

Accionistas



Información para el accionista de CaixaBank

Junio 2017

Página 04

Entrevista a Pablo Forero,
consejero delegado de BPI

Página 16

11.200 empleados se
movilizan en la Semana
Social de CaixaBank

Página 24

Nueva Oficina virtual del
accionista de CaixaBank

**CAIXABANK, NUEVO LÍDER DEL
MERCADO FINANCIERO IBÉRICO**



Accionistas

Liderazgo

- 04 Entrevista a Pablo Forero, consejero delegado de BPI
- 08 Junta General Ordinaria de Accionistas 2017
- 10 Remuneración al accionista en el ejercicio 2017
- 11 El modelo de banca minorista: impulsando el negocio desde la base
- 14 CaixaBank Asset Management lidera el mercado doméstico de fondos de inversión

Compromiso

- 16 11.200 empleados se movilizan en la Semana Social de CaixaBank
- 18 El modelo de banca responsable de CaixaBank
- 21 Las políticas de la nueva Administración Trump: del dicho al hecho



Dirección editorial, redacción y coordinación de contenidos:

Relación con Accionistas de CaixaBank

Servicio de atención al accionista:

902 11 05 82 · accionista@caixabank.com

 Síguenos en @AccionistasCABK

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 revista 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.

Valor

- 24 Nueva Oficina virtual del accionista de CaixaBank
- 26 Programa Aula: formación para accionistas en 2017
- 27 Gonzalo Gortázar comparte los últimos hitos corporativos con el Comité Consultivo de accionistas
- 28 Encuentro corporativo en Barcelona con Javier Pano
- 30 Miradas en el nuevo CaixaForum Sevilla



PABLO FORERO, CONSEJERO DELEGADO DE BPI

“CaixaBank lidera el mercado ibérico de la mano de BPI”



Con la toma de control de Banco BPI, CaixaBank cierra una operación internacional que le convierte en líder del mercado financiero ibérico en banca minorista. Pablo Forero, consejero delegado de BPI que ha ocupado, además, varios cargos como director general en CaixaBank, atesora años de experiencia internacional en banca y asume el reto de hacer crecer la entidad portuguesa manteniendo su identidad.

La toma de control de BPI por parte de CaixaBank ha supuesto la culminación de un proceso de dos años que ahora le toca dirigir como consejero delegado.

¿Cómo afronta este reto?

Con ilusión y respeto por el trabajo hecho por el anterior equipo gestor. Nuestra relación con BPI se remonta al año 1995, cuando el Grupo "la Caixa" entró en su accionariado. Actualmente, BPI es la quinta entidad lusa por capitalización, pero consideramos que tiene potencial para ser la primera entidad del país. En este sentido, me gustaría destacar un dato que pone de manifiesto la buena gestión que se ha hecho en estos años: a cierre de 2016, BPI tenía una tasa de morosidad del 3,7%, frente al 20% que ronda la competencia.

¿Por qué Portugal, por qué BPI?

Con esta operación CaixaBank ha confirmado su apuesta por el mercado portugués, cuya recuperación tiene unas bases sólidas, como la mejora de la competitividad y la recuperación de la confianza de los inversores internacionales. Tenemos la convicción de que Portugal es un país con un gran futuro y queremos participar activamente en él, pero hasta hace muy poco nuestros derechos de voto en la entidad no estaban alineados con nuestra participación económica. Esta asimetría se ha corregido a raíz de la operación, y ahora, con el 84,5% del capital, hemos tomado el control de la entidad portuguesa. Con la ayuda de CaixaBank, BPI continuará su exitoso proyecto, acelerando el crecimiento y mejorando su

capacidad de prestar servicios y financiación a familias y empresas, reafirmando así como un actor clave del sistema financiero portugués; estamos convencidos de esto.

¿Qué beneficios tiene esta operación para los accionistas de CaixaBank?

BPI es una excelente franquicia en el mercado portugués, un banco con casi dos millones de clientes y que siempre ha sido muy prudente en la gestión del riesgo, como así refleja la calidad de su balance. En CaixaBank estimamos que podrán aflorar importantes sinergias de costes e ingresos que acelerarán la mejora de sus ratios de eficiencia y rentabilidad. Nuestra estimación inicial es que seremos capaces de generar 120 millones de euros en los próximos 3 años, lo que contribuirá a incrementar el beneficio por acción y, por tanto, la rentabilidad que obtengan nuestros accionistas y los de BPI. De momento la toma de control de BPI ha convertido a CaixaBank en el líder en banca universal de la península ibérica. Estoy seguro de que sabremos demostrar nuestra capacidad para generar más valor para nuestros accionistas, en BPI y en CaixaBank, gracias a la confluencia de las fortalezas de cada entidad.

¿Cuáles son los primeros pasos a dar dentro de BPI para orientarse hacia la consecución de los objetivos marcados?

Nuestro principal reto es hacer crecer a BPI de la mano del modelo de negocio que ha convertido a CaixaBank en líder en España. Y para ello,

lo primero de todo es que los equipos humanos de CaixaBank y los de BPI se coordinen perfectamente. Tenemos que ser capaces de identificar las mejores prácticas de cada entidad para incorporarlas a la otra de la misma forma que hicimos en su día con Banca Cívica o Banco de Valencia.

Y de ahora a finales de 2018, ¿qué esperan conseguir en BPI?

Bien, primero hay que aclarar que la operación de BPI es muy diferente del resto de integraciones que hemos llevado a cabo en España. El proyecto actual de BPI no va a desaparecer. Todo lo contrario, se está potenciando para ganar clientes, cuota de mercado y rentabilidad preservando en todo momento su identidad. Los clientes de BPI deberían percibir claramente ya a finales de 2018 que tienen más y mejores productos a su disposición. Además, para entonces ya debemos haber sido capaces de identificar áreas de ahorro y hacer que la ratio de eficiencia de BPI se asimile a la de CaixaBank. Y por último, como he dicho antes, para finales del año próximo deberíamos haber sido capaces de unificar nuestras dos filosofías empresariales que, no obstante, están ya de entrada muy alineadas.

¿Qué encaje tiene esta operación en el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank?

Esta operación encaja totalmente en nuestro plan. La toma de control de BPI contribuye al objetivo estratégico de reducir el consumo de capital por parte de las sociedades participadas no



QUINTO BANCO
DE PORTUGAL
POR ACTIVOS:

31.987

MILLONES
DE EUROS

1,7

MILLONES
DE
CLIENTES

5.507

EMPLEADOS

545

OFICINAS



▶ PERFIL PROFESIONAL

Pablo Forero es actualmente consejero delegado de BPI. Forero se incorporó a CaixaBank en julio de 2009 y dos años más tarde entró a formar parte del Comité de Dirección. En 2013, fue nombrado director general de Riesgos, cargo que ocupó hasta diciembre de 2016, cuando pasó a ser director general responsable del proyecto BPI. Pablo Forero tiene una larga trayectoria internacional, incluyendo los once años que trabajó en Londres como directivo de JP Morgan Asset Management, donde vivió una gran integración, como la de Chase-JP Morgan. Antes de trasladarse a Londres, fue responsable de Gestión de Activos de JP Morgan Investment Management en Madrid.

controladas. También supone una oportunidad para aplicar el contrastado modelo de negocio de CaixaBank en BPI y facilitar con ello el crecimiento de la entidad portuguesa. Y, por último y no menos importante, nos permite incorporar otro tipo de capital, también de alta calidad, como es el capital humano que nos aporta Banco BPI.

Tras el éxito de la OPA de BPI, ¿cómo evolucionará la presencia internacional de CaixaBank?

La operación de BPI es diferencial porque representa la primera toma de control de

Central y del Este. Al margen de nuestras participaciones en bancos extranjeros, la estrategia internacional de CaixaBank sigue centrándose en el acompañamiento a nuestros clientes allí donde estén a través de nuestra potente red de sucursales internacionales y oficinas de representación, más de 25 en total, repartidas por todo el mundo, en Londres, Nueva York, São Paulo, Casablanca, Johannesburgo o Shanghái, entre otras. En estos momentos, con los cambios regulatorios, con el cambio de comportamiento de los clientes y los cambios tecno-

“BPI tiene potencial para convertirse en líder en Portugal”

un banco fuera de España. Por otra parte, nos sentimos muy cómodos en Austria, con la participación cercana al 10% en Erste Bank, una magnífica entidad con una sólida presencia en Europa

lógicos, el hecho de tener la mayor parte de nuestras operaciones en España y Portugal creo que es una ventaja que nos da flexibilidad, agilidad y una capacidad de adaptación muy importante.

UNA TRAYECTORIA SÓLIDA

1981

NACE LA SOCIEDADE PORTUGUESA DE INVESTIMENTOS (SPI)

Sus primeros objetivos fueron los de financiar proyectos de inversión del sector privado, contribuir a la revitalización del mercado de capitales y modernizar las estructuras empresariales portuguesas.

1986

SALIDA A BOLSA DE BPI

En 1985, SPI se transforma en Banco Portugués de Investimento (BPI). Un año más tarde, abre su capital al público en la Bolsa de Lisboa y en la de Oporto.

1991

BPI ENTRA EN BANCA COMERCIAL

BPI adquiere el Banco Fonseca & Burnay, con el cual asegura su entrada en la banca comercial y se prepara para el proceso de concentración del sistema financiero portugués.

1995

"LA CAIXA" SE CONVIERTE EN SOCIO ESTRATÉGICO

BPI se convierte en *holding* e incorpora dos socios estratégicos en su accionariado: la aseguradora Allianz y el Grupo "la Caixa", que pasa a tener una participación del 9,3% (que se incrementó progresivamente hasta alcanzar el 45,1% en 2016).

1996-2005

BPI CONTINÚA CRECIENDO

El banco portugués crece mediante la adquisición y fusión con otras entidades bancarias.



