

# Accionistes

Informació per a l'accionista de CaixaBank

*Juny 2017*



## **Pàgina 04**

Entrevista a Pablo Forero,  
conseller delegat de BPI

## **Pàgina 16**

11.200 empleats es  
mobilitzen durant la  
Setmana Social de CaixaBank

## **Pàgina 24**

Nova Oficina virtual de  
l'accionista de CaixaBank

## CAIXABANK, NOU LÍDER DEL MERCAT FINANCER IBÈRIC



# Accionistes

## Lideratge

- 04 Entrevista a Pablo Forero, conseller delegat de BPI
- 08 Junta General Ordinària d'Accionistes 2017
- 10 Remuneració a l'accionista en l'exercici 2017
- 11 El model de banca minorista: impulsant el negoci des de la base
- 14 CaixaBank Asset Management lidera el mercat domèstic de fons d'inversió

## Compromís

- 16 11.200 empleats es mobilitzen durant la Setmana Social de CaixaBank
- 18 El model de banca responsable de CaixaBank
- 21 Les polítiques de la nova Administració Trump: del que diu al que fa



**Direcció editorial, redacció i coordinació de continguts:**

Relació amb Accionistes de CaixaBank

**Servei d'atenció a l'accionista:**

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

 Segueixi'ns a @AccionistesCABK

*CaixaBank no es fa responsable de l'opinió dels seus col·laboradors en els treballs publicats ni s'identifica necessàriament amb la seva opinió.*

*La informació proporcionada en aquesta revista no constitueix una recomanació ni de compra ni de venda de l'acció de CaixaBank.*

*Prohibida la reproducció total o parcial dels textos, dibuixos, gràfics i fotografies d'aquesta publicació en qualsevol mitjà de reproducció o suport sense l'autorització prèvia i expressa de CaixaBank.*

## Valor

- |    |                                                                                                  |    |                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------|
| 24 | Nova Oficina virtual de l'accionista de CaixaBank                                                | 28 | Trobada corporativa a Barcelona amb Javier Pano |
| 26 | Programa Aula: formació per a accionistes el 2017                                                | 30 | Mirades al nou CaixaForum Sevilla               |
| 27 | Gonzalo Gortázar comparteix les últimes fites corporatives amb el Comitè Consultiu d'accionistes |    |                                                 |





PABLO FORERO, CONSELLER DELEGAT DE BPI

## “CaixaBank lidera el mercat ibèric de la mà de BPI”



*Amb la presa de control del Banco BPI, CaixaBank tanca una operació internacional que el converteix en líder del mercat financer ibèric en banca minorista. Pablo Forero, conseller delegat de BPI que ha ocupat, a més, diversos càrrecs com a director general a CaixaBank, té anys d'experiència internacional en banca i assumeix el repte de fer créixer l'entitat portuguesa mantenint la seva identitat.*

**La presa de control de BPI per part de CaixaBank ha suposat la culminació d'un procés de dos anys que ara li toca dirigir com a conseller delegat.**

**Com afronta aquest repte?**

Amb il·lusió i respecte per la feina feta per l'anterior equip gestor. La nostra relació amb BPI es remunta a l'any 1995, quan el Grup "la Caixa" va entrar en el seu accionariat. Actualment, BPI és la cinquena entitat lusitana per capitalització, però considerem que té potencial per ser la primera entitat del país. En aquest sentit, m'agradaria destacar una dada que posa de manifest la bona gestió que s'ha fet en aquests anys: al tancament del 2016, BPI tenia una taxa de morositat del 3,7%, enfront del 20% que té la competència.

**Per què Portugal, per què BPI?**

Amb aquesta operació CaixaBank ha confirmat la seva aposta pel mercat portuguès, la recuperació del qual té unes bases sòlides, com la millora de la competitivitat i la recuperació de la confiança dels inversors internacionals. Tenim la convicció que Portugal és un país amb un gran futur i volem participar-hi activament, però fins fa ben poc els nostres drets de vot a l'entitat no estaven alineats amb la nostra participació econòmica. Aquesta asimetria s'ha corregit arran de l'operació, i ara, amb el 84,5% del capital, hem pres el control de l'entitat portuguesa. Amb l'ajuda de CaixaBank, BPI continuarà el seu projecte exitós, accelerarà el creixement i millorarà la seva capacitat de prestar serveis i finançament a famílies i empreses, amb la qual cosa es

reafirmarà com un actor clau del sistema financer portuguès; n'estem convençuts.

**Quins beneficis té aquesta operació per als accionistes de CaixaBank?**

BPI és una franquícia excel·lent al mercat portuguès, un banc amb gairebé dos milions de clients i que sempre ha estat molt prudent en la gestió del risc, com així ho reflecteix la qualitat del seu balanç. A CaixaBank calculem que podran aflorar importants sinergies de costos i ingressos que acceleraran la millora de les ràtios d'eficiència i rendibilitat. La nostra estimació inicial és que serem capaços de generar 120 milions d'euros en els propers 3 anys, cosa que contribuirà a incrementar el benefici per acció i, per tant, la rendibilitat que obtinguin els nostres accionistes i els de BPI. De moment la presa de control de BPI ha convertit CaixaBank en el líder en banca universal de la península ibèrica. Estic segur que sabrem demostrar la nostra capacitat per generar més valor per als nostres accionistes, a BPI i a CaixaBank, gràcies a la confluència de les fortaleces de cada entitat.

**Quins són els primers passos que cal donar dins de BPI per orientar-se cap a la consecució dels objectius marcats?**

El nostre repte principal és fer créixer BPI de la mà del model de negoci que ha convertit CaixaBank en líder a Espanya. I per això el primer de tot és que els equips humans de CaixaBank i els de BPI es coordinin perfectament. Hem de ser capaços d'identificar les millors pràctiques de cada entitat per incor-

porar-les a l'altra de la mateixa manera que vam fer al seu dia amb Banca Cívica o Banc de València.

**I d'ara a finals del 2018, què esperen aconseguir a BPI?**

Bé, primer cal aclarir que l'operació de BPI és molt diferent de la resta d'integracions que hem dut a terme a Espanya. El projecte actual de BPI no desapareixerà. Tot el contrari, s'està potenciant per guanyar clients, quota de mercat i rendibilitat preservant en tot moment la seva identitat. Els clients de BPI haurien de percebre clarament ja a finals del 2018 que tenen més i més bons productes a la seva disposició. A més, aleshores ja hem d'haver estat capaços d'identificar àrees d'estalvi i fer que la ràtio d'eficiència de BPI s'assimili a la de CaixaBank. I finalment, com he dit abans, cap a finals de l'any que ve hauríem d'haver estat capaços d'unificar les nostres dues filosofies empresarials que, tot i això, estan ja d'entrada molt alineades.

**Quin encaix té aquesta operació en el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank?**

Aquesta operació encaixa totalment en el nostre pla. La presa de control de BPI contribueix a l'objectiu estratègic de reduir el consum de capital per part de les societats participades no controlades. També suposa una oportunitat per aplicar el model de negoci contrastat de CaixaBank a BPI i facilitar amb això el creixement de l'entitat portuguesa. I, finalment i no menys important, ens permet incorporar un altre tipus de capital,



CINQUÈ Banc  
DE PORTUGAL  
PER ACTIUS:

31.987

MILIONS  
D'EUROS

1,7

MILIONS  
DE  
CLIENTS

5.507

EMPLEATS

545

OFICINES



### ▶ PERFIL PROFESSIONAL

Pablo Forero és actualment conseller delegat de BPI. Forero es va incorporar a CaixaBank al juliol de 2009 i dos anys més tard va entrar a formar part del Comitè de Direcció. El 2013, va ser nomenat director general de Riscos, càrrec que va ocupar fins al desembre de 2016, quan va passar a ser director general responsable del projecte BPI. Pablo Forero té una llarga trajectòria internacional, incloent-hi els onze anys que va treballar a Londres com a directiu de JP Morgan Asset Management, on va viure una gran integració, com la de Chase-JP Morgan. Abans de traslladar-se a Londres, va ser responsable de Gestió d'Actius de JP Morgan Investment Management a Madrid.

també d'alta qualitat, com és el capital humà que ens aporta el Banco BPI.

