

El Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank impulsa la tecnología al servicio de clientes y empleados, y refuerza el modelo de banca socialmente responsable

- **Para mejorar la experiencia del cliente, el Plan prevé seguir transformando la red de distribución** para ofrecer mayor valor al cliente; intensificar el modelo de atención remota y digital, y continuar extendiendo la oferta con nuevos productos y servicios.
- **El Plan tiene como objetivo para finales de 2021 una ratio de capital CET1 del 12%** (más 100 puntos básicos de *buffer* transitorio para absorber potenciales impactos regulatorios) **y una rentabilidad para el Grupo CaixaBank (ROTE) por encima del 12%**.
- **Jordi Gual, presidente de CaixaBank, ha subrayado que el Plan pretende “generar valor de manera sostenible para todos los stakeholders** (clientes, accionistas, empleados y conjunto de la sociedad), de acuerdo con la misión del Grupo: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad”.
- **Según Gonzalo Gortázar, consejero delegado de CaixaBank, en los próximos años “queremos consolidar un Grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y un referente en banca socialmente responsable”.**

Líneas estratégicas del Plan Estratégico 2019-2021

1. **Ofrecer la mejor experiencia al cliente.** El Plan Estratégico plantea una mayor orientación al cliente, apoyada en una aceleración de la transformación digital. El modelo de atención evoluciona para adaptarse a los cambios de hábitos.
2. **Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles.** El uso de nuevas tecnologías y nuevas metodologías de trabajo permitirán aumentar la flexibilidad de la estructura tecnológica, manteniendo un entorno seguro.
3. **Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa.** Durante este periodo se potenciará el talento y la diversidad, se definirá y desplegará la mejor propuesta de valor para los empleados y se promoverán los atributos de agilidad y colaboración.
4. **Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera.** El plan implica un crecimiento de los ingresos *core* superior al de los gastos recurrentes y un objetivo de *payout* por encima del 50%.
5. **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad.** Las iniciativas en este ámbito promueven la transparencia con los clientes; la cultura y la inclusión financiera; la acción social y el voluntariado; y la financiación sostenible.

Londres, 27 de noviembre de 2018.- CaixaBank presentó hoy su Plan Estratégico 2019-2021, cuyas líneas fundamentales tienen como objetivo ofrecer la mejor experiencia al cliente; acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles; potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa; generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera; y ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad.

El presidente de CaixaBank, Jordi Gual, y el consejero delegado, Gonzalo Gortázar, presentaron hoy en Londres las líneas básicas del Plan Estratégico 2019-2021.

Jordi Gual, presidente de CaixaBank, ha subrayado que el Plan pretende “generar valor de manera sostenible para todos los *stakeholders* (clientes, accionistas, empleados y el conjunto de la sociedad), de acuerdo con la misión del Grupo: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad”.

El presidente de CaixaBank anunció las líneas estratégicas del nuevo Plan “con la satisfacción y la confianza que nos da el haber alcanzado con éxito los objetivos del Plan Estratégico 2015-2018”. Jordi Gual ha destacado que en los últimos cuatro años “hemos reforzado nuestro liderazgo comercial en España en base a un modelo de banca minorista de proximidad, con la mejor oferta omnicanal y propuestas de valor especializadas e innovadoras; y también hemos completado la integración de BPI, el mejor banco de Portugal en 2018 según *Euromoney*”.

Además, el presidente de CaixaBank recordó que “hemos situado la rentabilidad en unas cotas que ya superan el coste de capital; hemos mejorado la calidad de nuestro balance y ganado foco al desprendernos de activos no estratégicos; y hemos culminado la desconsolidación prudencial de CaixaBank del Grupo CriteríaCaixa”.

Por su parte, Gonzalo Gortázar, consejero delegado de CaixaBank, detalló que en los próximos años “queremos consolidar un Grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y un referente en banca socialmente responsable”.

Para el consejero delegado de CaixaBank, “la apuesta clave de la entidad es con las personas –nuestros clientes y empleados– y la sociedad en su conjunto”. Además, Gortázar apuntó también que “la transformación digital es una herramienta muy valiosa que nos permitirá ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, incrementar la productividad de nuestros empleados y reforzar nuestra posición de liderazgo”.

“Continuaremos impulsando nuevas metodologías de trabajo y manteniendo la vinculación y la diversificación de ingresos, con la gestión del ahorro, el crédito al consumo y la financiación a empresas como principales motores de crecimiento”, ha señalado el consejero delegado.

El Plan también pretende reforzar la gestión responsable (con énfasis en la transparencia con los clientes) y el compromiso con la sociedad. Para el consejero delegado, “el déficit reputacional del sector financiero es un grave problema, pero supone una oportunidad para poner en valor el modelo diferencial que distingue a CaixaBank, basado en los valores de calidad, confianza y compromiso social”.

