



## Sumamos para crecer

CAIXABANK,  
LA ENTIDAD FINANCIERA  
NÚMERO 1 EN ESPAÑA

[página 4](#)

### ENTORNO ECONÓMICO

Saneamiento y recapitalización  
del sistema financiero español.

[página 7](#)

### CORPORATIVO

Resultados de CaixaBank  
en el primer semestre de  
2012.

[página 26](#)

### EN PRIMERA PERSONA

Renovación del Comité  
Consultivo de CaixaBank.

## 04 CAIXABANK

- 04 • **ENTORNO ECONÓMICO**  
Saneamiento y recapitalización del sistema financiero español
- 07 • **CORPORATIVO**  
Resultados de CaixaBank en el primer semestre
- 08 • **EN PORTADA**  
CaixaBank, entidad financiera número 1 de España
- 11 • **REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA**  
Calendario de pagos

## 12 GRUPO "LA CAIXA"

- 12 • **OBRA SOCIAL**  
Programa Incorpora de la Obra Social de "la Caixa"
- 16 • **INNOVACIÓN Y NOVEDADES**
- 18 • **ESTRATEGIA DE NEGOCIO POR SEGMENTOS**  
Banca Privada

## 22 EN 1ª PERSONA

- 22 • Información al Accionista
- 24 • Aprenda con CaixaBank
- 26 • Renovación del Comité Consultivo de CaixaBank
- 27 • CaixaBank responde a sus Accionistas



La revista *Accionistas CaixaBank* es una publicación de CaixaBank.

Av. Diagonal, 621  
08028 Barcelona  
Tel. 902 11 05 82

### Dirección editorial, redacción y coordinación de contenidos:

Servicio de Información al Accionista de CaixaBank

### Coordinación, diseño y producción:

BPMO Edigrup  
www.bpmoedigrup.com

### Servicio de Atención al Accionista:

902 11 05 82  
accionista@caixabank.com

*CaixaBank no se hace responsable de la opinión de sus colaboradores en los trabajos publicados ni se identifica necesariamente con su opinión.*

*Prohibida la reproducción total o parcial de los textos, dibujos, gráficos y fotografías de esta publicación en cualquier medio de reproducción o soporte sin la autorización previa y expresa de CaixaBank.*

## Editorial

Con Accionistas CaixaBank, ponemos a su disposición información actualizada sobre nuestra entidad y relevante para usted como Accionista.

En este número encontrará un extenso artículo sobre las diferentes reformas que han tenido lugar en el entorno financiero y los recientes ejercicios de estrés sobre las necesidades de recapitalización del sistema, que apuntan que CaixaBank no necesitará capital adicional ni siquiera en el escenario más adverso.

En lo referente a la información corporativa, encontrará un resumen de los resultados de la entidad en el primer semestre, así como un artículo sobre la integración de Banca Cívica en CaixaBank, operación que se hizo efectiva a principios del mes de agosto. Los Accionistas de Banca Cívica lo son ahora de CaixaBank, que tras la integración pasa a ser primer grupo financiero en el mercado español, con más de 13 millones de clientes y activos por valor de 357.000 millones de euros.

En este número encontrará también secciones dedicadas al servicio de Banca Privada y a las iniciativas de la Obra Social. Por último, le ofrecemos información diversa sobre todas las iniciativas desarrolladas hacia nuestros Accionistas.

Le recordamos que en nuestra página web corporativa, [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com), encontrará documentación extensa sobre los temas tratados en este número.

# SANEAMIENTO Y RECAPITALIZACIÓN

DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

Desde 2009 se han aprobado 13 reales decretos con disposiciones sobre el sector bancario y, durante el próximo otoño, se promulgarán más. Inicialmente, las medidas se centraron en la reestructuración para mejorar la eficiencia. Más recientemente, éstas se están focalizando en la recapitalización y el saneamiento de activos para restaurar la confianza de los mercados.

En lo que va de año se han adoptado dos iniciativas para sanear la exposición inmobiliaria: el Real Decreto-ley 2/2012 y el Real Decreto-ley 18/2012. El primero se centró en los activos problemáticos y fijó unos requerimientos extraordinarios de provisiones y, en el caso del suelo y de las promociones en curso, adicionalmente, un colchón de capital. Igualmente estableció una provisión del 7% para la cartera crediticia sana. La limitada efectividad para recuperar la confianza de los mercados y frenar la escalada de la prima de riesgo se tradujo en un segundo RDL que fijó nuevos requerimientos extraordinarios de provisiones para la cartera sana. Las provisiones medias pasaron del 7% al 30%.

El esfuerzo realizado por las entidades ha sido significativo. Desde 2007, y tras dar cumplimiento a los dos reales decretos, el sector habrá realizado saneamientos por unos 200.000 millones de euros. Las entidades han tenido que destinar gran parte del resultado de explotación a construir dotaciones y la capacidad agregada del sector para asumir pérdidas se agota. Por ese motivo, muchas entidades se ven abocadas a fusionarse o reestructurarse para poder disponer de más tiempo para asumir estas cargas. Así, en los últimos meses Ibercaja-Caja 3 y Liberbank anunciaron su fusión y BFA convirtió las participaciones prefe-

(GRÁFICO 1)

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA POR EXPERTOS INDEPENDIENTES

(JUNIO 2012)

RESULTADOS DE EJERCICIOS DE ESTRÉS DE OLIVER WYMAN Y ROLAND BERGER: NECESIDADES DE CAPITAL AGREGADAS DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL (EN MILLONES DE €)

	ESCENARIO BASE 'CORE TIER I'	ESCENARIO ADVERSO 'CORE TIER I' 6%
ROLAND BERGER	25.600	51.800
OLIVER WYMAN	16.000-25.000	51.000-62.000

- Las 3 mayores entidades (entre las que se incluye CaixaBank) no tienen necesidades de capital.
- El grueso de las necesidades se limita al grupo de entidades que ya están participadas por el FROB (aproximadamente el 30% de los activos nacionales).

rentes del FROB I en capital y solicitó asistencia financiera por 19.000 millones de euros adicionales.

En todo caso, la percepción de los mercados era que el sistema aún no había reconocido todo el deterioro y el baile de cifras en cuanto a las necesidades de capital del sector continuaba. En este contexto, el 9 de junio, el Fondo Monetario Internacional publicó su diagnóstico sobre el sistema financiero español. Concluía que, en un escenario de estrés y exigiendo un core capital del 7%, las necesidades de capital del sistema serían de 37.000 millones de euros.

### EVALUACIÓN EXTERNA

El gobierno español acordó con las autoridades europeas un préstamo de hasta 100.000 millones de euros para reestructurar y recapitalizar a las entidades. La cantidad acordada es suficiente según se desprende del primer diagnóstico realizado por los evaluadores externos contratados por el Banco de España. Estos determinaron que en un escenario de máximo estrés las necesidades de capital agregadas del sistema oscilarían entre 50.000 y 62.000 millones de euros (con una exigencia de Core Tier I del 6%) (Ver gráfico 1).