### **Després de l'èxit de l'OPA de BPI, com evolucionarà la presència internacional de CaixaBank?**

L'operació de BPI és diferencial perquè representa la primera presa de control d'un banc fora d'Espanya. D'altra banda, ens sentim molt còmodes a Àustria, amb la participació de prop del 10% a Erste Bank, una magnífica entitat amb una presència sòlida a Europa Central i de l'Est. Al marge de les nostres participacions en bancs es-

representació, més de 25 en total, repartides per tot el món, a Londres, Nova York, Sao Paulo, Casablanca, Johannesburg o Xangai, entre d'altres. A hores d'ara, amb els canvis regulatoris, amb el canvi de comportament dels clients i els canvis tecnològics, el fet de tenir la major part de les nostres operacions a Espanya i Portugal crec que és un avantatge que ens dona flexibilitat, agilitat i una capacitat d'adaptació molt important.

### **“BPI té potencial per convertir-se en líder a Portugal”**

trangers, l'estratègia internacional de CaixaBank segueix centrant-se en l'acompanyament dels nostres clients allà on siguin mitjançant la nostra potent xarxa de sucursals internacionals i oficines de

## UNA TRAJECTÒRIA SÒLIDA

**1981**

NEIX LA SOCIEDADE PORTUGUESA DE INVESTIMENTOS (SPI)

Els seus primers objectius van ser els de finançar projectes d'inversió del sector privat, contribuir a la revitalització del mercat de capitals i modernitzar les estructures empresarials portugueses.

**1986**

SORTIDA A BORSA DE BPI

El 1985, SPI es transforma en Banco Português de Investimento (BPI). Un any més tard, obre el seu capital al públic a la Borsa de Lisboa i a la de Porto.

**1991**

BPI ENTRA EN BANCA COMERCIAL

BPI adquireix el Banco Fonseca & Burnay, amb el qual assegura la seva entrada a la banca comercial i es prepara per al procés de concentració del sistema financer portuguès.

**1995**

"LA CAIXA" ES CONVERTEIX EN SOCI ESTRATÈGIC

BPI es converteix en *holding* i incorpora dos socis estratègics al seu accionariat: l'asseguradora Allianz i el Grup "la Caixa", que passa a tenir una participació del 9,3% (que es va incrementar progressivament fins a arribar al 45,1% el 2016).

**1996-2005**

BPI CONTINUA CREIXENT

El banc portuguès creix mitjançant l'adquisició i fusió amb altres entitats bancàries.



## XIFRES DE BPI EL 2016\*

### BALANÇ (en milions d'euros)

ACTIUS:

**31.987**

RECURSOS DE CLIENTS:

**27.828**

CRÈDIT A CLIENTS:

**22.736**

BENEFICI NET CONSOLIDAT:

**147**

### RÀTIOS

RÀTIO D'EFICIÈNCIA:

**69,2%**

ROE:

**7,7%**

CET1 FULLY LOADED:

**10,6%**

MOROSITAT:

**3,7%**

\*EXCLOU L'ACTIVITAT INTERNACIONAL (MOÇAMBIC I ANGOLA)

**2006**

EL BANCO BPI  
CELEBRA ELS 25  
ANYS

L'entitat registra un  
**retorn mitjà del 16%**  
en el valor de les seves  
accions des de la seva  
fundació.

**2008-2016**

BPI ES CONCENTRA  
EN QUATRE  
PRIORITATS

Els focus d'atenció del banc  
lusità en aquest període  
són la defensa i el **reforç del  
capital**, garantir els nivells  
de **liquiditat**, la **reconducció  
dels riscos** i l'enfortiment de  
la relació amb els clients.

**2016**

UN ANY CLAU PER AL  
FUTUR DE BPI

**21 SET.** Canvi als estatuts de BPI; se suprimeix la  
limitació del 20% en els drets de vot del banc.

**22 SET.** CaixaBank ven el 9,9% d'accions pròpies  
per reforçar capital a la vista de l'OPA sobre BPI.

**13 DES.** La Junta General d'Accionistes de  
BPI aprova la **venda del 2%** de la seva participació  
al Banco de Fomento de Angola (BFA).

**2017**

CAIXABANK PREN  
EL CONTROL DE  
L'ENTITAT

**16 GEN.**

CaixaBank registra el  
fullet de l'OPA.

**7 FEB.**

Conclou amb èxit l'OPA  
i CaixaBank assoleix el  
**84,5%** de les accions  
de BPI.



En la seva primera intervenció com a president de CaixaBank a la Junta d'Accionistes, Jordi Gual va destacar que durant l'exercici 2016, en un context molt complex, "l'entitat ha tornat a demostrar la seva fortalesa i ha consolidat encara més el seu lideratge". Això ha estat possible, segons Gual, "gràcies a la bona feina del nostre equip humà —peça fonamental de l'entitat i a qui hem d'agrair el seu esforç— i a un model de negoci que segueix demostrant dia rere dia la seva vàlua". Per al president de CaixaBank, "invertir, treballar o ser client de la nostra entitat és apostar per una manera diferent de fer banca".

A la primera part del seu discurs, Jordi Gual va repassar l'entorn macroeconòmic global i les perspectives per al 2017: "L'economia mundial va tenir el 2016 un ritme de creixement similar al de l'any anterior i va acabar amb mostres d'una certa acceleració que esperem que s'allargui el 2017". En aquest sentit, va avançar que la previsió de l'entitat és que l'economia espanyola es desacceleri moderadament a causa d'una menor empenta d'alguns factors que eren temporals, però que s'espera que l'increment del PIB s'acosti al 3%.

El president de CaixaBank va remarcar que el sistema financer està donant un suport clar a la recuperació econòmica: "La dinàmica de les noves operacions de crèdit està sent positiva, especialment per a la compra d'habitatge i per al consum, i preveiem que l'evolució favorable es mantindrà el 2017".

## Junta General Ordinària d'Accionistes 2017

*La Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank, celebrada el passat 6 d'abril, va aprovar la gestió i els resultats de l'exercici 2016. El Consell d'Administració va obtenir el suport majoritari dels accionistes, que van aprovar, entre altres propostes, la ratificació i nomenament de Jordi Gual com a conseller de l'entitat.*





## Èxit comercial, adquisició de BPI i progressos del Pla Estratègic

"La nostra fortalesa comercial és un avantatge competitiu que ens permet seguir incrementant presència i quotes de mercat, fins i tot en un entorn ple de dificultats", va assegurar el president de CaixaBank. Aquest lideratge més que consolidat a Espanya s'ha fet extensiu a tota la península ibèrica. En paraules de Jordi Gual: "Estem molt

En aquest context, Jordi Gual va insistir a deixar clar que les prioritats estratègiques de l'entitat en cap moment perden de vista la vocació social i la voluntat de fer una gestió responsable del negoci: "Seguim i seguirem potenciant aquesta vocació social mitjançant programes d'inclusió financera, polítiques d'ajuda a l'habitatge o programes de voluntariat corporatiu".

**Jordi Gual: "El nostre compromís amb el dividend és i continuarà sent primordial: l'import total de la remuneració de l'exercici 2016 és de 13 cèntims per acció, fet que suposa un 54% de dividends en efectiu sobre beneficis"**

satisfets d'haver completat amb èxit l'adquisició de BPI, la número 80 de la història de l'entitat i que ens converteix en el primer banc ibèric en volum de negoci i oficines. BPI és un projecte que crearà valor de manera sostenible per als nostres accionistes i els de BPI".

En relació amb el Pla Estratègic 2015-2018, el president de CaixaBank va mostrar la seva satisfacció amb els progressos aconseguits en les principals línies estratègiques i la seva vigència per afrontar els propers dos anys. "Les prioritats per a la segona meitat del Pla Estratègic 2015-2018 passen per continuar apostant per la diversificació d'ingressos i seguir potenciant els negocis d'assegurances i de gestió d'actius".

## Compromís amb el dividend

Jordi Gual també va repassar l'evolució de l'acció i la política de dividend de CaixaBank. Tot i la mala evolució del mercat borsari en el primer semestre de 2016, la rendibilitat total de l'acció per al conjunt de l'any va ser del 3,6%, una xifra superior a la del sector bancari espanyol i europeu. Durant el primer trimestre de 2017, l'acció encara s'ha comportat millor i ha pujat un 28,3%, 11 punts percentuals més que el conjunt de bancs espanyols.

