

Accionistas



Entrevista a Javier Pano,
director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank

GENERANDO RENTABILIDAD DE MANERA SOSTENIBLE

Sumario



Liderazgo

- 03** Carta del presidente

- 04** Junta General Ordinaria de Accionistas 2019

- 06** Resultados del ejercicio 2018

- 07** Nueva política de dividendos



Javier Pano, director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank

Plan Estratégico 2019-2021

- 08** Liderando la banca del futuro: Plan Estratégico 2019-2021

- 12** La mejor experiencia de cliente

- 13** Foco en la transformación digital

- 14** Una cultura corporativa ágil

- 15** Una rentabilidad atractiva: entrevista a Javier Pano, director ejecutivo de Finanzas

- 19** Una gestión responsable

- 20** La era de los tipos de interés bajos, por Oriol Aspachs



Valor

- 22** El programa Aula supera los 10.000 accionistas formados

- 24** El comportamiento del inversor: pánicos y euforias, por Xavier Puig i Pla

- 26** Reunión del Comité Consultivo de accionistas

- 28** Encuentros corporativos: escuchar a los accionistas

- 30** Ventajas para el accionista y Agenda de eventos 2019

- 31** Glosario financiero

EDITA: CaixaBank, S.A., calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002 Valencia. **DISEÑO Y REALIZACIÓN:** FACTORÍA PRISMA. Av. Diagonal, 662-664. 08034 Barcelona.

IMPRIME: Rotocobrhí. **DEPÓSITO LEGAL:** B 6740-2018.

Servicio de atención al accionista: 902 110 582 / +34 935 829 803 • accionista@caixabank.com • Av. Diagonal, 621, 08028 Barcelona.

CaixaBank no se hace responsable de la opinión de sus colaboradores en los trabajos publicados ni se identifica necesariamente con su opinión. La información proporcionada en esta publicación no constituye una recomendación ni de compra ni de venta de la acción de CaixaBank. 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.

🐦 Síguenos en [@AccionistasCABK](https://twitter.com/AccionistasCABK) 🌐 www.CaixaBank.com

ESTIMADA/O ACCIONISTA:

Este año iniciamos un nuevo Plan Estratégico para el horizonte 2019-2021. Con él aspiramos a mantenernos como el grupo financiero líder e innovador que ofrece el mejor servicio al cliente y es referente en banca socialmente responsable, y así somos fieles a nuestros orígenes de vocación de servicio y compromiso con la sociedad. Una ambición que queremos llevar también a Portugal, tras la incorporación completa de BPI al Grupo CaixaBank.

No cabe duda de que es un reto ambicioso, pero tenemos un excelente punto de partida tras haber superado con éxito todos los objetivos marcados en el anterior plan.

Año tras año, hemos conseguido mejorar de forma significativa nuestro liderazgo comercial, algo difícil teniendo en cuenta los altos niveles ya alcanzados. En España, por ejemplo, el 26,3% de las personas confían en CaixaBank como su entidad principal, casi 3 puntos porcentuales más que en 2014, con una presencia digital del 32%. Ello se ha traducido en una mejora muy significativa de los resultados, 1.985 millones de euros a cierre del 2018, y un RoTE del 9,3% acorde con el coste de capital del banco.

También hemos mejorado de forma sustancial la calidad de nuestro balance y continuado con la desinversión en activos no estratégicos, como la participación en Repsol. Es especialmente notable la elevada solidez financiera de la entidad, con un ratio de capital del 11,5% y unos niveles de liquidez en máximos, superiores a los 79.500 millones de euros.

A futuro, nos enfrentamos a un entorno complejo. Entramos en una fase más madura del ciclo económico, tanto en España como en Portugal, en la que los tipos de interés seguirán bajos durante un largo periodo de tiempo y esperamos avances modestos en los volúmenes de negocio.

En este entorno, hay tres tendencias que considero clave para los próximos años. En primer lugar, la revolución de los datos. Estamos en un sector en continua transformación, en el que la implantación de nuevas tecnologías atrae nuevos competidores a la vez que cambia la relación con el cliente, que exige un servicio personalizado, disponible en todo momento e inmediato. En este frente, ya hemos demostrado que sabemos aprovechar las oportunidades y reinventarnos, y estoy convencido de que seguiremos haciéndolo. Es, de hecho, una de las líneas estratégicas de nuestro nuevo plan.

Además de la revolución digital, no debemos olvidar las exigencias del marco regulatorio y supervisor, que seguirán siendo muy elevadas. Ya hacemos frente a nuevos requisitos de emisión de deuda para la recapitalización interna. Pero también será clave ver cómo evoluciona la regulación en temas como la protección de los datos de los clientes y su privacidad, que seguro irá ganando protagonismo.

Y, por último, y si cabe más importante, quiero destacar la necesaria implicación de las empresas en el progreso de la sociedad. Los clientes y la sociedad esperan de nosotros algo más que solo un buen producto o un buen servicio. Esperan también que ayudemos a dar respuesta a los retos a los que se enfrenta el conjunto de la sociedad. Esperan una mayor responsabilidad social. Y estas exigencias en el sector bancario son aún más fuertes si cabe después de los años de crisis.

El listón está alto, pero cumplir con estas expectativas es el único modo de reforzar la confianza en el sector bancario.

Si de algo estoy especialmente orgulloso es de que en CaixaBank sabemos que hacer banca de forma responsable es la única forma de generar valor de modo sostenible. No me canso de recordar que esta vocación está en nuestro ADN, en nuestros orígenes cuando Francesc Moragas, de quien en 2018 celebramos el 150.º aniversario de su nacimiento, fundó esta entidad. Su inspiración sigue bien presente y define nuestra misión: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

El nuevo Plan Estratégico, como se detalla en esta edición de la revista, recoge este compromiso. Así, promovemos la inclusión financiera, como muestra que estamos presentes en el 94% de los municipios de España con más de 5.000 habitantes. Impulsamos también iniciativas de educación y cultura financiera. El alquiler social y las actividades de voluntariado son dos de nuestros pilares en cuanto a acción social. En materia de sostenibilidad ambiental, hemos sido el primer banco del IBEX 35 en compensar nuestra huella de carbono y tenemos el firme compromiso de impulsar la financiación sostenible y la emisión de bonos verdes, además de seguir los principios de banca responsable de las Naciones Unidas y apoyar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Y, por supuesto, continúa bien presente nuestro estrecho vínculo con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", principal accionista de CaixaBank.

No quiero terminar sin subrayar nuestro compromiso con todos ustedes para mantener una rentabilidad sostenible a largo plazo y una atractiva política de dividendos, como hemos demostrado en años anteriores. Para ello, seguiremos ofreciendo la mejor experiencia al cliente en todos los canales, poniendo la tecnología a su servicio, y continuaremos con la transformación digital de la entidad, siendo además referentes en banca socialmente responsable. Estamos convencidos de que una actuación responsable es una fuente sostenible de generación de valor para todos.

Gracias por su apoyo y su confianza para que ello sea posible.



JORDI GUAL
Presidente



El presidente, Jordi Gual, durante su intervención ante la Junta General de Accionistas del 2019

JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS 2019

La Junta General Ordinaria de Accionistas aprueba la propuesta del Consejo de Administración para reelegir a Gonzalo Gortázar como consejero delegado y reafirma el compromiso de CaixaBank con la sociedad y un modelo de banca socialmente responsable.



La Junta General Ordinaria de Accionistas de CaixaBank, celebrada en Valencia el pasado 5 de abril, aprobó la gestión y los resultados del ejercicio 2018 con el apoyo mayoritario de los accionistas. Además, se han ratificado otras propuestas formuladas por el Consejo de Administración, entre ellas, la reelección como consejeros de Gonzalo Gortázar, Amparo Moraleda, John S. Reed y María Teresa Bassons, y el nombramiento de Marcelino Armenter y Cristina Garmendia como nuevos miembros del Consejo.

En el acto, Jordi Gual, presidente de CaixaBank, y Gonzalo Gortázar, consejero delegado, expusieron en su intervención ante la Junta General de Accionistas “el compromiso y el esfuerzo de los más de 37.000 profesionales del Grupo, sin cuyo trabajo no hubiera sido posible conseguir los retos fijados a lo largo del Plan Estratégico 2015-2018.” El presidente recordó que la consecución de ese Plan se tradujo en un buen comportamiento de la acción, con un retorno total, dividendos incluidos, un 13% superior al de los bancos del IBEX 35 en este periodo. Gual repasó el entorno macroeconómico global y las perspectivas para 2019, insistiendo en el buen punto de partida en el que se encuentra CaixaBank para alcanzar los objetivos establecidos en el nuevo Plan Estratégico 2019-2021, aunque señaló que aún quedan retos pendientes, como “reducir los niveles de deuda pública, retomar el camino de las reformas

para seguir mejorando la competitividad y, al mismo tiempo, sentar las bases para un crecimiento más inclusivo.”

Por su parte y durante su intervención, el consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, enumeró como principales avances del 2018 “el refuerzo del liderazgo en banca minorista y digital, la fuerte reducción de activos problemáticos y no estratégicos y la consecución de una rentabilidad adecuada.” Para Gortázar, las prioridades de los próximos años pasan precisamente por “estar más cerca del cliente, mantener una rentabilidad que asegure la sostenibilidad y la retribución a los accionistas y seguir siendo referentes en banca responsable.” CaixaBank ha continuado creciendo significativamente en las cuotas de mercado de productos retail, a pesar de contar ya con una posición de liderazgo, y ha mejorado la rentabilidad. “Esa mejora sostenida de la rentabilidad, que ha pasado del 3,4% del 2014 al 9,3% de cierre del 2018, está en línea con los objetivos del Plan Estratégico y compensa el coste de capital”, puntualiza Gortázar.