Para dejar atrás definitivamente esta crisis, es necesario completar el proceso de reestructuración y recapitalización

(GRÁFICO 2)  
**PRÓXIMAS FECHAS CLAVES PARA EL SISTEMA BANCARIO**

Memorandum of Understanding (MoU)

- Sep. 2012** Ejercicio de estrés individualizado después de la revisión de sus cuentas.
- Oct. 2012** Presentación planes de recapitalización y reestructuración.  
Entidades no viables en liquidación.
- Nov. 2012** Reforma cajas.
- Nov. - Dic 2012** –Planes de reestructuración de entidades con ayudas públicas y recapitalización vía CoCo's.  
–Entidades con ayuda pública traspasan activos problemáticos a un banco malo centralizado.
- 31 Dic. 2012** –Cumplimiento del plan de saneamiento inmobiliario.  
–Propuesta reforma calendario provisiones.  
–Exigencias de capital CT1 EBA 9%.
- Jun. 2013** –Fecha límite para la recapitalización privada.

El uso efectivo de los fondos aún se desconoce porque hasta mediados de septiembre no se dispondrá de datos por entidades individuales. Sin embargo, se ha anunciado que las tres grandes entidades del sistema, entre las que está CaixaBank, no tienen necesidades adicionales de capital y, por lo tanto, no deberán recurrir a fondos públicos.

Disponer de los fondos públicos conllevará una serie de condiciones y contrapartidas recogidas en un *Memorandum of Understanding –MoU–* (Ver gráfico 2). Las entidades con ayudas deberán acometer desinversiones, racionalizar las oficinas, segregarse los activos problemáticos... y si resultan inviables se deberá proceder a su liquidación ordenada. Los mecanismos e instrumentos para proceder a la reestructuración o resolución de una entidad, garantizando el uso eficiente de los recursos públicos, se han recogido en un nuevo Real Decreto (RDL 24/2012). Entre otras cuestiones, la norma define el marco legislativo relativo a la asunción de pérdidas por parte de los tenedores de productos híbridos y de deuda subordinada y establece los principales aspectos que definirán la creación de una sociedad gestora de activos ("banco malo"). Asimismo, la norma introduce una nueva regulación sobre la comercialización de productos complejos y fija una ratio de capital mínima del 9% para todas las entidades. Este real decreto recoge algunas de las exigencias del MoU, pero aún quedan cambios normativos de calado por realizar y que se sucederán próximamente, como por ejemplo, la nueva ley de cajas.

Para dejar atrás definitivamente esta crisis, es necesario completar el proceso de reestructuración y recapitalización. Por ello, es fundamental:

- 1 Finalizar el ajuste de capacidad en curso. Las cajas han pasado de ser 45 entidades a 10 grupos (también se han producido fusiones entre bancos). Desde los niveles máximos de 2008, bancos y cajas han ajustado sus oficinas en un 14,3% (hasta marzo de 2012). Un ajuste significativo, pero insuficiente en un entorno de menores volúmenes de negocio y mayor presión sobre los márgenes.
- 2 Profundizar en el desapalancamiento del sistema y reducir la necesidad de financiación del exterior.

**Área de Estudios y Análisis Económico de "la Caixa"**  
Fecha redacción: 06/09/2012

**Previsiblemente en los próximos meses se realizarán grandes avances que acabarán de perfilar el marco competitivo del futuro**

# CaixaBank: 1er semestre 2012

La entidad ha reforzado la solvencia, ha aumentado su liquidez y ha registrado dotaciones para cubrir las exigencias del Real Decreto de reforma financiera de febrero (2.436 M€) y 300 millones del impacto parcial del Real Decreto de mayo.

En los resultados del primer semestre presentados por CaixaBank destacan:

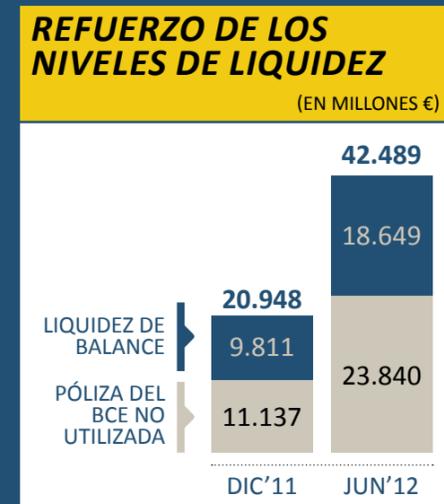
- **La intensa actividad comercial de CaixaBank:** que permite incrementar el volumen total de negocio un 1,4%, hasta los 433.095 M€.
- **La sólida generación de resultados:** los márgenes de intereses y de explotación han aumentado un 15,7% y un 12,3% respectivamente.
- **El refuerzo de la solvencia y aumento de la liquidez:** la entidad fortalece su solvencia, con un Core Capital (Basilea II) del 13% (+ 50 puntos básicos desde diciembre) y eleva la liquidez hasta los 42.489 millones (15,1% de los activos totales).
- **La gestión rigurosa del riesgo y calidad de los activos:** el ratio de morosidad es del 5,58% (frente el 8,95% del sector en mayo), y el de cobertura del 60%.

RESUMEN DE LA CUENTA DE RESULTADOS		
	EN MILLONES DE €	
	ENERO-JUN 2012	VARIACIÓN RESPECTO AL MISMO PERÍODO 2012
Margen de intereses	1.786	+15,7%
Margen de explotación	1.848	+12,3%
Resultado atribuido al Grupo	166	(80,1%)

**Impacto de los Reales Decretos:**  
RDL 2/12 – 100% registrado en el 1T (2.436)  
RDL 18/2012 – 300 de 2.102 MM€ (300)



RANKING POR SEGMENTOS	
Banca de particulares 166.000 M€ GESTIONADOS MÁS DE 9,6 MILLONES DE CLIENTES	
Banca personal 64.828 M€ GESTIONADOS	1º
Banca Privada 38.130 M€ GESTIONADOS MÁS DE 570.000 CLIENTES	3º
Banca Pymes 16.378 M€ GESTIONADOS CASÍ 200.000 CLIENTES	1º
Banca empresas y corporativa 35.994 M€ GESTIONADOS 54.000 CLIENTES	3º



CIERRE DEFINITIVO DE LA OPERACIÓN

# Completada la integración de Banca Cívica en CaixaBank

La Junta General Extraordinaria de CaixaBank aprobó, el pasado 26 de junio, la fusión por absorción de Banca Cívica y CaixaBank. La entidad presidida por Isidro Fainé, y cuyo Vicepresidente y Consejero Delegado es Juan María Nin, obtuvo el respaldo mayoritario de los Accionistas, que aprobaron la integración de Banca Cívica y las demás propuestas del Consejo de Administración.