Per al president de CaixaBank, "un element clau d'aquest diferencial és la política de dividends", amb una rendibilitat per dividend superior a

la mitjana de la banca espanyola i de la zona euro. "El nostre compromís amb el dividend és i continuarà sent primordial", va remarcar Gual, que també va recordar que, amb la previsió d'avançar el dividend de juny i fer un únic pagament de 6 cèntims a l'abril, "l'import total de la remuneració de l'exercici 2016 haurà estat de 13 cèntims per acció, fet que suposa un 54% de dividends en efectiu sobre beneficis (el que es coneix com a *cash payout*), en línia amb l'objectiu del Pla Estratègic, que estableix que aquesta ràtio sigui igual o superior al 50%".

## L'entitat més ben posicionada

Durant la seva intervenció, el conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, va examinar els aspectes que caracteritzen el model de l'entitat i va concloure: "CaixaBank no necessita grans transformacions sinó, fonamentalment, continuar fent el que sabem fer: captar clients i donar el millor servei a través de l'excel·lent xarxa d'oficines i altres canals, posant en valor la nostra posició competitiva".

"Les prioritats de l'entitat", va afegir el conseller delegat, "han de centrar-se en la qualitat de servei i en la visió global de les necessitats del client; també a continuar impulsant la transformació digital, a seguir fidels al nostre compromís social i a tenir cura especialment de la gestió i el desenvolupament del nostre gran equip humà".





Gonzalo Gortázar considera que CaixaBank és l'entitat més ben posicionada un cop canviïn les condicions de l'entorn: pujada del tipus d'interès, cada vegada més probable i propera, reducció de l'atur, necessitat d'estalviar per part de la societat, millora del poder adquisitiu de les famílies i recuperació del crèdit

Gonzalo Gortázar va apuntar que "CaixaBank és l'entitat més ben posicionada un cop canviïn les condicions de l'entorn", que va concretar en una pujada del tipus d'interès cada vegada més probable i propera, una reducció de l'atur, la necessitat d'estalviar per part de la societat, la millora del poder adquisitiu de les famílies i la recuperació del crèdit.

Gortázar també va dedicar una part important de la seva presentació a explicar la culminació de l'oferta pel Banco BPI: "Hem començat a treballar de manera conjunta i molt intensa en un 'Pla de 100 dies' amb l'objectiu de construir un model més eficient i trobar maneres raonables i ràpides de millorar l'operativa i el servei, reduir els costos i, sobretot, augmentar els

ingressos. Tenim la previsió que, en dos mesos, es començaran a aplicar noves operatives i tenim molta confiança que podrem complir còmodament les sinergies que vam anunciar de 120 milions".

*Pot consultar els acords aprovats per la Junta a:*  
[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) > Espai de l'accionista > Junta General d'Accionistes > 2017 > Documentació per a l'Accionista > Acords de la Junta

## Política de remuneració a l'accionista per al 2017

- Per a l'exercici 2017, CaixaBank té **la intenció de pagar (pay-out) un import en efectiu igual o superior al 50% del benefici net consolidat**, d'acord amb el Pla Estratègic 2015-2018 de l'entitat.

- Es faran dos pagaments en efectiu<sup>1</sup> als accionistes, previsiblement al voltant dels mesos de novembre de 2017 i abril de 2018.

<sup>1</sup>Pagaments subjectes a aprovació



**2 pagaments en efectiu**

**Periodicitat semestral**

**Pay-out en efectiu ≥ 50%**

### Dates clau per al cobrament del dividend en efectiu

**3**  
dies abans

Últim dia per comprar accions amb dret a cobrament del dividend

**2**  
dies abans

L'acció cotitza sense dret a dividend (ex date)

**1**  
dia abans

Es determinen les posicions amb dret a dividend (record date)

**Pagament del dividend**

**Dia d'abonament del dividend**



CAIXABANK, LÍDER EN BANCA MINORISTA A ESPANYA

## Impulsant el negoci des de la base

*CaixaBank és el banc líder a Espanya gràcies a un model de banca universal basada en la qualitat, l'especialització i una extensa xarxa de distribució multicanal. L'entitat compta amb 13,8 milions de clients, prop del 30% dels clients bancaris adults del país, i n'és el banc principal per a una quarta part. Aquesta confiança es tradueix en elevades quotes de mercat per als principals productes i serveis que ofereix CaixaBank.*

El model de banca universal es fonamenta en un servei innovador i proper, amb una proposta multicanal, amb solucions que posen el focus en les necessitats específiques de cada client. La base de la piràmide de clients de CaixaBank és la banca de particulars i negocis, que engloba el 85% del total de la clientela de l'entitat, li aporta el 37% del volum de negoci i el 55% del marge ordinari del balanç. La també anomenada banca minorista o banca *retail* inclou els clients

particulars amb un passiu inferior als 60.000 euros, així com els autònoms, professionals, agraris i comerços.

Per prestar aquest servei de proximitat, CaixaBank manté la xarxa més gran d'oficines bancàries a Espanya, amb 5.027 sucursals (de les quals 4.851 donen servei directe a la banca *retail*) i de caixers automàtics (9.479). Amb la multicanalitat en ment, l'entitat ha fomentat la banca digital i actualment és líder nacional i internacional en

banca en línia, amb 5,3 milions de clients actius, i banca mòbil, que compta amb 3,7 milions de clients.

### Tot el cicle vital del client

CaixaBank ha desenvolupat dins de la banca *retail* un programa diferenciat, amb productes dedicats per a cada un dels segments de clients als quals s'adreça. D'aquesta manera, cobreix totes les franges d'edat i tots els sectors d'activitat econòmica presents a la societat.



Si parlem de particulars amb ingressos per compte aliè, la proposta de CaixaBank s'adequa en funció de les edats. Així els nens de fins a 14 anys compten —en funció de la seva ubicació geogràfica— amb els programes infantils **Super3**, **HIRU3**, **Megalibre-ta** o **La Banda**, que ofereixen productes bàsics per introduir els petits de la casa en l'estalvi i incentivar la seva cultura financera. A partir dels 14 anys, els clients més joves poden accedir a l'innovador servei de banca "només mòbil" **imaginBank**, creat

per donar resposta als nadius digitals (l'anomenada generació *millennial*), la vida dels quals gira al voltant del seu telèfon mòbil i reclamen una altra manera de fer banca, amb productes pensats exclusivament en l'experiència d'ús a través de *smartphones*.

Per als adults que tinguin la nòmina domiciliada, CaixaBank posa a la seva disposició el programa **Family**, amb una proposta de valor per cobrir totes les necessitats de la família: per al dia a dia, el Compte Family; per

El model de banca universal de CaixaBank es fonamenta en un servei innovador i proper, amb una proposta multicanal i solucions senzilles a les necessitats específiques de cada client

al finançament, el Préstec Family; per a la seguretat i protecció, el Pack multiassegurances. No obstant això, en funció de la seva activitat laboral, els clients de l'entitat també poden trobar resposta a les seves necessitats financeres en els programes

**CaixaBank Negocis**, pensat per a comerços, autònoms i professionals; la proposta específica per als clients agraris **Agrobank**; o el programa **HolaBank**, adreçat a clients internacionals que requereixen serveis financers específics a Espanya.

## SOLUCIONS FINANCERES ADAPTADES AL CICLE VITAL DEL CLIENT



### FINS ALS 14 ANYS

#### PROGRAMES INFANTILS

Ofereixen productes bàsics per introduir els petits de la casa a l'estalvi sistemàtic i incentivar la seva cultura financera.



**Super3**



**HIRU3**

**Megalibre-ta**



**La Banda**



### +14 ANYS

#### MILLENIALS

Servei de banca digital "només mòbil".

Ús a través de *smartphones*.

Comunicació directa, clara i senzilla.

Productes adaptats als *millennials*: compte i targeta imagin, Els Meus Reptes, Préstec imagin&Go.

**Premi Model Bank 2017.**



### PER A FAMÍLIES

#### PROGRAMA FAMILY

**3** milions de clients amb nòmina domiciliada.

**26,01%** de quota de mercat.

**Productes per a les necessitats de la família:** Compte Family; préstec Family (Llar, Estudis, Viatges); targeta Family; projectes d'estalvi La Meva Guardiola; i assegurances ofertes per Vida-Caixa i SegurCaixa Adeslas. Així com productes de seguretat per a la llar.

A més d'avantatges no financers per gaudir del temps lliure.