Las prioridades de CaixaBank son estar más cerca del cliente, mantener una rentabilidad que asegure la sostenibilidad y la retribución a los accionistas y seguir siendo referentes en banca responsable

UN MODELO DE BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE

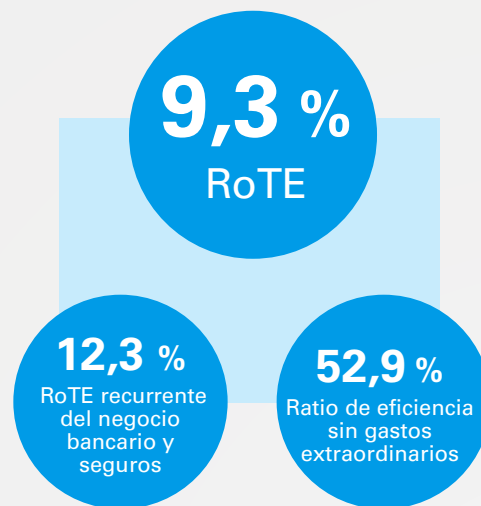
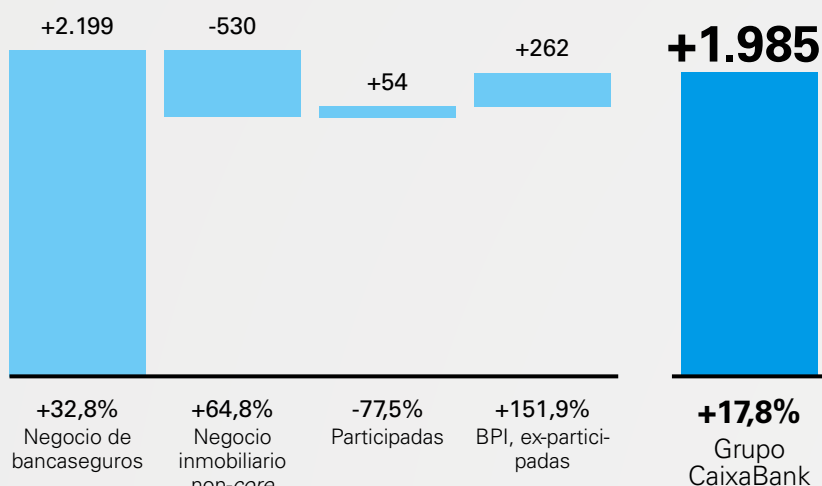
“La apuesta clave de la entidad es con las personas –nuestros accionistas, clientes y empleados– y la sociedad en su conjunto”, señaló el consejero delegado de CaixaBank, que añadió que “la transformación digital es una herramienta muy valiosa que nos permitirá ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, incrementar la productividad de nuestros empleados y reforzar nuestra posición de liderazgo.” Además, Gortázar insistió en que no se concibe la actividad financiera sin un fuerte compromiso con la sociedad, con el que ya cuenta CaixaBank a través de su modelo de banca socialmente responsable. Compromiso ratificado por el presidente que, a su vez, lo calificó como un requisito cada vez más exigido por la sociedad: “el compromiso de todos los profesionales de la entidad con nuestra misión y nuestros valores nos permite ser optimistas: CaixaBank es una historia de éxito, que se proyecta hacia el futuro con ambición y fundamentos muy sólidos.” Gual remarcó, además, que “las exigencias sobre los bancos todavía son más fuertes tras la crisis, pero cumplir con estas expectativas facilitará la recuperación de la confianza en el sector financiero.” En esta línea, el presidente ha insistido en que “el modelo de banca socialmente responsable está en nuestro ADN y es una fuente sostenible de generación de valor para accionistas, clientes, empleados y para el conjunto de la sociedad.” Para Gortázar, “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 la calidad, la confianza y el compromiso social.”

RESULTADOS EJERCICIO 2018

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO 2018

Desglosado por segmentos en millones de euros, % en variación anual



PRINCIPALES DATOS COMERCIALES

Grupo CaixaBank
15,7 millones de clientes



386.622
MM€ de activo total



29,3 %

cuota de penetración de particulares en España

26,8 %

cuota de domiciliación de nóminas en España

32,0 %

cuota de penetración digital en España

358.482
MM€

de recursos de clientes
(+2,6% vs. 2017)

224.693
MM€

de créditos a la clientela
(+1,8% vs. 2017)

MÉTRICAS DE BALANCE

LIQUIDEZ

79.530 MM€

activos líquidos totales



196% LCR

Media 12 meses, mínimo exigido por el regulador: 100%



SOLVENCIA

11,5%

CET1 fully loaded

15,2%

Capital total fully loaded

GESTIÓN DEL RIESGO

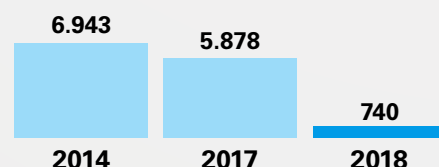
4,7%

ratio de morosidad

54%

ratio de cobertura de la morosidad

Activos adjudicados, en millones de euros



PF Barclays España

UNA NUEVA POLÍTICA DE DIVIDENDOS

El Consejo de Administración de CaixaBank acuerda realizar un único pago en efectivo con cargo al ejercicio 2019, en torno a abril de 2020, superior al 50% del beneficio neto consolidado.

CaixaBank considera la remuneración como un elemento fundamental en la fidelización de los accionistas que le permite contar con una base accionarial con vocación de invertir a largo plazo. La política de dividendos está diseñada para que la retribución acordada sea razonable teniendo en cuenta los resultados del ejercicio, las ratios de solvencia y la actividad económica de la sociedad.

En virtud de la nueva política de dividendos aprobada por el Consejo de Administración, la entidad debe destinar más del 50% del beneficio neto consolidado a remuneración en efectivo. Según la nueva política, el Consejo de Administración puede establecer un rango máximo de dividendo en efectivo para el siguiente ejercicio. Así, para 2019, CaixaBank remunerará a sus accionistas con un único pago en efectivo, en torno a abril del 2020, y fija un *payout* máximo del 60%.

DIVIDENDO COMPLEMENTARIO

En paralelo, el Consejo de Administración propuso a la Junta General de Accionistas la aprobación de un dividendo complementario al ejercicio 2018 de 0,10 € brutos por acción que se abonó el pasado 15 de abril, para completar una retribución total al accionista de 0,17 € brutos por acción con cargo a 2018, lo que supone un *payout* del 51%.

Retribución al accionista para el ejercicio 2019



Un único pago anual



En torno a abril de 2020

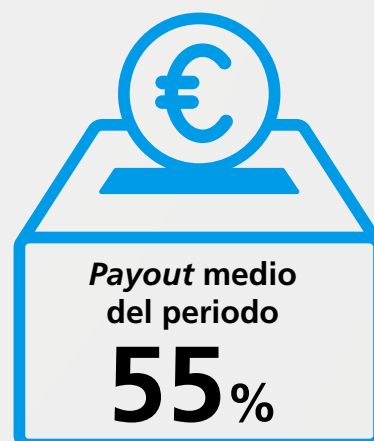
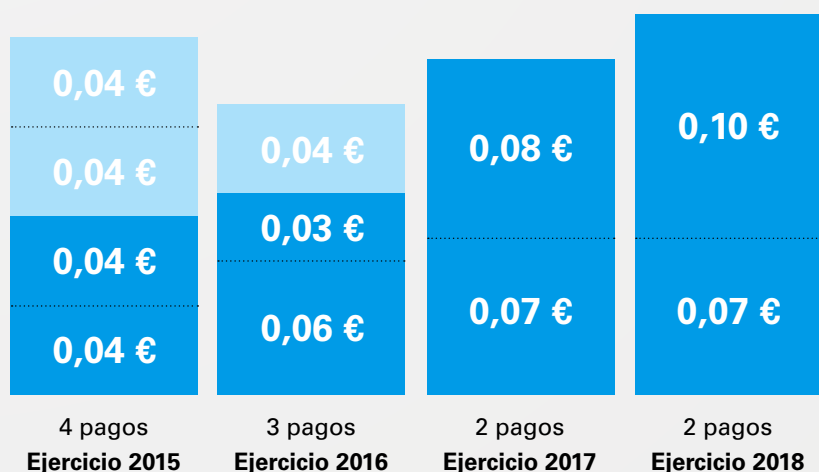


En efectivo



Payout >50% del beneficio neto consolidado

La retribución a lo largo del Plan Estratégico 2015-2018



Programa CaixaBank Dividendo/Acción¹
Efectivo

¹El Programa CaixaBank Dividendo/Acción ofrecía a los accionistas la facultad de 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.

LIDERANDO LA BANCA DEL FUTURO

CaixaBank presenta un nuevo Plan Estratégico 2019-2021 centrado en las personas, que impulsa la tecnología al servicio de clientes y empleados, que busca generar una rentabilidad atractiva para los accionistas y que refuerza el modelo de banca socialmente responsable.

El presidente de CaixaBank, Jordi Gual, y el consejero delegado, Gonzalo Gortázar, presentaron a finales del 2018 en Londres el Plan Estratégico 2019-2021. Sus líneas fundamentales tienen por 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. Jordi Gual, presidente de CaixaBank, subrayó que el Plan pretende “generar valor de manera sostenible para todos los *stakeholders* (clientes, accionistas, empleados y el conjunto de la sociedad) y 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 destacó que en los últimos cuatro años “hemos reforzado nuestro liderazgo comercial en España a partir de 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

LÍNEAS FUNDAMENTALES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



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.



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.



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.



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%.



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.

A photograph of two men in dark suits and ties standing in front of a white background with the CaixaBank logo. The man on the left is wearing a light blue patterned tie, and the man on the right is wearing a dark patterned tie and glasses. The CaixaBank logo is partially visible on the left side of the image.

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”

**Gonzalo Gortázar,
consejero delegado de CaixaBank**

“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”

**Jordi Gual,
presidente de CaixaBank**

LA NUEVA MISIÓN DE CAIXABANK

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad

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 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, "la apuesta clave de la entidad es con las personas –nuestros clientes, accionistas y empleados– y con 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", señaló 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".

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 con 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 de reforzar el liderazgo en el mercado y la voluntad de diferenciación respecto al resto de los competidores de acuerdo con cinco líneas fundamentales en las que la experiencia del cliente, la transformación digital, una cultura centrada en las personas, la rentabilidad para los accionistas y la gestión responsable son claves.

"Queremos consolidar un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y un referente en banca socialmente responsable"

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.

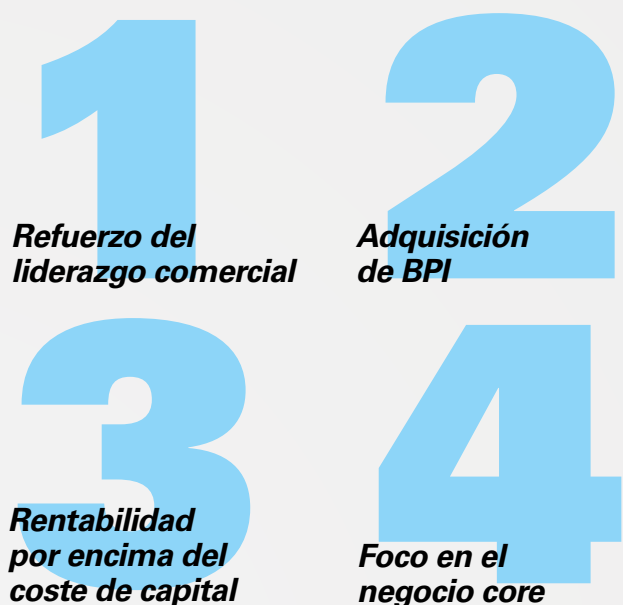
La convergencia con el modelo de negocio de CaixaBank junto

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 de vida y no vida), lo que contribuirá a incrementar sus cuotas de negocio y a mejorar la ratio de eficiencia.

EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018

PRINCIPALES LOGROS



OBJETIVOS FINANCIEROS SUPERADOS

	OBJETIVO 2018 ⁽¹⁾	DIC-2018
Rentabilidad	RoTE	9-11% → 9,3%
	Ratio de eficiencia	~55% → 53%
	Ingresos core CABK ⁽²⁾	~4% TACC 2017-2018 → 6%
	Costes oper. recurrentes CABK ⁽³⁾	2014 planos → ~0% vs 2014
	Coste del riesgo ⁽⁴⁾	<40 pbs → 4 pbs
Capital	CET1 FL %	11-12% → 11,5%
	Capital total FL %	>14,5% → 15,2%
Payout en efectivo		≥50% → 55% Media 2015-2018

⁽¹⁾ Objetivos revisados en la revisión intermedia del plan (diciembre 2016).
⁽²⁾ MI + Comisiones + ingresos de seguros por primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixaAdeslas.
⁽³⁾ Costes administrativos recurrentes, depreciación y amortización. 2014 PF con Barclays España.
⁽⁴⁾ Acumulados 12 meses.