CIFRAS DE BPI EN 2016*

BALANCE (en millones de euros)

ACTIVOS:

31.987

RECURSOS DE CLIENTES:

27.828

CRÉDITO A CLIENTES:

22.736

BENEFICIO NETO CONSOLIDADO:

147

RATIOS

RATIO DE EFICIENCIA:

69,2%

ROE:

7,7%

CET1 FULLY LOADED:

10,6%

MOROSIDAD:

3,7%

*EXCLUYE LA ACTIVIDAD INTERNACIONAL (MOZAMBIQUE Y ANGOLA)

2006

BANCO BPI CELEBRA SUS 25 AÑOS

La entidad registra un **retorno medio del 16%** en el valor de sus acciones desde su fundación.

2008-2016

BPI SE CONCENTRA EN CUATRO PRIORIDADES

Los focos de atención del banco luso en este período son la **defensa** y el **refuerzo del capital**, garantizar los niveles de **liquidez**, la **reducción de los riesgos** y el **fortalecimiento de la relación con los clientes**.

2016

UN AÑO CLAVE PARA EL FUTURO DE BPI

21 SEPT. Cambio en los estatutos de BPI; se suprime la **limitación del 20%** en los derechos de voto del banco.

22 SEPT. CaixaBank **vende el 9,9%** de acciones propias para reforzar capital a la vista de la OPA sobre BPI.

13 DIC. La Junta General de Accionistas de BPI aprueba la **venta del 2%** de su participación en el Banco de Fomento de Angola (BFA).

2017

CAIXABANK TOMA EL CONTROL DE LA ENTIDAD

16 ENE. CaixaBank **registra** el folleto de la OPA.

7 FEB. Concluye con éxito la OPA y CaixaBank alcanza el **84,5%** de las acciones de BPI.



En su primera intervención como presidente de CaixaBank en la Junta de Accionistas, Jordi Gual destacó que durante el ejercicio 2016, en un contexto muy complejo, “la entidad ha vuelto a demostrar su fortaleza, consolidando todavía más su liderazgo”. Esto ha sido posible, según Gual, gracias “al trabajo de nuestro equipo humano —pieza fundamental de la entidad y a quien tenemos que agradecer su esfuerzo— y a un modelo de negocio que sigue demostrando día a día su valía”. Para el presidente de CaixaBank, “invertir, trabajar o ser cliente de nuestra entidad es apostar por una manera diferente de hacer banca”.

En la primera parte de su discurso, Jordi Gual repasó el entorno macroeconómico global y las perspectivas para 2017: “La economía mundial registró en 2016 un ritmo de crecimiento similar al del año anterior y acabó con muestras de una cierta aceleración que esperamos que se prolongue en 2017”. En este sentido, avanzó que la previsión de la entidad es que la economía española se desacelere moderadamente debido al menor empuje de algunos factores que eran temporales, pero que se espera que el incremento del PIB se acerque al 3%.

El presidente de CaixaBank remarcó que el sistema financiero está dando un claro apoyo a la recuperación económica: “La dinámica de las nuevas operaciones de crédito está siendo positiva, especialmente para la compra de vivienda y para el consumo, y prevemos

Junta General Ordinaria de Accionistas 2017

La Junta General Ordinaria de Accionistas de CaixaBank, celebrada el pasado 6 de abril, aprobó la gestión y los resultados del ejercicio 2016. El Consejo de Administración obtuvo el apoyo mayoritario de los accionistas, que aprobaron, entre otras propuestas, la ratificación y nombramiento de Jordi Gual como consejero de la entidad.



que la evolución favorable se mantenga en 2017”.

Éxito comercial, adquisición de BPI y progresos del Plan Estratégico

“Nuestra fortaleza comercial es una ventaja competitiva que nos permite seguir incrementando presencia y cuotas de mercado, incluso en un entorno lleno de dificultades”, aseguró el presidente de CaixaBank. Este lideraz-

tégico 2015-2018 pasan por continuar apostando por la diversificación de ingresos y seguir potenciando los negocios de seguros y de gestión de activos”.

En este contexto, Jordi Gual insistió en dejar claro que las prioridades estratégicas de la entidad en ningún momento pierden de vista la vocación social y la voluntad de realizar una gestión responsable del negocio: “Seguimos y seguiremos potenciando esta vocación

Jordi Gual: “Nuestro compromiso con el dividendo es y continuará siendo primordial: el importe total de la remuneración del ejercicio 2016 es de 13 céntimos por acción, lo que supone un 54% de dividendos en efectivo sobre beneficios”

go más que consolidado en España se ha hecho extensivo a toda la península ibérica. En palabras de Jordi Gual: “Estamos muy satisfechos de haber completado con éxito la adquisición de BPI, la número 80 de la historia de la entidad y que nos convierte en el primer banco ibérico en volumen de negocio y oficinas. BPI es un proyecto que creará valor de forma sostenible para nuestros accionistas y los de BPI”.

En relación con el Plan Estratégico 2015-2018, el presidente de CaixaBank mostró su satisfacción con los progresos conseguidos en las principales líneas estratégicas y su vigencia para afrontar los próximos dos años. “Las prioridades para la segunda mitad del Plan Estra-

social mediante programas de inclusión financiera, políticas de ayuda a la vivienda o programas de voluntariado corporativo”.

Compromiso con el dividendo

Jordi Gual también repasó la evolución de la acción y la política de dividendo de CaixaBank. A pesar de la mala evolución del mercado bursátil en el primer semestre de 2016, la rentabilidad total de la acción para el conjunto del año fue del 3,6%, una cifra superior a la del sector bancario español y europeo. Durante el primer trimestre de 2017, la acción todavía se ha comportado mejor, subiendo un 28,3%, 11 puntos porcentuales más que el conjunto de bancos españoles.

Para el presidente de CaixaBank, “un elemento clave de este diferencial es la política de dividendos”, con una rentabilidad por dividendo superior a la media de la banca española y de la zona euro. “Nuestro compromiso con el dividendo es y continuará siendo primordial”, remarcó Gual, que también recordó que, con la previsión de avanzar el dividendo de junio y hacer un único pago de 6 céntimos en abril, “el importe total de la remuneración del ejercicio 2016 habrá sido de 13 céntimos por acción, lo que supone un 54% de dividendos en efectivo sobre beneficios (lo que se conoce como *cash payout*), en línea con el objetivo del Plan Estratégico, que establece que esta ratio sea igual o superior al 50%”.

La entidad mejor posicionada

Durante su intervención, el consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, examinó los aspectos que caracterizan el modelo de la entidad y concluyó: “CaixaBank no necesita grandes transformaciones sino, fundamentalmente, continuar haciendo lo que sabemos hacer: captar clientes y dar el mejor servicio a través de la excelente red de oficinas y otros canales, poniendo en valor nuestra posición competitiva”.

“Las prioridades de la entidad”, añadió el consejero delegado, “tienen que centrarse en la calidad de servicio y en la visión global de las necesidades del cliente; también en continuar impul-





Gonzalo Gortázar considera que CaixaBank es la entidad mejor posicionada una vez que cambien las condiciones del entorno: una cada vez más probable y próxima subida del tipo de interés, reducción del paro, necesidad de ahorrar por parte de la sociedad, mejora del poder adquisitivo de las familias y recuperación del crédito

sando la transformación digital, en seguir fieles a nuestro compromiso social y en cuidar especialmente la gestión y el desarrollo de nuestro gran equipo humano”.

Gonzalo Gortázar apuntó que “CaixaBank es la entidad mejor posicionada una vez que cambien las condiciones del entorno”, que concretó en una cada vez más probable y próxima subi-

da del tipo de interés, en la reducción del paro, en la necesidad de ahorrar por parte de la sociedad, en la mejora del poder adquisitivo de las familias y en la recuperación del crédito.

Gortázar también dedicó una parte importante de su presentación a explicar la culminación de la oferta por Banco BPI: “Hemos empezado a trabajar de manera conjunta y muy intensa en un

‘Plan de 100 días’ con el objetivo de construir un modelo más eficiente y encontrar maneras razonables y rápidas de mejorar la operativa y el servicio, reducir los costes y, sobre todo, aumentar los ingresos. Tenemos la previsión de que, en dos meses, se empiecen a aplicar nuevas operativas y tenemos mucha confianza en que podremos cumplir cómodamente las sinergias que anunciamos de 120 millones”.

Puede consultar los acuerdos aprobados por la Junta en: www.CaixaBank.com > Espacio del accionista > Junta General de Accionistas > 2017 > Documentación para el Accionista > Acuerdos de la Junta

Política de remuneración al accionista para 2017

- Para el ejercicio 2017, CaixaBank tiene **la intención de pagar (pay-out) un importe en efectivo igual o superior al 50% del beneficio neto consolidado**, siguiendo el Plan Estratégico 2015-2018 de la entidad.

- Se harán dos pagos en efectivo¹ a los accionistas, previsiblemente en torno a los meses de noviembre de 2017 y abril de 2018.

¹Pagos sujetos a aprobación



Fechas clave para el cobro del dividendo en efectivo

2 pagos en efectivo

Periodicidad **semestral**

Pay-out en efectivo **≥ 50%**

3

días antes

Último día para comprar acciones con derecho al cobro del dividendo

2

días antes

La acción cotiza sin derecho a dividendo (*ex date*)

1

día antes

Se determinan las posiciones con derecho a dividendo (*record date*)

Pago del dividendo

Día de abono del dividendo

CAIXABANK, LÍDER EN BANCA MINORISTA EN ESPAÑA

Impulsando el negocio desde la base

CaixaBank es el banco líder en España gracias a un modelo de banca universal basada en la calidad, la especialización y una extensa red de distribución multicanal. La entidad cuenta con 13,8 millones de clientes, cerca del 30% de los clientes bancarios adultos del país, y es el banco principal para una cuarta parte de ellos. Esta confianza se traduce en elevadas cuotas de mercado para los principales productos y servicios que oferta CaixaBank.