**Family**

### COL·LECTIU SÈNIOR

#### PROGRAMA CLUB ARA

**2,68** milions de clients.

**45,5%** d'ells amb pensió domiciliada.

**Nous serveis adaptats a les seves noves necessitats.**

**Targeta Daurada de Renfe.**

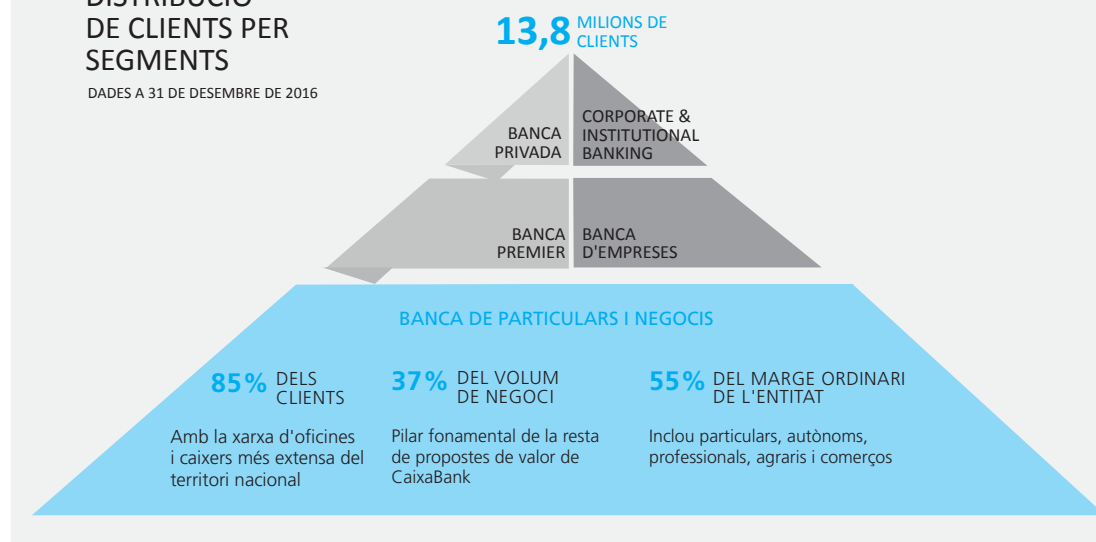
Acords no financers amb altres empreses **perquè l'experiència com a client de CaixaBank no acabi a l'oficina** i senti que estem al seu costat en el dia a dia.

**ClubAra**

Finalment, quan un client es jubila, CaixaBank li proposa unir-se al **Club Ara**, pensat per donar al col·lectiu sènior continuïtat als productes que tenia quan formava part del programa Family i oferir-li nous serveis adaptats a les seves noves necessitats.

## DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS PER SEGMENTS

DADES A 31 DE DESEMBRE DE 2016



### CLIENTS INTERNACIONALS

PROPOSTA DE PRODUCTES FINANCERS ESPECÍFICS

**167** oficines dedicades.

**600** gestors especialistes.

Compte HolaBank amb avantatges en serveis financers.

Programa Living Solutions per atendre les necessitats específiques del col·lectiu.

**HolaBank**



### AUTÒNOMS, PROFESSIONALS I COMERÇOS

AMB UNA PROPOSTA DIFERENCIAL PER ALS NEGOCIS

**1.615** gestors especialistes amb mobilitat.

**23%** de la facturació per TPV (datàfons) d'Espanya.

**1,2** milions de clients.

**33,06%**

dels professionals i els autònoms tenen el seu negoci principal amb l'entitat.

Proposta adaptada als negocis en el dia a dia: finançament, seguretat, protecció i cobertura d'empleats.

 **CaixaBank**  
Negocis



### CLIENTS AGRARIS

ESPECIALISTES EN PRODUCTES FINANCERS I SERVEIS ESPECÍFICS

**879** oficines dedicades.

**3.000** gestors especialistes.

**340.000** clients.

**24%** d'autònoms agraris.

Amb productes adaptats a les necessitats dels clients agraris, que ofereixen solucions tant per al dia a dia, com la Bestreta de la PAC, Bestreta de Collites, Préstecs Campanya o AgroTargeta, com per fer noves inversions, com Agrolnversió.

**AgroBank**

Banca de particulars i negocis engloba el 85% del total de la clientela de l'entitat i li aporta el 37% del volum de negoci i el 55% del marge ordinari del balanç

LA GESTORA ÉS LÍDER A ESPANYA AMB UNA QUOTA DE MERCAT DEL 18,5%

## CaixaBank Asset Management lidera el mercat domèstic

*CaixaBank Asset Management (CaixaBank AM) és la gestora de fons d'inversió de CaixaBank, controlada en un 100% per l'entitat i amb un patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAVS que ascendeix a més de 50.000 milions d'euros. CaixaBank AM ha estat històricament una entitat de referència al sector dels fons, però en els darrers anys ha registrat un creixement que li ha permès incrementar la posició de lideratge a la indústria. Així, en els últims 5 anys ha passat de tenir una quota de mercat del 12% el 2011 al 18,5% el 2016. El lideratge de la gestora de fons és una fortalesa clau per a CaixaBank en l'entorn actual de tipus d'interès baixos.*

L'auge de la gestora es deu a la feina de la xarxa comercial de CaixaBank, que ha sabut impulsar els fons d'inversió entre els clients amb diferents perfils de risc i que ha buscat alternatives rendibles per a les seves carteres en un entorn de rendibilitat baixa o nul·la en productes tradicionals. A l'escenari actual de tipus d'interès baixos i alta volatilitat als mercats, els inversors demanen productes de perfil conservador però amb expectativa de certa rendibilitat.

L'objectiu de CaixaBank Asset Management és oferir una gamma completa de productes que s'adeqüi a les necessitats de cada un dels clients. Els fons mixtos o carteres de fons que s'adapten al perfil de cada client aporten valor a les carteres dels clients mitjançant una correcta combinació d'actius i nivell de risc, en funció de les preferències rendibilitat/risc de cada client i de la conjuntura de cada moment.

### Inversió responsable

El Grup CaixaBank considera essencial el bon govern i la transparència, i assumeix el repte de ser referents en responsabilitat, compro-

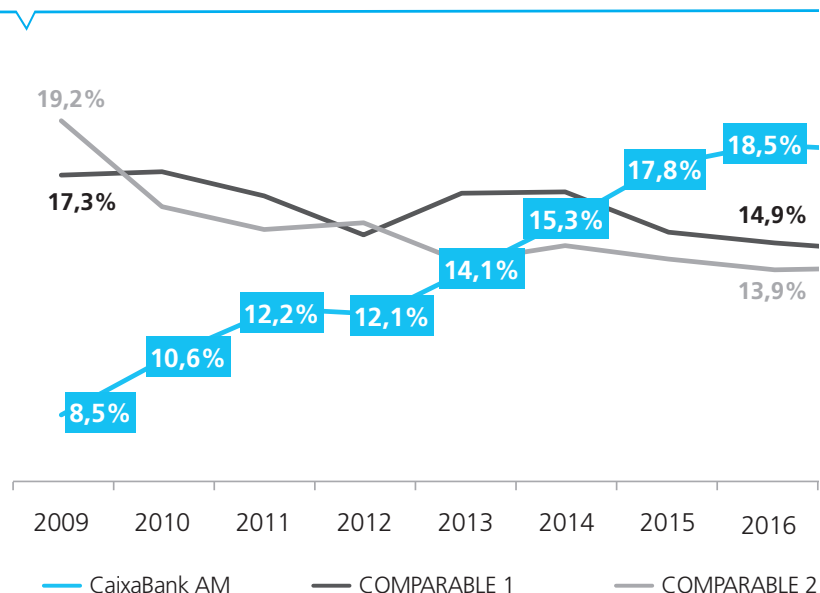
mís social i bon govern. En aquest sentit, CaixaBank AM ha implementat criteris de responsabilitat social corporativa en les seves polítiques de direcció i estratègies d'inversió, entre les quals destaquen, entre d'altres, la inclusió a la cartera del Microbank Fons Ètic (1985), l'adhesió a la xarxa espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides (2011) o la firma dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides

El lideratge de la gestora de fons és una fortalesa clau per a CaixaBank en l'entorn actual de tipus d'interès baixos

(UNPRI) (2016). L'adhesió de CaixaBank AM al Pacte Mundial de Nacions Unides obliga la gestora a assumir uns principis basats en els drets humans, uns estàndards elevats de qualitat laboral, el respecte al medi ambient i la lluita contra la corrupció. Per

reforçar aquest compromís es van firmar el 2016 els UNPRI, que obliguen a la incorporació d'estrictes criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG) en els processos d'inversió de CaixaBank AM, a més dels criteris financers que els han fet líders.

