



# CONSTRUYENDO FUTURO



Webinar Experiencias COVID-19



**GRUPO  
COOPERATIVO  
CAJAMAR**

Francisco Javier Dueñas Selma,  
Delegado para la Agenda de Desarrollo Sostenible



**Martes, 2 de junio  
12:00 – 13:00**



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

Ahora más que nunca, compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



#BancaSocialCooperativa



**GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR**

**5.450 empleados**

El Grupo Cooperativo Cajamar es un grupo consolidable de entidades de crédito autorizado y calificado como sistema institucional de protección (SIP) por el Banco de España. Actualmente está formado por 19 entidades:



**SOMOS DISTINTOS: SOMOS BANCA SOCIAL COOPERATIVA.**

**SOMOS MÁS DE 3,4 MILLONES DE CLIENTES. SOMOS MÁS DE 1,4 MILLONES DE SOCIOS.**

**NUESTROS PRINCIPIOS DE COOPERACIÓN Y ECONOMÍA SOCIAL NOS ORIENTAN HACIA LAS PERSONAS, A CREAR VALOR PARA COMPARTIRLO Y AL DESARROLLO DE NUESTRO ENTORNO**

**AYER, HOY Y SIEMPRE.**

SI LO DECIMOS... ES PORQUE LO HACEMOS:  
 Consulta el Informe Integrado GDC en nuestra web.



Activos por importe de 47.406 millones de euros  
Volumen de negocio gestionado 79.523 millones de euros

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelenciaen gestion.com](http://www.clubexcelenciaen gestion.com)

Datos a 31 de diciembre del 2019



*"distanciamiento social"... pero...*

***"estamos todos juntos en esto"***



*“El bien común es acerca de cómo vivimos juntos en comunidad. Se trata de los ideales éticos por los que nos esforzamos juntos, los beneficios y las cargas que compartimos, los sacrificios que hacemos el uno por el otro. Se trata de las lecciones que aprendemos unos de otros...”*

*Michael Sandel, filósofo-político de Harvard University*

# LA VIDA SE BASA EN LAS PERSONAS



*¡Las personas con buenos propósitos son las que progresan y las organizaciones con buenos propósitos son las que perduran!*



¡Compartimos un propósito!

*“que nadie se quede atrás en esta emergencia sanitaria”*

# DOS SEMANAS VERTIGINOSAS

## afrontadas con profesionalidad y responsabilidad



**31 de enero**

Primer enfermo de coronavirus en España: un turista de nacionalidad alemana en La Gomera

**10 de febrero**

Segundo caso de contagio en España: un británico residente en Mallorca

**12 de febrero**

La GSMA cancela el Mobile World Congress en Barcelona por el coronavirus.

**22 de febrero**

Casi 50.000 personas confinadas en 18 ciudades del norte de Italia por la amenaza del coronavirus.

**30 de enero**

La Organización Mundial de la Salud declaró la existencia de un riesgo de salud pública de interés internacional

**Comité de Seguimiento**

Trabajo preventivo

**7-11 marzo**

Los dos primeros casos de contagio en Cajamar (Alicante y Valencia)

**9 marzo (lunes)**

Protocolo a seguir en situaciones de contagio

**13 marzo (lunes)**

Teletrabajo SSCC y Territoriales

**17 marzo (martes)**

Activación del Plan de Continuidad

**20 marzo viernes**

Teletrabajo 50% de la red de oficinas

**23 marzo (lunes)**

Cierre de oficinas sin abandonar plaza

El Plan de Continuidad previsto en nuestros protocolos garantiza el funcionamiento de nuestro Grupo ante cualquier evento, circunstancia o contingencia que pudiera afectar de forma grave a su operativa.

La Junta General de Accionistas del BCC se celebrará el 9 de junio  
La Asamblea General de Cajamar se celebrará el 25 de junio

**11 de marzo**

La Organización Mundial de la Salud declaró la enfermedad como una pandemia

**13 marzo (viernes)**

Anuncio del estado de alarma

Cierre de las dos oficinas y traslado de la atención al cliente a las más próximas

Se suspende toda la programación de jornadas técnicas, conferencias y actividades de transferencia de conocimiento, viajes.....