El modelo de banca universal se fundamenta en un servicio innovador y cercano, con una propuesta multicanal, con soluciones que ponen el foco en las necesidades específicas de cada cliente. La base de la pirámide de clientes de CaixaBank es la banca de particulares y negocios, que engloba al 85% del total de la clientela de la entidad, le aporta el 37% del volumen de su negocio y el 55% del margen ordinario del balance. La también llamada banca minorista o banca *retail* incluye

a los clientes particulares con un pasivo inferior a los 60.000 euros, así como a autónomos, profesionales, agrarios y comercios.

Para prestar este servicio de proximidad, CaixaBank mantiene la mayor red de oficinas bancarias en España, con 5.027 sucursales (de las que 4.851 dan servicio directo a la banca *retail*) y de cajeros automáticos (9.479). Con la multicanalidad en mente, la entidad ha fomentado la banca digital y actualmente

es líder nacional e internacional en banca online, con 5,3 millones de clientes activos, y banca móvil, que cuenta con 3,7 millones de clientes.

Todo el ciclo vital del cliente

CaixaBank ha desarrollado dentro de la banca *retail* un programa diferenciado, con productos dedicados para cada uno de los segmentos de clientes a los que se dirige. De este modo, cubre todas las franjas de edad y todos los sectores de actividad

económica presentes en la sociedad. Si hablamos de particulares con ingresos por cuenta ajena, la propuesta de CaixaBank se adecúa en función de las edades. Así, los niños de hasta 14 años cuentan —en función de su ubicación geográfica— con los programas infantiles **Super3**, **HIRU3**, **Megalibreta** o **La Banda**, que ofrecen productos básicos para introducir a los pequeños de la casa en el ahorro e incentivar su cultura financiera. A partir de los 14 años, los clientes más jóvenes pueden acceder al innovador

servicio de banca “solo móvil” **imaginBank**, creado para dar respuesta a los nativos digitales (la llamada generación *millennial*), cuya vida gira alrededor de su teléfono móvil y reclaman otra forma de hacer banca, con productos pensados exclusivamente en la experiencia de uso a través de *smartphones*.

Para los adultos que tengan la nómina domiciliada, CaixaBank pone a su disposición el programa **Family**, con una propuesta de valor para cubrir todas las necesidades de

El modelo de banca universal de CaixaBank se fundamenta en un servicio innovador y cercano, con una propuesta multicanal y soluciones sencillas a las necesidades específicas de cada cliente

la familia: para el día a día, la Cuenta Family; para la financiación, el Préstamo Family; para la seguridad y protección, el Pack multiseguros. No obstante, en función de su actividad laboral, los clientes de la entidad también pueden encontrar respuesta a sus necesidades financieras

en los programas **CaixaBank Negocios**, pensado para comercios, autónomos y profesionales; la propuesta específica para los clientes agrarios **AgroBank**; o el programa **HolaBank**, dirigido a clientes internacionales que requieren servicios financieros específicos en España.

SOLUCIONES FINANCIERAS ADAPTADAS AL CICLO VITAL DEL CLIENTE



HASTA 14 AÑOS

PROGRAMAS INFANTILES

Ofrecen productos básicos para introducir a los pequeños de la casa en el ahorro sistemático e incentivar su cultura financiera.



Super3



HIRU3

Megalibreta



La Banda



+14 AÑOS

MILLENNIALS

Servicio de banca digital “solo móvil”.

Uso **a través de smartphones**.

Comunicación directa, clara y sencilla.

Productos adaptados a los *millennials*: cuenta y tarjeta imagin, Mis Retos, Préstamo imagin&Go.

Premio Model Bank 2017.



PARA FAMILIAS

PROGRAMA FAMILY

3 millones de clientes con nómina domiciliada.

26,01% de cuota de mercado.

Productos para las necesidades de la familia: Cuenta Family; préstamo Family (Hogar, Estudios, Viajes...); tarjeta Family; proyectos de ahorro Mi Hucha; y seguros ofrecidos por VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Así como productos de seguridad para el hogar.

Además de ventajas no financieras para disfrutar del tiempo libre.



COLECTIVO SÉNIOR

PROGRAMA CLUB AHORA

2,68

millones de clientes.

45,5%

de ellos con pensión domiciliada.

Nuevos servicios adaptados a sus nuevas necesidades.

Tarjeta Dorada de Renfe.

Acuerdos no financieros con otras empresas **para que la experiencia como cliente de CaixaBank no acabe en la oficina** y sienta que se está a su lado en el día a día.



Finalmente, cuando un cliente se jubila, CaixaBank le propone unirse al **Club Ahora**, pensado para dar al colectivo sénior continuidad a los productos que tenía cuando formaba parte del programa Family y ofrecerle nuevos servicios adaptados a sus nuevas necesidades.



CLIENTES INTERNACIONALES

PROPUESTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS ESPECÍFICOS

167 oficinas dedicadas.

600 gestores especialistas

Cuenta HolaBank con ventajas en servicios financieros.

Programa Living Solutions para atender las necesidades específicas del colectivo.

HolaBank



AUTÓNOMOS, PROFESIONALES Y COMERCIOS

CON UNA PROPUESTA DIFERENCIAL PARA LOS NEGOCIOS

1.615 gestores especialistas con movilidad.

23% de la facturación por TPV (datáfonos) de España.

1,2 millones de clientes.

33,06%

de los profesionales y los autónomos tienen su negocio principal con la entidad.

Propuesta adaptada a los negocios en el día a día: financiación, seguridad, protección y cobertura a los empleados.

CaixaBank
Negocios



CLIENTES AGRARIOS

ESPECIALISTAS EN PRODUCTOS FINANCIEROS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS

879 oficinas dedicadas.

3.000 gestores especialistas.

340.000 clientes.

24% de autónomos agrarios.

Con productos adaptados a las necesidades de los clientes agrarios que ofrecen soluciones tanto para el día a día, como el Anticipo de la PAC, Anticipo de Cosechas, Préstamos Campaña o AgroTarjeta, como para realizar nuevas inversiones, como AgroInversión.

AgroBank

Banca de particulares y negocios engloba al 85% del total de la clientela de la entidad y le aporta el 37% del volumen de su negocio y el 55% del margen ordinario del balance

LA GESTORA ES LÍDER EN ESPAÑA CON UNA CUOTA DE MERCADO DEL 18,5%

CaixaBank Asset Management lidera el mercado doméstico

CaixaBank Asset Management (CaixaBank AM) es la gestora de fondos de inversión de CaixaBank, controlada en un 100% por la entidad y con un patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y SICAVS que asciende a más de 50.000 millones de euros. CaixaBank AM ha sido históricamente una entidad de referencia en el sector de fondos, pero en los últimos años ha registrado un crecimiento que le ha permitido incrementar la posición de liderazgo en la industria. Así, en los últimos 5 años ha pasado de tener una cuota de mercado del 12% en 2011 al 18,5% en 2016. El liderazgo de la gestora de fondos es una fortaleza clave para CaixaBank en el entorno actual de bajos tipos de interés.

El auge de la gestora se debe al trabajo de la red comercial de CaixaBank, que ha sabido impulsar los fondos de inversión entre los clientes con distintos perfiles de riesgo, buscando alternativas rentables para sus carteras en un entorno de rentabilidad baja o nula en productos tradicionales. En el escenario actual de bajos tipos de interés y alta volatilidad en los mercados, los inversores demandan productos de perfil conservador pero con expectativa de cierta rentabilidad. El objetivo de CaixaBank Asset Management es ofrecer una gama completa de productos que se adecúe a las necesidades de cada uno de los clientes. Los fondos mixtos o carteras de fondos que se adaptan al perfil de cada cliente aportan valor a las carteras de los clientes mediante una correcta combinación de activos y nivel de riesgo, en función de las preferencias rentabilidad/riesgo de cada cliente y de la coyuntura de cada momento.

Inversión responsable
El Grupo CaixaBank considera esencial el buen gobierno y la transparencia y asume el reto de ser referentes en

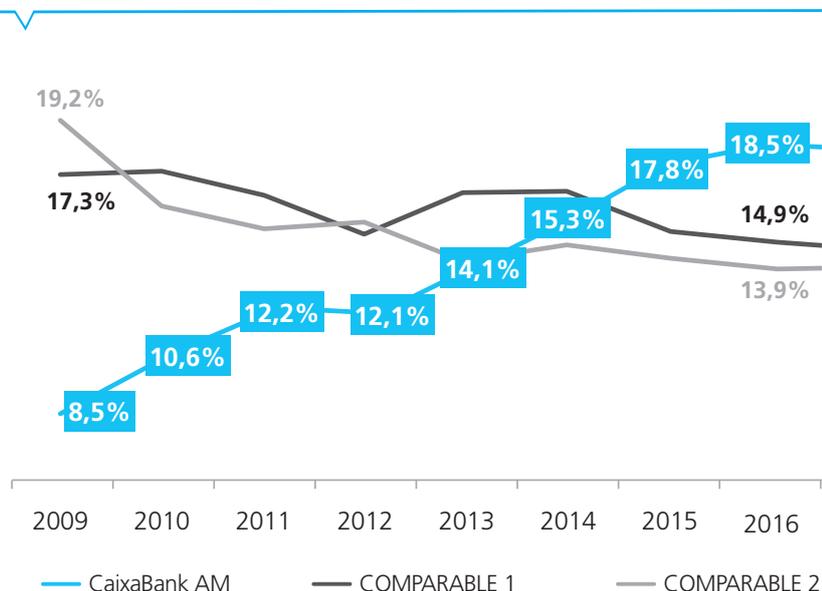
responsabilidad, compromiso social y buen gobierno. En este sentido, CaixaBank AM ha implementado criterios de responsabilidad social corporativa en sus políticas de dirección y estrategias de inversión, entre las que destacan, entre otras, la inclusión en el portafolio del Microbank Fondo Ético (1985), la adhesión a la red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2011) o la firma de los Principios de Inversión

El liderazgo de la gestora de fondos es una fortaleza clave para CaixaBank en el entorno actual de bajos tipos de interés

Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) (2016). La adhesión de CaixaBank AM al Pacto Mundial de Naciones Unidas obliga a la gestora a asumir unos principios basados en los derechos humanos, unos elevados estándares de calidad laboral, el

respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Para reforzar este compromiso se firmaron en 2016 los UNPRI, que obligan a la incorporación de estrictos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en los procesos de inversión de

EVOLUCIÓN CUOTA DE MERCADO DE CAIXABANK VS. SECTOR



CaixaBank AM, además de los criterios financieros que los han hecho líderes.