EL PRESIDENTE DE CAIXABANK, ISIDRO FAINÉ (IMAGEN SUPERIOR), Y EL CONSEJERO DELEGADO DE LA ENTIDAD, JUAN MARÍA NIN, EN EL TRANCURSO DE SUS INTERVENCIONES EN LA JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA

Las respectivas Juntas Generales Extraordinarias de CaixaBank y Banca Cívica aprobaron la fusión de ambas entidades y el resto de las propuestas presentadas por sus Consejos de Administración, con lo que el calendario legal se ha cumplido según lo planificado y, tras las aprobaciones de los diferentes organismos reguladores, la operación ha quedado definitivamente cerrada durante la primera semana de agosto.

El Presidente de CaixaBank, Isidro Fainé, se mostró especialmente orgulloso de integrar una entidad “que comparte el espíritu social de “la Caixa” y que cuenta con un fuerte arraigo en las zonas de origen de las cajas que constituyeron Banca Cívica”. Asimismo, Isidro Fainé recordó que, con esta integración, “CaixaBank reafirma sus valores de liderazgo, confianza y compromiso social, pilares fundamentales para marcar la diferencia en el sistema financiero español”.

## CONTINUIDAD DEL MODELO

Esta operación conforma la entidad líder del mercado español con más de 13 millones de clientes, con unos activos de 357.000 millones de euros, de los que 231.000 millones son créditos. Los recursos totales de clientes se elevan hasta los 305.000 millones, de los que 179.000 son depósitos.

La operación conforma la entidad líder del mercado español con más de 13 millones de clientes y unos activos de 357.000 millones de euros

Isidro Fainé señaló que la operación “además de un buen encaje estratégico, es muy positiva para el Accionista desde el punto de vista financiero”, porque “el beneficio por acción aumentará más de un 20% a partir de 2014, la rentabilidad sobre el capital invertido será superior al 20% y se producen ahorros en costes de 540 millones de euros anuales”.

La integración de Banca Cívica no requerirá de ayudas públicas, ni tendrá ningún coste para el resto del sector financiero, gracias a las fortalezas financieras de CaixaBank y a la adecuada cobertura de los riesgos de Banca Cívica, a consecuencia del ejercicio de saneamiento de activos al que se ha sometido con anterioridad a la fusión con CaixaBank.

Isidro Fainé añadió que esta operación “crea valor para todos los grupos de interés: para los Accionistas de CaixaBank y para los clientes y para la sociedad en general”; además, subrayó Fainé, “será también una entidad con

## Bienvenida a los nuevos Accionistas

CaixaBank quiere dar la bienvenida a los aproximadamente 84.000 Accionistas que se han incorporado a la entidad desde Banca Cívica.

Los Accionistas provenientes de Banca Cívica, desde el momento en que han pasado a serlo de CaixaBank, cuentan exactamente con los mismos derechos que todos los Accionistas de la entidad, y pueden disfrutar de los mismos servicios y ventajas.



## REORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA TERRITORIAL

CaixaBank ha reorganizado su estructura territorial con el objetivo de adaptarla a las nuevas necesidades, surgidas tras la aprobación de la integración con Banca Cívica.

La nueva estructura contará con 12 Direcciones Territoriales y 245 Direcciones de Área de Negocio (DAN) de las que dependerán las oficinas procedentes de las dos entidades. De esta manera, a raíz de la integración de la red comercial de Banca Cívica, el Comité de Dirección de CaixaBank ha acordado ampliar en 4 el número de Direcciones Territoriales.

### NUEVA ESTRUCTURA:

**12** + **245**  
Direcciones Territoriales + Direcciones de Área de Negocio (DAN)

## LAS ENTIDADES QUE INTEGRABAN BANCA CÍVICA MANTIENEN SUS MARCAS



**"LA CAIXA" HA DECIDIDO MANTENER LAS MARCAS DE LAS ENTIDADES QUE FORMABAN PARTE DE BANCA CÍVICA.**

Así, desde el pasado mes de agosto, los nuevos rótulos exteriores de las oficinas de CajaCanarias, Caja Navarra, Caja de Guadalajara, Caja de Burgos y Cajasol lucen, en sus respectivos territorios de origen, su marca al lado del símbolo de "la Caixa".

En el resto de provincias, las oficinas procedentes de Banca Cívica tendrán la misma imagen exterior que las oficinas de "la Caixa".

**"LA CAIXA" HA DECIDIDO MANTENER ESTAS MARCAS POR SU ARRAIGO, HISTORIA, SIGNIFICACIÓN, APORTACIÓN Y PENETRACIÓN EN CADA UNO DE SUS RESPECTIVOS TERRITORIOS.**

**ADEMÁS, LA ENTIDAD QUIERE DEMOSTRAR DE ESTE MODO SU COMPROMISO CON LAS PERSONAS, FAMILIAS, EMPRESAS Y LA SOCIEDAD EN GENERAL DE ESTAS ZONAS GEOGRÁFICAS.**

**ESTE COMPROMISO PERMITIRÁ REFORZAR LOS PROYECTOS DE LA OBRA SOCIAL.**

más posibilidades de inversión en proyectos que beneficien al conjunto de la economía, y todo ello sin que esta operación suponga ningún coste para el contribuyente ni para el resto del sector financiero".

### ANTICIPAR EL PLAN ESTRATÉGICO 2011-2014

El Consejero Delegado de CaixaBank, Juan María Nin, señaló que Banca Cívica representa "alrededor del 25% de nuestro balance, cuenta con una fuerte presencia en regiones complementarias a las de "la Caixa" y aporta 3 millones de clientes". Juan María Nin sintetizó: "nos da una buena plataforma para, de manera inorgánica, crecer y desarrollar nuestro proyecto y anticipar una parte de los hitos marcados en nuestro Plan Estratégico 2011-2014". En este sentido, el Consejero Delegado de CaixaBank, en su intervención

ante los Accionistas, subrayó que la fusión con Banca Cívica es una "operación estratégica para CaixaBank, porque nos permite avanzar hacia una mejor estructura de costes en este entorno de crisis y hacia un crecimiento más potente de los ingresos". "La operación es, por tanto, comercialmente atractiva por la complementariedad geográfica y de negocios en las áreas de influencia actual de Banca Cívica", concluyó Juan María Nin.