REESTRUCTURACIÓN DEL GRUPO





LA MEJOR EXPERIENCIA DE 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.

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.

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 mínimo de 600 sucursales en 2021, desde las 285 a cierre del 2018) 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 a cierre del 2018).

InTouch es 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.

LA RED DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA MÁS EXTENSA DE ESPAÑA

Oficinas



4.461 oficinas retail en España



18% cuota de mercado



100% empleados con SmartPC

Cajeros



9.425 cajeros



18% cuota de mercado



85% ratio de absorción

OBJETIVOS

EXTENDER MODELO STORE EN ÁREAS URBANAS (>600 EN 2021)

CONSOLIDAR Y POTENCIAR EL MODELO AGROBANK EN ÁREAS RURALES

DESARROLLAR NUESTRO MODELO DE RELACIÓN CON GESTOR REMOTO ("INTOUCH")

Distribución de volúmenes de negocio en la red de oficinas¹

	Actualmente	2021E
Oficinas Store	24%	53%
Otras urbanas	65%	36%
Oficinas rurales	11%	11%
Total retail	100%	100%
De las que InTouch	3%	9%

¹ CaixaBank ex BPI, créditos y recursos de clientes. Las oficinas especializadas no están incluidas



FOCO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El uso de las nuevas tecnologías y nuevas metodologías de trabajo permitirán aumentar la flexibilidad de la estructura tecnológica, manteniendo un entorno seguro.

LÍDER EN CANALES DIGITALES EN ESPAÑA

Banca digital



57% clientes digitales en España



32% penetración digital



26% del total transacciones

Banca móvil



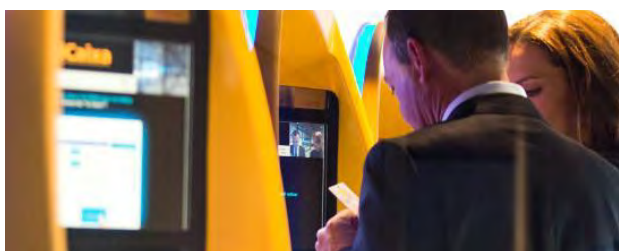
5,2MM clientes móvil



33% del total transacciones

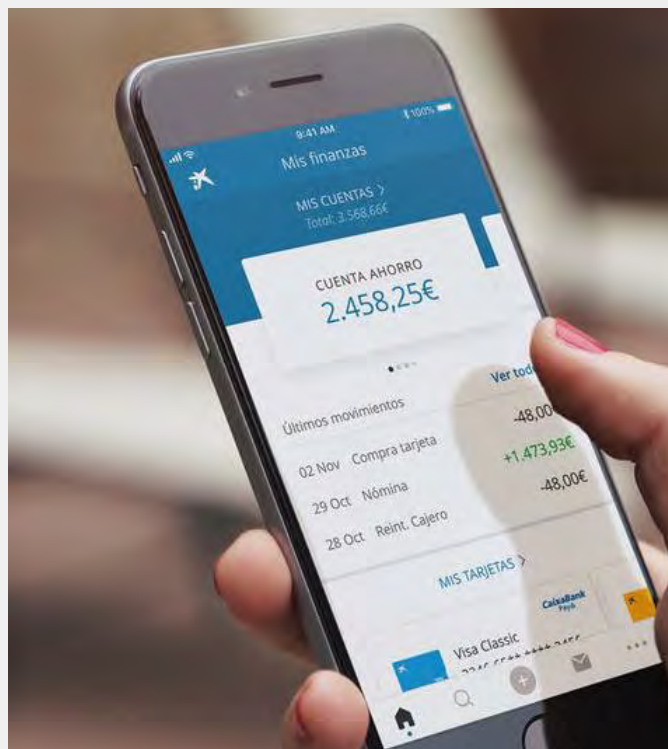


47% TACC* 2015 - 2018



*Tasa Anual Compuesta de Crecimiento

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*, así como nuevas metodologías de trabajo que impulsarán la flexibilidad, potenciarán los perfiles y capacidades digitales, mejorarán la eficiencia en procesos de *backoffice* y aumentarán la flexibilidad de la estructura tecnológica, manteniendo un entorno seguro.



13

Dónde estamos...



Digitalización de procesos

~100% procesos están digitalizados¹



Movilidad

Todos los empleados con SmartPC (tablets)



Firma digital

>70 millones de firmas digitales (últimos 12 meses)

Lo que estamos consiguiendo

- Mayor agilidad
- Simplificación de documentación
- Trazabilidad y archivo corporativo
- Mayor eficiencia comercial y operativa
- Cultura de resultados vs. presencia
- Mejora de la efectividad e interacción comercial
- Facilidad en el cumplimiento normativo

¹ Más del 99% de la documentación asociada a la contratación de productos se ha digitalizado



UNA CULTURA CORPORATIVA ÁGIL

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.

El principal objetivo de esta línea estratégica implica reforzar la cultura y mantener a las personas en el centro de la organización, con cuatro equipos transversales orientados 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–.



METAS

- ▶ Continuar invirtiendo en desarrollo de personas: asesoramiento financiero y negocio y habilidades de dirección y liderazgo
- ▶ Continuar construyendo habilidades digitales y de innovación
- ▶ Empoderamiento de los mandos intermedios y los empleados
- ▶ Fomentar la diversidad: de género, funcional y generacional
- ▶ Atraer y desarrollar talento

CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS QUE QUEREMOS SEA MÁS ÁGIL Y COLABORATIVA

TENEMOS EL MEJOR EQUIPO



~14.000 PERSONAS

Hemos invertido mucho en el desarrollo del talento.



~6.400 PERSONAS

Se ha cambiado progresivamente el perfil de buena parte de la organización.



TODA LA ORGANIZACIÓN

También hemos cambiado procesos para favorecer meritocracia y atraer y desarrollar talento.



¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?



Simplificación de estructuras (comités, niveles...).



Fomento de la colaboración y la comunicación horizontal (refuerzo de procesos y herramientas de gestión).

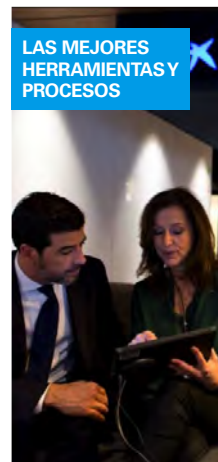


Aumentar equipos con metodología de trabajo *agile*.



Premiar y fomentar la innovación.

LAS MEJORES HERRAMIENTAS Y PROCESOS



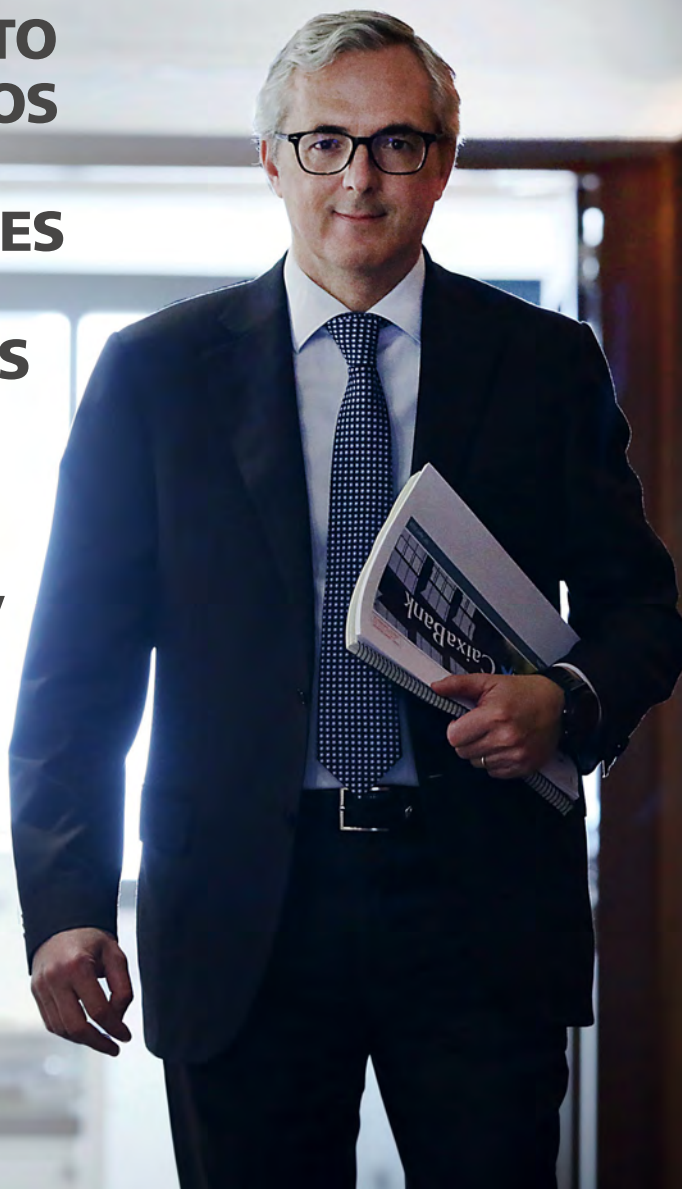


UNA RENTABILIDAD ATRACTIVA

Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera, es uno de los principales objetivos del nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de la entidad. El director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank, Javier Pano, explica los planes de la entidad para conseguir los objetivos financieros y reforzar así la confianza de los inversores.

ENTREVISTA A JAVIER PANO, director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank

“EL CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS CORE Y LOS MENORES COSTES POR ACTIVOS PROBLEMÁTICOS IMPULSARÁN LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD”



¿Cuál es el punto de partida del Plan Estratégico de CaixaBank 2019-2021?

El Plan Estratégico 2015-2018 culminó con unos excelentes resultados en 2018 que situaron la rentabilidad RoTE en el 9,3%, cubriendo el coste de capital. Este hito es destacable sobre todo teniendo en cuenta que partíamos de una rentabilidad del 3,4% en 2014 y que el aumento de la rentabilidad se ha conseguido a pesar del entorno complejo que ha acompañado al sector financiero. En concreto, los tipos de interés han permanecido en terreno negativo durante buena parte del Plan Estratégico 2015-2018 y el crecimiento del crédito ha sido débil, más de lo esperado. Además, la regulación

bancaria ha sido exigente y las presiones competitivas han ido en aumento en determinados segmentos. A pesar de este entorno, en 2018 crecieron los ingresos *core* un 4,2%, por encima del objetivo marcado por el anterior plan y la ratio de capital CET1 *fully loaded* se mantuvo en niveles cómodos, cerrando 2018 en el 11,5%. Además, a lo largo del Plan Estratégico 2015-2018, gestionamos activamente el legado de la crisis, lo que nos llevó a reducir de forma muy sustancial el volumen de activos problemáticos en el balance del banco. Como consecuencia, las cuatro agencias de rating (Moody's, Standard&Poor's, FitchRatings y DBRS) mejoraron la calificación del perfil de riesgo de CaixaBank.



UNA RENTABILIDAD ATRACTIVA

¿Qué entorno macroeconómico acompañará el nuevo plan estratégico?