Retos para 2017

El entorno macroeconómico es complejo e incierto, por lo que desde CaixaBank AM priorizan ayudar al cliente a planificar inversiones en función de sus objetivos. Una herramienta excelente para ello son las Carteras de Gestión Discrecional, que se estructuran a través de una cartera de fondos de inversión diversificada y global que permite a la entidad ejecutar el mandato del cliente en función de sus objetivos. Estas carteras permiten una gestión dinámica, enfocada al cliente y transparente gracias a movimientos tácticos y ajustes mensuales que pretenden aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados en

cada momento. Además, el cliente puede optar a aportar nuevo capital o a que se le reembolse en cualquier momento sin ningún coste.

Como siempre, los inversores deben tener en cuenta el global de su patrimonio, su nivel de tolerancia al riesgo, su horizonte temporal y sus expectativas de rentabilidad, de forma que inviertan de acuerdo a conseguir la distribución óptima.

Los fondos de inversión en España siguen teniendo una participación mucho menor en la canalización del ahorro que en el resto de países, por lo que desde CaixaBank AM se considera que la tendencia de crecimiento debe ser constante. Aunque las rentabilidades que ofrecen inciden sensiblemente en

las tasas de crecimiento de los años sucesivos, se sigue invirtiendo en parte por las rentabilidades pasadas más que con esa planificación de largo que la gestora considera indispensable.

CaixaBank AM plantea como retos para 2017 la mejora de rentabilidades en unos mercados que registran valoraciones elevadas en comparación con su historia. Otro de los retos para CaixaBank AM y para todo el sector es el de prepararse para la implantación de MIFID II, que llegará en 2018.

Relevo en la dirección

La gestora logró estos resultados bajo la presidencia ejecutiva de Asunción Ortega, que anunció a finales de 2016 que dejaba el cargo después de 10 años al frente.

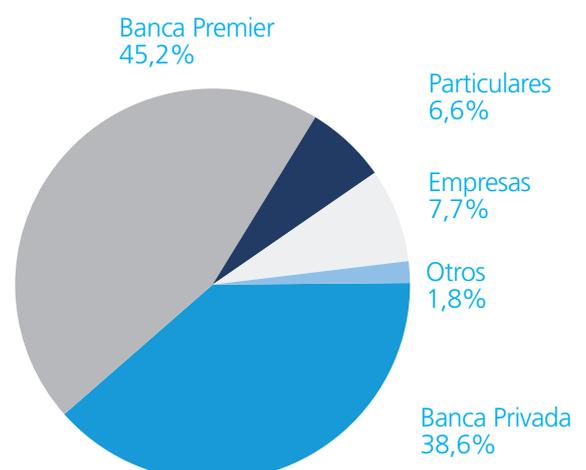
El Consejo de Administración nombró entonces como presidenta no ejecutiva de CaixaBank AM a Carmen Gimeno, que anteriormente ocupaba el cargo de directora corporativa de Gestión de Activos y Grupo Asegurador de CaixaBank.

Asimismo, el director comercial de CaixaBank AM, Juan Bernal, fue nombrado director general de la gestora. A pesar de estos cambios, la esencia de CaixaBank AM no ha cambiado. La actuación estratégica sigue sustentándose en los valores identificativos y las convicciones características del Grupo CaixaBank: la creación de valor añadido para el cliente, la calidad del producto, la cercanía, la transparencia, la flexibilidad, la responsabilidad, la eficiencia y la seguridad.

PATRIMONIO	Dic.-15	Dic.-16	Var. año %
Datos en millones de euros			
Fondos CaixaBank AM	39.244	43.584	11,1%
SICAVS	1.969	1.777	-9,8%
Carteras de Gestión Discrecional	3.090	2.871	-7,1%
IIC Luxemburgo	1.554	1.995	28,4%
Total gestionado	45.857	50.227	9,5%
Fondos de terceras asesorados	4.415	4.965	12,4%

Datos: diciembre 2016. Fuente: CaixaBank AM.

DISTRIBUCIÓN POR SEGMENTOS



VOLUNTARIADO

11.200 empleados se movilizan en la Semana Social de CaixaBank



Voluntarios de "la Caixa"

Cerca de 11.200 empleados de CaixaBank y sus filiales, la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteríaCaixa participaron del 11 al 19 de febrero en la Semana Social, impulsada por CaixaBank, para conocer de primera mano el trabajo que realizan las entidades locales vinculadas a la Obra Social.

Durante estos nueve días de febrero, uno de cada tres empleados de CaixaBank, la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteríaCaixa participó, de forma

También desde 18 oficinas de CaixaBank en el extranjero 95 personas llevaron a cabo 20 actividades solidarias más. El 72% de estas actividades se dirigieron

pleados que han hecho posible la Semana Social cuentan con todo mi apoyo y admiración. Su ejemplo nos inspira para seguir engrandeciendo el compromiso social de la entidad".

Alrededor de 1.500 entidades sociales de toda España recibieron la ayuda de los voluntarios

voluntaria, en algunas de las más de 3.700 actividades que alrededor de 1.500 entidades sociales han puesto a su disposición en todas las provincias de España.

a personas en riesgo de exclusión social debido a una discapacidad, enfermedad, adicción, pobreza, desempleo o marginación social debido a su origen. Además, se desarrollaron iniciativas culturales y de respeto al medio ambiente y talleres lúdicos para niños y personas mayores.

Por su parte, el presidente de CaixaBank, Jordi Gual, afirmó que "CaixaBank no sería hoy lo que es si nuestra actividad financiera no estuviera acompañada por la Obra Social. Nuestra entidad es heredera de la reputación centenaria de "la Caixa" y, por ello, somos un banco con vocación social que tiene como valores intrínsecos la calidad, la confianza y el compromiso con el desarrollo socioeconómico de las personas y el territorio". Para Gual, "el fuerte compromiso social de CaixaBank es un signo de identidad único, irrenunciable y muy difícil de imitar".

Encuentros de Voluntariado

Como culminación de la Semana Social, se celebró un Encuentro de Voluntariado simultáneamente en 12 ciudades españolas: Barcelona, Madrid,

Con motivo de la celebración de la Semana Social, el presidente de la Fundación Bancaria "la Caixa", Isidro Fainé, explicó que "un voluntario es una persona que desea ayudar con todas sus fuerzas a quienes más lo necesitan. Y lo hace con tenacidad y constancia, movido por un motor esencial: el amor por los demás. Una dedicación generosa que no está atada a la obligación o al deber. Los em-



Voluntarios de "la Caixa"



Voluntarios de "la Caixa"

Sevilla, Valencia, Palma, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona, Bilbao, Málaga, Burgos, Zaragoza y Santiago de Compostela. En palabras del director general de la Fundación Bancaria "la Caixa", Jaume Giró, que participó en el acto central en Barcelona: "El voluntario es una persona activa, que actúa con generosidad, y es solidario porque tiene un alto grado de empatía y se sabe poner en el lugar de los demás. Es un honor homenajear hoy a las personas que simbolizan este espíritu altruista y saber que forman parte del día a día de "la Caixa".

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, manifestó que "a través de la Semana Social, CaixaBank ofrece la oportunidad para que los empleados de CaixaBank se impliquen en el apoyo a los más necesitados y fomentar así la acción de voluntariado

como uno de los ejes clave del modelo bancario de la entidad y que se sustenta, entre otros principios, en un irrenunciable compromiso social".

La mayoría de las más de 3.700 actividades realizadas han sido en favor de colectivos en situación o riesgo de exclusión social

Por último, Juan Alcaraz, director general de CaixaBank, recordó en el transcurso del Encuentro de Voluntariado: "Con este acto queremos reconocer los valores que caracterizan a los voluntarios, como son trabajo en equipo, altruismo, responsabilidad, compromiso, respeto, empatía o tolerancia, entre otros".

En el encuentro se escucharon los testimonios de un voluntario de "la Caixa" con una larga trayectoria de compromiso con

el programa, un empleado que ha tenido su primer contacto con el voluntariado durante la Semana Social y una entidad participante en la iniciativa. Asimismo, se reconoció la labor realizada entre una oficina de CaixaBank y una entidad local por el proyecto social desarrollado conjuntamente, destacando su carácter pionero en ofrecer una solución a una necesidad social.

CaixaBank, con la mayor red de oficinas bancarias de España (cerca de 5.000), consigue una capilaridad

que, junto con la intensa relación con la población a la que atiende, la sitúa en una posición inmejorable para detectar las necesidades sociales locales más urgentes. Ello permite apoyar proyectos sociales de pequeña envergadura, pero que, en conjunto, tienen una gran incidencia en la mitigación de las dificultades de miles de personas. Por ello, la Obra Social "la Caixa" distribuye a través de las oficinas de CaixaBank una partida económica que, en 2016, fue de 44,3 millones de euros, que sirvieron para impulsar 13.000 proyectos locales.