**A partir de 2014, el beneficio por acción aumentará más de un 20%, la rentabilidad sobre el capital invertido será superior al 20% y se estiman ahorros en costes de 540 millones anuales**

## Remuneración al Accionista

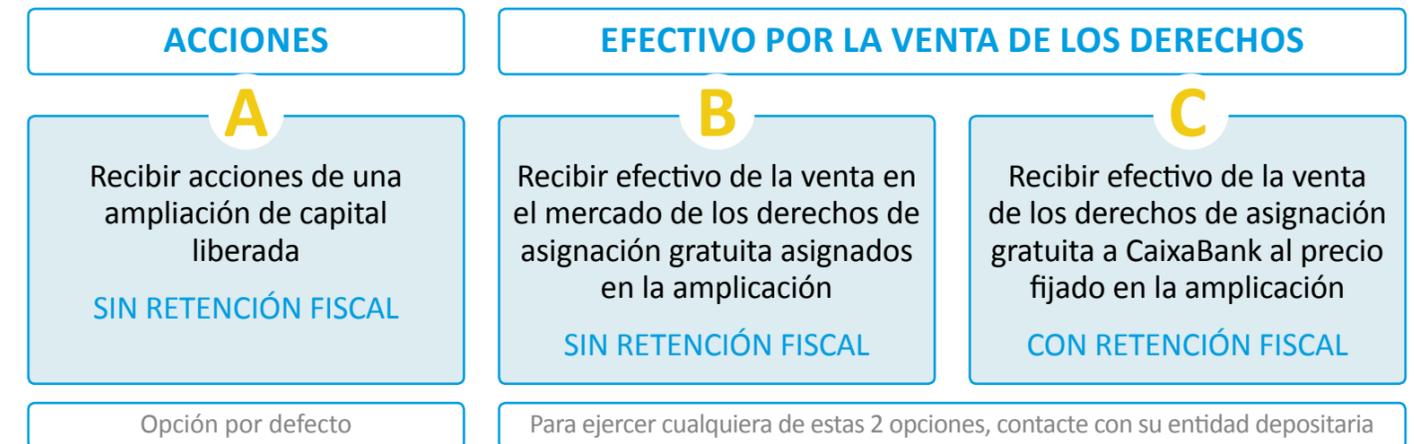
La Junta General Ordinaria de Accionistas (JGA) de CaixaBank aprobó la política trimestral de remuneración al Accionista, con pagos en junio, septiembre, diciembre y marzo. La entidad pagará en total 23,1 céntimos de euro por acción durante el periodo comprendido entre la JGA de 2012 y la de 2013.

### CALENDARIO DE REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA



### PROGRAMA CAIXABANK DIVIDENDO/ACCIÓN

Para algunos o la totalidad de los pagos\*, el Accionista podrá elegir entre recibir acciones procedentes de una ampliación de capital, efectivo por la venta de los derechos vinculados a dicha ampliación, o una combinación de ambos:



\* Los pagos descritos, así como la posible aplicación en cada caso del Programa CaixaBank Dividendo/Acción, están sujetos a las aprobaciones formales correspondientes.

### RENTABILIDAD DE LA ACCIÓN

La rentabilidad por dividendo de la acción de CaixaBank se situaba en el 7,8%, a precios del 4 de septiembre. Dicha rentabilidad se obtiene al dividir el dividendo anual del periodo 2012 entre la cotización a cierre de mercado del día mencionado. CaixaBank es el segundo banco en rentabilidad por dividendo.

PROGRAMA INCORPORA DE "LA CAIXA"

## Para que las oportunidades laborales sean una realidad para todos



Tener un trabajo digno es fundamental para que una persona pueda mirar con esperanza su futuro. Partiendo de esta premisa, el programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa" sobre la integración laboral fomenta la contratación de colectivos en situación de vulnerabilidad con el objetivo de contribuir a la inclusión social de personas en riesgo o situación de exclusión.

El programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa" promueve la integración laboral de personas en situación o en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales para acceder a un trabajo. Entre estos colectivos se encuentran, prioritariamente, personas inmigrantes, parados de larga duración, personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y jóvenes con dificultades para lograr al primer empleo.

### CREACIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES

La colaboración estrecha entre los dos pilares fundamentales de este proyecto, las entidades sociales y las empresas, es su principal rasgo distintivo, y lo que permite ofrecer un servicio de calidad a todos los agentes implicados. La consolidación plena de este modelo y el bagaje acumulado durante los últimos cinco años han permitido hacer frente a los efectos de la crisis. Así, el número de oportunidades laborales facilitadas a personas en situación de vulnerabilidad se sitúan en más de 54.000.

Además, y a pesar de la coyuntura económica actual, el número de empresas que parti-

cipan en el programa asciende a 19.641. El número de entidades sociales especializadas en integración laboral vinculadas al programa se eleva a 299, distribuidas en los Grupos Incorpora que actúan en todo el territorio español además de en Polonia y Marruecos. Esto supone que organizaciones que actuaban de forma aislada, ahora cuentan con una red de integración para trabajar conjuntamente con el objetivo de ser más eficientes y compartir conocimientos y metodología.

# 54.000

OPORTUNIDADES LABORALES

# 19.641

EMPRESAS COLABORADORAS

# 299

ENTIDADES SOCIALES

**MARTA FERRER** (Coordinadora del grupo Incorpora Canarias)

Después de realizar un primer análisis de los perfiles profesionales, de las personas que acuden a su entidad social, Marta Ferrer y su equipo, realizan una prospección del mercado de trabajo, del mercado empresarial y el entorno. Y a partir de ahí se ponen en contacto con las empresas colaboradoras.

**PAU GUARDANS** (Empresario)

Para asumir este gran compromiso social, Pau ha contado con el apoyo de la entidad social, sus coordinadores y técnicos, quienes han cubierto la necesidad que las empresas tienen de incorporar a los mejores profesionales posibles a su organización y hacerlo a la vez atendiendo una necesidad social.

**MARI PAZ VALERO** (Beneficiaria)

Mari Paz Valero es una de las beneficiarias del programa que demuestra cada día su capacidad desarrollando actividades como el teatro, la pintura, la danza o la natación y que lo combina con su trabajo en el Centro de Investigación Matemática de la Universidad Autónoma de Barcelona.

**ELLOS YA  
FORMAN  
PARTE DE  
ESTE GRAN  
PROYECTO**

## TÉCNICO DE INSERCIÓN LABORAL, UNA FIGURA CLAVE

El técnico de inserción laboral es otra de las piezas clave de Incorpora. Mediante estos profesionales, el programa tiende un puente entre las entidades que se dedican a la integración laboral y las empresas.

Los 622 técnicos han recibido una formación específica por parte de la Obra Social, detectan las preferencias de las empresas de su zona con el objetivo de presentarles los perfiles que más se ajusten a sus necesidades. Entre sus tareas también se incluye el seguimiento del proceso de formación del futuro trabajador, el acompañamiento laboral de las personas insertadas y la gestión de las diversas eventualidades que pudieran sobrevenir en el marco de la relación laboral.

Este acompañamiento de las inserciones laborales de personas en situación o riesgo de exclusión social es una de las características mejor valoradas por las empresas, que lo consideran el principal valor añadido que aporta Incorpora. De esta manera, las empresas colaboradoras participan de un programa de Responsabilidad Social Corporativa en integración laboral que les da la oportunidad de integrar valores de compromiso social y económico en su gestión, a la vez que favorece la competitividad de la empresa y promueve el desarrollo sostenible.