Durante el anterior plan 2015-2018, el PIB de las economías ibéricas, España y Portugal, donde CaixaBank desarrolla su actividad, creció a un ritmo sostenido y elevado, superando con creces el 3% en el caso de España, un entorno de clara recuperación económica que impulsó la actividad empresarial en su conjunto. Para los siguientes tres años esperamos que el crecimiento de las dos economías ibéricas mantenga una velocidad de crucero, con ritmos de crecimiento de la actividad alrededor del 2%, aún por encima de la media de las economías de la zona euro.

Este crecimiento permitirá que los recursos de clientes mantengan un ritmo de expansión que continuará siendo satisfactorio. Sin embargo, anticipamos modestos crecimientos en los volúmenes de crédito.

Además, y teniendo en cuenta las muestras de debilidad reciente de la economía de la zona euro, esperamos que el Banco Central Europeo aplase las subidas de tipos de interés, que no aumentarán de forma sustancial a lo largo del plan. En este entorno, se hará necesario un modelo de negocio basado en la diversificación de ingresos más allá del margen de intermediación, como el de CaixaBank, en el que una buena parte de los ingresos recurrentes proceden de las comisiones por gestión de activos o la comercialización de seguros.

¿Qué rentabilidad podemos esperar de CaixaBank en 2021?

Ante todo, nuestro objetivo es continuar cubriendo el coste de capital, como ya hicimos en 2018, algo esencial para nuestros inversores. En este sentido, la meta marcada para 2021 es superar el 12% de RoTE. Para conseguirlo impulsaremos el crecimiento de los ingresos *core* (margen de intereses, comisiones y seguros). Para ello, el crecimiento del crédito deberá centrarse en segmentos de mayor rentabilidad y con mayor potencial, como el crédito al consumo y a empresas, lo que nos ayudará a conseguir una mayor diversificación y rentabilidad de nuestra cartera de crédito. Por otro lado, en

relación con los recursos de clientes, nuestros esfuerzos se centrarán en capturar el potencial de ahorro a largo plazo y previsión: observamos que España y Portugal son mercados que se sitúan por debajo de la media europea en este negocio. El papel de los

seguros de vida-riesgo y no vida también será fundamental para apoyar el crecimiento de la rentabilidad banco. Para impulsar los ingresos *core* contaremos también con las oportunidades que nos ofrece el negocio de los medios de pago. Y, finalmente, pero no menos importante, la contribución de BPI a los ingresos *core* y al resultado del Grupo será mayor en los próximos años.

“La meta marcada para 2021 es superar el 12% de RoTE. Para conseguirlo impulsaremos el crecimiento de los ingresos *core*”

¿Más allá de los ingresos *core* qué propone el Plan Estratégico para maximizar la rentabilidad?

OBJETIVOS FINANCIEROS

> 12%

2021E

Rentabilidad**< 3%**

2021E

Balance**~ 12%** **+1pp**

2021E

Ratio de capital**> 50%**2019¹E-21E**Distribución del capital**

¹ Al principio de cada año, al reportar los resultados del ejercicio financiero anterior, el Consejo de Administración puede fijar un techo al *payout* en efectivo a efectos de devengo del dividendo en capital regulatorio. Para el año 2019, el Consejo aprobó un techo del 60%.

DETERMINANTES CLAVE DEL RoTE

1 MEJORA INGRESOS *CORE* APOYADA EN UN AUMENTO DE LA ACTIVIDAD

Principales palancas de crecimiento

- Ahorro a largo plazo
- Crédito al consumo
- Crédito a empresas
- Productos de protección
- Medios de pago
- BPI

9,3%

RoTE 2018

2 ELEVADO ESFUERZO INVERSOR Y DE TRANSFORMACIÓN

3 REDUCCIÓN DE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS

4 REFUERZO DE LA SOLIDEZ FINANCIERA, ANTICIPÁNDONOS A LA REGULACIÓN

> 12%

Objetivo RoTE 2021



Javier Pano en su despacho del centro corporativo de CaixaBank en Barcelona.

Complementando el crecimiento de los ingresos *core*, una parte de la mejora de la rentabilidad se sostendrá por los bajos niveles de coste del riesgo. Es decir, la gestión temprana de la morosidad, junto con las dinámicas macroeconómicas positivas, permitirá seguir con la senda de reducción del volumen de los activos dudosos y el coste del riesgo. Para 2021, la gestión de los activos dudosos debe ayudarnos a contener la ratio de morosidad por debajo del 3%.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que es importante invertir en la transformación del modelo de distribución para alinearlos con los cambios en la experiencia de cliente. En este sentido, las inversiones previstas para la transformación tecnológica de la entidad nos deberán convertir en un banco más eficiente y rentable que será capaz, como siempre lo ha demostrado, de adaptarse a un marco competitivo cada vez más exigente.

Hablando de regulación, ¿cómo planea el Plan Estratégico absorber el impacto de las nuevas normas en las ratios de capital?

Con el objetivo de anticiparnos a los nuevos requerimientos regulatorios que entrarán en vigor durante la vigencia del presente plan, planteamos la construcción de un colchón transitorio de capital del 1%. La posición actual de la entidad, en cuanto a la ratio de capital CET1 es de las mejores del sector a nivel europeo, tal y como constataron los recientes tests de estrés, en los que CaixaBank demostró una vez más la solidez de su estructura de capital ante un escenario adverso. Si en 2018 la entidad cerró con un CET1 *fully loaded* del 11,5%, como era su objetivo, para 2021 esperamos alcanzar una ratio de capital del 12%, con el colchón de un punto adicional.

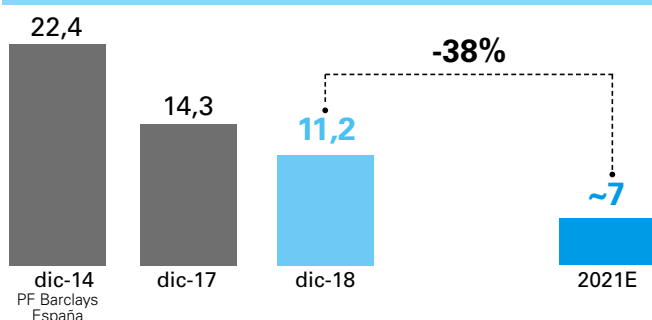
¿Cómo se trasladará el incremento de la rentabilidad del banco a los accionistas?

La política de dividendos actual está diseñada para que la retribución acordada sea adecuada teniendo en cuenta los resultados del ejercicio, las ratios de solvencia y el crecimiento de CaixaBank. Durante el anterior Plan Estratégico distribuimos

17

AVANCE DECISIVO EN LA CALIDAD DEL ACTIVO

FIRME REDUCCIÓN DE LOS ACTIVOS DUDOSOS¹



Ratio de morosidad

< 3%

2021E

Cartera residual de activos adjudicados tras venta del negocio inmobiliario

740
MM€

Adjudicados² DPV a valor contable neto, dic 2018

UNA RENTABILIDAD ATRACTIVA



JAVIER PANO RIERA

Director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank

- Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas (MBA) por ESADE.
- En 1993 se incorporó al Grupo "la Caixa", donde inició su carrera como director de Gestión de Patrimonios. Durante los años 1996 a 2004 ocupó el cargo de director general de Inversiones de CaixaBank Asset Management (antes Invercaixa). En 2004 fue nombrado director de Tesorería y Mercados de Capitales. En 2013 pasó a ser miembro del Comité de Dirección de CaixaBank y en 2014 fue nombrado director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank.
- Además, es vocal del Consejo de Administración y presidente de la Comisión de Riesgos del banco portugués Banco BPI desde julio del 2017. También es vocal del Consejo de Administración y miembro del Comité de Nombramientos de Cecabank desde junio del 2018.

el 55% del beneficio neto atribuido del grupo a nuestros accionistas y pasamos a pagar nuestro dividendo únicamente en efectivo. Para los próximos ejercicios, CaixaBank se compromete a mantener un *payout* superior al 50% del beneficio neto atribuido y a abonarlo en un único pago en efectivo que se realizará una vez la Junta General de Accionistas haya aprobado las cuentas anuales.

Por último, ¿cómo encaja el incremento de los beneficios del banco con el compromiso con la sociedad?

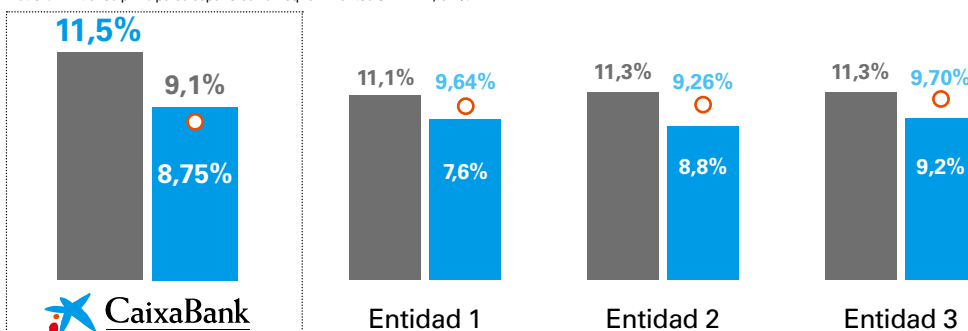
CaixaBank es un banco diferente y una entidad única, ya

que creemos que rentabilidad y retorno a la sociedad están completamente alineados. Hay que recordar que CaixaBank tiene unos 600.000 accionistas particulares que participan del beneficio del banco en la proporción que les corresponde. Pero además, no cabe olvidar que la Fundación Bancaria "la Caixa" ostenta el 40% del capital del banco y, por lo tanto, le corresponde el 40% del beneficio de CaixaBank. Estos beneficios repercuten en la sociedad a través de la Obra Social, que en 2018 contó con un presupuesto de 520 millones de euros distribuido en miles de iniciativas sociales, de investigación y de educación.

NUESTRO OBJETIVO ES MANTENER UNA ELEVADA FORTALEZA FINANCIERA

LOS RESULTADOS DE LOS TESTS DE ESTRÉS HAN DEMOSTRADO NUESTRA SOLIDEZ INCLUSO EN UN ESCENARIO ADVERSO

Ratio CET1 de los principales españoles vs. requerimientos SREP FL¹, en %



■ CET1 2018 FL ■ CET1 2020 Escenario adverso² ○ Requerimientos SREP (CET1% FL)³

¹Comparables: Banco Sabadell, BBVA y Santander. ²Resultados de los tests de estrés 2018. ³SREP 2018. Incluye Pilar 1 + Pilar 2R + CCB + CCyB+ colchón G-SIB/O-SII.

