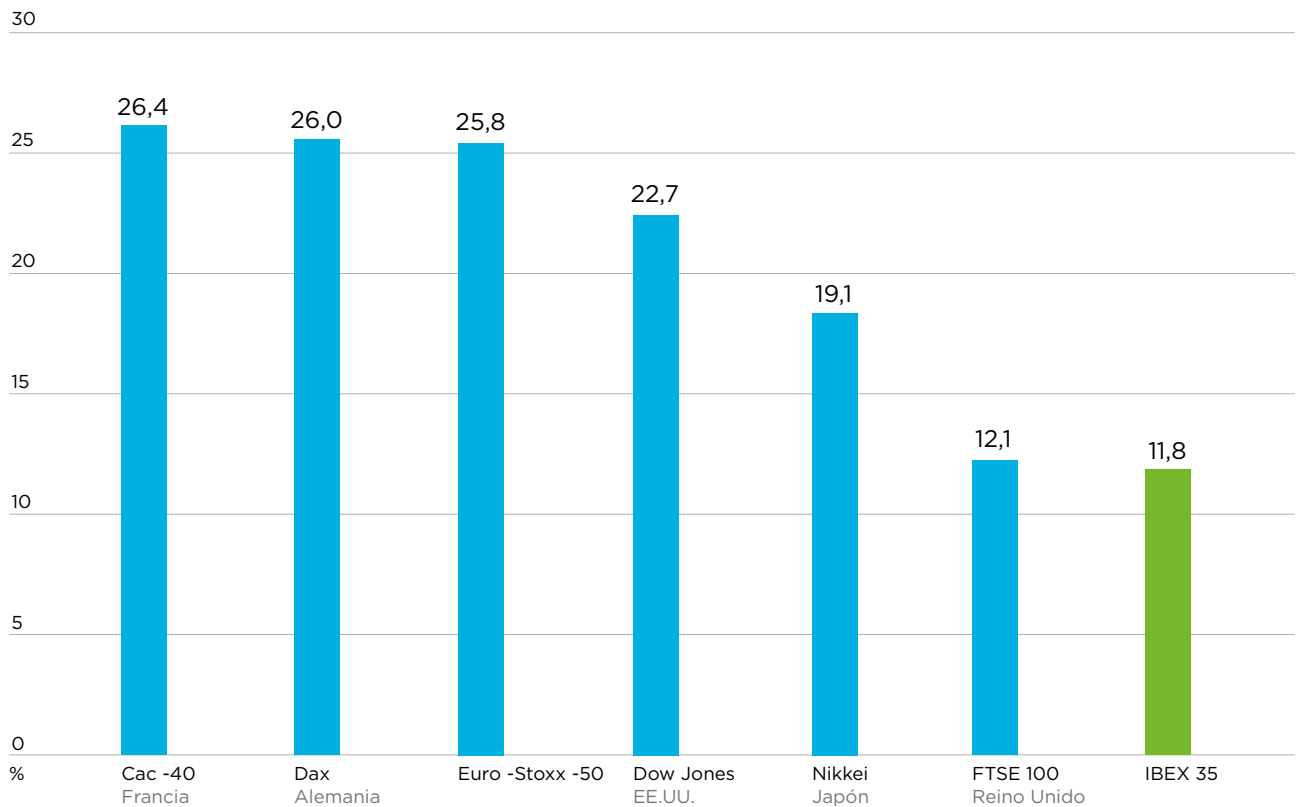
En lo que respecta a los mercados bursátiles, **los principales índices cierran el año con ganancias, a diferencia de lo que ocurriera el año anterior**. Las rentabilidades acumuladas han sido mayores en Europa, donde el Euro **Stoxx 50** acumula un 25% (aunque con dispersión de resultados ya que se eleva al 26% en el caso del **Dax** alemán frente a solo un 12% en el del **Ibex**). En Estados Unidos, el **Dow Jones** cerró el ejercicio con unas ganancias del 22% y el **Nikkei** lo hizo con un 18%.

En los mercados de deuda pública, **la rentabilidad de los bonos a diez años se ha mantenido en niveles muy bajos**, aunque se ha registrado una cierta recuperación respecto de los mínimos históricos que se alcanzaron a finales del verano, cuando el temor a una recesión agitó los mercados. La volatilidad de las primas de riesgo ha sido especialmente intensa en Italia y Portugal, seguida de España, que cierran el año con una primas de riesgo de 159 p.b., 62 p.b. y 65 p.b., respectivamente.

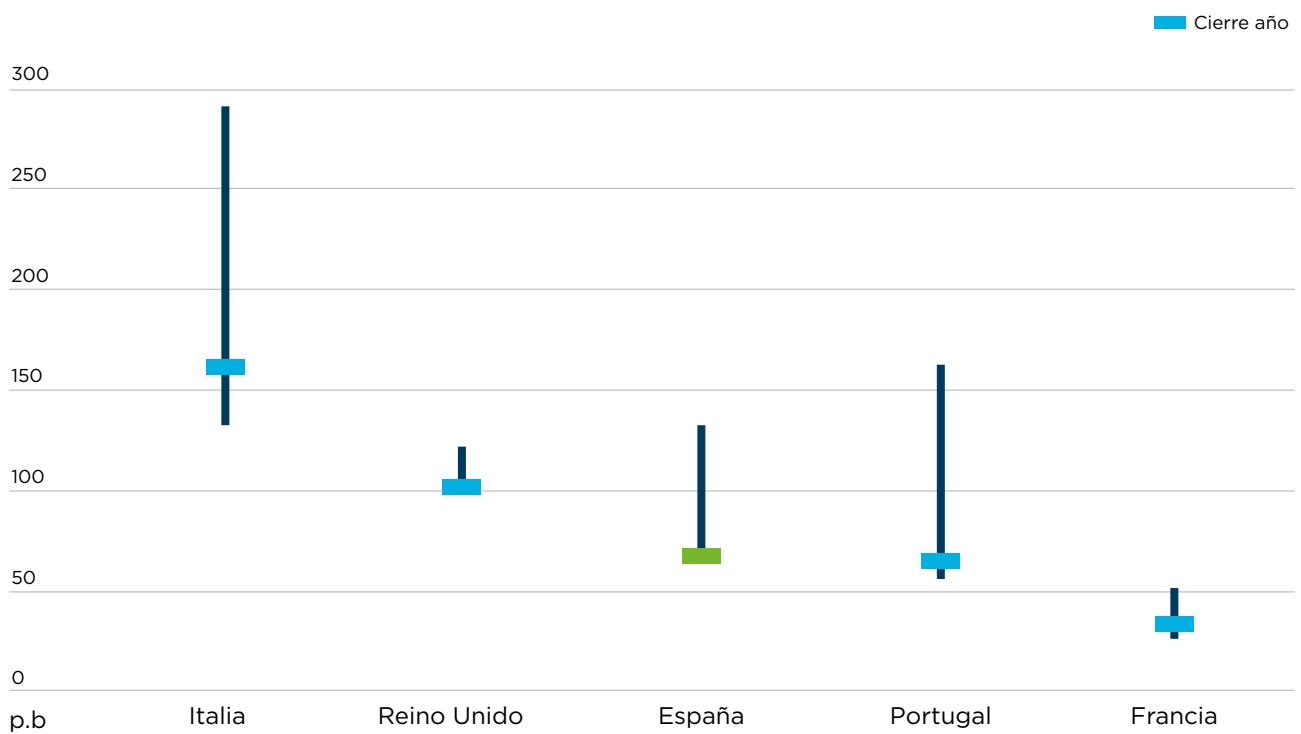
La política monetaria ha continuado siendo foco de atención y ante el escenario de creciente incertidumbre y desaceleración global, los bancos centrales han afianzado sus políticas acomodaticias:

- La Fed redujo en tres ocasiones los tipos de interés en el año, situando el tipo de interés de los fondos federales en su reunión de octubre, entre 1,5% y 1,75%. Powell señaló que la política monetaria actual es la adecuada, eliminando del comunicado la mención a que “la entidad actuará como sea preciso para sostener la expansión económica”, lo que ha sido interpretado por el mercado como una pausa en los recortes preventivos.
- El BCE lanzó un nuevo paquete de estímulos en septiembre: recorte del tipo de interés de la facilidad marginal de depósitos en 10 p. b. (hasta el -0,50%), aplicando un sistema de tiering, y reanudación de las compras netas de activos (QE) a un ritmo de 20 mil millones de euros mensuales. Su nueva presidenta, Christine Lagarde, apunta a una continuidad de las medidas expansivas pero anuncia una revisión estratégica de la política monetaria del BCE a lo largo del año 2020 que incluiría un posible cambio en la definición de la estabilidad de precios, una revisión del conjunto de instrumentos y una mejora de la comunicación de las decisiones de política monetaria.

Índices bursátiles internacionales. Rentabilidad anual en 2019



Primas de riesgo frente a Alemania. Evolución en 2019



Evolución del negocio bancario

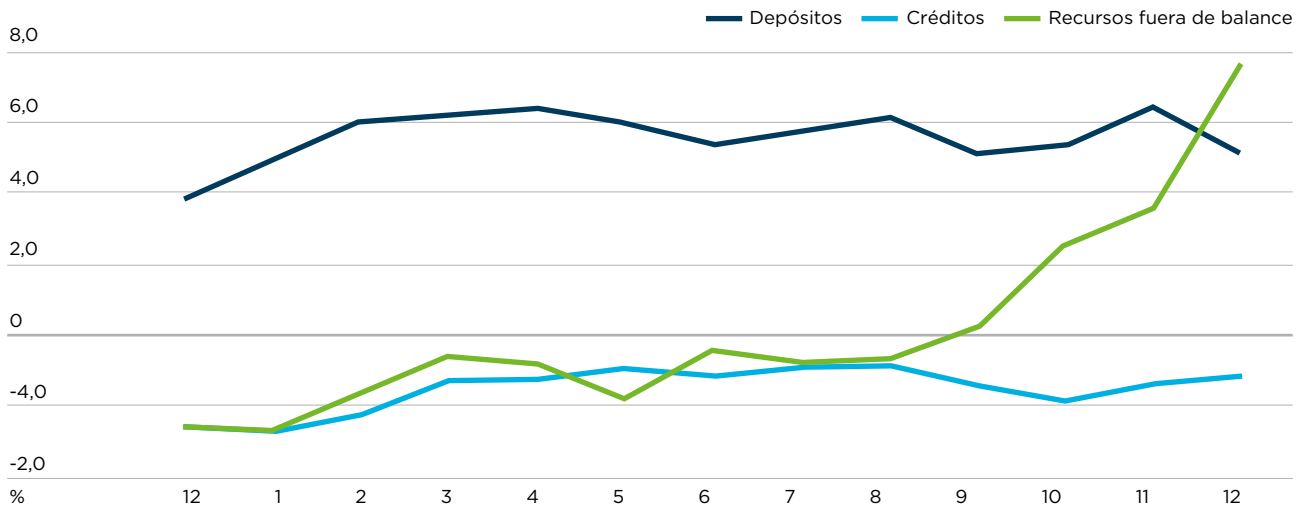
En un contexto marcado por una desaceleración de la actividad de la economía española y una prolongación de los tipos de interés en niveles muy reducidos, **las entidades de crédito han registrado una moderación en el ritmo de la actividad minorista.**

En términos de saldos, crédito al sector privado continuó contrayéndose en 2019, hasta situarse en un -1,2% interanual en noviembre para el conjunto del sistema. Los nuevos créditos concedidos han descendido del orden del 0,6% interanual hasta noviembre, debido principalmente a la caída del crédito destinado a empresas.

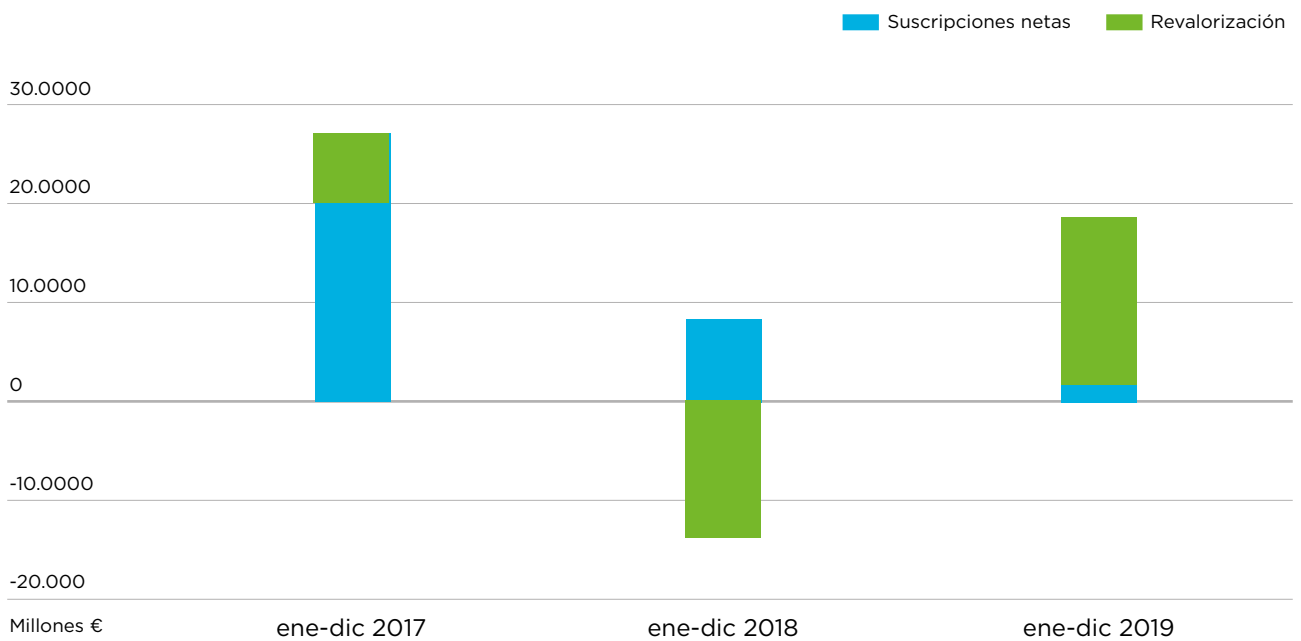
El volumen de activos dudosos ha continuado contrayéndose en 2019, lo que ha permitido reducir la tasa de dudosidad hasta el 4,8% en octubre de 2019, acercándose a los niveles alcanzados en diciembre de 2009 y alejándose del máximo registrado a comienzos del año 2014 (13,7%). Por su parte, los depósitos minoristas han crecido a un ritmo superior al 6%, **impulsado por los depósitos a la vista en detrimento de los depósitos a plazo**, como consecuencia del entorno de reducidos tipos de interés, pasando a representar estos últimos alrededor del 15% del total.