Por tanto, el programa Incorpora es un servicio que la Obra Social "la Caixa" dirige a las empresas y a los empresarios para que colaboren activamente en la integración laboral como motor fundamental de la integración social de los colectivos en situación de vulnerabilidad.



### DESCUBRA LA HISTORIA DE MARI PAZ:



Primer día de trabajo



Al salir de la oficina

## ¿QUÉ OFRECE INCORPORA?

A través de los técnicos de inserción laboral, las empresas cuentan con un servicio de intermediación que proporciona un apoyo integral, asesoramiento sobre normativa vigente en la contratación de trabajadores y trabajadoras de diferentes colectivos frágiles, además de un apoyo previo y seguimiento de la contratación:

- Selección de perfiles profesionales.
- Diseño y aplicación de itinerarios de inserción personalizados.
- Acompañamiento del usuario en el proceso de adaptación a la empresa.
- Adaptación de la formación ocupacional a las necesidades de la empresa.
- Estancias prácticas supervisadas por la empresa.

## ¿QUIÉN SE BENEFICIA?

Las personas con especiales dificultades de acceso al mundo laboral: con algún tipo de discapacidad, con trastorno mental y en situación o riesgo de exclusión social.

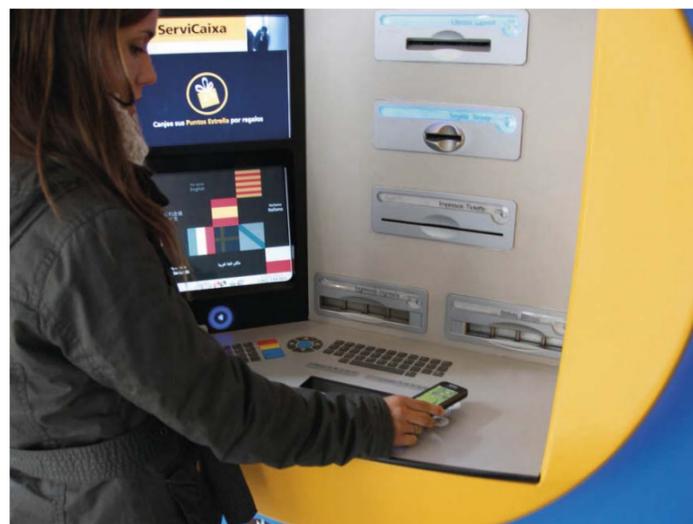
### LAS EMPRESAS:

Porque pueden implementar un programa de RSE en integración laboral. La RSE repercute positivamente en la empresa y aporta un valor añadido a la empresa.

### LAS ENTIDADES SOCIALES:

Porque generan mayores oportunidades de ocupación en la empresa ordinaria a través de la red de técnicos de inserción laboral.

Para más información: [www.incorpora.org](http://www.incorpora.org)



## "LA CAIXA", PREMIO A LA MEJOR INNOVACIÓN EN CAJEROS DE EUROPA

ATMIA (ATM Industry Association), la asociación internacional del sector de cajeros automáticos, ha otorgado a "la Caixa" el premio del año 2012 al mejor servicio en cajeros de una entidad financiera en Europa.

La asociación ha destacado "los muchos años" que "la Caixa" ha invertido en "reinventar el canal de los cajeros automáticos" y su empeño en "no aceptar las limitaciones del medio para escuchar y entender las necesidades de los clientes y crear las mejores soluciones para satisfacerlos".

"la Caixa" presentó ante los asociados de ATMIA el proyecto de despliegue del cajero "contactless", el primero del mundo que una entidad financiera desarrolla para operar con tarjetas y móviles dotados de la nueva tecnología "sin contacto". El cajero "contactless" ofrece a los clientes una operativa un 30% más ágil y hace más accesible el uso del terminal a personas con discapacidades. Por otro lado, la revista Cards & Payments ha entregado a "la Caixa" el Trailblazer Award 2012, que premia la mejor innovación del año en el sector financiero en Europa, por la creación del cajero "contactless".

Más información en la Sala de Prensa de la web [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

## ECOPRÉSTAMOS ESTRELLA PARA ADQUIRIR PRODUCTOS MÁS SOSTENIBLES

"la Caixa" lanza una nueva línea de préstamos al consumo para impulsar la financiación de productos de uso cotidiano respetuosos con el medio ambiente. El nuevo ecoPréstamo Estrella, que la entidad ya ha empezado a comercializar, va dirigido a financiar la adquisición, por parte de particulares, de electrodomésticos eficientes y coches ecológicos, así como la realización de reformas en viviendas para mejorar su eficiencia energética.

De esta forma, "la Caixa" se convierte en la primera gran entidad financiera en España que apuesta por la creación de una categoría de préstamos específica para el consumo relacionado con la sostenibilidad y el ahorro de energía.

## CAIXABANK INAUGURA OFICINA EN SINGAPUR Y POTENCIA SU PRESENCIA EN ASIA



Indonesia, Tailandia, Vietnam y, adicionalmente, Taiwán. La apertura de la nueva oficina de representación reafirma la confianza que CaixaBank tiene en el potencial de crecimiento económico de los países del área y su voluntad de imprimir un impulso a las relaciones entre España y Asia.

CaixaBank, líder en banca minorista en España y uno de los diez mayores bancos de la Zona Euro por capitalización bursátil, ha inaugurado su oficina de representación en Singapur, desde donde ofrecerá sus servicios a clientes con actividad en cinco países del ASEAN (Association of SouthEast Asian Nations), concretamente a Singapur, Malasia,

El acto de inauguración, celebrado el 31 de julio en Singapur, estuvo presidido por Isidro Fainé, presidente de CaixaBank y de "la Caixa", quien mostró su confianza en el fuerte potencial de crecimiento económico y social del Sudeste Asiático y en las amplias posibilidades de futuros acuerdos entre España y los países del área.

## "LA CAIXA" OBTIENE LOS MEJORES RESULTADOS EN BANCA ONLINE DEL SECTOR



Dispone del mejor servicio de banca por Internet y banca móvil de España

"la Caixa" ha consolidado su posición como líder en banca online y banca móvil, según el último ranking AQMetrix sobre nuevas tecnologías aplicadas a servicios financieros. La entidad, que actuó recientemente como anfitriona del encuentro europeo sobre innovación "Banking On Innovation", organizado en Barcelona por la European Financial

Management Association (EFMA), ha conseguido la máxima calificación posible A1A1 en la clasificación realizada por AQMetrix sobre servicios de Internet.

Según AQMetrix, "la Caixa" dispone del mejor servicio de banca por Internet y banca móvil de España, con puntuaciones por encima de la media de las entidades europeas.