Objetivo CET1 - BIII

~12%

2019E - 21E

+1 PP transitorio en 2021E

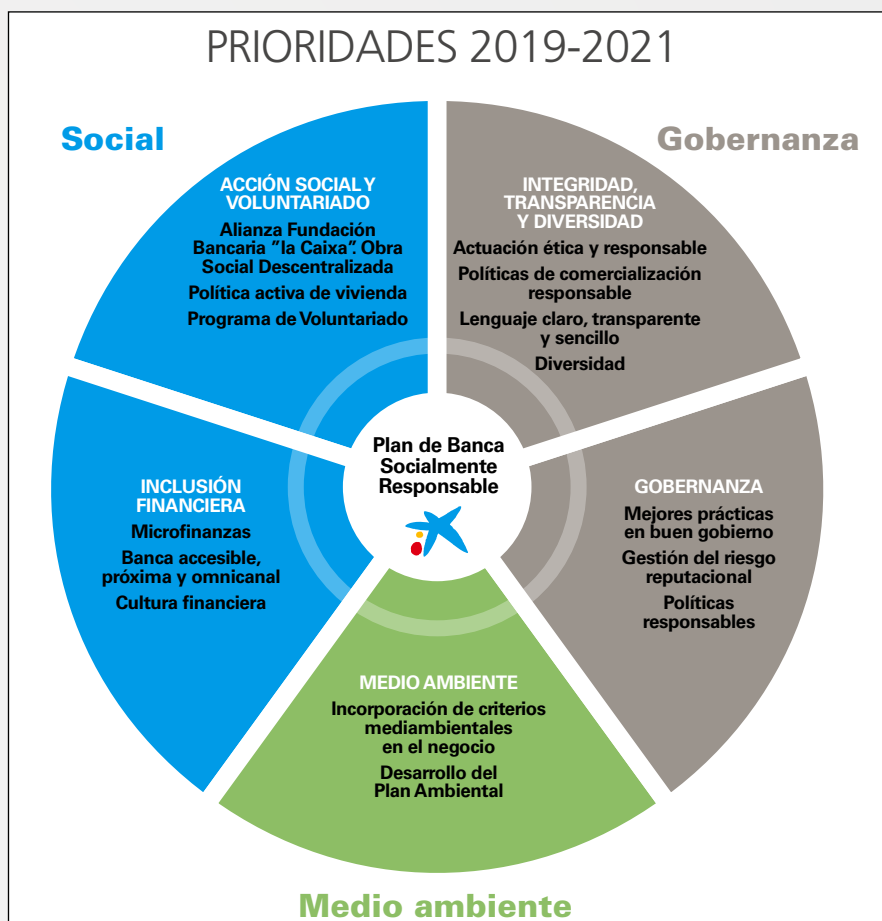


UNA GESTIÓN RESPONSABLE

CaixaBank quiere ser la referencia del sector en banca socialmente responsable. El Plan Estratégico 2019-2021 reforzará la gestión responsable del negocio, con énfasis en la transparencia con los clientes, asegurará las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo y mantendrá su compromiso con la sociedad.

Con el último punto del Plan Estratégico, CaixaBank quiere ser referente en gestión responsable y compromiso con la sociedad. Para ello dispone de un Plan de Banca Socialmente Responsable, cuyas iniciativas 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; fomentar la financiación responsable y sostenible; impulsar la inclusión y la cultura financiera y promover iniciativas de acción social y voluntariado. Estas últimas iniciativas han caracterizado siempre a CaixaBank y la convierten en una entidad diferente.

En el caso de CaixaBank, además, la rentabilidad y el retorno a la sociedad están completamente alineados. La Fundación Bancaria es propietaria de un 40% de CaixaBank a través de su vehículo de inversión (CriteriaCaixa). Parte de los beneficios de CaixaBank retornan a la sociedad en forma de "dividendo social". En concreto, en 2018 se destinaron 520 millones a fines sociales desde la Obra Social "la Caixa" y en 2019 ascienden ya a 545 millones de euros.

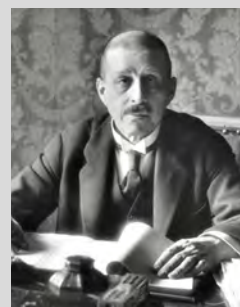


19

"Soy el hombre más ambicioso del mundo. No teniendo necesidad alguna, he hecho más de los demás"

La responsabilidad social corporativa forma parte del ADN de la entidad desde su nacimiento

En 2018 se celebró el 150 aniversario del nacimiento de Francesc Moragas, uno de los fundadores y primer director general de "la Caixa". Moragas concibió la sociedad como una entidad benéfica que ofrecía sus servicios a los trabajadores gratuitamente, pero no como una institución caritativa. "Esta institución será en su esencia moral, entidad humanitaria, pero, por los medios de que se valdrá para lograr sus fines, será organismo eminentemente económico", afirmaba. La apuesta por la responsabilidad social de CaixaBank desde sus orígenes es una de las principales razones por las que la entidad ha perdurado en el tiempo. La visión a largo plazo que tenían sus valores fundacionales, moldeados por Moragas, lo hizo posible.



Francesc Moragas, primer director general de "la Caixa"

LA ERA DE LOS TIPOS DE INTERÉS BAJOS



ORIO ASPACHS

Director del Departamento de Estudios de CaixaBank

Una mejor gestión de la política monetaria, tasas de inflación menores, transformación económica y social profunda y progreso tecnológico, entre los factores que han propiciado la bajada de los tipos de interés.

Nunca los tipos de interés de referencia se habían situado en cotas tan bajas durante tanto tiempo. Este fenómeno, que está siendo generalizado entre países, tiene visos de continuar durante un largo periodo de tiempo. Estamos inmersos en una nueva era, la de los tipos de interés bajos y, junto a este cambio, pueden aparecer nuevos riesgos.

Que el entorno de tipos de interés bajos tiene visos de continuar lo muestran, por ejemplo, las expectativas de tipos de interés implícitas en las cotizaciones de los activos financieros.

Se espera que el Banco Central Europeo (BCE) empiece a subir el tipo de interés de referencia a medio plazo y, según los mercados, lo hará a un ritmo tan lento que dentro de cinco años todavía se mantendrá por debajo del 1%. En EE.UU., el ciclo de subidas de tipos parece que está llegando a su fin.

De hecho, en este caso, los mercados ya no descartan que la Reserva Federal (Fed) baje tipos el año que viene. Si este escenario se acaba cumpliendo, el tipo de interés de referencia de la Fed se habrá mantenido por debajo del 2,5% durante más de 15 años. En comparación, entre 1960 y el 2000, el *fed funds rate* nunca se situó por debajo del 2,5%.

Este cambio de era es resultado de una mejor gestión de la política monetaria, que ha permitido mantener tasas de inflación menores, y de una transformación económica y social profunda, estructural, ligada sobre todo al envejecimiento de la población y el progreso tecnológico. Estos fenómenos ya hace años que operan y, al presionar al alza el ahorro y deprimir la propensión a invertir, han hecho que los tipos de interés que equilibran la oferta y la demanda de ahorro hayan ido descendiendo. Analizamos con detenimiento estos factores y su impacto en la página web de CaixaBank Research.

Los riesgos asociados a este nuevo entorno de tipos de interés

no son menores. Entre estos, destaca el aumento de la presión política sobre los bancos centrales para que lleven a cabo una política monetaria más acomodaticia. En última instancia, podría acabarse cuestionando la independencia de los bancos centrales. Las constantes interpelaciones de Donald Trump a la Fed para que frene el aumento de tipos son una buena muestra de ello.

La compra de deuda pública por parte de los principales bancos centrales ayudó a contener el impacto de la crisis económica y financiera, pero también cambió las reglas del juego. A priori, para luchar de forma excepcional contra una crisis sin precedentes. Pero, en el nuevo entorno de tipos de

interés bajos, es probable que los bancos centrales tengan que volver a recurrir a esta herramienta para estimular la economía. La Fed ya ha anunciado que mantendrá en su balance gran parte de la deuda pública que compró. El BCE también ha dejado claro que mantendrá el tamaño actual del balance durante, al menos, unos años más.

En este contexto, la tentación de exigir a las autoridades monetarias mayores

estímulos será difícil de resistir, especialmente dados los elevados niveles de deuda pública en la mayoría de economías desarrolladas, que hacen que el impacto de un aumento de los tipos en las arcas públicas sea ahora mucho mayor. A ello hay que sumarle las crecientes demandas de una supuesta «profundización democrática» de todas las instituciones.

Sin embargo, cabe recordar que la independencia de los bancos centrales, junto a

En la era de los tipos de interés bajos, los bancos centrales tendrán que tomar decisiones muy comprometidas

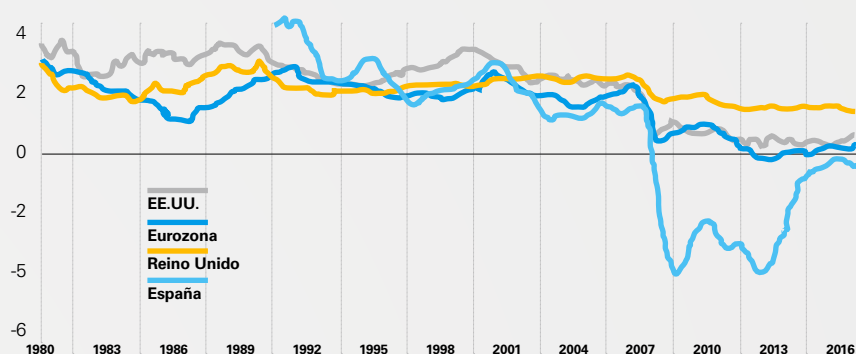
EL TIPO DE INTERÉS NATURAL

UNA MÉTRICA PARA MEDIR EL POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA MONETARIA

Oriol Carreras y Adrià Morron, economistas de CaixaBank Research

Los últimos 30 años han sido testigo de una caída sostenida de los tipos de interés reales en las principales economías desarrolladas. Una primera lectura rápida puede llevarnos a la conclusión de que esta caída podría ser sinónimo de que las condiciones en los mercados financieros se han tornado más acomodaticias en las últimas décadas. Sin embargo, ello no tiene por qué ser así: necesitamos un punto de referencia que nos permita distinguir en qué momento podemos hablar de condiciones financieras acomodaticias y, en qué momento, de condiciones restrictivas. Este punto de referencia nos lo ofrece el llamado «tipo de interés natural», un concepto que tiene su origen en el economista sueco Knut Wicksell, aunque ha sido reformulado y traído de vuelta al foco de atención recientemente. De forma muy sucinta, podemos entender el tipo de interés natural como aquel tipo de interés coherente con un crecimiento de la economía igual a su ritmo potencial y una inflación constante. Así, el tipo de interés natural nos permite evaluar si un determinado tipo de interés real es acomodaticio o

Tipo de interés natural (%)



Nota: Holston, K., Laubach, T. y Williams, J. (2016), «Measuring the Natural Rate of Interest: International Trends and Determinants», Federal Reserve Bank of San Francisco, Working Paper 2016-11.
Fuente: CaixaBank Research, a partir de Holston, K. et al. (2016)

restrictivo. Si el tipo de interés real está por encima del natural, el crecimiento de la economía se situará por debajo del potencial y habrá presión a la baja sobre los precios, y viceversa. Del mismo modo, el tipo de interés natural nos ofrece un punto al que cabe esperar que converjan los tipos de interés. En definitiva, más que fijarnos en la evolución

de los tipos de interés nominal o real de la economía, es preciso obtener una idea de la evolución del tipo de interés natural. Este último nos dará una idea más precisa de si cabe esperar tipos de interés bajos durante muchos años o no, y si estos tipos de interés bajos generarán un entorno macrofinanciero acomodaticio o no.

la fijación de unos objetivos razonables, ha permitido una de las eras de mayor estabilidad y progreso económico. Su independencia ha sido imprescindible para evitar que acabaran financiando directamente el gasto público, lo que suele provocar periodos de hiperinflación y, en última instancia,

profundas crisis económicas, financieras y sociales. El caso de Venezuela es un buen ejemplo de ello. Asimismo, este diseño institucional ha ayudado a que las herramientas utilizadas para conseguir un crecimiento económico sostenido e incluso hayan sido, como debe ser, la política fiscal y las llamadas «políticas de oferta». En la era de los tipos de interés bajos, los bancos centrales tendrán que tomar decisiones muy comprometidas. Será entonces cuando se pondrá de manifiesto la importancia de que sean independientes. ¿Podremos resistir la tentación?