EVOLUCIÓ QUOTA DE MERCAT DE CAIXABANK VS. SECTOR





## Reptes per al 2017

L'entorn macroeconòmic és complex i incert, de manera que des de CaixaBank AM prioritzen ajudar el client a planificar inversions en funció dels seus objectius. Una eina excel·lent per fer-ho són les Carteres de Gestió Discrecional, que s'estructuren a través d'una cartera de fons d'inversió diversificada i global que permet a l'entitat executar el mandat del client en funció dels seus objectius. Aquestes carteres permeten una gestió dinàmica, enfocada al client i transparent gràcies a moviments tàctics i ajustos mensuals que pretenen aprofitar les oportunitats que ofereixen els mercats en cada moment. A més, el client pot optar a aportar nou capital o que l'hi reemborsin

en qualsevol moment sense cap cost.

Com sempre, els inversors han de tenir en compte el global del seu patrimoni, el seu nivell de tolerància al risc, el seu horitzó temporal i les seves expectatives de rendibilitat, de manera que inverteixin d'acord a aconseguir la distribució òptima.

Els fons d'inversió a Espanya continuen tenint una participació molt menor en la canalització de l'estalvi que a la resta de països, de manera que des de CaixaBank AM es considera que la tendència de creixement ha de ser constant. Tot i que les rendibilitats que ofereixen incideixen sensiblement en les taxes de creixement dels anys

successius, se segueix invertint en part per les rendibilitats passades més que amb aquesta planificació de llarg termini que la gestora considera indispensable.

CaixaBank AM planteja com a reptes per al 2017 la millora de rendibilitats en uns mercats que registren valoracions elevades en comparació amb la seva història. Un altre dels reptes per a CaixaBank AM i per a tot el sector és el de preparar-se per a la implantació de MIFID II, que arribarà el 2018.

## Relleu a la direcció

La gestora va aconseguir aquests resultats sota la presidència executiva d'Asunción Ortega, que va anunciar a finals del 2016 que deixava el càrrec després de 10 anys al

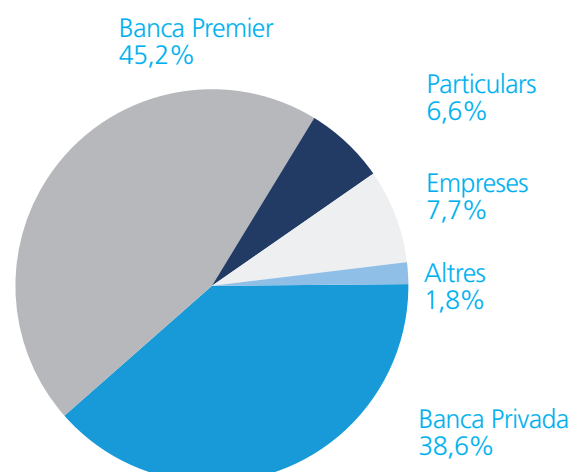
capdavant. El Consell d'Administració va nomenar llavors com a presidenta no executiva de CaixaBank AM Carmen Gimeno, que anteriorment ocupava el càrrec de directora corporativa de Gestió d'Actius i Grup Assegurador de CaixaBank.

Així mateix, el director comercial de CaixaBank AM, Juan Bernal, va ser nomenat director general de la gestora. Tot i aquests canvis, l'essència de CaixaBank AM no ha canviat. L'actuació estratègica segueix sostenint-se en els valors identificatius i les conviccions característiques del Grup CaixaBank: la creació de valor afegit per al client, la qualitat del producte, la proximitat, la transparència, la flexibilitat, la responsabilitat, l'eficiència i la seguretat.

| PATRIMONI                       | Des.-15       | Des.-16       | Var. any %  |
|---------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| Dades en milions d'euros        |               |               |             |
| Fons CaixaBank AM               | 39.244        | 43.584        | 11,1%       |
| SICAVS                          | 1.969         | 1.777         | -9,8%       |
| Carteres de Gestió Discrecional | 3.090         | 2.871         | -7,1%       |
| IIC Luxemburg                   | 1.554         | 1.995         | 28,4%       |
| <b>Total gestionat</b>          | <b>45.857</b> | <b>50.227</b> | <b>9,5%</b> |
| Fons de tercers assessorats     | 4.415         | 4.965         | 12,4%       |

Dades: desembre 2016. Font: CaixaBank AM.

## DISTRIBUCIÓ PER SEGMENTS



VOLUNTARIAT

# 11.200 empleats es mobilitzen durant la Setmana Social de CaixaBank



Voluntaris de "la Caixa"

*Prop de 11.200 empleats de CaixaBank i les seves filials, la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa van participar de l'11 al 19 de febrer en la Setmana Social, impulsada per CaixaBank, per conèixer de primera mà la feina que fan les entitats locals vinculades a l'Obra Social.*

Durant aquests nou dies de febrer, un de cada tres empleats de CaixaBank, la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa va participar, de

d'Espanya. També des de 18 oficines de CaixaBank a l'estranger 95 persones van dur a terme 20 activitats solidàries més. El 72% d'aquestes activitats es

la Setmana Social compten amb tot el meu suport i admiració. El seu exemple ens inspira per seguir engrandint el compromís social de l'entitat".

## Al voltant de 1.500 entitats socials de tot Espanya van rebre l'ajuda dels voluntaris

manera voluntària, en algunes de les més de 3.700 activitats que al voltant de 1.500 entitats socials han posat a la seva disposició a totes les províncies

van adreçar a persones en risc d'exclusió social a causa d'una discapacitat, malaltia, addicció, pobresa, atur o marginació social a causa del seu origen. A més, es van desenvolupar iniciatives culturals i de respecte al medi ambient i tallers lúdics per a nens i gent gran.

Amb motiu de la celebració de la Setmana Social, el president de la Fundació Bancària "la Caixa", Isidre Fainé, va explicar que "un voluntari és una persona que desitja ajudar amb totes les seves forces els que més ho necessiten. I ho fa amb tenacitat i constància, mogut per un motor essencial: l'amor pels altres. Una dedicació generosa que no està lligada a l'obligació o al deure. Els empleats que han fet possible

Per la seva banda, el president de CaixaBank, Jordi Gual, va afirmar que "CaixaBank no seria avui el que és si la nostra activitat financera no estigués acompanyada per l'Obra Social. La nostra entitat és hereva de la reputació centenària de "la Caixa" i, per això, som un banc amb vocació social que té com a valors intrínsecs la qualitat, la confiança i el compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori". Per a Gual, "el fort compromís social de CaixaBank és un signe d'identitat únic, irrenunciable i molt difícil d'imitar".

### Trobades de Voluntariat

Com a culminació de la Setmana Social, va tenir lloc una Trobada de Voluntariat simultàniament a 12 ciutats espanyoles: Barcelona, Madrid, Sevilla,



Voluntaris de "la Caixa"





Voluntaris de "la Caixa"

València, Palma, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona, Bilbao, Màlaga, Burgos, Saragossa i Santiago de Compostel·la.

En paraules del director general de la Fundació Bancària "la Caixa", Jaume Giró, que va participar en l'acte central a Barcelona: "El voluntari és una persona activa que actua amb generositat i és solidari perquè té un alt grau d'empatia i se sap posar al lloc dels altres. És un honor homenatjar avui les persones que simbolitzen aquest esperit altruista i saber que formen part del dia a dia de "la Caixa".

El conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, va manifestar que "a través de la Setmana Social, CaixaBank ofereix l'oportunitat perquè els empleats de CaixaBank s'impliquin en el suport als més necessitats i fomentar així l'acció de

voluntariat com un dels eixos clau del model bancari de l'entitat i que se sustenta, entre altres principis, en un irrenunciable compromís social".

## La majoria de les més de 3.700 activitats realitzades han estat a favor de col·lectius en situació o risc d'exclusió social

Finalment, Juan Alcaraz, director general de CaixaBank, va recordar en el transcurs de la Trobada de Voluntariat: "Amb aquest acte volem reconèixer els valors que caracteritzen els voluntaris, com ara treball en equip, altruisme, responsabilitat, compromís, respecte, empatia o tolerància, entre d'altres".