Para lograr los objetivos del nuevo Plan Estratégico, tanto el presidente como el consejero delegado consideran necesario “aprovechar el talento y las capacidades de todos los empleados para potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa”.

5 líneas estratégicas para reforzar las bases para la banca del futuro

El Plan Estratégico 2019-2021 se desarrollará, previsiblemente, en una fase más madura del ciclo económico. En el plano macroeconómico, el escenario central de previsiones proyecta que los crecimientos del PIB para España y Portugal se mantengan alrededor del 2% anual en los próximos años, un ritmo superior al del conjunto de la zona euro, aunque inferior al de los últimos ejercicios.

En relación a los tipos de interés, se prevé una subida muy gradual, tal y como ha señalado el Banco Central Europeo. El volumen de crédito también debería avanzar, pero a ritmos modestos. El Plan contempla un mayor recorrido de crecimiento, por cuestiones demográficas, en la demanda de productos de ahorro a largo plazo.

El nuevo Plan Estratégico refleja la aspiración a reforzar el liderazgo en el mercado y la voluntad de diferenciación respecto al resto de los competidores en base a cinco líneas fundamentales:

1. Ofrecer la mejor experiencia al cliente

En España, el Plan Estratégico 2019-2021 plantea una aceleración ambiciosa de la transformación digital para apoyar una mayor orientación al cliente y adaptarse a sus nuevos comportamientos. En el Plan Estratégico 2015-18, CaixaBank ha demostrado su capacidad de ejecutar una exitosa estrategia de transformación digital y ha consolidado las bases para acelerar su implementación.

El nuevo plan mantiene el rumbo y acelera el ritmo de una transformación que ya ha demostrado buenos resultados. En los últimos años, la entidad ha reforzado su liderazgo en banca digital con la mayor base de clientes digitales en España: 6,1 millones de clientes digitales (el 84% utilizan móvil y el 38% es exclusivo digital) y un crecimiento del 47% de las operaciones por móvil en el último año.

El objetivo de la entidad consiste en ofrecer la mejor experiencia por cualquier canal, conscientes de la actual preferencia mayoritaria por la omnicanalidad. El modelo de atención –y los recursos dedicados a los distintos canales–evoluciona para adaptarse a los cambios de hábitos.

Para mejorar la experiencia del cliente, el Plan Estratégico prevé seguir transformando la red de distribución para ofrecer mayor valor al cliente; intensificar el modelo de atención remota y digital y continuar extendiendo la oferta con nuevos productos y servicios.

La capilaridad de CaixaBank continúa siendo una ventaja competitiva y la reconfiguración de la red comercial, con la consolidación del modelo de oficina urbana Store (con un aumento hasta las 600 sucursales en 2021, desde las 285 previstas a cierre de este ejercicio) y la apuesta por mantener el modelo de AgroBank en el ámbito rural (más de 1.000 oficinas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes), acercará todavía más a la entidad a las nuevas demandas de los clientes, a la vez que mejorará la eficiencia comercial, la productividad y el servicio.

Por otro lado, además de acelerar la reconfiguración de la red de oficinas con una evolución del modelo de relación especializado con el cliente, también se intensificará el modelo de atención remota *inTouch* de CaixaBank, hasta alcanzar los 2,6 millones de clientes (desde los 600.000 clientes en los que se prevé cerrar el ejercicio 2018).

Se trata de un servicio dirigido a clientes que usan preferentemente las nuevas tecnologías para relacionarse con la entidad. La iniciativa apuesta por un modelo que integra las nuevas herramientas de comunicación con la relación de confianza que proporciona un gestor experto, formado para resolver consultas de los clientes a través de todo tipo de canales remotos.

2. Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

El entorno actual y las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades para seguir generando valor que el nuevo Plan pretende capturar, como el uso de *blockchain*, inteligencia artificial, *robotics*, etc., así como nuevas metodologías de trabajo que impulsarán la flexibilidad, potenciarán los perfiles y capacidades digitales, mejorarán la eficiencia en procesos de *backoffice* o aumentarán la flexibilidad de la estructura tecnológica, manteniendo un entorno seguro.

3. Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El principal objetivo de esta línea estratégica implica reforzar la cultura y mantener a las personas en el centro de la organización, con 4 equipos transversales enfocados a dar más autonomía a las oficinas y potenciar su eficiencia; promover proyectos transversales y agilidad en la toma e implantación de las decisiones, y fomentar la actitud de participación y de innovación.

Durante este periodo se favorecerá el talento y la diversidad –asegurando que el talento pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y *empowerment*–, se definirá y desplegará la mejor propuesta de valor para los empleados –mejorando la experiencia del empleado– y se promoverán los atributos de agilidad y colaboración –adecuando las estructuras y procesos a modelos de trabajo más ágiles y transversales.