Encontrará más información sobre este y otros temas de la actualidad económica y financiera en la web CaixaBank Research www.CaixaBankResearch.com



Enrique Castellanos, director de formación del Instituto BME, durante un curso Aula en Tortosa.

EL PROGRAMA AULA SUPERA LOS 10.000 ACCIONISTAS FORMADOS EN ECONOMÍA Y FINANZAS

El programa Aula de formación financiera para accionistas de CaixaBank ya ha contado con la participación de más de 10.000 accionistas de la entidad desde su puesta en funcionamiento en 2011. A través de los cursos presenciales se ha formado en economía y finanzas a la base accionarial de CaixaBank para que puedan tomar sus decisiones de inversión de la forma más fundamentada posible.

El programa Aula es pionero entre las empresas del IBEX 35 y ofrece desde 2011 formación financiera gratuita a los accionistas de la compañía mediante cursos presenciales, materiales formativos multimedia o una app Aula que facilita el acceso a todos los contenidos del programa desde cualquier smartphone o tablet. Alineados con el Plan Estratégico de la entidad, el programa Aula se ha desdoblado y, además de cursos presenciales, desde 2018 ofrece también formación online a través de los Webinars Aula. Estos seminarios online facilitan que cualquier accionista, independientemente de su lugar de residencia, pueda acceder a cursos de formación financiera de media hora de duración impartidos por profesores de prestigiosas escuelas de negocio, como la UPF Barcelona School of Management, el Instituto de Estudios Financieros o el Instituto de Bolsas y Mercados Españoles. A través de los Webinars Aula los accionistas participan en sesiones de formación sobre los mercados financieros, el análisis fundamental de los mercados financieros, la psicología del inversor o la fiscalidad de los prin-

cipales productos de inversión que amplían o complementan las temáticas de los cursos presenciales que imparten los mismos profesores en las principales ciudades del país. CaixaBank ya ha formado a más de 10.000 accionistas desde que en 2011 pusiera en marcha el programa Aula. A través de esta iniciativa los accionistas, además de asistir a los cursos organizados, también disponen de materiales didácticos sobre economía y finanzas disponibles en el Espacio del Accionista de la web corporativa. Mediante vídeos, fichas o guías, el accionista puede autoformarse en diferentes ámbitos relacionados con el mercado de valores o adquirir conocimientos para interpretar mejor los resultados de una entidad financiera. Como material diferencial, en 2018 CaixaBank editó por primera vez un cómic que explica a los accionistas más jóvenes del banco el funcionamiento del mercado de valores.

Como parte del modelo de Banca Socialmente Responsable, CaixaBank se compromete con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y accionistas y, en general, de toda la sociedad

La formación en materia financiera es imprescindible para desenvolverse y desarrollarse en las sociedades actuales, en todas las etapas de la vida. Un adecuado conocimiento de los conceptos económicos y de las herramientas financieras contribuye a mejorar el bienestar de las personas. Como parte del modelo de Banca Socialmente Responsable, CaixaBank se compromete con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y accionistas y, en general, de toda la sociedad. Esta apuesta supone impulsar el conocimiento financiero a través de información neutra, independiente y de calidad, con el fin de ayudar en la toma de decisiones responsables sobre la economía personal y familiar.

Aula Talks

En ocasiones, los términos financieros pueden intimidar al receptor e incluso generar una barrera que impida adquirir los conocimientos suficientes para entender una cuenta de resultados o un informe financiero con claridad. La realidad es que los accionistas deben poder manejar esta clase de información con cierta soltura para poder tomar sus decisiones de inversión de forma más fundamentada. Para cubrir esta necesidad, CaixaBank explora a través de este nuevo formato de charlas informales, llamado Aula Talks, un nuevo canal para transmitir conceptos formativos sobre economía y finanzas de forma clara y cercana. El formato de charla breve, de no más de veinte minutos de duración, puede ayudar a que los conceptos más complejos sean captados de forma más fácil por un mayor número de públicos. Estos vídeos estarán disponibles en www.CaixaBank.com/aula.

Cómic Aula



Carlota y Tomás, los protagonistas de *Operación Cupcake*, la primera edición del cómic *Las finanzas de Carlota*, vuelven a la carga con una nueva historia que quiere explicar a los más jóvenes cómo funciona un banco, cuál es su modelo de negocio y, lo más importante, de qué manera influye en el correcto funcionamiento de nuestro sistema económico. La segunda edición del Cómic Aula replica la estructura del primero y se articula en dos niveles de lectura. El primero es el lúdico, en el que los dos amigos llevarán a cabo a instancias de su profesor de matemáticas una nueva empresa, la de crear un banco escolar. A través de sus aventuras los lectores descubrirán cuáles son las actividades ordinarias de un banco, cómo los diferentes agentes de una sociedad pueden llevar a cabo sus proyectos gracias a la banca o cómo se articula el ahorro y la inversión a través de un banco, teniendo siempre en cuenta la responsabilidad social. Además, los conceptos presentados se desarrollarán a través de un glosario de términos que ofrece una segunda lectura, la didáctica, a los lectores del cómic que han recibido con esta edición de la revista *Accionistas* de CaixaBank.

“El comportamiento del inversor: pánicos y euforias”

“Los mercados alcistas nacen del pesimismo, crecen en el escepticismo, maduran en el optimismo y mueren en la euforia”

— John Templeton



Aula



XAVIER PUIG I PLA

Director de programas de Banca y Finanzas
Barcelona School of Management de la UPF

Un gestor americano de éxito probado se lamentaba así: “Con lo bien que han ido mis fondos y cuánta gente ha perdido dinero con ellos”. Él sabía que las bolsas fluctúan movidas por dos vectores contrapuestos, el pánico y la euforia, pero a lo largo de su trayectoria profesional comprobó que la mayoría de sus clientes no aguantaba ese vaivén. Las emociones ejercen un papel demasiado importante en la toma de decisiones de los inversores. Ello hace que el comportamiento racional que se les supone en la teoría económica clásica, no suele darse, de forma mayoritaria, en la realidad.

Al analizar el comportamiento histórico de las bolsas, se observa que suelen coincidir las subidas de las cotizaciones con la propensión eufórica de los inversores a comprar más y más. Y al contrario, movidos por el pánico, los inversores suelen vender mayoritariamente en los momentos de caídas importantes de los mercados. Según datos de INVERCO (véase gráfico 1), en el último cuatrimestre de 2018 se produjo la peor racha de reembolsos netos de fondos de inversión desde 2012. Aun solo conociendo este dato, se podría adivinar que, en los últimos meses de 2018, las bolsas bajaron, como así fue.

Si comparamos el gráfico 1 con los gráficos 2 y 3 que muestran la evolución de las bolsas española y europea (IBEX 35 y EURO STOXX 50), se comprueba que, efectivamente, en ese periodo

comprendido entre enero del 2013 y diciembre del 2018, en las fases de bolsas alcistas el dinero es atraído mientras que en las fases bajistas ese mismo dinero huye.

Eso último ocurrió a finales del 2018, tal como decíamos que se podía prever simplemente observando la dinámica de reembolsos en el último cuatrimestre de ese año (véase segundo y tercer gráfico).

Si seguimos analizando el mismo gráfico y nos fijamos, por ejemplo, en el periodo que va de marzo del 2015 a marzo del 2016, las suscripciones netas disminuyeron drásticamente y acabaron con reembolsos netos de dinero. No falla, en ese periodo la bolsa española bajó un 24% y la europea un 19%, tal como se puede observar en los gráficos 2 y 3.

La consecuencia de esa preeminencia de las emociones a la hora de tomar decisiones de inversión o desinversión es, por ejemplo, que quienes, espantados, salieron a finales del 2018 del mercado, se perdieron las subidas de enero del 2019.

	Rentabilidad	
	dic. 2018	ene. 2019
IBEX 35	-5,92 %	6,05 %
EURO STOXX 50	-5,41 %	5,26 %

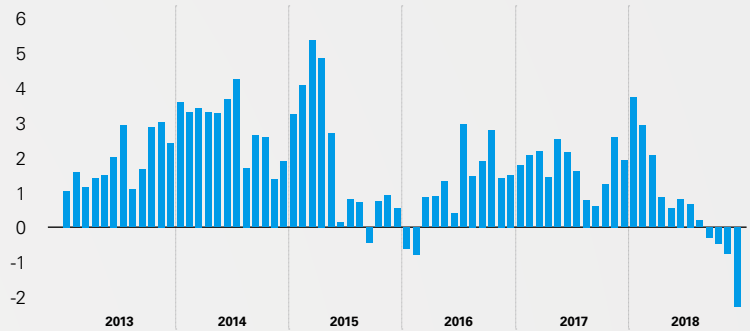
Este comportamiento clásico, secular, de los inversores, contiene un error de base: las emociones, como el miedo, la codicia, la



impaciencia o el dejarse arrastrar por la manada, impiden tomar buenas decisiones, sobre todo cuando se trata de nuestro dinero.

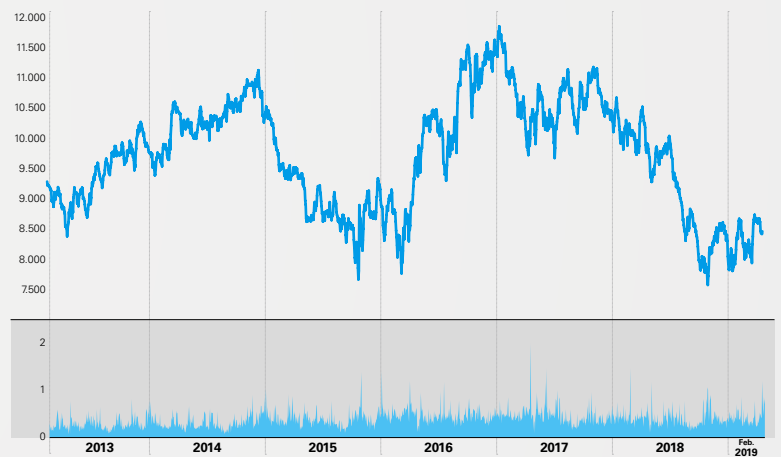
Una de las variables que muchos identifican como parte del éxito de una inversión bursátil es el *market timing*, es decir, saber identificar cuál es el mejor momento para comprar y vender. Eso es prácticamente imposible de acertar. Pero ese afán vano ya deja entrever el error que contiene. Si estamos solo pendientes de cuándo es el mejor momento para comprar y vender, significa que no hemos entendido que el viaje es de largo recorrido. Moverse en el mercado según los bandazos de las oscilaciones de los precios y no según las consideraciones de "valor" y de "horizonte temporal," difícilmente lleva al éxito. De hecho, las comparativas de los tres gráficos así lo atestiguan: los inversores suelen comprar cuando las cotizaciones son altas y suelen vender cuando son bajas. Analizando el comportamiento de los inversores con los que he tenido una relación personal o profesional en los últimos 25 años, he llegado a la conclusión de que cuanto más distancia emocional y distancia temporal se ponga entre un inversor y su dinero, más probabilidad de éxito financiero tendrá. Así pues, el éxito o fracaso en bolsa no suele depender tanto de "el momento" de entrada, si no de cuán lejana sea la salida.

