



Informe Anual
2011

A pesar de las difíciles circunstancias del ejercicio 2011, RSI ha podido cumplir sus objetivos económicos, técnicos y de servicio.

En un entorno económico muy restrictivo y con bajos índices de crecimiento, se ha conseguido flexibilizar los costes sin renunciar a la calidad del servicio prestado, así como mantener los ingresos, con aportaciones de los clientes no socios y de proyectos en el extranjero.

Por otra parte, se han mantenido las inversiones por encima de los 20 MM€ ya que sigue siendo imprescindible la modernización tecnológica y el desarrollo de nuevos productos y servicios, necesarios para el nivel de competitividad de las Cajas Rurales en el difícil mercado financiero español.

RSI es muy consciente de la necesidad que tiene el Grupo Caja Rural, al que pertenece, de obtener un servicio tecnológico estable, actualizado y de precio ajustado para operar con sus clientes. Por eso, y a pesar del incierto futuro, seguirá invirtiendo, desarrollando productos y mejorando sus servicios con el único fin de ser el soporte tecnológico del Grupo y colaborar con su sostenimiento y expansión.

No me cabe duda de que RSI, cumplirá con los objetivos asignados en 2012, al igual que lo ha hecho en 2011.

Atentamente,

Ignacio Arrieta del Valle
Presidente de RSI

CUENTA DE RESULTADOS Cuenta de Pérdidas y Ganancias al 31/12/2011

(datos en miles de €) Sujeta la de 2011 a la aprobación por la Junta General de Socios

	2010	2011
OPERACIONES CONTINUADAS		
Importe neto de la cifra de negocios	57.481,86	59.477,45
Ventas	0,00	0,00
Prestaciones de servicios	57.481,86	59.477,45
Trabajos realizados por la empresa para su activo	597,54	766,47
Otros ingresos de explotación	5.713,17	5.911,85
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	5.713,17	5.911,85
Gastos de personal	(20.435,91)	(20.314,18)
Sueldos, salarios y asimilados	(15.009,19)	(14.834,87)
Cargas sociales	(5.426,72)	(5.479,31)
Otros gastos de explotación	(22.356,93)	(23.306,03)
Servicios exteriores	(19.775,72)	(20.185,49)
Tributos	(2.595,47)	(3.047,25)
Otros gastos de gestión corriente	14,26	(73,29)
Amortización del inmovilizado	(19.390,56)	(22.471,32)
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	(1.529,38)	0,00
Deterioro y pérdidas	(1.529,38)	0,00
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	79,79	64,24
Ingresos financieros	1,76	0,96
De valores negociables y otros instrumentos financieros	0,00	0,00
De terceros	1,76	0,96
Gastos financieros	(81,55)	(65,20)
Por deudas con empresas del grupo y asociadas	(81,55)	(65,20)
RESULTADO FINANCIERO	(79,79)	(64,24)
RESULTADO DEL EJERCICIO	0,00	0,00

ACTIVO	2010	2011
ACTIVO NO CORRIENTE	60.719,49	60.873,09
Inmovilizado intangible	32.776,16	33.622,58
Desarrollo	198,91	439,71
Aplicaciones informáticas	32.172,40	33.063,49
Otro inmovilizado intangible	404,85	119,38
Inmovilizado material	27.882,04	27.221,48
Terrenos y construcciones	8.876,27	8.582,97
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	19.005,77	18.638,51
Inversiones financieras a largo plazo	61,29	29,03
Instrumentos de patrimonio	11,34	11,34
Créditos a terceros	43,55	10,95
Otros activos financieros	6,40	6,74
ACTIVO CORRIENTE	8.395,95	9.357,95
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	8.162,05	8.124,10
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	438,17	740,55
Clientes, empresas del grupo y asociadas	7.414,19	7.095,13
Deudores varios	0,15	29,07
Personal	110,17	57,69
Otros créditos con las Administraciones Públicas	199,37	201,66
Periodificaciones a corto plazo	225,80	1.227,75
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	8,10	6,10
Tesorería	8,10	6,10
TOTAL ACTIVO	69.115,44	70.231,04

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2010	2011
PATRIMONIO NETO	30.921,49	30.921,49
Capital escriturado	30.921,49	30.921,49
PASIVO NO CORRIENTE	4.068,17	4.732,78
Deudas a largo plazo	4.024,57	4.706,62
Acreedores por arrendamiento financiero	4.024,57	4.706,62
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	43,60	26,16
PASIVO CORRIENTE	34.125,78	34.576,77
Deudas a corto plazo	6.718,81	8.053,72
Acreedores por arrendamiento financiero	2.519,92	2.639,02
Otros pasivos financieros	4.198,89	5.414,70
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	21.415,50	20.824,37
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	5.991,47	5.483,44
Proveedores	3.102,00	2.504,16
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	2.066,61	2.115,93
Otras deudas con las Administraciones Públicas	822,86	863,35
Periodificaciones a corto plazo	0,00	215,24
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	69.115,44	70.231,04

A pesar de las difíciles circunstancias del ejercicio 2011, RSI ha podido cumplir sus objetivos económicos, técnicos y de servicio.