## NUEVO MODELO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

# Pioneros en innovación en Banca Privada y Banca Personal

CaixaBank ha apostado por un nuevo modelo multicanal de relación con el cliente que integra servicios inéditos en el sector, como los propios de las redes sociales, la videollamada, la contratación íntegra de productos y servicios y la realización online del test de Idoneidad MiFID y del contrato de asesoramiento.

El nuevo modelo de relación para gestores y clientes de Banca Privada y Banca Personal de "la Caixa" completa el servicio actual de la entidad: se potencian la personalización, el asesoramiento a medida sin desplazamientos, la eficiencia y la transparencia. Los nuevos servicios permiten:

- Nuevas **posibilidades de comunicación** con el gestor.
- **Personalizar, definir y modificar el modelo de servicio** y determinar qué tipo de información y servicios desea recibir.

- **Contratación de productos y servicios online, y la firma remota de documentación y contratos.** El cliente no necesitará desplazarse a la oficina ni firmar documentación física. El proceso se realizará íntegramente a través de Línea Abierta de "la Caixa".
- Acceder a los **informes de inversión y seguimiento**, y disponer de opciones de información a la carta.
- Disponer de **nuevos servicios de asesoramiento**, que incluyen módulos de formación financiera y una herramienta de autoplanificación.

## NUEVOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

Para los clientes, la principal novedad es la creación de un nuevo espacio de relación accesible a través del canal online de "la Caixa", Línea Abierta, donde se ha incorporado una nueva opción visible en el menú inicial y denominada "**Mi gestor**". Los clientes tienen agrupados de esta manera todos los nuevos elementos de comunicación y los servicios de banca personal y banca privada.

El espacio permite la comunicación entre gestor y cliente de forma totalmente privada y segura, y permite planificar agenda de reuniones y entrevistas y compartir documentos, así como organizar una reunión a través de videollamada.

## SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO

Los clientes de Banca Privada y Banca Personal de "la Caixa" tienen ahora acceso desde Línea Abierta a la firma y renovación de la documentación legal requerida, y a realizar el test de idoneidad MIFID. El cliente también puede ejecutar vía online operaciones en distintos productos, incluyendo la contratación. Así puede formalizar la operación sin papeleos, desde cualquier lugar y utilizando dispositivos móviles:

### Informes y seguimiento

El cliente dispondrá de un archivo donde podrá consultar, de forma ordenada, los informes de seguimiento que su gestor ha publicado en su Muro y las propuestas de inversión que este le ha presentado y acceder al detalle de las mismas. Se podrán consultar también

### SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO

- **INFORMES Y SEGUIMIENTO**
- **PUNTOS DE SU ELECCIÓN**
- **FORMACIÓN FINANCIERA**
- **PLANIFICACIÓN FINANCIERA**
- **SERVICIO PARA MÓVILES Y TABLETS**

## NUEVO MODELO DE RELACIÓN GESTOR-CLIENTE

### MI GESTOR

Área online para clientes de Banca Privada y Banca Personal integrada en Línea Abierta.



### ATENCIÓN PERSONALIZADA

Permite la comunicación directa, privada y segura entre gestor y cliente.



los Informes de simulación financiera que ha realizado con su gestor y sus informes de posición patrimonial integral.

#### Puntos de su elección

El cliente puede personalizar, definir y modificar en todo momento su modelo de servicio. Así puede determinar qué tipo de información y servicios desea recibir, la periodicidad con la que quiere que se le mantenga informado de las novedades y sus áreas de interés.

#### Formación financiera

Los clientes podrán ampliar sus conocimientos financieros a través de contenidos económicos de alto valor y juegos interactivos que les permitirán formarse de una manera amena y diferente.

#### Planificación financiera

Se ha desarrollado un servicio exclusivo que permite a los clientes simular su jubilación o su complemento de rentas.

#### Servicio para móviles y tablets

El servicio es accesible a través de los diversos dispositivos con conexión a Internet: ordenador, smartphones y tablets, con aplicaciones específicas para iPad .

**La principal novedad es la creación de un nuevo espacio de relación accesible a través del canal online de "la Caixa", Línea Abierta**

### OBJETIVO PARA 2015

#### CRECER EN CLIENTES

Los nuevos servicios van dirigidos a:

**>38.000** CLIENTES DE BANCA PRIVADA



**>615.000** CLIENTES DE BANCA PERSONAL

#### CRECER EN CUOTAS DE MERCADO

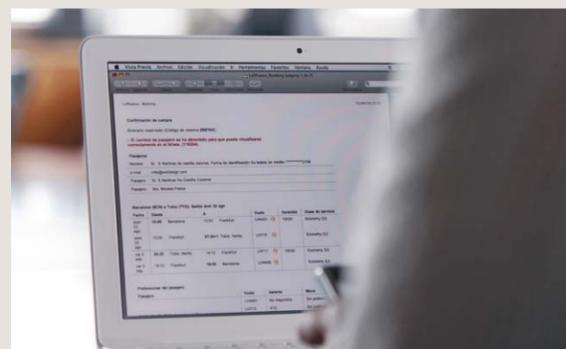
"la Caixa" ha alcanzado un volumen de recursos gestionados de:

**38.130M€** EN BANCA PRIVADA



**66.006M€** EN BANCA PERSONAL

**OBJETIVO:** El objetivo es alcanzar una cuota del 15% en España en 2014 en banca privada, lo que implica crecer un 20% respecto al nivel actual.



#### FIRMA EN REMOTO

Posibilita la firma y renovación de la documentación legal requerida, y a realizar el test de idoneidad MIFID.



#### MÁS SERVICIOS

Personalización del área, Informes y seguimiento, formación y planificación financiera.



# CaixaBank, mejor banco en España en 2012



CaixaBank ha sido galardonado como 'Best Bank in Spain 2012' por la prestigiosa revista financiera Euromoney,

que reconoce también la gran fortaleza comercial de CaixaBank, líder en el mercado español con más de 13 millones de clientes y unos activos de 357.000 M€





## Nuevo servicio de informes periódicos vía 'e-mail'

¡SUSCRÍBASE Y MANTÉNGASE INFORMADO!

CaixaBank pone a disposición de sus Accionistas un nuevo servicio para recibir, a través de correo electrónico, informes periódicos con información relevante sobre la entidad.

Oficina del Accionista  
¡VISÍTENOS!

Además de utilizar los canales de comunicación a distancia, los Accionistas de CaixaBank también pueden concertar una cita con los miembros del equipo de Relación con Accionistas en la Oficina de Atención al Accionista de Barcelona.

Allí podrán hacer consultas a un equipo de profesionales de la compañía que les informarán sobre la estrategia de CaixaBank, sus resultados, la evolución en bolsa y todas las iniciativas a disposición de sus Accionistas.

Para concertar su cita:

902 11 05 82 / [accionista@caixabank.com](mailto:accionista@caixabank.com)

### NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN A PARTIR DE SEPTIEMBRE

#### INFORME DIARIO DE MERCADOS



Contiene información diaria sobre:

- Comportamiento de la acción de CaixaBank
- Comportamiento de los principales índices de referencia.