Inicio de puestos de teletrabajo para personal de SSCC

Separación de equipos esenciales (como la Mesa de Tesorería) en distintas sedes

Programación rotación entre equipos de oficinas

Teletrabajo 60% del personal de oficinas

Reforzamiento de la prestación en remoto, por teléfono y canales alternativos, del servicio a nuestros clientes.

Ciberseguridad: Hacer extensible la posibilidad de teletrabajar a gran parte de la plantilla, supuso un tremendo reto en el ámbito de la ciberseguridad y fueron numerosas las medidas llevadas a cabo para lograrlo (Aumentar monitorización/Detección ataques de Ciberseguridad en el Teletrabajo, censar y aplicar medidas para minimizar a corto plazo riesgos por fraude digital, mejoras en la seguridad de los equipos personales, etc.)

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# CUIDAMOS DE LAS PERSONAS...

*“Siempre hay una solución para cada problema, una sonrisa para cada lágrima y un abrazo (aunque sea virtual) para cada tristeza”*



## CONCILIA FUNDACIÓN ALARES

Para el empleado, su cónyuge o pareja de hecho, hijos menores de 30 años, padres y suegros.



### Asesoramiento telefónico psicológico

Apoyo psicólogo orientado a ofrecer soporte con la gestión emocional y el ámbito familiar.

### Asesoramiento telefónico médico

Apoyo orientado a resolver las dudas de salud directamente con un médico las 24 horas.

### Tele-Farmacia

Servicio gratuito a domicilio de medicamentos

### Ayuda a domicilio

Durante la situación de alarma que estamos viviendo, se puede utilizar la bolsa de 28 horas gratuitas para realizar la compra de productos de primera necesidad, en los siguientes casos: Personas mayores de 80 años; personas dependientes y/o con problemas de movilidad.

---

**Talleres de bienestar personal y desarrollo personal on-line**, donde los compañeros han puesto a disposición de todo el Grupo Cajamar sus habilidades y experiencia.

# ...AYUDANDO A LOS MAS NECESITADOS...



3.000 batas



Donación de equipos de protección



1.000 kilos a la semana



"Juntos vamos a combatir la COVID-19"



"El banco en casa"



"Cruz Roja responde"

*En estos momentos de especial dificultad es cuando verdaderamente adquiere sentido hablar de responsabilidad, de ayuda mutua y de solidaridad, valores cooperativos todos ellos que son los que conforman nuestra cultura empresarial.*

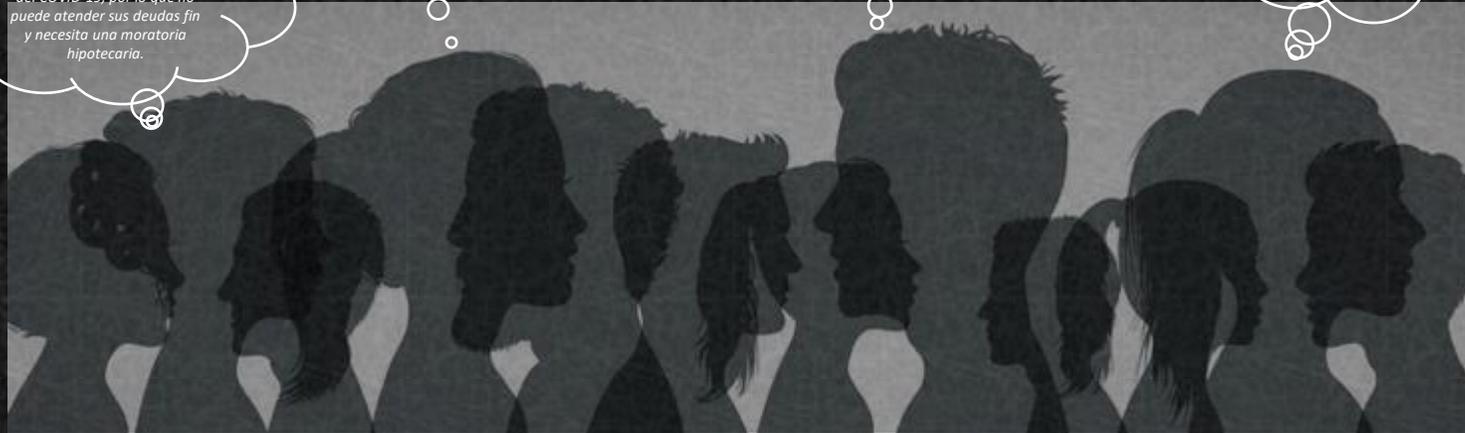
# ...Y OFRECIENDO SOLUCIONES REALES

Cristina (Autónoma) ha sufrido una disminución de sus ingresos debido a la situación actual del COVID-19, por la que tienen dificultades para atender los pagos de Nóminas, Proveedores, Impuestos, Obligaciones financieras, así como operaciones de circulante con la Entidad.