En un entorno económico muy restrictivo y con bajos índices de crecimiento, se ha conseguido flexibilizar los costes sin renunciar a la calidad del servicio prestado, así como mantener los ingresos, con aportaciones de los clientes no socios y de proyectos en el extranjero.

Por otra parte, se han mantenido las inversiones por encima de los 20 MM€ ya que sigue siendo imprescindible la modernización tecnológica y el desarrollo de nuevos productos y servicios, necesarios para el nivel de competitividad de las Cajas Rurales en el difícil mercado financiero español.

RSI es muy consciente de la necesidad que tiene el Grupo Caja Rural, al que pertenece, de obtener un servicio tecnológico estable, actualizado y de precio ajustado para operar con sus clientes. Por eso, y a pesar del incierto futuro, seguirá invirtiendo, desarrollando productos y mejorando sus servicios con el único fin de ser el soporte tecnológico del Grupo y colaborar con su sostenimiento y expansión.

No me cabe duda de que RSI, cumplirá con los objetivos asignados en 2012, al igual que lo ha hecho en 2011.

Atentamente,

Ignacio Arrieta del Valle
Presidente de RSI

CUENTA DE RESULTADOS **Cuenta de Pérdidas y Ganancias al 31/12/2011** (datos en miles de €) Sujeta la de 2011 a la aprobación por la Junta General de Socios

	2010	2011
OPERACIONES CONTINUADAS		
Importe neto de la cifra de negocios	57.481,86	59.477,45
Ventas	0,00	0,00
Prestaciones de servicios	57.481,86	59.477,45
Trabajos realizados por la empresa para su activo	597,54	766,47
Otros ingresos de explotación	5.713,17	5.911,85
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	5.713,17	5.911,85
Gastos de personal	(20.435,91)	(20.314,18)
Sueldos, salarios y asimilados	(15.009,19)	(14.834,87)
Cargas sociales	(5.426,72)	(5.479,31)
Otros gastos de explotación	(22.356,93)	(23.306,03)
Servicios exteriores	(19.775,72)	(20.185,49)
Tributos	(2.595,47)	(3.047,25)
Otros gastos de gestión corriente	14,26	(73,29)
Amortización del inmovilizado	(19.390,56)	(22.471,32)
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	(1.529,38)	0,00
Deterioro y pérdidas	(1.529,38)	0,00
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	79,79	64,24
Ingresos financieros	1,76	0,96
De valores negociables y otros instrumentos financieros	0,00	0,00
De terceros	1,76	0,96
Gastos financieros	(81,55)	(65,20)
Por deudas con empresas del grupo y asociadas	(81,55)	(65,20)
RESULTADO FINANCIERO	(79,79)	(64,24)
RESULTADO DEL EJERCICIO	0,00	0,00

Transacciones por Entorno	Nº Tr.
Entorno Iris	1.387.895.602
Medios de Pagos	3.679.952.510
B. Distancia	260.801.042
Aplicaciones Intranet	38.131.832
Resto	502.875.548
Total	5.869.656.534

Documentos tramitados en Intercambio	Nº Docs.
Cheques y Pagarés	9.516.734
Cheques Carburante	114.216
Transferencias	42.698.044
Recibos	143.438.892
Recibos no domiciliados	9.954.815
Efectos	1.852.012

Banca a Distancia	Nº
Usuarios	519.440
Operaciones Contables	7.038.501
Operaciones no Contables	326.774.428
Tramitación de Ficheros	2.022.769