Algunas de las incertidumbres que han agitado los mercados financieros en 2019 se han disipado a final del año, permitiendo una recuperación de las bolsas y una evolución positiva de los fondos de inversión y de pensiones. Así, **los fondos de inversión registran una tasa variación interanual positiva del 7,4% en diciembre**, al igual que los fondos de pensiones, que registran un crecimiento positivo, del 8,8%. Según los datos de INVERCO, los fondos de inversión han experimentado un incremento patrimonial de 19 mil millones en el conjunto de 2019, a diferencia de la reducción acumulada en el mismo periodo del 2018, como consecuencia de las revaluaciones de las carteras registradas en lo que va de año. De este modo, los fondos de inversión cierran el ejercicio con la mejor rentabilidad acumulada de la serie histórica, un 7,2% anual.

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 2019 han sido los siguientes:

Nacional

1T

- **Circular 1/2019**, de 30 de enero, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 8/2015, de 18 de diciembre, a las entidades y sucursales adscritas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, sobre información para determinar las bases de cálculo de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.
- **Real Decreto 102/2019**, de 1 de marzo, por el que se crea la Autoridad Macropudencial Consejo de Estabilidad Financiera, se establece su régimen jurídico y se desarrollan determinados aspectos relativos a las herramientas macropudenciales.
- **Orden ECE/228/2019**, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.
- **Ley 5/2019**, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario

2T

- **Real Decreto 164/2019**, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.
- **Circular 2/2019**, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- **Circular 1/2019**, de 28 de marzo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores por la que se modifica la Circular 1/2009, de 4 de febrero, sobre las categorías de instituciones de inversión colectiva en función de su vocación inversora, modificada parcialmente por la Circular 3/2011, de 9 de junio.
- **Real Decreto 309/2019**, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.
- **Orden ECE/482/2019**, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

3T

Sin eventos relevantes.

4T

- **Circular 3/2019**, de 22 de octubre, del Banco de España, por la que se ejerce la facultad conferida por el Reglamento (UE) 575/2013 de definir el umbral de significatividad de las obligaciones crediticias vencidas.
- **Circular 4/2019**, de 26 de noviembre, del Banco de España, a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.
- **Circular 2/2019**, de 27 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 1/2017, de 26 de abril, sobre los contratos de liquidez.
- **Real Decreto 736/2019**, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, 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.
- **Orden ECE/1263/2019**, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Internacional

1T

- **Reglamento Delegado (UE) 2019/348** de la Comisión, de 25 de octubre de 2018, por el que se completa la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en cuanto a las normas técnicas de regulación que especifican los criterios para evaluar el impacto de la inviabilidad de una entidad en los mercados financieros, en otras entidades y en las condiciones de financiación.
- **Reglamento de Ejecución (UE) 2019/482** de la Comisión, de 22 de marzo de 2019, que modifica el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/1368, por el que se establece una lista de los índices de referencia cruciales utilizados en los mercados financieros, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- **Reglamento (UE) 2019/518** del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de marzo de 2019 por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 924/2009 en lo que respecta a determinadas comisiones cobradas por pagos transfronterizos en la Unión y a las comisiones por conversión de divisas.

2T

- **Reglamento (UE) 2019/630** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 575/2013 en lo que respecta a la cobertura mínima de pérdidas derivadas de exposiciones dudosas.
- **Directiva (UE) 2019/713** del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo y por la que se sustituye la Decisión Marco 2001/413/JAI del Consejo.

- **Reglamento (UE) 2019/834** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 en lo relativo a la obligación de compensación, la suspensión de la obligación de compensación, los requisitos de notificación, las técnicas de reducción del riesgo en los contratos de derivados extrabursátiles no compensados por una entidad de contrapartida central, la inscripción y la supervisión de los registros de operaciones y los requisitos aplicables a los registros de operaciones.
- **Reglamento (UE) 2019/877** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 806/2014 en lo que se refiere a la capacidad de absorción de pérdidas y de recapitalización para las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- **Reglamento (UE) 2019/876** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 575/2013 en lo que se refiere a la ratio de apalancamiento, la ratio de financiación estable neta, los requisitos de fondos propios y pasivos admisibles, el riesgo de crédito de contraparte, el riesgo de mercado, las exposiciones a entidades de contrapartida central, las exposiciones a organismos de inversión colectiva, las grandes exposiciones y los requisitos de presentación y divulgación de información, y el Reglamento (UE) nº 648/2012.
- **Directiva (UE) 2019/882** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios
- **Directiva (UE) 2019/879** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, por la que se modifica la Directiva 2014/59/UE en relación con la capacidad de absorción de pérdidas y de recapitalización de las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, así como la Directiva 98/26/CE.
- **Directiva (UE) 2019/878** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, por la que se modifica la Directiva 2013/36/UE en lo que respecta a los entes exentos, las sociedades financieras de cartera, las sociedades financieras mixtas de cartera, las remuneraciones, las medidas y las facultades de supervisión y las medidas de conservación del capital.
- **Reglamento (UE) 2019/1156** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, por el que se facilita la distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva y por el que se modifican los Reglamentos (UE) nº 345/2013, (UE) nº 346/2013 y (UE) nº 1286/2014.
- **Directiva (UE) 2019/1160** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, por la que se modifican las Directivas 2009/65/CE y 2011/61/UE en lo que respecta a la distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva.
- **Reglamento (UE) 2019/1238** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a un producto paneuropeo de pensiones individuales (PEPP).