“Fernando” es autónomo y ha sufrido una disminución de sus ingresos debido a la situación actual del COVID-19, por lo que no puede atender sus cuotas de préstamo y necesita una alternativa a la moratoria hipotecaria, puesto que, no cumple con los requisitos que ha establecido el gobierno para su solicitud.

Ana” ha sufrido un ERTE debido a la situación actual del COVID-19, todavía no ha cobrado la prestación y necesita liquidez para poder atender sus pagos y gastos cotidianos

“María” ha sufrido un ERTE debido a la situación actual del COVID-19, por lo que no puede atender sus deudas fin y necesita una moratoria hipotecaria.



**“Necesitamos soluciones para los problemas reales, no inventar problemas para poder maravillar con nuevas soluciones”**

Glenn Murcutt – Arquitecto (premio Pritzker)

**El limitado alcance de las moratorias legales hizo que el Grupo Cajamar entendiera que habrían de ser complementadas con otras, de mayor alcance y plazo que pudieran aliviar la situación de las personas que no pudieran acceder a estas medidas: moratorias en préstamos, ampliaciones, préstamos puentes, aplazamiento sin coste de rentas de alquiler de activos adjudicados, anticipo de pensiones, desempleo y ERTE...**

*“Pregúntate si lo que estás haciendo hoy te acerca al lugar en el que quieres estar mañana”*

*Walt Disney)*



## RECUPERARSE

*Aprender de la experiencia y construir las capacidades necesarias para conseguir emerger más fuertes*

**“Es la confianza mutua, más que el interés mutuo, la que mantiene unidos los grupos humanos.”**

*Henry Louis Mencken, periodista y crítico social (1880-1956)*

# CONFIANZA



*La pandemia de la COVID-19 ha tenido un alto impacto en nuestra sociedad y ha incrementado la incertidumbre en todos los ámbitos, por lo que entre todos necesitamos reconstruir la confianza perdida.*

**Confianza física:** ¿los lugares físicos son seguros?

**Confianza emocional:** ¿las necesidades de los grupos de interés están siendo valoradas?

**Confianza financiera:** ¿se están atendiendo las preocupaciones de los grupos de interés?

**Confianza digital:** ¿los datos de los grupos de interés son seguros?

*Dimensiones de la confianza (Deloitte)*

*“No intentemos saber lo que va a pasar mañana. Eso es garantía de fracaso. Las condiciones del mañana poco tienen que ver con las de hoy. Intentar predecir el futuro condena a uno al fracaso. ..”*

*Miguel Ángel Ariño, profesor del Departamento de Análisis de Decisiones del IESE Business School de la Universidad de Navarra.*



# INCERTIDUMBRE

*Ahora es más importante que nunca valorar la certeza y la seguridad e infundirla en todo lo que hacemos.*



**Riesgos  
evitables**



**Riesgos  
externos**

*“No hay que mirar hacia atrás a menos que sea para obtener lecciones útiles de los errores del pasado, y con el propósito de aprovecharse de la experiencia que tan cara ha costado.”*

George Washington

*Esta crisis nos está mostrando que no somos ajenos a las condiciones de vida del resto de países, ni a sus medidas de seguridad ni, especialmente, a sus sistemas sanitarios.*

*También nos ha mostrado la vulnerabilidad que supone el fenómeno de la deslocalización de la producción, única y exclusivamente por criterios de eficiencia y sin considerar la importancia de la resiliencia.*

*Cuando todo esto pase, serán tiempos para reflexionar y probablemente redefinir la forma de entender la globalización.*