A la trobada es van escoltar els testimonis d'un voluntari de "la Caixa" amb una llarga trajectòria de compromís amb el programa, un empleat que ha

tingut el seu primer contacte amb el voluntariat durant la Setmana Social i una entitat participant en la iniciativa. Així mateix, es va reconèixer la tasca feta entre una oficina de CaixaBank i una entitat local pel projecte social desenvolupat conjuntament i es va destacar el seu caràcter pioner en oferir una solució a una necessitat social.

CaixaBank, amb la xarxa més gran d'oficines bancàries d'Espanya (prop de 5.000), aconsegueix una

capilaritat que, juntament amb la intensa relació amb la població a la qual atén, la situa en una posició immillorable per detectar les necessitats socials locals més urgents. Això permet donar suport a projectes socials de petita envergadura, però que, en conjunt, tenen una gran incidència en la mitigació de les dificultats de milers de persones. Per això, l'Obra Social "la Caixa" distribueix a través de les oficines de CaixaBank una partida econòmica que, el 2016, va ser de 44,3 milions d'euros, que van servir per impulsar 13.000 projectes locals.



Voluntaris de "la Caixa"



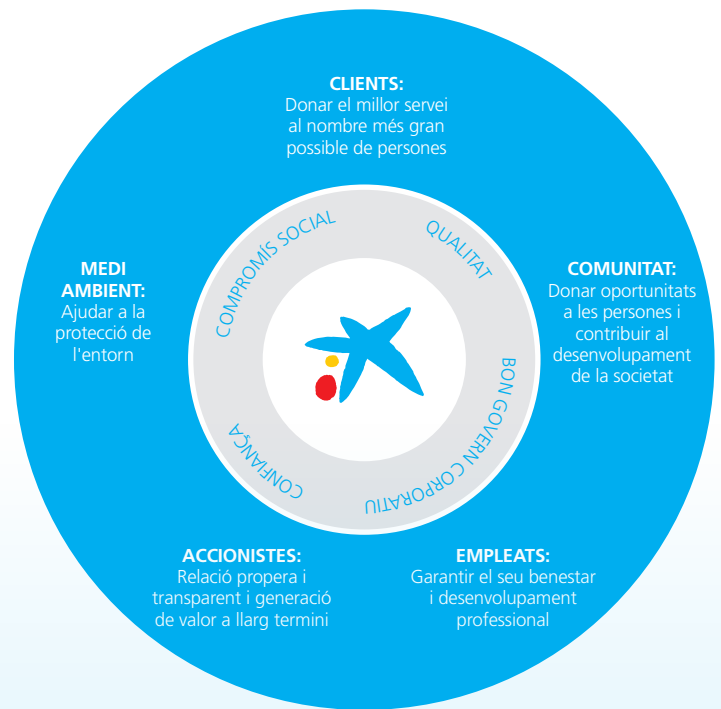
Imatge de la Trobada de Voluntariat celebrada a Barcelona. A dalt, quart per l'esquerra, Juan Antonio Alcaraz, director general de Negoci de CaixaBank. A la seva dreta, Jaume Giró, director general de la Fundació Bancària "la Caixa", i Lluís Romeu, president de la Junta del Voluntariat de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"



## RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

# El model de banca responsable de CaixaBank

*L'entitat líder en banca minorista a Espanya recull una tradició financera centenària caracteritzada per un fort compromís social i per l'adopció d'un paper proactiu en el desenvolupament sostenible de l'entorn.*



Per CaixaBank, ser un banc responsable és mantenir-se fidel als seus valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social. Per això, treballa per continuar creixent com a entitat finan-

cera mentre reforça el seu impacte positiu en els territoris en què està present i dona resposta als reptes econòmics, socials i ambientals més urgents. CaixaBank ha consolidat el seu lideratge

en banca de particulars a Espanya, amb una quota de penetració del 29,5%, i l'activitat que desenvolupa suposa una contribució directa i indirecta al PIB espanyol del 0,72%.

### Propera a les persones i el territori

CaixaBank aposta per mantenir-se a prop dels seus 13,8 milions de clients, allà on siguin, i per facilitar l'accés als seus serveis al nombre de persones més gran possible.



**La xarxa comercial més gran del país:** un 90% de la població espanyola té una oficina al seu municipi.



**Més de 22.200 empleats** (el 100% d'empleats amb perfil comercial) disposen d'equips mòbils per donar servei als clients fora de les oficines.

### Gestió responsable

A CaixaBank es treballa amb la voluntat de mantenir una relació de confiança amb els clients, els accionistes i la societat en general. Amb aquest objectiu, l'entitat prioritza una gestió responsable del negoci, que ha estat reconeguda per *Euromoney* amb el premi a la Millor Banca Responsable 2016.



### Codi Ètic

Disposa d'un Codi Ètic, una Política Anticorrupció i altres normes internes de conducta de compliment obligat per a totes les persones que formen part de CaixaBank.

### Privacitat

Protegeix la informació de l'entitat, els clients i els empleats davant de qualsevol tipus d'amenaça de seguretat interna o externa amb sistemes i equips d'especialistes preparats les 24 hores del dia.

### Comitè de Producte

Un Comitè de Producte aprova qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi i/o comercialitzi després d'analitzar-ne les característiques, els riscos associats i la seva adequació a la normativa de transparència i protecció al client.

**Ferm compromís social**

El compromís social de CaixaBank és una de les seves senyes d'identitat. De manera coherent, difon i impulsa diversos programes d'acció social i fomenta la inclusió financera.

**HABITATGES****33.000**

Amb 33.000 pisos, el Grup "la Caixa" té el parc d'habitatge social privat més gran d'Espanya.

**OBRA SOCIAL**

A través d'una aliança estratègica, CaixaBank col·labora amb la Fundació Bancària "la Caixa", la principal fundació d'Espanya i la tercera del món per volum d'actius:

**510** milions d'euros

La Fundació Bancària "la Caixa" té un **pressupost per a l'Obra Social el 2017** de 510 milions d'euros.

**44,3** milions d'euros

44,3 milions **canalitzats directament a través de les oficines de CaixaBank** per cobrir necessitats socials locals.

**28.000** llocs de treball

CaixaBank difon entre les seves empreses clients el programa Incorpora, que ha aconseguit més de 28.000 llocs de treball **per a persones en risc d'exclusió**.

**MICROCRÈDITS****167.669**

MicroBank, el seu banc social, es la institució de microfinances més gran d'Europa i ha concedit 167.669 microcrèdits el 2016.

**AJUTS****550.605**

Des del 2009, s'han concedit 550.605 ajuts per a famílies amb préstecs hipotecaris i dificultats econòmiques. També disposa d'un Servei d'Atenció al Client Hipotecari des del 2013.

**VOLUNTARIAT****15.000**

Més de 15.000 persones participen en el programa Voluntaris "la Caixa" i un 80% de les oficines de la xarxa participen en les Setmanes Socials del banc, amb accions de voluntariat local.

**TALLERS****1.100**

Amb la participació de MicroBank i els voluntaris, organitza tallers de finances bàsiques per a persones vulnerables. El 2016 va haver-hi més de 1.100 assistents.

**85%**

**Accessibilitat als seus serveis:** un 85% de les oficines i un 83% dels caixers són totalment accessibles a persones amb mobilitat reduïda.

**Microfinances**

**A través de MicroBank** facilita microcrèdits a persones en risc d'exclusió.

**Assessorament**

Més de 7.000 empleats de la xarxa comercial s'han certificat en assessorament per la Universitat Pompeu Fabra i pel Chartered Institute for Securities & Investment.

**Sostenibilitat**

CaixaBank ha estat inclòs als principals índexs borsaris de sostenibilitat a nivell mundial: DJSI, CDP-A List i FTSE4Good.