- **Directiva (UE) 2019/1937** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- **Reglamento (UE) 2019/2033** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, relativo a los requisitos prudenciales de las empresas de servicios de inversión, y por el que se modifican los Reglamentos (UE) nº 1093/2010, (UE) nº 575/2013, (UE) nº 600/2014 y (UE) nº 806/2014.
- **Directiva (UE) 2019/2034** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, relativa a la supervisión prudencial de las empresas de servicios de inversión, y por la que se modifican las Directivas 2002/87/CE, 2009/65/CE, 2011/61/UE, 2013/36/UE, 2014/59/UE y 2014/65/UE.
- **Reglamento (UE) 2019/2089** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2016/1011 en lo relativo a los índices de referencia de transición climática de la UE, los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París y la divulgación de información relativa a la sostenibilidad de los índices de referencia.
- **Reglamento (UE) 2019/2088** del Parlamento y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.
- **Reglamento (UE) 2019/2104** de la Comisión, de 29 de noviembre de 2019, que 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 relativo a las Normas Internacionales de Contabilidad 1 y 8.
- **Reglamento (UE) 2019/2115** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por el que se modifican la Directiva 2014/65/UE y los Reglamentos (UE) nº 596/2014 y (UE) 2017/1129 en relación con el fomento del uso de los mercados de pymes en expansión.
- **Reglamento (UE) 2019/2160** del Parlamento y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 575/2013 en lo que respecta a las exposiciones en forma de bonos garantizados.
- **Directiva (UE) 2019/2162** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la emisión y la supervisión pública de bonos garantizados y por la que se modifican las Directivas 2009/65/CE y 2014/59/UE.
- **Directiva (UE) 2019/2161** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.
- **Reglamento (UE) 2019/2176** del Parlamento Europeo y Consejo, de 18 de diciembre de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 1092/2010 relativo a la supervisión macroprudencial del sistema financiero en la Unión Europea y por el que se crea una Junta Europea de Riesgo Sistémico.
- **Reglamento (UE) 2019/2175** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2019, por el que se modifican el Reglamento (UE) nº 1093/2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión

(EBA); el Reglamento (UE) n° 1094/2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (EIOPA); el Reglamento (UE) n° 1095/2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (ESMA); el Reglamento (UE) n° 600/2014, relativo a los mercados de instrumentos financieros; el Reglamento (UE) 2016/1011, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión; y el Reglamento (UE) 2015/847 relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos.

- **Directiva (UE) 2019/2177** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 2009/138/CE sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros y la Directiva (UE) 2015/849 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

5.2. Líneas de negocio



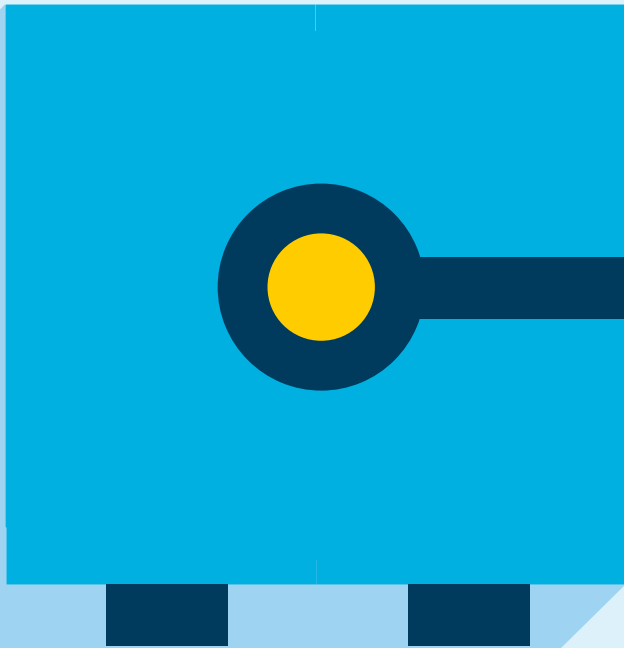
5.2.1. Securities Services

Liquidación de
Futuros en Mercados
Organizados

Compensación, Liquidación
y Custodia de Valores

Depositaría
de Fondos

Solución Global
de Valores



Acceso a la liquidación de futuros y opciones permitiendo una **gestión automatizada y eficiente de esta operativa**

Acceso a las cámaras de ETD más importantes a nivel global

+5,7
millones de contratos liquidados

Activos bajo custodia por encima de

164.000
millones

Operaciones liquidadas

653.000

Patrimonio depositado superior a

119.100
millones

29
sociedades gestoras

Completa **solución omnicanal** para la contratación de valores de renta variable nacional e internacional, renta fija, ETFs, fondos de inversión y de pensiones

Flexible y modulable, ágil y eficiente

MiFID II
Compliance



Cecabank se sitúa un 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; también en la **neutralidad**, al centrarse en el negocio de custodia y depositaría, y por no prestar servicios de gestión de activos.

Cecabank mantiene como una de sus principales premisas en la prestación de *Securities Services*, la excelencia y calidad de servicio. Tal y como ha vuelto a reconocer por tercer año consecutivo la revista *Global Banking & Finance Review* al otorgarle el reconocimiento como *Best Custodian Bank 2019 Spain*.

Asimismo, y fruto de este esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a sus clientes, Cecabank cuenta con los Certificados AENOR de: gestión de la calidad para el diseño y prestación de los servicios de Depositaria de Fondos, Liquidación, Administración y Custodia de Valores; de Gestión de Pagos; y Sistema de Gestión Energética.



Cecabank tiene un reconocido y destacado grado de experiencia en 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 depositaria.

La actual normativa financiera pretende a su vez simplificar la gestión de las crisis bancarias y minimizar su impacto en las haciendas públicas (BRDD). 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.

La presencia de Cecabank en todos los foros especializados, tanto a nivel internacional como nacional, así como nuestra experiencia en el mercado, hace que la entidad pueda hacer una aportación de valor añadido a los 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, la Agrupación de Depositarios (ADEPO), *The European Trustee & Depositary Forum* (ETDF). 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 Asociación Europea de Cajas de Ahorros - 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.