Voluntarios de "la Caixa"

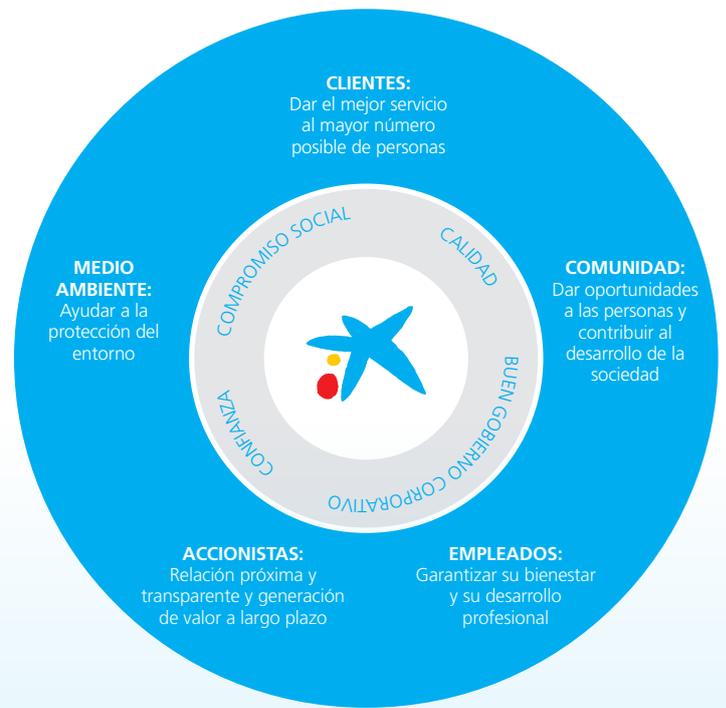


Imagen del Encuentro de Voluntariado celebrado en Barcelona. Arriba, cuarto por la izquierda, Juan Antonio Alcaraz, director general de Negocio de CaixaBank. A su derecha, Jaume Giró, director general de la Fundación Bancaria "la Caixa", y Lluís Romeu, presidente de la Junta del Voluntariado de la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El modelo de banca responsable de CaixaBank

La entidad líder en banca minorista en España recoge una tradición financiera centenaria caracterizada por un fuerte compromiso social y por la adopción de un papel proactivo en el desarrollo sostenible del entorno.



Para CaixaBank, ser un banco responsable es mantenerse fiel a sus valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social. Por ello, trabaja para continuar creciendo como entidad

financiera mientras refuerza su impacto positivo en los territorios en los que está presente y da respuesta a los retos económicos, sociales y ambientales más urgentes.

CaixaBank ha consolidado su liderazgo en banca de particulares en España, con una cuota de penetración del 29,5%, y la actividad que desarrolla supone una contribución directa e indirecta al PIB español del 0,72%.

Cercana a las personas y el territorio

CaixaBank apuesta por mantenerse cerca de sus 13,8 millones de clientes, allí donde estén, y por facilitar el acceso a sus servicios al mayor número posible de personas.



La mayor red comercial del país: un 90% de la población española tiene una oficina en su municipio.



Más de 22.200 empleados (el 100% de empleados con perfil comercial) disponen de equipos móviles para dar servicio a los clientes fuera de las oficinas.

Gestión responsable

En CaixaBank se trabaja con la voluntad de mantener una relación de confianza con los clientes, los accionistas y la sociedad en general. Con este objetivo, la entidad prioriza una gestión responsable del negocio, que ha sido reconocida por *Euromoney* con el premio a la Mejor Banca Responsable 2016.



Código Ético

Cuenta con un Código Ético, una Política Anticorrupción y otras normas internas de conducta de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de CaixaBank.

Privacidad

Protege la información de la entidad, los clientes y los empleados ante cualquier tipo de amenaza de seguridad interna o externa con sistemas y equipos de especialistas preparados las 24 horas del día.

Comité de Producto

Un Comité de Producto aprueba cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice tras analizar sus características, los riesgos asociados y su adecuación a la normativa de transparencia y protección al cliente.

Firme compromiso social

El compromiso social de CaixaBank es una de sus señas de identidad. De forma coherente, difunde e impulsa diversos programas de acción social y fomenta la inclusión financiera.



Con 33.000 pisos, el Grupo "la Caixa" cuenta con el parque de vivienda social privada más grande de España.



MicroBank, su banco social, es la mayor institución de microfinanzas de Europa y ha concedido 167.669 microcréditos en 2016.



Desde 2009, se han concedido 550.605 ayudas para familias con préstamos hipotecarios y dificultades económicas. También dispone de un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario desde 2013.



Más de 15.000 personas participan en el programa Voluntarios "la Caixa" y un 80% de las oficinas de la red participan en las Semanas Sociales del banco, con acciones de voluntariado local.



Con la participación de MicroBank y los voluntarios, organiza talleres de finanzas básicas para personas vulnerables. En 2016 hubo más de 1.100 asistentes.

OBRA SOCIAL

A través de una alianza estratégica, CaixaBank colabora con la Fundación Bancaria "la Caixa", la principal fundación de España y la tercera del mundo por volumen de activos:

510 millones de euros

La Fundación Bancaria "la Caixa" cuenta con un **presupuesto para su Obra Social en 2017** de 510 millones de euros.

44,3 millones de euros

44,3 millones **canalizados directamente a través de las oficinas de CaixaBank** para cubrir necesidades sociales locales.

28.000 puestos de trabajo

CaixaBank difunde entre sus empresas clientes el programa Incorpora, que ha conseguido más de 28.000 puestos de trabajo **para personas en riesgo de exclusión**.



Accesibilidad a sus servicios: un 85% de las oficinas y un 83% de los cajeros son totalmente accesibles a personas con movilidad reducida.



A través de MicroBank facilita microcréditos a personas en riesgo de exclusión.

Asesoramiento

Más de 7.000 empleados de la red comercial se han certificado en asesoramiento por la Universidad Pompeu Fabra y por el Chartered Institute for Securities & Investment.

Sostenibilidad

CaixaBank ha sido incluido en los principales índices bursátiles de sostenibilidad a nivel mundial: DJSI, CDP-A List y FTSE4Good.

Colaboración

Participa en las principales iniciativas nacionales e internacionales en Responsabilidad Corporativa: desde 2012 ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Una banca que cuida del planeta

CaixaBank gestiona el negocio partiendo del respeto al entorno y las personas. Así, apoya iniciativas sostenibles que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático.

- Forma parte de la Junta del **Grupo Español de Crecimiento Verde**, que impulsa el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono.
- Se ha comprometido a ser **Carbon Neutral en 2018** y ha firmado el RE100 (100% energía verde consumida en 2018).
- Cuenta con líneas específicas de ecofinanciación para **proyectos sostenibles** y ha financiado 21 proyectos de energías renovables.
- Aplica procedimientos específicos para gestionar el **riesgo social y ambiental** en las operaciones de financiación de proyectos.



Estar al día es importante



Canal Twitter accionistas. Siga la información clave para el accionista en el perfil de Twitter para accionistas de CaixaBank.

Una iniciativa pionera en el IBEX 35 que le permite estar al día sobre la cotización, la remuneración al accionista, formación financiera, encuentros corporativos y ventajas.

 **Síguenos en @AccionistasCABK**

Las políticas de la nueva Administración Trump: del dicho al hecho

Desde la elección de Donald Trump, la incertidumbre sobre el rumbo que tomará la economía estadounidense ha aumentado notablemente. La política fiscal expansiva que ha prometido llevar a cabo el nuevo presidente o la menor regulación en algunos sectores han apoyado una visión más optimista sobre las perspectivas de crecimiento económico a corto plazo.

Varios elementos, sin embargo, siguen obligando a mantener, como mínimo, un tono cauto. Entre ellos, por ejemplo, está una tasa de paro que se sitúa cerca del mínimo histórico, un ciclo expansivo de los más largos en décadas o el delicado proceso de normalización monetaria iniciado por la Fed y que se espera que prosiga en los próximos trimestres. A continuación valoramos algunos de los principales elementos de la política económica que plantea llevar a cabo la Administración Trump y cómo ello puede afectar a la política monetaria de la Fed.

La reforma tributaria, promesa destacada

Entre las distintas medidas que ha planteado llevar a cabo la nueva Administración, la reforma tributaria es probablemente una de las promesas más destacadas. El Partido Republicano presentó en junio de 2016 un proyecto que, entre otros elementos, propone

una fuerte rebaja tanto de los tipos impositivos sobre las personas físicas como sobre las empresas. El cambio propuesto en el caso corporativo es especialmente llamativo, pues plantea un recorte del tipo de 15 puntos, del 35% al 20% (hasta el 15%, según la más reciente propuesta de la Casa Blanca). De todas formas, un matiz es necesario: el impuesto de sociedades estadounidense es de los más elevados entre las economías desarrolladas.

Además, en la reforma del impuesto de sociedades se ha abierto la puerta a llevar a cabo un cambio muy importante: que el impuesto pase a ser "ajustado en frontera" (*border adjusted*). La idea es que, en el cómputo de la base imponible, se excluyan tanto los ingresos que provienen de las ventas al exterior como los costes de los *inputs* importados. Por un lado, ello es equivalente a introducir un gravamen a las empresas importadoras. De forma indirecta, un

cambio de este tipo podría afectar más a los hogares más pobres, ya que son los que gastan una mayor proporción de su renta en productos importados. Por otro lado, esta medida actúa como una subvención a la exportación, lo que favorecería a las empresas exportadoras. Asimismo, da incentivos a las empresas americanas a producir más de forma doméstica y a las grandes multinacionales a no trasladar beneficios fuera de EE. UU. (una práctica, por otra parte, habitual en el país).

Se trata, pues, de una propuesta que generaría evidentes ganadores e indiscutibles perdedores, por lo que ya está acarreado un acalorado debate en las propias filas del Partido Republicano. De hecho, la propia Administración Trump no la ha incluido en la primera propuesta tributaria que ha presentado a finales de abril. Además, no está claro que el cambio de "ajuste en frontera" se acomode a la normativa de la Organiza-

ción Mundial del Comercio y, en última instancia, podría acabar alimentando un aumento del proteccionismo por parte del resto de países, un escenario que no beneficia a nadie y en el que todos saldríamos perdiendo. Así pues, en el plano tributario, aunque una

En este sentido, diversos miembros del partido han enfatizado el papel más relevante que deberían adquirir las asociaciones público-privadas (más conocidas como PPP, por sus siglas en inglés) para revitalizar las infraestructuras estadounidenses. Otra muestra

monetaria plantea un escenario de dos subidas más del Fed Funds en 2017 (además de la que llevó a cabo en marzo) y tres en 2018 (acorde con las previsiones de CaixaBank). En este contexto, preocupa que si finalmente se acaba llevando a cabo una amplia rebaja tributaria y un enérgico gasto en infraestructuras ello genere una situación de recalentamiento económico, con un mayor crecimiento a corto plazo, pero también con un rebote inflacionario. Un rebote que, a su vez, presionaría a la Fed a acelerar el camino hacia la normalización.