**Col·laboració**

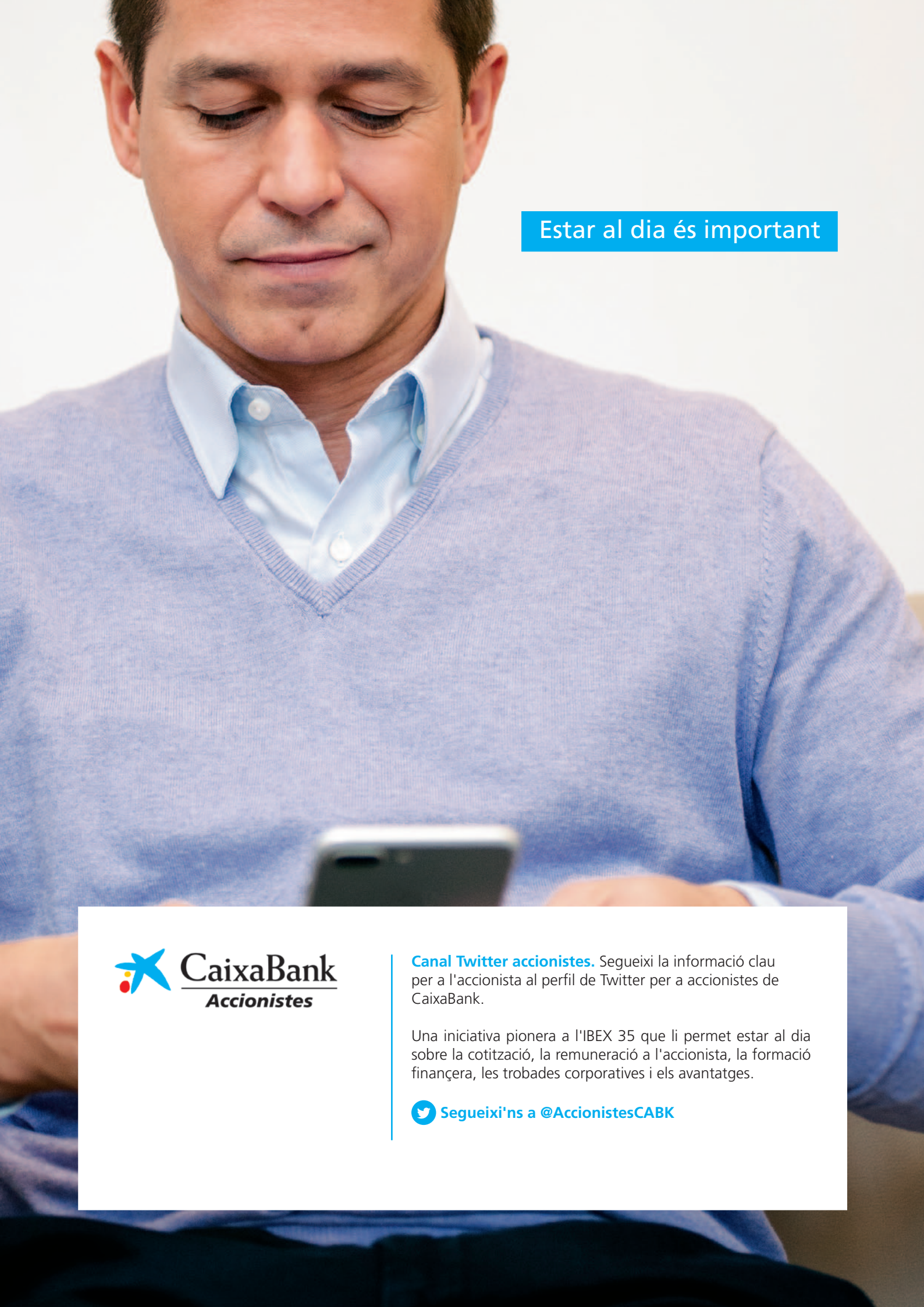
Participa en les principals iniciatives nacionals i internacionals en Responsabilitat Corporativa: des del 2012 ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

**Una banca que té cura del planeta**

CaixaBank gestiona el negoci partint del respecte a l'entorn i les persones. Així, dona suport a iniciatives sostenibles que contribueixin a prevenir, mitigar i donar resposta al canvi climàtic.

- Forma part de la Junta del **Grup Espanyol de Creixement Verd**, que impulsa el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni.
- S'ha compromès a ser **Carbon Neutral el 2018** i ha firmat el RE100 (100% energia verda consumida el 2018).
- Té línies específiques d'ecofinançament per a **projectes sostenibles** i ha finançat 21 projectes d'energies renovables.
- Aplica procediments específics per gestionar el **risc social i ambiental** en les operacions de finançament de projectes.





Estar al dia és important



**Canal Twitter accionistes.** Segueixi la informació clau per a l'accionista al perfil de Twitter per a accionistes de CaixaBank.

Una iniciativa pionera a l'IBEX 35 que li permet estar al dia sobre la cotització, la remuneració a l'accionista, la formació financerà, les trobades corporatives i els avantatges.



Segueixi'ns a **@AccionistesCABK**



# Les polítiques de la nova Administració Trump: del que diu al que fa

*Des de l'elecció de Donald Trump, la incertesa sobre el rumb que prendrà l'economia nord-americana ha augmentat notablement. La política fiscal expansiva que ha promès dur a terme el nou president o la menor regulació en alguns sectors han donat suport a una visió més optimista sobre les perspectives de creixement econòmic a curt termini.*

Diversos elements, però, segueixen obligant a mantenir, com a mínim, un to prudent. Entre els quals, per exemple, hi ha una taxa d'atur que se situa prop del mínim històric, un cycle expansiu dels més llargs en dècades o el delicat procés de normalització monetària iniciat per la Fed i que s'espera que prossegueixi en els propers trimestres. A continuació, valorem alguns dels elements principals de la política econòmica que planteja dur a terme l'Administració Trump i com això pot afectar la política monetària de la Fed.

## **La reforma tributària, promesa destacada**

Entre les diferents mesures que ha plantejat dur a terme la nova Administració, la reforma tributària és probablement una de les promeses més destacades. El Partit Republicà va presentar al juny de 2016 un projecte que, entre altres elements, proposa una forta rebaixa tant

dels tipus impositius sobre les persones físiques com sobre les empreses. El canvi proposat en el cas corporatiu crida especialment l'atenció, ja que planteja una retallada del tipus de 15 punts, del 35% al 20% (fins al 15%, segons la proposta més recent de la Casa Blanca). De tota manera, cal apuntar un matís: l'impost de societats nord-americà és dels més elevats entre les economies desenvolupades.

A més, en la reforma de l'impost de societats s'ha obert la porta a dur a terme un canvi molt important: que l'impost passi a ser "ajustat a frontera" (*border adjusted*). La idea és que, en el còmput de la base imposable, s'exclouin tant els ingressos que provenen de les vendes a l'exterior com els costos dels *inputs* importats. D'una banda, això és equivalent a introduir un gravamen a les empreses importadores. De manera indirecta, un canvi d'aquest tipus podria

afectar més les llars més pobres, ja que són els que gasten una proporció més gran de la seva renda en productes importats. D'altra banda, aquesta mesura actua com una subvenció a l'exportació, cosa que afavoriria les empreses exportadores. Així mateix, dona incentius a les empreses americanes a produir més de forma domèstica i a les grans multinacionals a no traslladar beneficis fora dels EUA (una pràctica, d'altra banda, habitual al país).

Es tracta, doncs, d'una proposta que generaria guanyadors evidents i perdedors indiscutibles, de manera que ja està provocant un debat encès a les mateixes files del Partit Republicà. De fet, la mateixa Administració Trump no l'ha inclòs en la primera proposta tributària que ha presentat a finals d'abril. A més, no està clar que el canvi d'"ajust en frontera" s'ajusti a la normativa de l'Organitza-

ció Mundial del Comerç i, en darrer terme, podria acabar alimentant un augment del proteccionisme per part de la resta de països, un escenari que no beneficia ningú i en el qual tots sortiríem perdent. Així doncs, en el pla tributari, encara que una rebai-

considerables de la despesa pública. En aquest sentit, diversos membres del partit han emfatitzat el paper més rellevant que haurien d'adquirir les associacions publicoprivades (més conegudes com PPP, per les sigles en anglès) per revitalitzar les infraestructures

salaris, la institució monetària planteja un escenari de dues pujades més del Fed Funds el 2017 (a més de la que va portar a terme al març) i tres el 2018 (d'acord amb les previsions de CaixaBank). En aquest context, preocupa el fet que si finalment s'acaba duent a terme una àmplia rebaixa tributària i una gran despesa en infraestructures, això generi una situació de reescalfament econòmic, amb més creixement a curt termini, però també amb un rebot inflacionista. Un rebot que, alhora, pressionaria la Fed a accelerar el camí cap a la normalització.