# LECCIONES APRENDIDAS



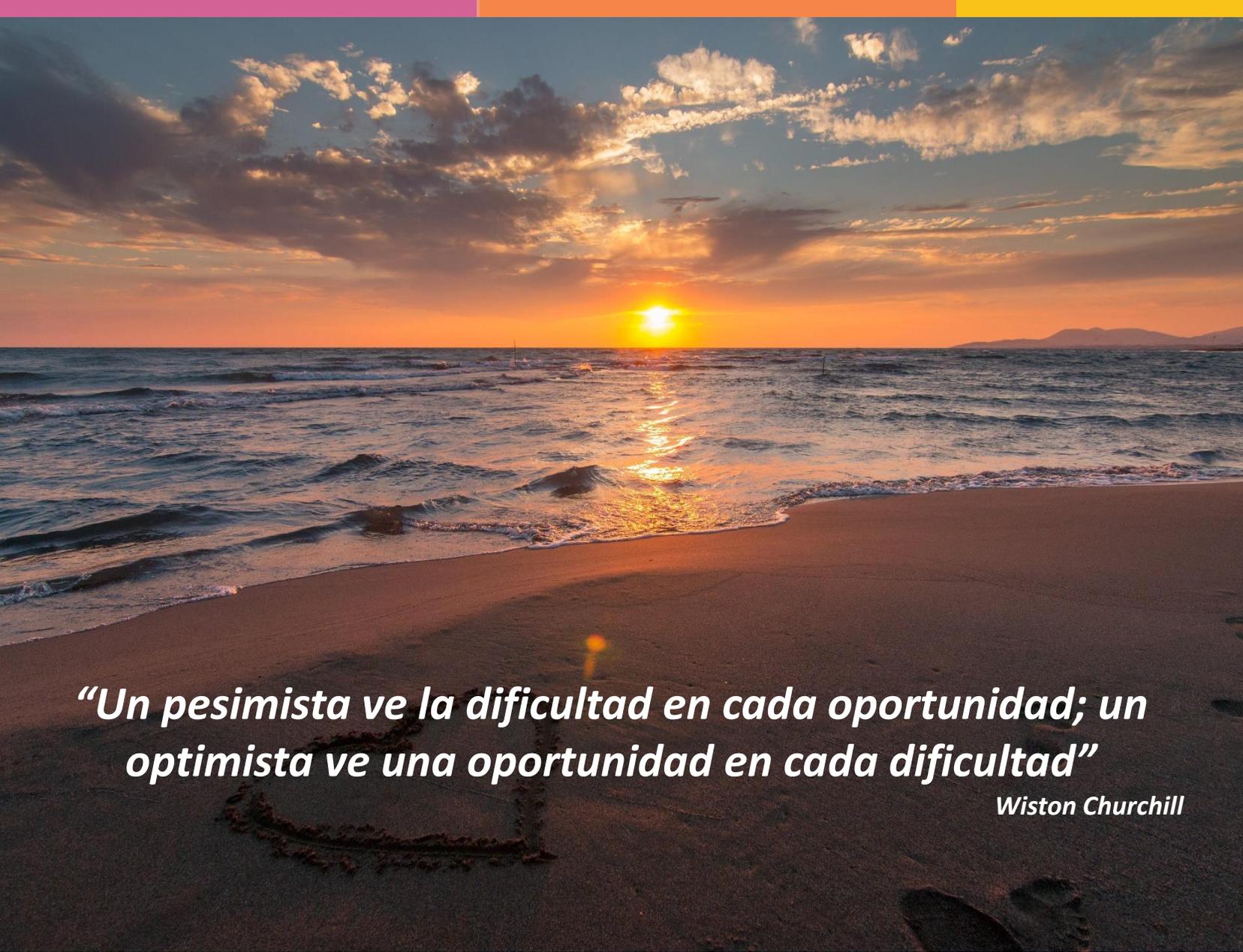
desaprender para aprender y reaprender.

*“fomentar una fuerza de trabajo resiliente”*

*“consolidar la colaboración virtual y el trabajo remoto a escala”*

*“impulsar una cultura orientada al propósito y al bien común”*

*“sostenibilidad y el impacto social son clave para lograr prosperar”*



***“Un pesimista ve la dificultad en cada oportunidad; un optimista ve una oportunidad en cada dificultad”***

*Wiston Churchill*



# PROSPERAR

***Las finanzas sostenibles son un pilar importante para superar la crisis desencadenada por el coronavirus.***

***El camino de la recuperación económica debe ser necesariamente verde, con la lucha contra el cambio climático como elemento central.***

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Transformando para un futuro sostenible