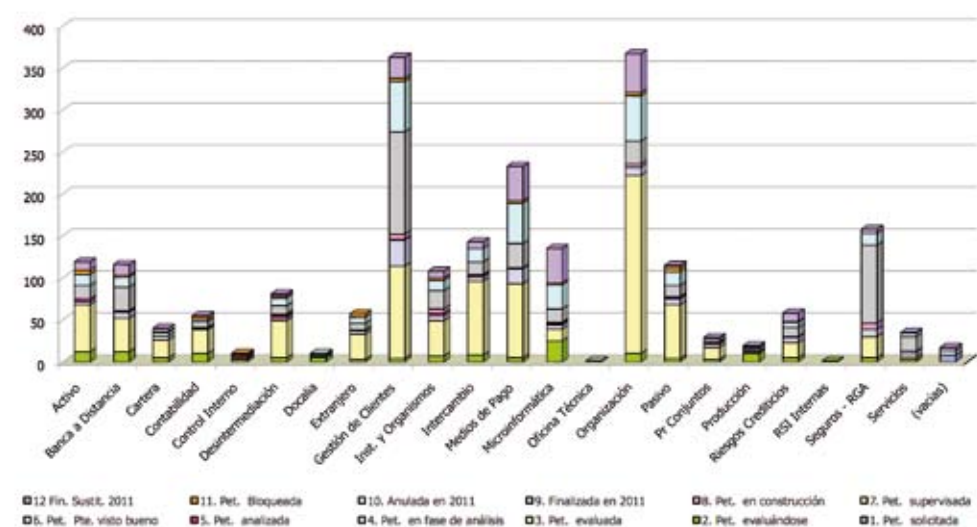
Medios de Pago	Nº
Tarjeta Débito	1.601.006
Tarjeta Crédito	949.876
Tarjeta Gasóleo	149.357
Tarjeta Privada	333.143
Tarjeta Virtual	151.601
Cajeros	3.665
T.P.V.	77.338

Expedientes / Llamadas atendidas en Call Center	Nº
Campañas	44.200
Atención a Cajeros	10.586
Telecobro de Deuda	261.462
Préstamo Automático	5.115
Banca a Distancia	174.795
Activación de Tarjeta	31.315
Bloqueo de Tarjeta	53.871
Total	581.344

Gestión documental	Nº
Documentos de caracter personal (DNI, ...)	18.651.640
Documentos para Operaciones (bastanteo, riesgos ...)	20.305.823

INDICADORES DE GESTIÓN

Volumen de Peticiones finalizadas	Año 2011	Año 2010
Nº de Peticiones Finalizadas	446	563
Promedio Estimación por Petición (días)	79,98	64,14
Promedio Imputación por Petición (días)	83,65	66,12
Promedio Resolución (días hábiles Solicitud - fin)	273,75	280,76
Promedio Duración (días hábiles Inicio-fin)	120,90	129,10
Reactividad Externa desde la Solicitud (Horas Imp./Día Hábil Resolución)	2,14	1,65
Reactividad Interna desde el Inicio (Horas Imp./Día Hábil Duración)	4,84	3,59



Inversión en TIC

Comparativa de las magnitudes del grupo en TI, respecto a otras Entidades analizadas.

RSI + Entidades Grupo Caja Rural	Media del Sector
Costes TI / Margen Ordinario	6,28 % / 6,80 %
Coste TI / Gastos Generales	9,75 % / 14,90 %

Indicadores de RRHH

Rotación en 2011	Absentismo en 2011
6,16%	3,37%

ANS

Servicio	Cumplimiento ANS
Plataforma Bancaria	99,74%
Medios de Pago	99,90%
Centro Información	96,59%
Intercambio	99,98%
Banca a distancia	99,39%
Atención a Usuarios	96,91%
Promedio mensual por servicio	98,75%

SIMULADORES

La red de Oficinas dispone de simuladores con los que puede recrear las diferentes hipótesis planteadas por los clientes para actuales o futuras operaciones de activo y pasivo. La nueva aplicación está vinculada al Catálogo de la Entidad y enlaza con la contratación de productos. Tanto en el caso de Préstamos, Leasing o Imposiciones a Plazo Fijo, permite conjugar las principales variables de la operación: criterios y frecuencia de amortización y liquidación, comisiones, tipo de interés, gastos, seguros asociados, etc.



Remesas



Créditos documentarios de exportación

OPERATIVA DE EXTRANJERO

A lo largo de 2011 se han diseñado soluciones para los productos de comercio exterior: Remesas y Créditos documentarios de Exportación. Con estos productos, las Entidades disponen de medios para gestionar el cobro por exportación de bienes o servicios, para el vendedor y el comprador, respectivamente. Ambos medios son de uso generalizado; en el caso de remesas por los menores costes que requiere y los créditos por el compromiso adquirido por la Entidad.

Remesas y Créditos documentarios de Exportación están integradas en la filosofía habitual para los productos financieros y, a través del catálogo, las relaciones con acuerdos y personas, se puede gestionar todo el ciclo de vida del documento, desde el registro hasta el cobro, con opciones para la custodia, aceptación, devolución, reclamación, liquidación, emisión de avisos y cualquier otra casuística.



Crédito documentario de exportación

MULTICANALIDAD

Con este proyecto se pretende aportar una solución que permita articular la gestión de campañas comerciales a través de los diferentes canales de la Entidad para interactuar con sus clientes: oficinas, SMS, correo electrónico, ruralvía y call center podrán combinarse para conseguir opti-

mizar el impacto de cada mensaje. Con este objetivo, se ha desarrollado una arquitectura centralizada, en el que opera un nuevo módulo para la administración de los materiales de cada campaña y se han conectado y adaptado las aplicaciones afectadas (CRM, Modelo de datos, ruralvía).