Lo más probable es que la política fiscal de la Administración Trump sea relativamente expansiva, pero también lo suficientemente prudente

rebaja de tipos parece muy probable, llegar a un acuerdo para una reforma más amplia seguramente resulte complicado.

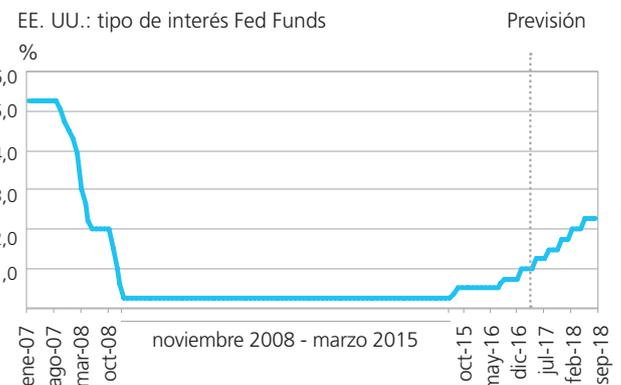
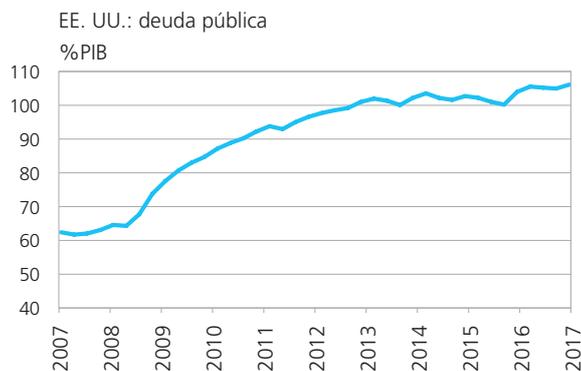
Inversión en infraestructuras

El aumento de la inversión en infraestructuras es otra de las promesas que está generando un intenso debate. El propio Trump ha anunciado en reiteradas ocasiones que su Administración está trabajando en un plan valorado en un billón de dólares para los próximos 10 años. Sin embargo, no ha detallado cómo se va a llevar a cabo. Aunque es muy probable que se aprueben medidas que incentiven la renovación de las infraestructuras del país, con una deuda pública que roza el 106% del PIB, una parte importante del Partido Republicano es reacia a llevar a cabo considerables aumentos del gasto público.

de las dificultades por las que está atravesando la nueva Administración para realizar el prometido impulso en infraestructuras la podemos encontrar en la primera propuesta presupuestaria para el año fiscal 2018 presentada el pasado marzo, que no solamente decepcionó por resultar muy incompleta, sino que además no planteó ningún aumento de gasto significativo en la partida de infraestructuras.

La política fiscal que planea llevar a cabo la nueva Administración estadounidense es, por tanto, claramente expansiva y ello aumenta, si cabe, la ya elevada incertidumbre que rodea el proceso de normalización monetaria que ha iniciado la Fed. Concretamente, ante los buenos indicadores de actividad y la tendencia al alza de la inflación y los salarios, la institución

Sin negar que este es un riesgo no desdeñable, es importante recordar el potente mecanismo de "controles y equilibrios" (*checks and balances*) que rige el sistema americano, el cual ya ha provocado la postergación de algunos de los planes del nuevo presidente. Así, por ejemplo, el pasado marzo, Trump tuvo que retirar su propuesta de ley sanitaria, que pretendía derogar parte del Obamacare, por no contar con los apoyos suficientes de su propio partido para aprobarla en la Cámara de Representantes. Lo más probable, por tanto, es que la política fiscal de la Administración Trump sea relativamente expansiva, pero también lo suficientemente prudente como para que la Fed pueda proseguir el proceso de normalización monetaria sin mayores sobresaltos.



Valor

**INICIATIVAS DE
CAIXABANK
DIRIGIDAS A SUS
ACCIONISTAS**

Accionistas

**Oficina virtual del
accionista de CaixaBank**

**Programa Aula: formación
para accionistas en 2017**

**Gonzalo Gortázar
comparte los últimos hitos
corporativos con el Comité
Consultivo de Accionistas**

**Encuentro corporativo con
accionistas en Barcelona**

**Miradas en el nuevo
CaixaForum Sevilla**



ATENCIÓN ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE LOS ACCIONISTAS

Nueva Oficina virtual del accionista **de CaixaBank**

CaixaBank lanza la Oficina virtual del accionista, un nuevo e innovador canal para relacionarse con sus accionistas. Su objetivo es el de resolver las dudas que estos puedan tener sobre la entidad y sobre la acción de CaixaBank. Esta oficina de atención virtual permanente a accionistas es pionera entre las empresas financieras del IBEX 35.

Este nuevo servicio permite al accionista conectar, desde cualquier lugar en el que se encuentre, con un profesional del equipo de Relación con Accionistas de CaixaBank y mantener una reunión virtual en profundidad. Para ello, el accionista solo necesita un

ordenador, un *smartphone* o una tableta y seguir unas sencillas instrucciones de conexión. Previamente, el accionista deberá concertar la cita rellenando un formulario que encontrará en la web corporativa www.CaixaBank.com.

Este servicio virtual se suma a la Oficina del accionista de la sede central de CaixaBank en Barcelona, donde se recibe a aquellos inversores que hayan manifestado su voluntad de visitarnos personalmente con cita previa, y la Oficina itinerante, con la que atendemos a



CAIXABANK, LÍDER MUNDIAL EN LA DIGITALIZACIÓN DE LA BANCA

CaixaBank lidera la digitalización de la banca. Prueba de ello son los reconocimientos internacionales a la innovación que la entidad ha recibido en los últimos años.

El más reciente ha sido el premio Model Bank 2017, otorgado por la consultora estadounidense Celent para distinguir al banco más innovador del mundo. Celent, filial de la firma internacional Oliver Wyman, está especializada en la investigación sobre el uso de la tecnología de la información en el sector financiero a nivel global. El premio reconoce aquellos proyectos de I+D con impacto sobre el negocio de una organización y valora su grado de innovación, el nivel tecnológico y la excelencia en la implementación. Concretamente, el jurado ha premiado a CaixaBank por la "presentación de un verdadero proceso de transformación digital" en tres grandes categorías: mejoras de la experiencia del cliente, productos y proyectos de innovación.

Pese a que el sistema de videoconferencia está muy extendido en la sociedad, su uso como servicio de atención permanente al accionista supone una novedad en el sector bancario.

los accionistas en el territorio de forma periódica.

El objetivo principal de CaixaBank es estar cerca de sus accionistas, poner a su disposición información actualizada sobre la acción y la compañía y dar respuesta a sus dudas y consultas.

Los principales temas tratados en estas reuniones con accionistas están relacionados con la política de dividendos de CaixaBank, el comportamiento de la acción, operaciones corporativas como la reciente toma de control del banco portugués

Este nuevo modelo de atención al accionista es pionero entre las empresas del IBEX 35

BPI o las diferentes ventajas que la entidad ofrece a sus accionistas.

En definitiva, CaixaBank continúa habilitando canales de atención a su base accionarial modernos, efectivos y cada vez más eficientes.

Más información en:
www.CaixaBank.com > *Espacio del accionista* > *Servicio de atención al accionista*



Banco más innovador del mundo



Mejor innovador global 2016: Efma y Accenture



Mejor Banca Móvil europea 2016: Forrester Research



Mejor banco del mundo en innovación 2016: Retail Banker



Mejor proyecto tecnológico global 2016: The Banker



Mejor comunicación digital en Banca Privada 2016: The Banker



PROGRAMA AULA PARA 2017

Pioneros del IBEX 35 en formación financiera para accionistas

CaixaBank sigue siendo la única entidad del selectivo español IBEX 35 que proporciona formación financiera a sus accionistas con el objetivo de ofrecer una visión más amplia sobre los mercados financieros.

CaixaBank pone un año más a disposición de sus accionistas los cursos del programa de formación financiera Aula. El objetivo principal de esta propuesta es formar e informar a los accionistas de CaixaBank sobre temas relacionados con los mercados financieros. La transparencia y el rigor son los dos ejes transversales que han servido para dar respuesta a sus dudas. A la vez, en estos cursos se les ofrece información actualizada sobre su condición de accionistas. Los cursos del programa Aula son impartidos por el Instituto de

fundamentan en los principios de transparencia y rigor que deben sustentar toda relación entre la compañía y su principal público objetivo, el accionista.

Más de 6.600 asistentes

Desde que el programa Aula, formación para accionistas, se inició en 2011, CaixaBank ha realizado 91 cursos presenciales, en los que han participado más de 6.600 accionistas. Solo en 2016 se celebraron 16 ediciones, con una asistencia de más de 1.300 participantes,

Desde el año 2011, CaixaBank ha formado a más de 6.600 accionistas gracias a los 91 cursos presenciales que ha organizado



Bolsas y Mercados Españoles (BME), la Barcelona School of Management (BSM) y el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), y tienen una doble vertiente: la presencial, que principalmente ofrece formación sobre mercados financieros y coyuntura económica, y la interactiva, que pretende que los accionistas aprendan de forma autodidacta con cursos de iniciación a la bolsa, materiales de consulta y distintas fichas temáticas.