Este año Cecabank organizó por sexto año consecutivo la Jornada de *Securities Services* “Retos del *post-trading* en un entorno de transformación” consolidándose un año más como el principal foro del post-trade español. En esta ocasión, los más de 250 asistentes de más de 200 instituciones representando a sociedades de valores, gestoras de IICs y de fondos de pensiones, sociedades de capital riesgo y bancos se reunieron para discutir temas actuales como la perspectiva global de la tecnología y regulación de *Securities Services*, y también sobre el presente y futuro de los proyectos del BCE-T2S. Además, se debatió sobre la situación de las Pensiones, para cerrar con una mesa centrada en los criptoactivos, activos del futuro.

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

- Durante el año 2019 se ha consolidado el servicio de la **Solución Global 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. En 2020 el esfuerzo se centrará en ampliar la base de clientes, además de profundizar y seguir desarrollando la acción comercial con las ESIS ofreciendo los diferentes servicios de los que disponemos, en especial el servicio de Apoyo a la Gestión de Carteras.
- En lo que respecta al **Proyecto FADO** (es la puesta en funcionamiento de la Sucursal de Portugal), en términos operativos, la Sucursal se ha preparado para que durante el primer trimestre de 2020 se producirá la culminación de la migración de la Depositaria de los Fondos de Inversión Gestionados por BPI Gestión de Activos.

Junto a las iniciativas directamente vinculadas con el negocio, también se ha continuado con el **proyecto Robotics** que implica el despliegue de una red de procesos automatizados mediante tecnología avanzada. En 2019 se han seguido implementado acciones de robotización en diferentes procesos en todas las unidades de este negocio, consiguiendo importantes economías de escala y eficiencias operativas que también se han traducido en una mejora en la calidad del servicio al cliente. A cierre de 2019 se contaron con un total de 27 procesos soportados por 240 robots en pleno funcionamiento.



Depositaria de fondos

Cecabank pone a disposición de sus clientes, gestoras de IICs y fondos de pensiones (sistemas individual, asociado y de empleo), entidades de capital riesgo y EPSVs la experiencia del líder en España en servicios de depositaria.

La entidad apoya 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.

Durante el ejercicio 2019, **el patrimonio total depositado en Cecabank ha cerrado por encima de los 119.100 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

119.100
millones €

Distribuido en

859
IICs-FPs-ECRs-EPSV*

Gestionadas por

29
sociedades



Principales hitos 2019

1

Extensión del acuerdo de depositaria con Unicaja y Liberbank prolongando el plazo de los acuerdos.

2

Participación en varios procesos competitivos relacionados con el negocio de depositaria.

3

Se ha comenzado a trabajar con 2 gestoras de Capital Riesgo: Faraday y Kobus.

* Instituciones de Inversión Colectiva, Fondos de Pensiones, Entidades de Capital Riesgo y Entidades de Previsión Social Voluntaria.



Custodia y liquidación de valores

Cecabank ha ampliado la gama de servicios que ofrece a sus clientes, dándoles acceso a las funcionalidades más avanzadas que permite la plataforma de liquidación europea T2S, cuentas individuales, acceso a prenda electrónica y autocolateralización. Cecabank, un año más, mantiene en 2019 su liderazgo como proveedor de servicios de liquidación y custodia en el mercado español.



Principales hitos en 2019

1

Se han incorporado en los servicios de subcustodia Caixabank, Bankia, Abanca Portugal y Eurocaja Rural.

2

Se han comenzado a prestar servicios de externalización de Valores a bancos

3

Se está diversificando negocio ofreciendo el Servicio de Proxy-Voting a Gestoras.

4

Captación de nuevos clientes (i.e: KBL, Diaphanum, Finanbest, Ninety-nine, Arfina Capital, Criteria, Repsol, Renta Market o Kobus Partners).



Principales datos

Diciembre 2019

Activos bajo custodia por encima de
164.000
millones €
(incluida cartera propia)