4. Generar una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

CaixaBank finalizará el ejercicio 2018 con una gran fortaleza comercial, un exitoso modelo de banca-seguros en un entorno de tipos de interés bajos y una sólida posición de capital y liquidez. Para los próximos años, los principales objetivos de la entidad se concretan en generar una rentabilidad atractiva para los accionistas apoyada en un aumento de los ingresos *core*; mantener un elevado esfuerzo de inversión y de transformación, y seguir reforzando la solidez financiera con una mayor reducción de la morosidad. A continuación, se detallan algunas de las principales magnitudes financieras del Plan Estratégico.

- **Sostener una rentabilidad elevada, incluso en un entorno de tipos estables, y mantener sólidos niveles de solvencia y liquidez.** El Plan tiene como objetivo para finales de 2021 una ratio de capital CET1 del 12% (más 100 puntos básicos de *buffer* transitorio para absorber potenciales impactos regulatorios) y una rentabilidad (ROTE) por encima del 12% (con hipótesis de curva de tipos de interés plana, el ROTE superaría el 10% en 2021).
- **Buena trayectoria de los ingresos core en relación con los gastos recurrentes.** El plan implica un crecimiento de los ingresos *core* (~+5% TACC) superior al de los gastos recurrentes (~+3% TACC). Los ingresos se ven impulsados por el margen de intereses (~+5% TACC), las comisiones (~+4% TACC) y los ingresos por seguros (~+9-10% TACC). **El aumento de los ingresos core pivotará sobre el crecimiento** de la financiación a empresas, consumo y ahorro a medio-largo plazo, con un incremento por encima de mercado.
- **Completar la reducción de los activos no estratégicos** y situar la ratio de morosidad del Grupo por debajo del 3%.
- **Se mantiene una política de dividendo atractiva para los inversores**, con un objetivo de *payout* por encima del 50%.

5. Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Las iniciativas en este ámbito se centrarán en promover una cultura de conducta responsable y potenciar medidas que fomenten la sencillez y la transparencia con los clientes; implantar las mejores prácticas de control interno y gobierno corporativo; impulsar la inclusión y la cultura financiera; promover iniciativas de acción social y voluntariado; y fomentar la financiación responsable y sostenible.

BPI: mayor énfasis en consolidar el modelo comercial y mejorar la rentabilidad

En Portugal, el foco se centrará en seguir creando valor en BPI, consolidar el modelo comercial y mejorar la rentabilidad.

La convergencia con el modelo de negocio de CaixaBank junto a la reputación y la satisfacción actual de los clientes serán las palancas sobre las que BPI pivotará para capturar oportunidades en financiación (crédito al consumo, hipotecas, empresas y negocios) y protección (seguros vida y no vida), lo que contribuirá a incrementar sus cuotas de negocio y a mejorar la ratio de eficiencia.

Cambios en el Comité de Dirección de CaixaBank

La Comisión Ejecutiva de CaixaBank ha aprobado cambios en el Comité de Dirección que afectan a las áreas de Seguros, Banca Internacional y Auditoría Interna.

Tomás Muniesa ha decidido renunciar a sus funciones ejecutivas como director general de Seguros y Gestión de Activos y miembro de Comité de Dirección de CaixaBank, así como consejero delegado de VidaCaixa, para centrarse en sus funciones como vicepresidente no ejecutivo de CaixaBank, de VidaCaixa y de SegurCaixa Adeslas. Javier Valle, nuevo miembro del Comité de Dirección del banco, asumirá la dirección ejecutiva de Seguros de CaixaBank, función que compaginará con su actual cargo como director general de VidaCaixa.

Además, el hasta ahora director ejecutivo de Corporate and International Banking (CIB), Iñaki Badiola, amplía sus responsabilidades con el área de Banca Internacional, y se incorpora al Comité de Dirección como nuevo director ejecutivo de CIB and International Banking. Badiola sustituirá a María Victoria Matía, quien dejará sus funciones como miembro del Comité de Dirección de CaixaBank, así como la dirección ejecutiva de Banca Internacional.

Finalmente, Marisa Retamosa, hasta ahora directora corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios, ha sido nombrada directora ejecutiva de Auditoría Interna y nuevo miembro del Comité de Dirección del banco. Retamosa sustituye al hasta ahora director general adjunto de Auditoría Interna, Joaquín Vilar, quien también dejará sus funciones como miembro del Comité de Dirección.

Por otro lado, el hasta ahora máximo responsable de la Dirección Territorial de Madrid, Juan Gandarias, dirigirá a partir de ahora la nueva Dirección Ejecutiva de *Personal Finance* con responsabilidad sobre CaixaBank Consumer Finance y CaixaBank Payments.