Este tipo de iniciativas son poco habituales entre las empresas cotizadas y se

una cifra que aumenta progresivamente cada año.

En este 2017, CaixaBank prevé hacer cinco nuevos cursos presenciales repartidos en 18 sesiones por todo el territorio. Podrán asistir los accionistas con más de 1.000 acciones de la entidad.

Si desea conocer los próximos cursos, consulte la agenda del Espacio del Accionista: www.CaixaBank.com > Espacio del accionista > Agenda

Gonzalo Gortázar comparte los últimos hitos corporativos **con el Comité Consultivo**



Los miembros del Comité Consultivo reunidos con el consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, y con el director corporativo de Relación con Inversores, Edward O'Loghlen

El consejero delegado de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, se reunió el pasado mes de febrero con los miembros del Comité Consultivo de accionistas de la entidad. En el encuentro se analizaron los resultados de 2016 y los principales objetivos para 2017 en el marco del Plan Estratégico de CaixaBank.

Durante la reunión, a la que también asistió el director ejecutivo de Finanzas, Javier Pano, los miembros del Comité se interesaron por cuestiones relacionadas con la comunicación del Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank y el grado de avance de los retos establecidos en el mismo. Destacaron

Tras el encuentro, Gonzalo Gortázar afirmó que "conocer de primera mano las necesidades de los accionistas nos permite adaptar nuestro modelo de comunicación a las expectativas de nuestros cerca de 700.000 accionistas minoristas". El consejero delegado de

La recepción de candidaturas para renovar una parte del Comité se cierra cada mes de junio

especialmente las consultas relacionadas con las perspectivas tras la OPA de BPI, que ha convertido a CaixaBank en líder financiero del mercado ibérico. Igualmente, los miembros del Comité pudieron conocer el grado de implantación de las mejoras que se propusieron en su última reunión y sugerir asuntos de interés a tratar en la Junta General de Accionistas.

CaixaBank también señaló que "estos encuentros periódicos son además una buena oportunidad para compartir los hitos alcanzados en los últimos meses, como el éxito de la OPA de BPI o los buenos resultados comerciales del ejercicio". La siguiente reunión del Comité Consultivo está prevista para el próximo mes de noviembre.

RENOVACIÓN DE UNA PARTE DEL COMITÉ

Según establece su normativa, la permanencia máxima en el Comité Consultivo es de tres años, por lo que anualmente se renueva una parte de sus miembros. Los nuevos integrantes, seleccionados a partir de las candidaturas recibidas, han de poseer un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank durante toda su participación. El período de recepción de las candidaturas para la renovación va de julio a junio.

Por su parte, los accionistas que dejan el Comité son: María Dolores Alonso (Cataluña), Carlos Ávila García (Madrid), Juan Luis Borrás Rodríguez (Comunidad Valenciana), Josep Maria Salvans Rifà (Cataluña) y José Gabriel Martín Aguilar (Cataluña). Gonzalo Gortázar y Javier Pano agradecieron a todos ellos sus aportaciones en temas como mejorar la difusión de información corporativa en los canales digitales.

El resto de miembros que continúan en el Comité son: José Antonio Conde (Castilla y León), María de los Ríos Jurado (Andalucía), María Carme Pons (Cataluña), Pablo García (Madrid), Marc Bonnín (Cataluña), Teodoro Palacios-Cueto (Cantabria), Gabriel Puig (Cataluña), Juan Miguel Sucunza (Navarra), Carlos Javier Artaiz (Madrid), Antonio Valle (Andalucía), Antonia Mesa (Canarias) y María del Mar Santana (Madrid).

ENCUENTRO CORPORATIVO EN BARCELONA

CaixaBank, siempre al lado de sus accionistas

CaixaBank se reunió el pasado 15 de marzo con un grupo de 221 accionistas de Barcelona para presentarles los resultados de la entidad en 2016 e informarles sobre la evolución de la gestión del banco, así como de la reciente actualización de su Plan Estratégico para el período 2015-2018. Relación con Accionistas programa periódicamente encuentros corporativos por todo el territorio para acercar de primera mano las últimas novedades de la compañía y del sector. Así, en 2016 más de 1.400 accionistas pudieron asistir a algunas de las 16 reuniones que se llevaron a cabo.

El encuentro corporativo, celebrado en el auditorio de CaixaForum Barcelona, contó con la ponencia del director ejecutivo de Finanzas de CaixaBank, Javier Pano, que presentó a los accionistas los resultados obtenidos por la entidad en 2016 en el contexto de un entorno económico y sectorial complejo que ha llevado al banco a actualizar su actual Plan Estratégico. Posteriormente, el director territorial de Barcelona, Jordi Nicolau, se sumó al acto para responder a las preguntas de los accionistas.

Javier Pano explicó que el sector bancario se encuentra en un "momento dulce" si lo comparamos con la situación que atravesaba un año atrás: "Solo hace falta ver la evolución de la acción de CaixaBank en los

primeros meses de 2017. Los grandes inversores vuelven a mostrar mucho interés por la banca en general y por CaixaBank en particular". Y es que, según el responsable de Finanzas de CaixaBank, el entorno global actual es más positivo: ya no se contempla un escenario de "deflación y los tipos de interés a largo plazo empiezan a subir".

En España la situación también ha mejorado mucho en los últimos doce meses: "Tenemos un gobierno relativamente estable y económicamente ortodoxo, algo que los inversores internacionales valoran", aseguró Javier Pano. Así, en 2016 el PIB y el empleo han tenido un comportamiento mejor de lo esperado, aunque los retos pendientes para el país continúan siendo la

excesiva tasa de paro y el déficit público. En este contexto, CaixaBank siguió ganando en 2016 cuotas de mercado en todos los productos clave que comercializa y alcanzó un resultado atribuido al Grupo de 1.047 millones de euros, un 28,6% más que en 2015. Según Pano, a estos buenos resultados han contribuido en buena medida los negocios no bancarios del Grupo, en especial los de seguros, que han demostrado que el modelo de CaixaBank es resistente en un entorno de tipos de interés bajos.

Javier Pano explicó a los accionistas cómo se había desarrollado la operación de compra del banco portugués BPI, coherente desde el punto de vista estratégico y que comportará unas importantes sinergias de costes e ingresos (120 millones de euros en

El director ejecutivo de Finanzas, Javier Pano, junto al director territorial de Barcelona, Jordi Nicolau, durante un encuentro corporativo con accionistas



Javier Pano: "Los grandes inversores vuelven a mostrar mucho interés por la banca en general y por CaixaBank en particular"

LA OPINIÓN DEL ACCIONISTA

el horizonte de 2019). Asimismo, expuso el posicionamiento comercial de CaixaBank, con un modelo de "supermercado financiero" para todo tipo de necesidades financieras y de seguros, y una plataforma de distribución omnicanal combinada con una amplia oferta de productos.

Perspectivas para 2017

CaixaBank prevé para 2017 una mejora del crecimiento global, pero también tres factores de incertidumbre: las políticas de EE. UU., las negociaciones del Brexit y las elecciones previstas en algunos países europeos, en especial Francia.

En cuanto al Plan Estratégico de la entidad para el período 2015-2018, Javier Pano hizo un balance positivo de su desarrollo, ya que se ha avanzado en todas y cada una de las prioridades estratégicas gracias a "un entorno macroeconómico mejor del previsto" cuando se elaboraron las directrices para el cuatrienio. No obstante, el entorno financiero ha resultado complejo, puesto que el crédito al sector privado no ha crecido según las previsiones y los tipos de interés no han subido. Por todo ello, aunque mantiene sus líneas estratégicas, CaixaBank ha actualizado algunas métricas.

Lo que se mantiene inalterado es el compromiso de CaixaBank con sus accionistas. Así, en 2017 el banco repartirá un dividendo de, como mínimo, el 50% de sus beneficios. Además, la entidad contempla la posibilidad de entregar un dividendo extraordinario, o bien recomprar acciones, si la ratio de capital del banco supera de manera sostenida el 12% (CET FL > 12%) a partir de 2018.

Como novedad, este año el reparto de dividendos se agrupará en dos únicos pagos semestrales y en efectivo, que se llevarán a cabo, previsiblemente, en noviembre de 2017 y abril de 2018.

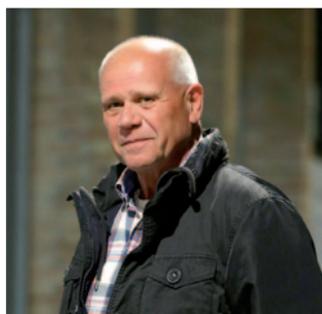
Al final de la ponencia, se abrió un turno de preguntas en el que tanto Javier Pano como el director territorial de Barcelona de CaixaBank, Jordi Nicolau, contestaron a las preguntas de los accionistas. Ya en tono más distendido, el encuentro finalizó en torno a un cóctel.



"La política de retribución es comprensible"

"Venimos de Sant Celoni (Barcelona), de manera que hemos hecho 50 km para poder estar aquí. Como accionistas, nos interesa saber cómo evoluciona el banco en el que tenemos invertido el dinero, aunque nosotros ya estamos muy satisfechos de cómo funciona: el personal de nuestra oficina nos asesora muy bien. Tenemos una relación de hace muchos años con la entidad y nos hacen sentir como en casa. La política de retribución al accionista para este ejercicio es perfectamente comprensible".

CARME AMENEIRO SILVA
FRANCESC ORENCH BARNOLA



"CaixaBank es un número 1"

"El panorama que plantean los ponentes es de un cambio de escenario en el que vamos a ir a mejor. Evidentemente, yo soy accionista, y lo que más me interesa es el dividendo: es uno de los bancos que paga mejor en estos momentos, ya sea en acciones o en efectivo, como dicen que será a partir de ahora. A CaixaBank lo considero un número 1".