Operaciones liquidadas
653.000

Nº de operaciones liquidadas

Mercado Nacional

Renta Variable
328.820

Mercado Internacional

Renta Fija y Renta Variable
241.012

Deuda Pública
66.895

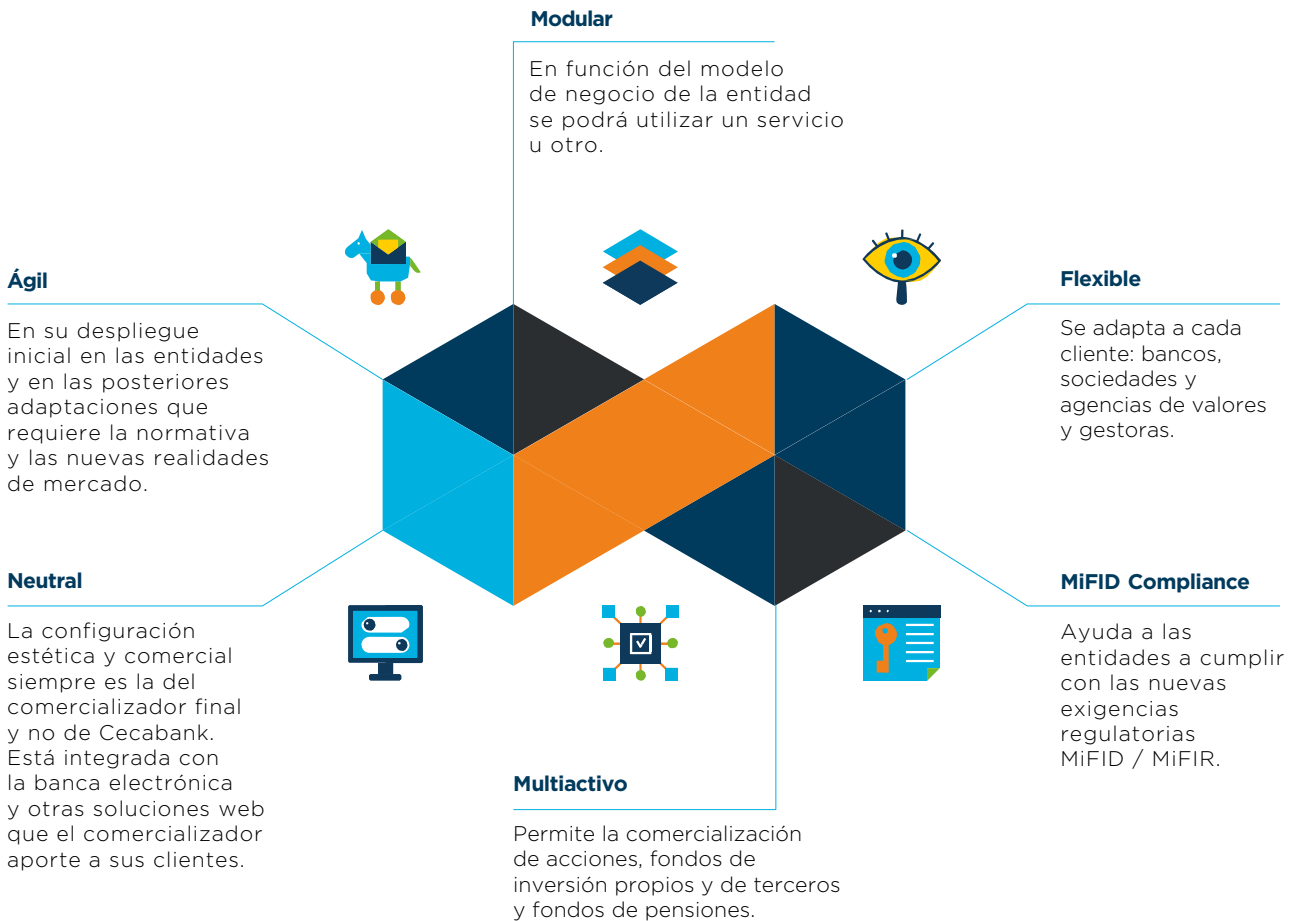
Renta Fija Privada-AIAF
16.240



Solución Global de Valores

La Solución Global 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 2019 se ha consolidado el servicio de la Solución Global 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. En 2020 el esfuerzo se centrará en ampliar la base de clientes, además de profundizar y seguir desarrollando la acción comercial con las 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 diversos 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 en los procesos diarios de liquidación y control de los flujos realizados.



Principales datos

Diciembre 2019

Número de contratos liquidados

Más de

5,7

millones de contratos liquidados

Cuentas operativas

1.458

cuentas operativas

5.2.2. Tesorería

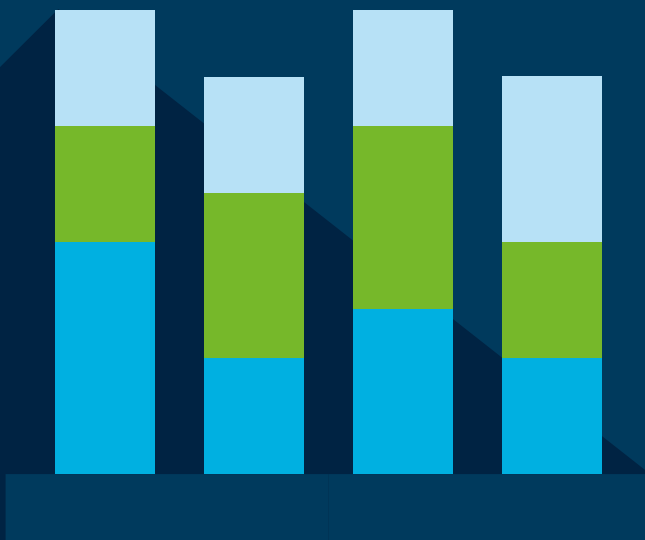
Ejecución
de Renta
Variable

*Debt Capital
Markets*

Soluciones
Tecnológicas

Mercados
Financieros

Billetes



Mesa de ejecución de renta variable para clientes institucionales

Concesión de varias **operaciones de financiación** a grandes empresas y apoyo a los procesos de re-financiación de diversas comunidades autónomas

Servicio PaaS para las necesidades de la actividad de tesorería

Expertos en tecnología especializada

Creador de mercado de **Deuda Pública del Tesoro Español**

Miembro directo de las principales **Cámaras de Contrapartida Central**

Cecabank ofrece una **amplia gama de activos financieros**, negociando en los principales mercados nacionales e internacionales

Más de
2.500
operaciones de compraventa de **billetes extranjeros**

Más de
14.000
sucursales bancarias atendidas por el servicio de billetes

Líderes del mercado mayorista de billetes extranjeros en España



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 2019 destacan las siguientes actividades llevadas a cabo:

- 1** Se ha consolidado el compromiso de la entidad con la **innovación tecnológica** con una mayor presencia de la plataforma SICE de FX que se ha integrado la banca electrónica de algunas entidades.
- 2** Se han **optimizado los pasivos** de la entidad anticipándonos a los cambios que se van a producir en los mercados interbancarios y en los índices.
- 3** Se ha **diversificado clientes** atendiendo a su tipología, siendo cada vez más numerosos los clientes no tradicionales, tanto en número como en ingresos. Cobran especial importancia algunos grandes corporates españoles a los que se les acompaña con soluciones muy específicas.
- 4** Sigue incrementándose el **negocio de intermediación**, lo que permite una mayor estabilidad y recurrencia en los ingresos y en las comisiones.
- 5** Percibimos una consolidación de la visión que tiene el mercado, las contrapartidas y los demás agentes económicos de la **solvencia de Cecabank**. Esto se demuestra en la estabilidad de las calificaciones de las agencias de *rating* que han mantenido los niveles a Cecabank después de las subidas de los últimos años, situando a la entidad en el grupo de cabeza de los bancos españoles.



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.

Debt Capital Markets (DCM)

Cecabank ha apoyado los procesos de **re-financiación de diversas comunidades autónomas** con las que se han realizado operaciones bilaterales, tanto para el corto como para el largo plazo.

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 2019, Cecabank ha recibido diariamente más de 2.500 operaciones de compraventa de billetes extranjeros, encargándose del proceso completo de transporte, manipulado y seguro.

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 14.000 sucursales bancarias son atendidas directamente por Cecabank con este esquema.



5.2.3. Pagos

Pagos Internacionales y Plataforma FX

Infraestructura y Servicios de Pago

Soluciones de Procesamiento y Medios de Pago

Pagos Digitales



Fx Global Payment Solution,
**solución para el servicio
 de pagos transfronterizos**

Más de
80
 países

Soluciones integrales para la **gestión de pagos, intercambios y descuento de efectos:** representación en el SNCE, EBA, tratamiento de cheques, canalización de órdenes de pago y solución técnica SWIFT

Cheques
110.727
 cheques gestionados

Cartera de efectos
173.669
 efectos depositados

Intercambio de operaciones SEPA (EBA y SNCE)

583.143.180
 operaciones gestionadas

858
 millones de operaciones
 con tarjeta

10
 millones de tarjetas
 procesadas

Más de
150
 mil comercios

Importes medios
 diarios liquidados
120
 millones de euros

Disponibilidad de
 los sistemas del
99,997%

Destacan la **plataforma “ealia” de pagos multipropósito** en movilidad, el sistema de compras en comercios electrónicos C2eR y la solución HCE entre otros

30
 millones de operaciones
 procesadas por Bizum



Pagos Digitales

En el 2019 Cecabank la continuado con la mejora de su plataforma ealía de pagos multipropósito. Algunas de las novedades aportadas en 2019 a las entidades en su labor de **procesador y proveedor de soluciones de pago** son:

1

En el ámbito de Bizum el crecimiento de la actividad como procesador ha sido muy importante, ascendiendo a 29.930.884 el número de las operaciones procesadas por Cecabank dentro de este esquema.