1 Suscripciones netas en fondos de inversión



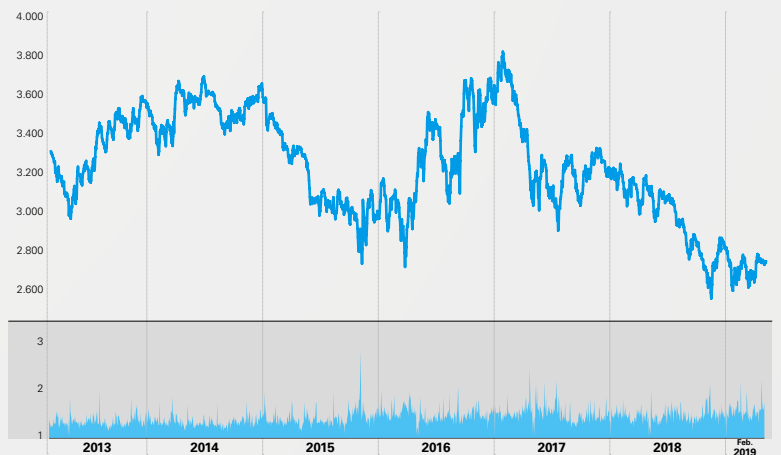
Datos referentes a España y en miles de millones de euros. Fuente: Inverco

2 IBEX 35



Arriba: cotización histórica en puntos. Abajo: volumen de negociación en miles de millones. Fuente: Bloomberg

3 EURO STOXX 50



Arriba: cotización histórica en puntos. Abajo: volumen de negociación en miles de millones. Fuente: Bloomberg



Arriba, de izquierda a derecha: Antonio Lucio-Villegas, Julián Gómez, Carlos Javier Artaiz, Josep Francesc Moragrega, Gabriel Puig, Meritxell Soler, directora de Relación con Accionistas, Gonzalo Gortázar, consejero delegado, María del Mar Santana, Marc Bonnin, Ramon Grau, Mercedes Basterra y Aleix Riñé. Abajo, de izquierda a derecha: Teodoro Palacios-Cueto, Antonio Valle, Antonia Mesa, Josep Antoni Diaz, Mónica de Quesada y Xavier Martínez.

“EL COMITÉ NOS PERMITE MANTENER EL CONTACTO CON NUESTROS PROPIETARIOS”

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, se reúne con los miembros del Comité Consultivo de accionistas para compartir el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de la entidad y recoger las opiniones sobre las iniciativas de la entidad hacia los accionistas minoristas.

El Comité Consultivo de accionistas de CaixaBank es un órgano consultivo no vinculante formado por accionistas minoristas que quiere contribuir a la mejora continuada de la relación entre la compañía y sus accionistas. Esta es una iniciativa pionera y poco común en el IBEX 35 que busca asegurar la máxima transparencia en la comunicación entre la entidad y sus accionistas. La misión del Comité Consultivo es valorar las iniciativas y comunicaciones dirigidas a la base accionarial de CaixaBank.

Durante la primera reunión del año del Comité Consultivo de accionistas de CaixaBank, el consejero delegado, Gonzalo Gortázar, compartió con este órgano los buenos resultados obtenidos en 2018, cuando se mejoraron todos los márgenes. Además, presentó a los miembros del Comité el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de la entidad, que refuerza el modelo

de banca socialmente responsable y establece las bases para obtener una rentabilidad atractiva para el accionista.

Durante el encuentro, al que también asistieron Javier Pano, director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank, y Edward O’Loughlen, director corporativo de Relación con Inversores de CaixaBank, el Comité pudo conocer los avances de las propuestas trabajadas durante la reunión del pasado mes de noviembre. Asimismo, se presentó al Comité una propuesta de renovación del informe semanal y el lanzamiento de un nuevo informe mensual.

Gortázar agradeció a los miembros del Comité su compromiso y dedicación, que ayudan a la entidad a ser cada vez más transparente, ágil y efectiva en la relación con sus accionistas. El consejero delegado destacó la importancia de “mantener el contacto con nuestros propietarios” y conocer

Una de las iniciativas más relevantes implementadas por CaixaBank gracias a las aportaciones hechas por los miembros del Comité Consultivo es la Oficina virtual del accionista, una iniciativa que acerca la atención personalizada a todos los accionistas mediante videoconferencia

la opinión y las ideas que los miembros del Comité trasladan en cada reunión. "Gracias a estas aportaciones somos capaces de mejorar las distintas iniciativas que llevamos a cabo con nuestra base accionarial".

Una de las iniciativas más relevantes implementadas por CaixaBank gracias a las aportaciones hechas por los miembros del Comité Consultivo es la Oficina virtual del accionista. Se trata de una iniciativa pionera en el IBEX 35 que acerca la atención personalizada a todos los accionistas mediante videoconferencia. En 2018, fue premiada por el Foro de Buen Gobierno y Accionariado organizado conjuntamente por la agencia Atrevia y la escuela de negocios IESE como la mejor iniciativa de acercamiento al accionista del año. Un premio que CaixaBank ya consiguió en 2013 por la puesta en funcionamiento del propio Comité Consultivo de accionistas. Como establece la normativa del Comité Consultivo, la permanencia máxima de sus miembros es de tres años, por lo que anualmente se renueva una parte. Los accionistas que dejan el Comité este año por renovación de sus cargos son: Juan Miguel Sucunza Nicasio (Navarra), Antonia Rogelia Mesa Hernández (Canarias), Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla (Cantabria), Gabriel Puig Romagosa (Cataluña), María del Mar Santana Rollan (Madrid), Antonio Valle Rincón (Andalucía), Marc Bonnin Vilaplana (Cataluña) y Carlos Javier Artaiz Wert (Madrid).



Sesión de trabajo del Comité Consultivo sobre RSC en el centro corporativo de CaixaBank en Barcelona.

27

Fe de errores
En la versión impresa de la revista *Accionistas* 2018, en uno de los pies de foto de la página 29, se nombró por error al miembro del Comité Consultivo de accionistas entrevistado como Juan Carlos Artaiz, cuando debería figurar como **Carlos Javier Artaiz**. Lamentamos las molestias ocasionadas.



¿Quiere formar parte del Comité Consultivo?

Cada año, el Comité renueva una parte de sus miembros y todos los accionistas con más de 1.000 acciones depositadas en CaixaBank están invitados a presentar su candidatura.

Si quiere formar parte de este órgano consultivo y compartir su opinión sobre las diferentes iniciativas que se llevan a cabo con la alta dirección del banco, **debe completar el formulario y adjuntar su currículum a través del Espacio del Accionista de la web corporativa www.CaixaBank.com antes del 30 de junio**. A partir de ese momento un comité de selección realizará las entrevistas a los candidatos y decidirá la composición del Comité.

Edward O’Loughlen, director corporativo de Relación con Inversores de CaixaBank, durante un encuentro con accionistas en Bilbao.



Escuchar a los accionistas

A través de los Encuentros corporativos con accionistas, CaixaBank fomenta la proximidad entre el banco y los inversores minoristas para que conozcan, de primera mano las últimas novedades de la compañía.

María Alesanco Grand-Montagne
 “Encuentros como el de hoy sirven para saber cómo están las cosas, y hacia dónde vamos. Me gustan porque supone que la entidad da la cara ante sus accionistas. Por ejemplo, hoy nos han comunicado que a partir de ahora el dividendo pasa a ser anual, en vez de semestral.”

José Ricardo Sáez
 “Soy accionista desde hace más de diez años, y suelo venir a estos encuentros porque recoges una información muy valiosa que luego puedes completar con tus conocimientos. Y aunque el año pasado la acción sufrió un bajón importante, vas cobrando un dividendo, que es mejor que tener el dinero en un depósito.”

28

El programa de Encuentros corporativos con accionistas potencia los principios de proximidad y transparencia que deben regir toda relación entre la entidad y el accionista. Mediante encuentros de gran formato en auditorios de las principales ciudades del país, o en reuniones de tamaño más reducido realizadas en las oficinas Store, CaixaBank quiere estar cerca de sus accionistas para que tengan la oportunidad de trasladar a los directivos de la compañía sus inquietudes y consultas tanto respecto de la acción como de la entidad en su conjunto. Con este objetivo, desde la puesta en marcha del programa en 2011 se han atendido a más de 7.000 accionistas de la entidad.

Lorenzo Donado
 “El banco tiene que informar a los accionistas de cuáles son sus planes para el futuro. CaixaBank es un banco con una perspectiva bastante buena y por eso me mantengo como accionista y adquiero más acciones en cuanto puedo.”

Severino Rodero
 “Me convertí en accionista de CaixaBank cuando salieron al mercado y desde entonces he vendido y comprado, según la situación del mercado. Me mantengo porque las acciones de la entidad tienen aspectos muy interesantes, como los dividendos.”



Zaida García, de Relación con Accionistas de CaixaBank, durante un encuentro con accionistas en Madrid.



**Ángel María
Bárcena**

"Tengo acciones de CaixaBank desde hace un año. Creo que, aunque es difícil dar una respuesta convincente a algo tan complejo como la situación económica y de la entidad, podemos escuchar y se nos escucha, lo que me parece importante como accionista. Al final, ellos tienen referencias que nosotros no manejamos."



**Juan José
García**

"Ya he venido a varios de estos encuentros, porque soy accionista de CaixaBank desde hace unos cuantos años. Me parecen muy interesantes, porque los ponentes que vienen suelen exponer muy bien los temas. Se trata de asuntos de la empresa que están de plena actualidad, y siempre resulta interesante escucharlos."



**Joaquín
Angulo**

"Además de ser accionista desde hace tres años, también soy cliente de CaixaBank. En encuentros como los de hoy siempre se aprenden cosas. Aunque el pasado año ha sido un poco duro para el accionista, en general estoy bastante contento con la entidad. Confío en que se recuperarán las cosas."



**María Teresa
Bellota**

"Es la primera vez que acudo a un encuentro de este tipo. Me ha parecido muy interesante, porque además se utiliza un lenguaje coloquial y asequible para que lo comprendamos personas que en cierto modo somos algo ajenas a este mundo de la economía. Tengo mucha confianza en CaixaBank, y también me convence la Obra Social."

**Ángel
Fontanillo**

"En actos celebrados con clientes y representantes de la entidad, los accionistas nos enteramos de muchos detalles que se exponen. Me gusta que se traten temas específicos. En mi caso, tengo acciones desde que salieron y las mantengo porque CaixaBank es una empresa solvente."



**Eva
Monroy**

"Los clientes que además somos accionistas debemos estar informados en todo momento del valor de la acción y, muy importante, del Plan Estratégico. De este encuentro saco en claro que, aunque la acción fluctúa, la política de dividendos es sólida."



**Juan Ramon
Beorlegui**

"Como accionista, en un acto como este tengo la posibilidad de conocer detalles y datos del sector bancario y de CaixaBank. Es una oportunidad que me brinda la entidad para plantear a los directivos de forma directa dudas, que de otra forma no podría aclarar."