JOAN PIÑOL TUYÀ



"Ayuda a entender a CaixaBank"

"Me interesan este tipo de actos y siempre tomo notas para aprender más, ya que no domino algunos de los temas que se detallan. Pero he entendido perfectamente las explicaciones, porque se utilizaba un vocabulario adecuado. Me ha ayudado a entender por qué CaixaBank es el banco con más clientes y negocio en España. Me he quedado con las ganas de hacer alguna pregunta, pero las intervenciones estaban siendo muy interesantes. Para la próxima ocasión".

ISABEL LARROSA BO



"Un encuentro recomendable"

"Valoro muy positivamente este tipo de encuentros corporativos con los accionistas. Las explicaciones sobre el funcionamiento de CaixaBank y los resultados obtenidos en 2016 han sido correctos. Han acudido muchísimos accionistas y entiendo que en un acto con tanta asistencia es difícil que todos podamos plantear todas nuestras dudas. Muy recomendable la asistencia para otros accionistas".

JORDI VALLS MASCLANS

Miradas en el nuevo CaixaForum Sevilla

El recién estrenado CaixaForum Sevilla recibió el pasado 14 de marzo la primera visita de accionistas de CaixaBank, veinte personas que pudieron disfrutar de la exposición '¡Mirame! Retratos y otras ficciones'.



Diez días después de su inauguración, CaixaForum Sevilla acogió su primer acto con accionistas de CaixaBank, una visita guiada a la exposición *¡Mirame!*, que hace una reinterpretación del retrato donde no solo el lienzo es protagonista, también lo son la fotografía, la escultura, el film y el vídeo.

A lo largo de la exposición, compuesta por una cuarentena de obras, podemos ver un vídeo de 15 minutos de la artista Esther Ferrer que recoge todas las emociones del ser humano; una obra del colombiano Óscar Muñoz, también reflejada en un vídeo, donde una piedra caliente bajo el sol sirve de lienzo para plasmar un rostro humano que, con el calor, se evapora y simboliza la desaparición de personas; o los siete retratos de la familia de la artista Gillian Wearing en los que, al mirar con detenimiento cada obra, terminamos descubriendo su engaño: siempre es ella, disfrazada.

Los accionistas de CaixaBank disfrutaron de una visita guiada exclusiva por el recién inaugurado CaixaForum Sevilla

El hilo conductor de esta muestra es la mirada que va a llevar al espectador a través de cuatro ámbitos: las emociones, la identidad, la memoria y la ficción.

¡MÍRAME!

S FICCIONES
"LA CAIXA"
PORÁNEO

Quiero contactar a alguien. Lo primero que miro es si no está en busca de los signos que lo distinguen. Seguimos su mirada: sus gestos y estamos atentos a cada uno de sus movimientos. Lo mismo hacemos cuando miramos una obra de arte: pintura, fotografía, escultura o película. Pero en esta representación, una imagen que es una representación, una imagen que es una representación concreta.

Esto ha sido un medio para crear conciencia y distinguirla del resto. Y la semejanza con el sujeto es esencial, aunque el fin último es ser su identidad. Y es aquí donde aparecen: pinturas, fotografías, dibujos, esculturas y vídeos que crean una conciencia del mundo contemporáneo.

LOOK AT ME! PORTRAITS AND OTHER FICCIONS
IN THE "LA CAIXA" CONTEMPORARY ART COLLECTION

Whenever we meet someone, the first thing we do is to look at them. We are looking for the signs that distinguish them. We follow their gaze: their gestures and we are attentive to their movements. The same when we look at a work of art: painting, sculpture or film. But in this representation, an image that is a representation, a concrete representation.

This has been a way to create awareness and distinguish it from the rest. And the resemblance with the subject is essential, although the final goal is to be their identity. And it is here where they appear: paintings, photographs, drawings, sculptures and videos that create a consciousness of the contemporary world.

LA OPINIÓN DEL ACCIONISTA



"CaixaForum nos ha sorprendido"

"La exposición es muy interesante. Nunca había estado en una de estas características, siempre he ido a temas más clásicos, y la verdad es que me ha gustado mucho. Evidentemente, que te guíen y te expliquen cada obra es fundamental para entender y terminar de captar detalles que de otra forma se te escapan. Respecto al edificio de CaixaForum, es bastante moderno para lo que estamos acostumbrados y lo que se hace en Sevilla. Es funcional e innovador. Nos ha sorprendido y nos está gustando".

JOSÉ RAMÓN MORILLA ACEIJAS Y MARÍA AUXILIADORA ROMERO



"Realza el papel de CaixaBank en Andalucía"

"La presencia de CaixaForum en Sevilla es una muy buena iniciativa. Hacía falta que estuvieran aquí; deben ir ganándose al público andaluz. Además, creo que, siendo este el tercer CaixaForum más grande, demuestran que le conceden importancia a estar en Sevilla y que quieren realzar el papel de CaixaBank en Andalucía".

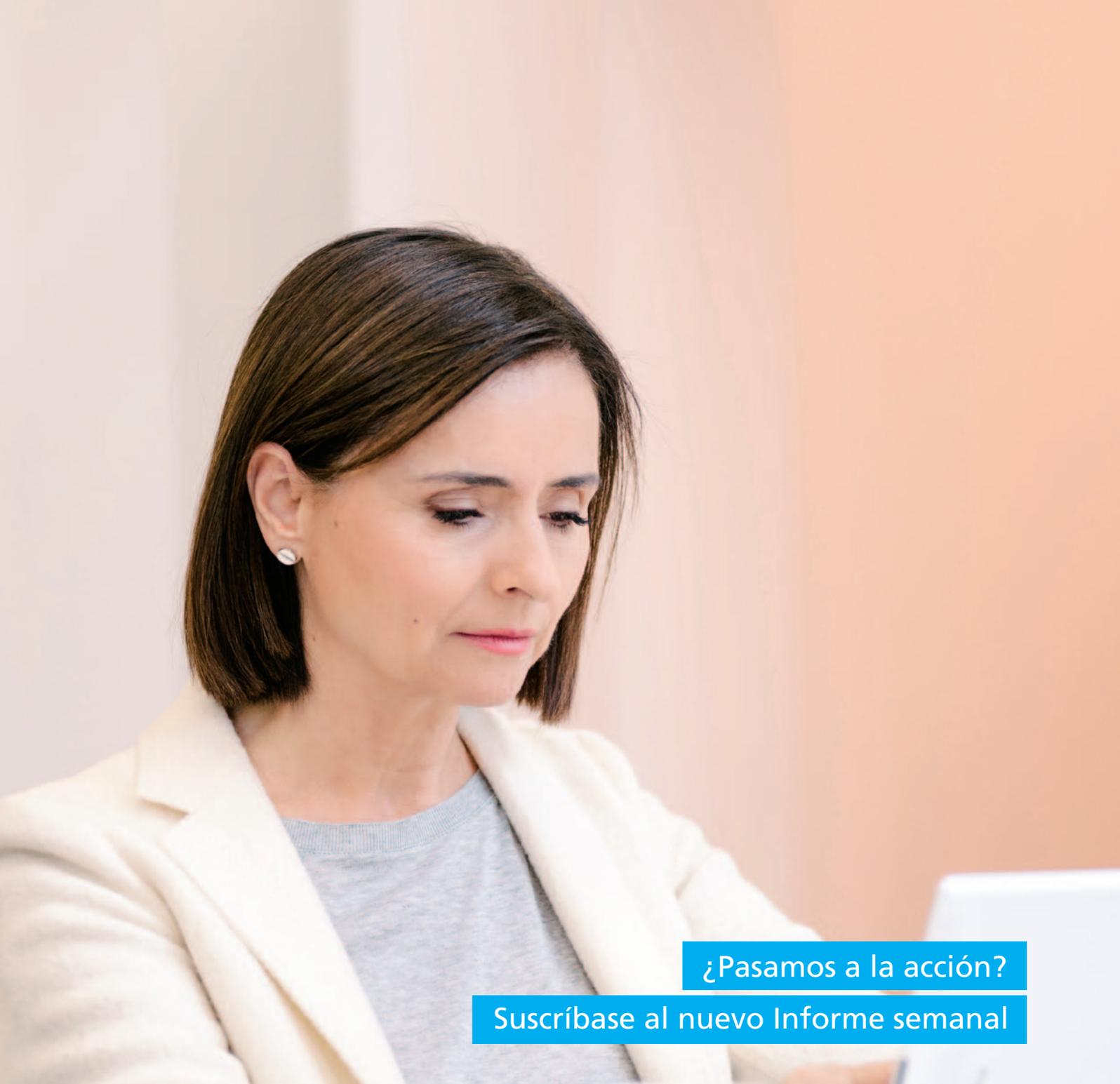
JESÚS SÁNCHEZ AGUILAR



"Sevilla se lo merece"

"La exposición es fantástica. He disfrutado muchísimo. La obra que más me ha gustado es la acuarela sobre piedra caliente que se va borrando, una obra que no termina nunca. Sobre todo por lo que significa: la desaparición de una persona queda muy bien reflejada cuando esa pintura se va difuminando. El edificio CaixaForum es una obra impresionante y, además, Sevilla se lo merece. Hay pocos lugares aquí donde se pueda apreciar arte contemporáneo. Está ubicado en un lugar ideal y le ha dado mucha vida a la zona. Eso me encanta. No esperaba menos de CaixaBank".

GREGORIO CAMPOS Y GLORIA FERNÁNDEZ



¿Pasamos a la acción?

Suscríbase al nuevo Informe semanal



Informe semanal de la acción. Pase a la acción y suscríbase para estar al día sobre la cotización de CaixaBank: comparativa con los principales índices de referencia, indicadores de la acción, política de dividendos, la opinión de los analistas, así como las claves del período. Toda la información actualizada cada semana en su correo electrónico.

El Servicio de información al accionista de **CaixaBank** **también pone a su disposición** la *Newsletter Accionistas* mensual, la *Revista Accionistas*, alertas SMS, novedades corporativas y el Informe Anual Integrado.

www.CaixaBank.com > Espacio del accionista > Información para accionistas