2

Se ha puesto en marcha el sistema de compra en comercios electrónicos, conocido como C2eR y se ha empezado el desarrollo para permitir el pago de premios de Lotería con Bizum, que tendrá su puesta en marcha en 2020.

En línea con el crecimiento constante de la actividad en comercio electrónico, las operaciones procesadas por la pasarela de pagos (TPV virtual) de Cecabank ascendieron a 7.101.865.

Soluciones de procesamiento y medios de pago

Un año más Cecabank ofrece unos servicios que cubren la cadena completa de los pagos con tarjeta, con la calidad y personalización 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. Esto ha propiciado el acercamiento de nuevos clientes a las soluciones de la entidad.

El año 2019 se ha caracterizado por la consolidación del uso de una serie de **soluciones de valor añadido en el ámbito de los pagos** que han ayudado a hacer crecer la rentabilidad del negocio de los clientes. Soluciones de Cecabank como el servicio DCC (*Dynamic Currency Conversion*) ayudan a las entidades a maximizar la rentabilidad de la actividad de conversión de divisa en sus redes de TPVs y cajeros.

Otras soluciones innovadoras en las que se aprecian crecimientos importantes son las relacionadas con los **pagos móviles**: Cecabank puso a disposición de las entidades servicios como el HCE (*Host Card Emulation*) que permite integrar los pagos con tarjeta en el teléfono móvil, así como servicios de conexión a las billeteras de Apple Pay y Google Pay para poder enriquecer las soluciones de pago móvil a disposición de los clientes. La adopción observada crece de forma importante.

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 nacionales 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 han reconocido en sus webs oficiales el cumplimiento pleno por Cecabank de los requerimientos de seguridad establecidos en el estándar PCI DSS. Este cumplimiento ha sido 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 desarrollando soluciones que aporten valor y ayuden a crecer al negocio de cada una de nuestros clientes, acompañándoles y ayudándoles a progresar dentro de los desafíos de la regulación y de la innovación.

858
Millones transacciones

Tarjetas emitidas
10

Más de
150
mil comercios procesados

Importes medios diarios
liquidados
120

120
millones de euros liquidados
a diario

Disponibilidad de los sistemas del
99,997%

Infraestructura y Servicios de Pago

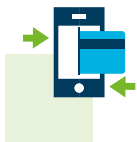
Las certificaciones recibidas en este ámbito se inscriben en la cultura de mejora continua y calidad de servicio. Las fortalezas de nuestro servicio se centran principalmente en torno a cuatro pilares: una atención personalizada; flexibilidad y adaptación a las necesidades de nuestros clientes; confidencialidad;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

Durante 2019 se han realizado las adaptaciones a las nuevas versiones de los "Rulebooks" de los instrumentos de pago SEPA en los ámbitos de las transferencias y de los adeudos directos tanto con clientes como con las entidades representadas.

En cuanto a la mejora de la eficiencia, se han integrado en operaciones los servicios a nivel operativo de cobros y pagos de la Sucursal de Londres y de comercio exterior y fronting de la financiación a entidades locales y comunidades autónomas de los pagos a proveedores de ICO.

La entidad 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 y traspasos de fondos) así como del certificado UNE-ISO/IEC 27001 del sistema de gestión de seguridad de la información en el ámbito de la operativa SEPA. 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.

También se ha facilitado la operativa de las gestoras de inversión colectiva y fondos de pensiones en el terreno de la depositaria en cuanto a la administración de las cuentas corrientes, la gestión de los cobros y pagos y la realización del intercambio y liquidación de los traspasos de los partícipes.



En 2019 se incorporó de manera operativa Orange Bank como cliente en el servicio de representación en el SNCE. Asimismo se ha incluido en el servicio de canalización de órdenes de pago internacionales Swift a Banco Familiar de Paraguay, así como en el servicio de cobertura de conexión a la infraestructura Swift a ICO y en el de gestión de remesas de cash-letter a Eurocaja Rural.

Se está 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 ISO20022.

En el ámbito de los servicios de pagos y cobros se ha diseñado y puesto en marcha un nuevo servicio de pagos de impuestos de la AEAT y de las cuotas de la Seguridad Social para los clientes corporativos de Barclays Bank España.

Principales datos 2019

Diciembre 2019

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

110.727

Cheques gestionados

Mensajes SWIFT intercambiados

2.137.429

Operaciones gestionadas con BIC Cecabank

843.407

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

226.704

Operaciones gestionadas

970.933

Nominal (en millones de euros)

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

583.143.180



Operaciones gestionadas

431.879

Nominal
(en millones de euros)

Intercambio de operaciones tradicionales
en el ámbito del SNCE

11.819.188

Operaciones gestionadas

81.215

(en millones de euros)

Cartera de efectos

3.040.044

Efectos de entrada

5.286

(millones de euros)

173.669

Efectos depositados

499

(millones de euros)

Avales vivos

235

Operaciones gestionadas

62,72

(millones de euros)

5.2.4. Soluciones digitales

Digitalización
de Procesos

Servicios de
Omnicanalidad

*Business
Intelligence*

Soluciones
Tecnológicas

*Outsourcing
Tecnológico*



Generación de todo tipo de **remesas bancarias y pasarela de pagos virtual**

Hub de apificación que permite exportar la información del *backend* a terceros

Monitor de Fraude con **inteligencia colaborativa**

Servicios de **identidad digital** en procesos de contratación y firma

Durante 2019 se han llevado a cabo desarrollos para **facilitar la incorporación del estándar 3Dsecure 2.2**

Pyramid Analysis es una herramienta que permite la comparativa con *peers* de referencia para determinar el posicionamiento competitivo

Se ha puesto en producción una **plataforma de aplicación que da cumplimiento a la nueva normativa PSD2**

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

La **Plataforma de Tesorería y Riesgos** es un servicio PaaS que cubre todas las necesidades de la actividad de tesorería

Los servicios de **outsourcing tecnológico** están especialmente cualificados para entidades financieras, aseguradoras y redes de pagos, así como para nuevos perfiles, como el sector *fintech*

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:

1

Tesorería y Mercado de Capitales

2

Control del riesgo de mercado, contrapartida y operacional

3

Reporting regulatorio

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 2019 se ha ampliado el alcance de los servicios proporcionados tanto en lo que se refiere al número de usuarios como al abanico de servicios cubiertos.

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

23

Entidades financieras,
Administraciones Públicas,
SGIIC y corporates.