**Francisco Javier
Peg de las Heras**

"Es fundamental que se celebren actos como este con accionistas para que nos informen de primera mano sobre cómo evoluciona la acción, cuál es el plan estratégico de la entidad y otros asuntos que no aparecen recogidos en la prensa y que son importantes para nosotros."



Ventajas PARA ACCIONISTAS

Información exigida por la OM ECC/2316/2015: Depósito

1/6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

CaixaBank se encuentra adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto en el Real Decreto 16/2011, de 14 de octubre. El importe garantizado tiene como límite 100.000 € por depositante en cada entidad de crédito.

Información exigida por la OM ECC/2316/2015: Acciones

6/6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

VENTAJAS FINANCIERAS

- **Exención de comisión bancaria** en la compra y custodia de acciones de CaixaBank¹.
- **Cuenta Inversión Acciones CaixaBank gratuita y remunerada al 7,50%**, destinada a la adquisición de nuevas acciones de CaixaBank².
- **Seguro de automóvil SegurCaixa Auto³** con un máximo de un 15% de descuento.
- **Tarjeta Accionista CaixaBank gratuita⁴**, disponible en diferentes modalidades de pago. Para solicitar la tarjeta es necesario ser titular de un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank.

INFORMACIÓN SOBRE LA COMPAÑÍA Y LOS MERCADOS

- **Newsletter Accionistas CaixaBank**, con toda la información corporativa y las últimas iniciativas para accionistas actualizadas de forma mensual.
- **Revista Accionistas CaixaBank** con artículos de interés sobre la compañía.
- **Encuentros corporativos con accionistas**, donde directivos de la entidad presentan la información corporativa más relevante de la compañía.

FORMACIÓN Y EVENTOS CULTURALES

- **Seminarios online (webinars) sobre finanzas y economía** a los cuales podrá acceder desde cualquier lugar vía internet. Además, a través de la web corporativa de CaixaBank o en la app del programa Aula encontrará recursos multimedia y materiales formativos de su interés.
- **Organización de cursos presenciales sobre bolsa, mercados financieros y coyuntura económica en las principales ciudades españolas.** Las sesiones son impartidas por prestigiosas escuelas de negocio.
- **Eventos culturales** organizados por la Obra Social "la Caixa".

OFERTAS EXCLUSIVAS Y CONCURSOS

- **6% de descuento en la compra o alquiler de inmuebles** gestionados por Servihabitat. Para poder beneficiarse del descuento es necesario ser titular de un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank depositadas en la entidad con una antigüedad superior a 6 meses.
- **Ofertas exclusivas con descuentos en tecnología, ocio y viajes.**
- **Concursos periódicos** con atractivos premios.

1. Folleto de tarifas disponible en las páginas web de la CNMV (www.cnmv.es) y de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

2. Liquidación trimestral de intereses al 7,30% nominal anual. Esta cuenta se comercializa junto con el Plan de Inversión en Acciones CaixaBank, por lo que el undécimo día hábil de cada trimestre se destina el saldo de la misma a la compra de acciones de CaixaBank. TAE calculada para una cuenta abierta el 17-1-2018 con una aportación de 1.000 €/trimestre (máximo permitido) realizada al día siguiente de cada una de las compras de acciones.

3. Descuento aplicable a nuevas contrataciones de SegurCaixa Auto y SegurCaixa Auto Premium. Seguros de automóviles de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros. CaixaBank, S.A., operador de banca-seguros exclusivo de VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, y autorizado de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, inscrito en el Registro de Mediadores de la DGSFP con el código C0611A08663619.

4. Tarjeta exenta de cuotas de mantenimiento, alta y renovación. La Tarjeta Accionista CaixaBank se renovará exclusivamente en el caso de que se mantengan depositadas en la entidad un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank. CaixaBank, S.A., entidad agente de la emisora de la tarjeta, CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S.A.U., con NIF A58513318, inscrita en el Registro Oficial de Entidades del Banco de España con el código 8788.

Agenda PRÓXIMOS EVENTOS

ENCUENTROS CORPORATIVOS		
04-jun	Jerez de la Frontera	19-sep Olot
13-jun	Manresa	06-nov Huelva
		07-nov Sevilla
		19-nov Reus

CURSOS AULA		WEBINARS AULA	
26-sep	A Coruña Introducción al mercado bursátil, al análisis fundamental y técnico	03-jun	Inversión socialmente responsable I
17-oct	Bilbao Análisis y valoración de un banco. Solvencia y rentabilidad	04-jun	Inversión socialmente responsable II
22-oct	Barcelona Inversión socialmente responsable	26-jun	Economía global: perspectivas y riesgos
05-nov	Madrid Inversión socialmente responsable	18-sep	Análisis y valoración de un banco. Solvencia y rentabilidad I
21-nov	Girona Fiscalidad de los principales productos financieros: cuentas, acciones, fondos de inversión, rentas vitalicias, planes de pensiones	19-sep	Análisis y valoración de un banco. Solvencia y rentabilidad II
		14-nov	Psicología de la inversión y gestión monetaria
		10-dic	Fiscalidad de los principales productos financieros: cuentas, acciones, fondos de inversión, rentas vitalicias, planes de pensiones I
		11-dic	Fiscalidad de los principales productos financieros: cuentas, acciones, fondos de inversión, rentas vitalicias, planes de pensiones II

Es necesario disponer de un mínimo de 1.000 acciones depositadas en CaixaBank para acceder a estas iniciativas. Para poder asistir a los actos deberá inscribirse desde el Espacio del Accionista de la web corporativa www.CaixaBank.com. Las plazas son limitadas y las fechas de los actos pueden ser objeto de modificaciones en la planificación. Para resolver cualquier consulta al respecto dispone del Servicio de atención al accionista con el que puede contactar por teléfono (902110582 o 935829803) o e-mail (accionista@caixabank.com).

Glosario financiero

● COSTE DEL RIESGO

Conocido por su terminología en inglés Cost of Risk (CoR), se trata del cociente del total de dotaciones para insolvencias sobre el total de créditos a la clientela. Nos permite tener una idea del perfil de riesgo de la entidad; cuanto más bajo, menor es el riesgo.

● FONDO DE INVERSIÓN

Institución de inversión colectiva (IIC) que consiste en reunir fondos de diferentes inversores para invertirlos en distintos instrumentos financieros.

● INFLACIÓN - IPC

IPC son las siglas de Índice de Precios al Consumo y es un indicador económico que mide los cambios en los precios de una canasta de bienes y servicios de consumo determinado. La inflación es la variación del IPC y se trata de un porcentaje que puede ser positivo (lo que indica un incremento de los precios) o negativo (que refleja una caída de los precios).

● INGRESOS CORE

Son los ingresos derivados de la actividad principal de un banco, o de cualquier empresa. En el caso de una entidad financiera como CaixaBank los ingresos *core* son la suma del margen de intereses, las comisiones netas y los ingresos por contratos de seguros.

● LCR (Liquidity Coverage Ratio)

Esta ratio mide la liquidez de un banco. Es el resultado de dividir el total de activos líquidos por las obligaciones de pago a corto plazo. La ratio nos indica si el banco tiene suficientes activos líquidos para hacer frente a salidas potenciales de efectivo a corto plazo.

● PAYOUT

El *payout* es el porcentaje del beneficio que se distribuye entre los accionistas. Corresponde a la Junta General de Accionistas determinar qué parte de los beneficios reparte en forma de dividendos o, por el contrario, invierte de nuevo en el negocio o destina a reservas.

● PIB

Es un término de macroeconomía que significa producto interior bruto. Es una magnitud que expresa el valor total de la producción de bienes y servicios finales de un país durante un periodo. Se utiliza para medir la renta en términos comparables entre diferentes economías.

● RATIO DE CAPITAL - CET1

El capital tier 1 es la principal medida de fortaleza financiera usada por el regulador bancario. Está compuesto por el capital básico (principalmente las acciones ordinarias y reservas), al que se añaden las participaciones preferentes y los instrumentos híbridos. El dato de CET1 se muestra como un porcentaje sobre los activos ponderados por riesgo. Cuanto más elevado sea, más garantías de solvencia tendrá la entidad, aunque una ratio demasiado alta puede ser ineficiente en términos de estructura del capital. Hasta 2018 se expresaba en términos *fully loaded*, que implicaba la aplicación de las regulaciones futuras a diciembre del 2018.

● RATIO DE COBERTURA

Ratio que informa de la protección que tiene una entidad financiera ante los préstamos impagados. Se representa como el total de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos dudosos.

● RATIO DE EFICIENCIA

Se trata de una ratio que mide la productividad de una entidad. Relaciona los ingresos obtenidos con los gastos necesarios para su consecución. Una entidad será más eficiente cuanto menor sea su ratio de eficiencia.

● RATIO DE MOROSIDAD

Es una ratio que mide la calidad crediticia de una entidad. Se calcula dividiendo los créditos dudosos entre el crédito total. Cuanto más bajo sea el resultado, mejor.

● RoTE

Es una ratio que nos permite medir la rentabilidad financiera de una empresa sobre el capital tangible, es decir, excluyendo el fondo de comercio. Se calcula dividiendo los beneficios netos después de impuestos entre los fondos propios tangibles.

● RATING

La calificación crediticia, en inglés *rating*, establece la capacidad de una entidad para hacer frente a sus deudas y, por lo tanto, el riesgo que conlleva para un inversor invertir en esta deuda. Las principales casas de calificación crediticia son S&P, Moody's, Fitch y DBRS.

● SREP

Son las siglas en inglés de Proceso de Revisión y Evaluación Supervisoría que realiza el Banco Central Europeo. Se refiere al capital que el regulador bancario requiere a un banco en función de su perfil individual de riesgo.

Para ampliar información sobre términos financieros puede visitar www.CaixaBank.com/aula

Los derechos de los accionistas de CaixaBank

DERECHO DE VOTO Y/O DELEGACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

Los accionistas pueden participar en las juntas ordinarias y extraordinarias, votando o delegando su voto, a través de los canales establecidos para ello. Pueden asistir a las mismas los accionistas que sean titulares de al menos 1.000 acciones.

DERECHO DE INFORMACIÓN

CaixaBank pone a disposición de todos sus accionistas diferentes recursos y materiales informativos sobre la acción de CaixaBank y las novedades más relevantes acerca de la entidad.

DERECHO A LA REMUNERACIÓN

La remuneración al accionista es una prioridad y un compromiso de CaixaBank con su base accionarial. **Para el ejercicio 2019, CaixaBank tiene la intención de pagar (*payout*) un importe superior al 50% del beneficio neto consolidado, siguiendo el Plan Estratégico 2019-2021** de la entidad.

Se realizará un solo pago en efectivo, en torno a abril del 2020

Escuchar nos hace diferentes



¿Quiere formar parte del Comité Consultivo de accionistas?

CaixaBank invita a todos los accionistas con más de 1.000 acciones a presentar su candidatura a este órgano consultivo que tiene la finalidad de mejorar la relación entre la entidad y sus accionistas.

Complete el formulario de candidatura a través de nuestra página web corporativa para optar a una de las vacantes que anualmente se generan (hasta el 30 de junio).

www.CaixaBank.com > Espacio del Accionista > Comité Consultivo