#### INFORME SEMANAL CAIXABANK



Con información sobre:

- Comportamiento de la acción de CaixaBank en la semana anterior
- Precio objetivo otorgado por los analistas
- Breve descripción de la coyuntura económica y noticias sobre CaixaBank
- Iniciativas con Accionistas de la entidad.

#### INFORME MENSUAL DE CAIXABANK



• Artículo extenso sobre coyuntura económica

- Comportamiento de la acción de CaixaBank en el mes anterior
- Información sobre la remuneración al Accionista
- Descripción de las iniciativas que se ponen a disposición de los Accionistas de la entidad.

### Y ADEMÁS...

#### REVISTA DEL ACCIONISTA



Información extensa sobre:

- El sector financiero
- Resultados, indicadores de la entidad y política de dividendos
- El grupo "la Caixa"
- Iniciativas, ventajas y programas para nuestros Accionistas.

#### SMS Y CORREO ELECTRÓNICO



- Cotización de la acción y comparativa con el sector; entorno y coyuntura económica; noticias sobre la entidad o sobre las iniciativas desarrolladas con los Accionistas. A partir de septiembre, los Accionistas de CaixaBank pueden recibir estas y otras muchas informaciones a través del correo electrónico.

Para ello, sólo tendrán que facilitar su dirección de e-mail en cualquier oficina de "la Caixa", autorizando al envío de información.

INFORMACIÓN DISPONIBLE VÍA:



Puede suscribirse a los informes a través del Espacio del Accionista de [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

Servicio de atención al Accionista  
902 11 05 82 / [accionista@caixabank.com](mailto:accionista@caixabank.com) / [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

## La Cámara de Barcelona premia la política de información de CaixaBank

La Cámara de Comercio de Barcelona ha concedido a CaixaBank el XLVII Premio Llotja, que reconoce la mejor información de las sociedades mercantiles a los accionistas y al mercado, con el objetivo de promover una información cada vez más transparente, completa y estructurada. La Cambra ha querido destacar de este modo el "rigor, fiabilidad y riqueza de información que CaixaBank pone a disposición de los inversores".



Cambra de Comerç de Barcelona


 APRENDA con CaixaBank

# Derechos y obligaciones del Accionista

La política informativa de CaixaBank hacia sus Accionistas promueve una información transparente, completa y estructurada. En este artículo reproducimos parte del contenido de algunas fichas que los Accionistas tienen a su disposición en el apartado "Aula del Accionista" de la web de la entidad.



## ACCIONES Y ACCIONISTAS

**Acciones:** títulos en los que se divide el capital social de una empresa. Se emiten con un valor nominal que no suele coincidir con el de la cotización y pueden estar representadas mediante títulos o mediante anotaciones en cuenta.

**Accionistas:** son los titulares de estos valores, a través de los cuales ostentan derechos en las compañías en las que participan.



## DERECHOS EN LA JUNTA

Los inversores minoritarios tienen, entre otros derechos recogidos en la ley, la capacidad de:

- **Impugnar acuerdos** de las juntas de Accionistas.
- **Recibir información** sobre la empresa.
- **Solicitar verbalmente información** acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.
- **Asistir a la Junta** por medios telemáticos.



## LOS HECHOS RELEVANTES

Mediante un hecho relevante, las empresas hacen públicas informaciones sobre acontecimientos relacionados con su actividad que pueden influir en su cotización bursátil. La Comisión del Mercado de Valores (CNMV) ha elaborado una lista de hechos que las empresas deben publicar para informar al inversor. Incluye acuerdos estratégicos, fusiones, dividendo, avance de resultados o recompra de acciones, etc.



## JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el punto de encuentro entre los Accionistas y el Consejo de Administración de una compañía, al menos una vez al año. En la junta, principal órgano decisorio de las empresas, se aprueban las cuentas y se revisa la evolución de la compañía.

La empresa debe convocar este acto con un anuncio en el Boletín Oficial del Registro Mercantil y otro en un diario de la provincia en la que se realiza.



## PAGO DE DIVIDENDOS

Cuando la junta general de una compañía aprueba la retribución a los Accionistas, no sólo fija el dividendo que se va a cobrar, sino también la forma que adopta este reparto. Los dividendos pueden expresarse en bruto o en neto (con o sin retención fiscal), y pueden ser en efectivo o a través de la emisión de nuevos valores.



## REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA

El dividendo es la principal herramienta que permite a las empresas remunerar a sus socios. Habitualmente, se entrega en efectivo y existen varias modalidades (bruto, neto, a cuenta, complementario, etc.). En los últimos años, numerosas empresas optan por el «scrip dividendo», esto es, ofrecen la posibilidad de cobrarlo en efectivo o a través de acciones de la compañía.

## GLOSARIO

**Estatutos sociales:** Documento que recoge todas las normas que rigen el funcionamiento interno de una sociedad, desde los derechos y obligaciones que tienen los accionistas hasta las funciones del consejo de administración y otros órganos directivos de la compañía. Incluye el número mínimo de acciones necesarias para acudir a una junta y las restricciones de voto.

**Anotaciones en cuenta:** sistema de representación de valores. Supone la sustitución de títulos físicos por la anotación de las referencias en la cuenta de valores de su titular.

## APRENDA CON CAIXABANK

El objetivo de «Aprenda con CaixaBank» es proporcionar a los Accionistas de la entidad herramientas y contenidos que les ayuden a profundizar en sus conocimientos sobre mercados financieros y coyuntura económica.

Toda esta información, así como los materiales y vídeos formativos, están disponibles para consulta en la web corporativa, [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

En 2011 y 2012 se han desarrollado diversos «Cursos de introducción a los mercados de valores» (iniciativa pionera entre las empresas del IBEX 35), que tienen como objetivo introducir a los asistentes en los mercados financieros, la contratación bursátil y los métodos de valoración de acciones.

## PROGRAMA "APRENDA CON CAIXABANK", HERRAMIENTAS DE FORMACIÓN

### FORMACIÓN ONLINE

**PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
DICCIONARIOS TÉCNICOS, MANUALES DE CONSULTA, FICHAS TEMÁTICAS Y ENLACES DE INTERÉS.

### VIDEOFORMACIÓN

VÍDEOS EN LOS QUE EXPERTOS EN LA MATERIA DESPEJAN DUDAS Y ACLARAN CONCEPTOS.

### ESPACIO DE CONSULTAS

PROPORCIONARÁ RESPUESTAS A LAS DUDAS, CONSULTAS Y COMENTARIOS SOBRE TEMAS FINANCIEROS Y BURSÁTILES.