Módulo para administración del material de campaña

OPERATIVIDAD PARA SIP

Entre los proyectos de 2011 con mayor dedicación, destaca la adaptación de la plataforma bancaria a la operativa que requieren los S.I.P. (Sistema Integral de Protección). Se han rediseñado la práctica totalidad de aplicaciones para incorporar esta nueva estructura.

Así, se han habilitado nuevas consultas para obtener la posición integrada del cliente, considerando todas las Entidades adheridas a un SIP o sus movimientos, opciones para gestionar acuerdos vigentes en Entidades bajo el mismo SIP como si se tratara de la propia Entidad, en productos de activo, pasivo, servicios, información fiscal, operativa intercajas para las adheridas a un SIP.

Por otra parte, se han diseñado nuevas consultas que atienden a casuísticas específicas del SIP: Clientes compartidos por las Entidades de I SIP, inventario conjunto para la contabilización única de todas las posiciones del SIP, etc.



ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DRC

A lo largo del año, se ha adaptado la metodología y los procesos que intervienen en el análisis del riesgo de crédito, para:

- Facilitar un adecuado conocimiento de la estructura y concentración del riesgo de crédito mediante su clasificación en segmentos homogéneos de riesgo y finalidad.
- Identificar los tramos de mayor riesgo inherente (residuales) en cada segmento mediante la aplicación sucesiva de factores mitigadores de riesgo relevantes para discriminar la calidad de las operaciones.
- Evaluar su posible deterioro y la capacidad de absorción de pérdidas, estableciendo una adecuada política interna de coberturas.

En primer lugar se identifica la población objetivo de análisis, después se estructura en segmentos y se obtienen las posiciones aplicando progresivamente los parámetros y criterios previstos en la segmentación: por la titularidad (sector público, instituciones financieras), las garantías aportadas (hipotecas de particulares, promociones inmobiliarias, ...), la actividad (sector primario, particulares, autónomos) o dimensión (grandes empresas, PYMES).

A partir de esa situación, se aplican filtros "reductores" del riesgo, como la tipificación en scoring, titularidad de pensionistas, ... obteniendo la "cartera residual" para cada segmento. Y, finalmente, sobre esta cartera residual se aplican los criterios de severidad definidos por el Banco de España para obtener la "pérdida esperada" en cada sector.



Esquema metodología de análisis

Cada Entidad puede parametrizar los informes disponibles, relativos a la segmentación inicial (cartera total), el análisis individualizado de cada segmento (filtros reductores), los tramos residuales (cartera "problemática") y la estimación de pérdidas esperadas (severidades).

CUADROS DE MANDO

Las Entidades disponen de una nueva utilidad, para facilitar la gestión de los indicadores más representativos del negocio financiero.

La solución recoge información procedente de las diferentes líneas de negocio, y, con periodicidad diaria o mensual, construye el ranking de la red de oficinas o la evolución de cada indicador, con formato que puede ser definido por cada usuario.



Cada usuario accede a la información que le corresponde, conforme a la jerarquía de cada Entidad y, además de la propia información, recupera datos procedente de entornos externos (Bolsa, buscadores, ...). El administrador, en cada Entidad, decide qué indicadores desea que estén disponibles en su caso.

PCI

En el desempeño de su actividad, RSI almacena, procesa y transmite datos de tarjetas. Este hecho conlleva la obligación de cumplir con las medidas de protección de la información de titulares de tarjetas acordadas por las marcas y reflejadas en el Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).



RSI ha obtenido la certificación en PCI DSS. Para ello, ha implantado los requerimientos previstos en todos los ámbitos de la seguridad de la información: lógica, física, y organizativa. El proyecto ha supuesto cambios significativos en la práctica totalidad de aplicaciones, en la arquitectura de los sistemas y la revisión de procesos y procedimientos de gestión de información.

SIGPE

A lo largo de 2011 se incorpora una nueva solución para la gestión de incidencias operativas, desde la apertura por las Entidades, a la recepción en el CAU y la resolución posterior por los equipos de soporte.



En la nueva aplicación se han unificado incidencias técnicas y funcionales, cada expediente contiene más información, más criterios de búsqueda e informes de seguimiento configurables. Para optimizar el servicio, incluye encuesta de calidad e incorpora una base de conocimiento.



Rural Servicios Informáticos S.C.
Avenida de la Industria, 23. 28760 Tres Cantos - Madrid
Tel. 91 80 70 100 - Fax 91 80 70 106
www.ruralserviciosinformaticos.com