Se gestionan los contratos de colaterales de

10

entidades

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, CIRBE), incluyendo el análisis normativo, la automatización del aprovisionamiento, la validación de los datos y el envío físico de los ficheros (XBRL).

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

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 ocurre con aquellos pertenecientes al 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 Pagos, Tesorería, *Securities Services* o en el de las Soluciones digitales.

Las **iniciativas más relevantes llevadas a cabo durante el 2019** han sido las siguientes:

1

Comienzo de los servicios de externalización de la infraestructura tecnológica de All Funds Bank.

2

Acuerdo de servicio de externalización de la infraestructura tecnológica de las soluciones de Medios de Pago de Minsait (Indra).

3

Cierre del contrato para la externalización tecnológica de la aplicación de seguros de Unión Duero.

4

Inicio de los trabajos de externalización de la infraestructura tecnológica para el core bancario de Eurocaja, cuyo comienzo se realizará en 2020.

Digitalización de Procesos, Servicios de Omnicanalidad y Análisis de Datos

En el ámbito de banca electrónica, durante 2019 se ha producido el lanzamiento de la nueva banca electrónica móvil de Chaabi Bank. Se ha continuado con el desarrollo de la banca electrónica de Eurocaja cuyo Core bancario estará alojado en Cecabank. **El número de operaciones de banca electrónica realizadas por las entidades a las que Cecabank da servicio han ascendido a 772.966.874** en el año 2019, siendo la disponibilidad del servicio superior al 99,9%. Igualmente el número de SMS enviados a los clientes han ascendido a 48.038.976, 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.

Se ha puesto en producción para 13 entidades y para la propia entidad una **plataforma de apificación que da cumplimiento a la nueva normativa PSD2**, y que ha obtenido la exención por parte del Banco de España del mecanismo de *fallback* de acceso por parte de TPPs (Third Party Provider), según lo previsto en el artículo 33.4 del Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017

Durante 2019 se han llevado a cabo desarrollos para **facilitar la incorporación del estándar 3Dsecure 2.2** y para dar soporte a las necesidades de autenticación fuerte (SCA) en comercio electrónico que serán puestas en marcha en 2020, debido a la prórroga concedida al efecto por la EBA.

Se ha desarrollado también un proyecto de mandatos electrónicos que será puesto en producción en el año 2020.

ck-Lab

Cecabank ha continuado en 2019 con el **impulso de su iniciativa de transformación digital del sector financiero denominada ck-Lab**. El 4 de abril de 2019 se realizó un **evento bajo el título “Los desafíos del entorno digital”** abierto a bancos y *fintech* asistiendo más de 100 profesionales y en el que se abordaron temas alrededor del DATO en el entorno financiero, el comercio electrónico o la relación de cooperación entre bancos y *fintech*.

Cecabank fue premiada con el Tutor Award que concede la Universidad Camilo José Cela, como reconocimiento a aquellas entidades que promueven la conexión entre la Universidad y la empresa para la mejor formación de los futuros profesionales.

CK-Lab ha organizado workshops durante 2019 con diversas entidades sobre temáticas como PSD2, Pagos digitales, Gestión del Dato para ayudarles en sus procesos de transformación, **consolidándose así como un hub de referencia en el sector**.

Dato e Innovación tecnológica

Cecabank ha lanzado en 2019 la **plataforma Impulso**. Es una Plataforma de Inteligencia de Negocio como Servicio (BlaaS) que ayuda a **construir un modelo 4D del cliente** a través de un *marketplace* de módulos de Inteligencia Artificial Financiera (FAI). Todo esto se logra con una evolución constante de los algoritmos y un aprendizaje continuo y automático apoyado sobre tecnologías BI y *Big Data*, procesamiento del lenguaje natural (NLP) y Visión e Inteligencia Artificial (AI, ML y DL). Durante el 2020 se procederá a su despliegue en entidades.

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 nueva 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.

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 Cecabank ha **certificado en la nueva Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario a 8.339 alumnos**, 3.752 solo en el mes de julio, con un nivel de “aptos” del 96,6 %.

Así mismo, se mantienen los **programas de formación y certificación MIFID II**, de los cuales se ha certificado a **1.952 alumnos** en 2019. **Desde el año 2017, la Escuela ha certificado a más de 12.000 alumnos.**

La Escuela de Formación Bancaria ha realizado un rediseño de los programas de Formación Continua, en MIFID II y LCCI, modulable, transversal y con convalidaciones cruzadas, que permite a cada entidad configurar su formación con aquellos contenidos que sean de su interés.



Asimismo, **Cecabank mantiene contactos sectoriales claves:** Comisión Paritaria Estatal de Fundae, Gref y DGIII entre otros, sin descuidar a su socio tradicional, las entidades financieras, celebrando a lo largo del año 3 comités 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) y las guías de idoneidad de la EBA con el diseño de una Escuela de Formación de Consejeros.



6. Información Financiera



6.1. Información Financiera

6.2. Gestión del Riesgo

Las calificaciones otorgadas a Cecabank al 31 de diciembre de 2019 se han mantenido sin cambios en los casos de Fitch Ratings y Moody's, y se ha revisado al alza, en un escalón, en el caso de Standard & Poor's. Estas evaluaciones son las siguientes:

Rating Cecabank	2019		
	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Moody's	P-2	Baa2	Estable
Fitch	F3	BBB-	Estable
Standard & Poor's	A-2	BBB+	Estable

Entre los aspectos que destacan las evaluaciones de las agencias se encuentran la participación del banco en el negocio español de *Securities Services*, con un fuerte posicionamiento en la actividad de depositaria. Se valora la sólida franquicia especializada y bien establecida que garantiza a Cecabank una fuente estable de ingresos y resultados.

También se subrayan los niveles de capitalización y el amplio margen de solvencia sobre los requerimientos de capital regulatorio, el perfil de riesgos conservador resultado de un apetito al riesgo moderado, así como su sólida estructura de financiación y la holgada posición de liquidez. Igualmente se menciona el esquema de gobernanza interna y la gestión efectiva de los principales riesgos incurridos en el desarrollo de los negocios.

7. Cuentas Anuales



7. Cuentas Anuales 2019

Cecabank, S.A. y Sociedades Dependientes que integran el Grupo Cecabank

Informe de Auditoría de
Cuentas Anuales Consolidadas

Estados financieros consolidados

Memoria Consolidada

Informe de Gestión consolidado

· Anexo: Estado de Información no financiera

Informe de validación independiente

7. Cuentas Anuales 2019

**Cecabank, S.A.
Informe de auditoría,
Cuentas Anuales individuales
e informe de gestión
correspondientes al
ejercicio anual 2019.**

Informe de Auditoría de Cuentas

Estados financieros

Memoria

Informe de Gestión