

Cierre del Plan estratégico 2016-2019



Negocio

Los objetivos de crecimiento de los volúmenes de negocio establecidos en el plan 2016-2019 se han cumplido de manera muy satisfactoria, en especial los relativos a inversión crediticia y depósitos de clientes. En cuanto a las métricas financieras, se han alcanzado los principales objetivos fijados de liquidez, morosidad y rentabilidad, manteniendo elevados niveles de solvencia, a pesar del escenario muy desfavorable de tipos de interés respecto al inicialmente previsto.



Solvencia, Cumplimiento Normativo y Cultura de Riesgos

- Desarrollo del marco de apetito por el riesgo, de planificación de capital y de gestión en base a escenarios adversos
- Actualización de manuales de políticas y procedimientos de gestión de riesgos
- Fortalecimiento del modelo de gestión del riesgo de crédito: modelos de concesión más sensibles a riesgo y seguimiento preventivo
- Ejecución del modelo de gestión de los activos adjudicados
- Fortalecimiento de la unidad de Control de Riesgos y de Auditoría Interna
- Adaptación a MiFID II y otras normativas



Procesos sociales

Hemos fortalecido la vinculación del socio con Arquia y promocionado la marca en la comunicación externa destacando nuestros elementos diferenciales y propuesta de valor en el modelo de negocio. Paralelamente hemos ampliado las actividades de la Fundación Arquia para acompañar al crecimiento de la entidad con nuevos segmentos y colectivos.



Gestión de clientes

Respecto a la gestión de clientes, hemos trabajado para ofrecer un catálogo de productos más amplio, diseñando productos específicos para colectivos profesionales. Además, hemos establecido un acuerdo estratégico con aseguradoras de primer nivel, hecho que nos proporciona un mayor abanico de productos de seguros y más concretamente en aquellos especializados para profesionales.

La integración de Profim en el Grupo Arquia Banca en nuestra apuesta por impulsar la banca privada, ha dado lugar a la creación de Arquia Profim Banca Privada, un área especializada en materia de asesoramiento financiero, análisis y fondos de inversión. También se han realizado acciones comerciales para impulsar la banca personal y privada en la red de oficinas. Todo ello nos está llevando a ampliar nuestra base de clientes de colectivos profesionales, incrementando también su fidelización.



Personas

Internamente se ha desarrollado una cultura orientada a la exigencia y a la consecución de objetivos. El equipo de Arquia ha demostrado su capacitación ante un entorno cambiante. Se está impulsando un modelo de gestión de RRHH basado en la valoración del desempeño, mentoring, coaching, retribución a la carta y variable, itinerarios y carrera profesional, y encuestas de satisfacción.

Desarrollo profesional y talento interno

Desde el Área de Formación y Desarrollo de Arquia Banca, se ha seguido certificando a todos sus profesionales en MIFID y Seguros, manteniendo dichas certificaciones con la formación continuada exigida por los organismos competentes en cada materia.

Para ello se han impartido nuevas formaciones, tales como convertir las videoconferencias internas dirigidas a la Red Comercial en cursos válidos para recertificar MIFID.

La Entidad y sus profesionales se han adecuado al nuevo marco normativo exigido por la Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario. 140 profesionales, el 90% del personal afectado, ha obtenido la certificación que los reconoce para poder prestar sus servicios a los clientes en lo relativo a esta materia.

En la parte jurídica se han adecuado los convenios, del unificado de Cajas Rurales y Cajas Cooperativas de Crédito, al que correspondiese según la actividad profesional de cada una de las demás empresas del grupo (Fundación Arquia, Arquigest, Arquipensiones,...).

Por último, cabe destacar especialmente el acompañamiento, soporte y formación impartida en la implantación del nuevo core bancario de la entidad. El proyecto de transformación tecnológica que Arquia Banca ha implantado con éxito y que ha sido posible gracias a la implicación y compromiso de todos sus profesionales.



Transformación tecnológica

Uno de los grandes hitos alcanzado en este Plan Estratégico ha sido la implantación de la nueva plataforma informática RSI, garantizando la optimización de costes TI y operativos.

Adicionalmente también se han establecido otros acuerdos con partners estratégicos para integrar plataformas avanzadas y poder dar un servicio multicanal al cliente, reforzando especialmente el negocio de banca privada, con la conexión a diversas soluciones tecnológicas destinadas a la inversión. El objetivo de esta transformación es mejorar la eficiencia y la operativa de los clientes, evolucionando hacia un entorno tecnológico más flexible y moderno, y con una mayor oferta de productos y servicios a los que podrán acceder desde cualquier dispositivo y lugar.

A todo ello se suma la optimización de los procesos internos para mejorar la atención ofrecida a los clientes.



Modelo organizativo

Tanto a nivel estructural como de personas, la organización se ha adaptado de forma flexible para dar respuesta a la transformación digital y del modelo de negocio y ha ejecutado un fortalecimiento de las funciones críticas para este proceso.