### FORMACIÓN PRESENCIAL

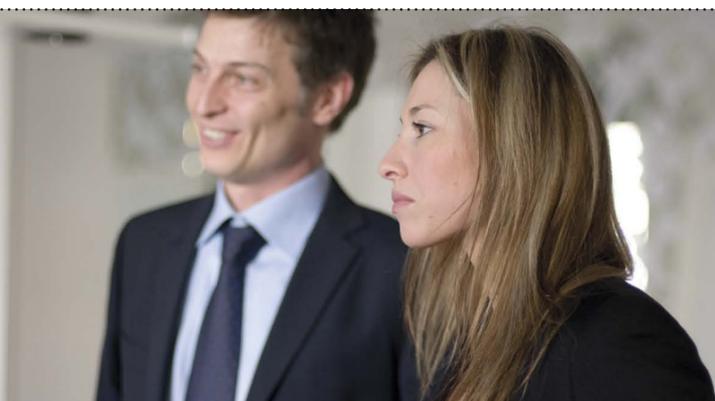
#### CURSOS PRESENCIALES DE FORMACIÓN BURSÁTIL Y FINANCIERA

CONSTAN DE DOS SESIONES DE DOS HORAS Y MEDIA DE DURACIÓN. AL FINAL DE CADA CURSO SE HACE ENTREGA A LOS PARTICIPANTES DE UN CERTIFICADO ACREDITATIVO DE ASISTENCIA.

Acceso a través del portal de educación habilitado en la web de CaixaBank ([www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)), en la que se recoge toda la oferta formativa en materia financiera y donde el Accionista tiene a su disposición toda la información relativa a ella.



## CaixaBank renueva su Comité Consultivo de Accionistas



**El pasado mes de agosto se llevó a cabo el relevo de un tercio de los miembros del Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank. La primera reunión del renovado Comité se producirá en el último trimestre de 2012.**

Entre los nuevos miembros que se incorporan al Comité se encuentran algunos Accionistas provenientes de Banca Cívica, que han pasado a serlo de CaixaBank a partir de la fusión de ambas entidades. Todos ellos fueron seleccionados a partir de las candidaturas recibidas a través del Espacio del Accionista de la web [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

El Comité Consultivo de CaixaBank está formado actualmente por 17 Accionistas que representan a distintas Comunidades Autónomas, atendiendo a la diversidad de la distribución geográfica de la base accionarial del grupo financiero. En las próximas reuniones, que se celebrarán en el último trimestre de 2012 y en el primer trimestre de 2013, el Comité analizará las actuales iniciativas de comunicación de CaixaBank con sus Accionistas, así como el desarrollo de las anteriores propuestas hechas a la entidad por el propio Comité. Por otra parte, las reuniones servirán para generar y debatir nuevas propuestas.

**Incorpora algunos Accionistas provenientes de Banca Cívica, que han pasado a serlo de CaixaBank**

Consulte toda la información sobre el Comité Consultivo y cómo formar parte del mismo en [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

### **QUÉ ES EL COMITÉ CONSULTIVO**

#### **COMPOSICIÓN**

El comité está formado por 17 miembros que se reúnen, como mínimo, dos veces al año. Cada uno de sus integrantes debe ser accionista de CaixaBank y poseer un mínimo de 1.000 acciones durante su mandato.

#### **CONTRIBUCIÓN:**

El Comité Consultivo es un instrumento no vinculante que tiene como objetivo contribuir a la comunicación y transparencia entre CaixaBank y sus accionistas, tanto en lo referente a las acciones de información como a los canales a través de los que esta se transmite.

#### **RENOVACIÓN:**

Cada mes de julio se renueva un tercio de sus miembros. Los nuevos son seleccionados a partir de las candidaturas recibidas durante el ejercicio.

A través de su Servicio de Atención al Accionista y de sus encuentros corporativos, CaixaBank responde a las dudas, consultas y comentarios que le hacen llegar sus Accionistas. Reproducimos a continuación algunas de las cuestiones que nos han trasladado recientemente.

#### **¿Qué beneficios tiene para el Accionista la integración de Banca Cívica?**

Como Accionista de CaixaBank y tras la integración de Banca Cívica, usted forma parte del primer grupo financiero en el mercado español, con más de 13 millones de clientes y activos por valor de 357.000 M€.

Mediante la integración de ambas redes, se mejorará su productividad y eficiencia en las regiones en las que Banca Cívica está presente y aumentará la rentabilidad. Todo ello está creando valor para nuestros Accionistas, si bien el impacto en cotización se notará en el medio y largo plazo, según se materialicen los beneficios derivados de la misma.

#### **¿Van a mantener el dividendo en los niveles actuales?**

CaixaBank va a seguir haciendo un esfuerzo en este sentido. Además, la remuneración es muy importante para el Accionista de referencia de CaixaBank, "la Caixa", que de esa manera asegura el mantenimiento de su objetivo principal, la Obra Social.

CaixaBank ha propuesto para 2012 una política de remuneración coherente con su capacidad de generación de beneficios y en unas condiciones favorables al Accionista. La cantidad anual está en línea con la cifra de remuneración del periodo anterior. Se mantiene para 2012 el sistema de pagos trimestrales y se tendrá la posibilidad, en alguno o en todos los pagos, de elegir entre recibir acciones, efectivo o una combinación de ambos.

#### **¿Qué ventajas tienen los Accionistas de CaixaBank?**

CaixaBank ofrece a sus Accionistas ventajas y descuentos preferentes, así como la posibilidad de recibir formación bursátil o de participar en promociones o concursos.

Las ventajas se detallan en el Programa Azul CaixaBank y el Programa multiEstrella de puntos de "la Caixa" para Accionistas, que, además, tienen descuentos en viajes, productos tecnológicos, etc, para los que no es necesario un número mínimo de acciones. La entidad también tiene un fuerte compromiso hacia su accionariado a través de iniciativas de formación y atención al Accionista.

#### **¿Qué presupuesto tiene la Obra Social y cuáles son sus prioridades?**

La Obra Social cuenta en 2012 con un presupuesto de 500 M€, por quinto año consecutivo.

Esta cifra sitúa a la Obra Social "la Caixa" como la primera fundación privada de España, y una de las más importantes del mundo. Las prioridades en estos momentos coinciden con las necesidades de los ciudadanos: superación de la pobreza infantil en España y la lucha contra la exclusión; fomento del empleo entre colectivos con dificultades; el envejecimiento activo y saludable de nuestros mayores; y facilitar el acceso a una vivienda digna.

**CaixaBank responde a sus Accionistas**

**Servicio de Atención al Accionista:**  
902 11 05 82  
[accionista@caixabank.com](mailto:accionista@caixabank.com)

# Información para nuestros Accionistas vía 'e-mail' y SMS

Puede suscribirse a los  
informes a través del  
Espacio del Accionista de  
[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)



Servicio de Atención al Accionista

Tel.: 902 11 05 82

E-mail: [accionista@caixabank.com](mailto:accionista@caixabank.com)

Web: [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)