## El més probable és que la política fiscal de l'Administració Trump sigui relativament expansiva, però també prou prudent

xa de tipus sembla molt probable, arribar a un acord per a una reforma més àmplia segurament resulti complicat.

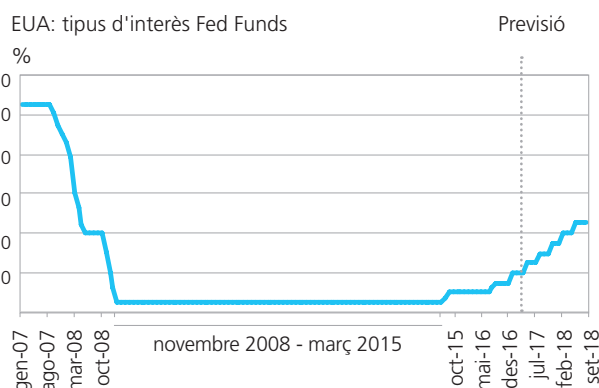
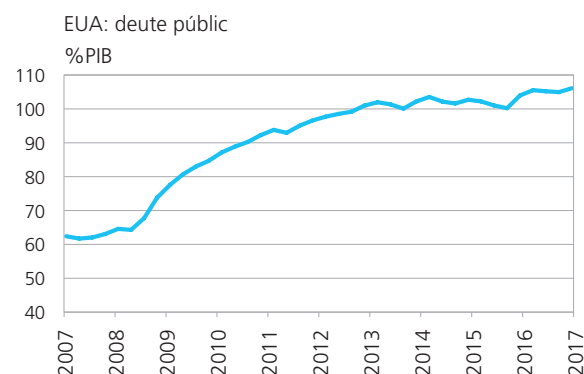
### Inversió en infraestructures

L'augment de la inversió en infraestructures és una altra de les promeses que està generant un debat intens. El mateix Trump ha anunciat en reiterades ocasions que la seva Administració està treballant en un pla valorat en un bilió de dòlars per als pròxims 10 anys. No obstant això, no ha detallat com es durà a terme. Encara que és molt probable que s'aprovin mesures que incentivin la renovació de les infraestructures del país, amb un deute públic que frega el 106% del PIB, una part important del Partit Republicà és reticent a dur a terme augments

nord-americanes. Una altra mostra de les dificultats per les quals està passant la nova Administració per realitzar l'impuls promès en infraestructures la podem trobar a la primera proposta pressupostària per a l'any fiscal 2018 presentada al març, que no solament va decebre per resultar molt incompleta, sinó que a més no va plantejar cap augment de despesa significativa en la partida d'infraestructures.

La política fiscal que pretén dur a terme la nova Administració nord-americana és, per tant, clarament expansiva i això augmenta, encara més, l'elevada incertesa que envolta el procés de normalització monetària que ha iniciat la Fed. Concretament, davant els bons indicadors d'activitat i la tendència a l'alça de la inflació i els

Sense negar que aquest és un risc no menyspreable, és important recordar el potent mecanisme de "controls i equilibris" (*checks and balances*) que regeix el sistema americà, el qual ja ha provocat l'ajornament d'alguns dels plans del nou president. Així, per exemple, al març, Trump va haver de retirar la seva proposta de llei sanitària, que pretenia derogar part de l'Obamacare per no comptar amb els suports suficients dins del seu propi partit per aprovar-la a la Cambra de Representants. El més probable, per tant, és que la política fiscal de l'Administració Trump sigui relativament expansiva, però també prou prudent com perquè la Fed pugui continuar amb el procés de normalització monetària sense més ensurts.







# **Valor**

**INICIATIVES DE  
CAIXABANK  
ADREÇADES ALS  
SEUS ACCIONISTES**

## ***Accionistes***

**Oficina virtual de  
l'accionista de CaixaBank**

**Programa Aula: formació  
per a accionistes el 2017**

**Gonzalo Gortázar  
comparteix les últimes fites  
corporatives amb el Comitè  
Consultiu d'Accionistes**

**Trobada corporativa amb  
accionistes a Barcelona**

**Mirades al nou  
CaixaForum Sevilla**





ATENCIÓ ADAPTADA A LES NECESSITATS DELS ACCIONISTES

## Nova Oficina virtual de l'accionista **de CaixaBank**

*CaixaBank llança l'Oficina virtual de l'accionista, un canal nou i innovador per relacionar-se amb els seus accionistes. L'objectiu és resoldre els dubtes que puguin tenir sobre l'entitat i sobre l'acció de CaixaBank. Aquesta oficina d'atenció virtual permanent a accionistes és pionera entre les empreses financeres de l'IBEX 35.*

Aquest nou servei permet a l'accionista connectar, des de qualsevol lloc on es trobi, amb un professional de l'equip de Relació amb Accionistes de CaixaBank i mantenir una reunió virtual en profunditat. Per això, l'accionista només necessita un ordinador, un *smartphone* o

una tauleta i seguir unes senzilles instruccions de connexió. Prèviament, l'accionista haurà de concertar la cita omplint un formulari que trobarà al web corporatiu [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

Aquest servei virtual se suma a l'Oficina de l'accionista de

la seu central de CaixaBank a Barcelona, on es reben aquells inversors que hagin manifestat la seva voluntat de visitar-nos personalment amb cita prèvia, i l'Oficina itinerant, amb la qual atenem els accionistes en el territori de forma periòdica.



## CAIXABANK, LÍDER MUNDIAL EN LA DIGITALITZACIÓ DE LA BANCA

CaixaBank lidera la digitalització de la banca. Una prova d'això són els reconeixements internacionals a la innovació que l'entitat ha rebut en els darrers anys.

El més recent ha estat el premi Model Bank 2017, atorgat per la consultora nord-americana Celent per distingir el banc més innovador del món. Celent, filial de la firma internacional Oliver Wyman, està especialitzada en la recerca sobre l'ús de la tecnologia de la informació al sector financer a nivell global. El premi reconeix aquells projectes de R+D amb impacte sobre el negoci d'una organització i en valora el grau d'innovació, el nivell tecnològic i l'excel·lència en la implementació. Concretament, el jurat ha premiat CaixaBank per la "presentació d'un veritable procés de transformació digital" en tres grans categories: millores de l'experiència del client, productes i projectes d'innovació.

Malgrat que el sistema de videoconferència està molt estès en la societat, l'ús que se'n fa com a servei d'atenció permanent a l'accionista suposa una novetat al sector bancari.

L'objectiu principal de CaixaBank és estar a prop dels seus accionistes, posar a la seva disposició informació actualitzada sobre l'acció i la companyia i donar resposta als seus dubtes i consultes.

Els principals temes tractats en aquestes reunions amb accionistes estan relacionats amb la política de dividends de CaixaBank, el comportament de l'acció, operacions corporatives com la recent presa de control del banc portuguès BPI o els diferents avantatges que l'entitat ofereix als seus accionistes.

**Aquest nou model d'atenció a l'accionista és pioner entre les empreses de l'IBEX 35**

En definitiva, CaixaBank continua habilitant canals d'atenció a la seva base accionarial moderns, efectius i cada vegada més eficients.

*Més informació a:*  
[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) > *Espai de l'accionista* > *Servei d'atenció a l'accionista*



Banc més innovador del món



Millor innovador global 2016: Efra i Accenture



Millor Banca Mòbil europea 2016: Forrester Research



Millor banc del món en innovació 2016: Retail Banker



Millor projecte tecnològic global 2016: The Banker



Millor comunicació digital en Banca Privada 2016: The Banker





PROGRAMA AULA PER AL 2017

## Pioners de l'IBEX 35 en formació financera per a accionistes

*CaixaBank continua sent l'única entitat del selectiu espanyol IBEX 35 que proporciona formació financera als seus accionistes amb l'objectiu d'oferir una visió més àmplia sobre els mercats financers.*

CaixaBank posa un any més a disposició dels seus accionistes els cursos del programa de formació financera Aula. L'objectiu principal d'aquesta proposta és formar i informar els accionistes de CaixaBank sobre temes relacionats amb els mercats financers. La transparència i el rigor són els dos eixos transversals que han servit per donar resposta als seus dubtes. A la vegada, en aquests cursos se'ls ofereix informació actualitzada sobre la seva condició d'accionistes. Els cursos del programa Aula són impartits

menten en els principis de transparència i rigor que han de sustentar tota relació entre la companyia i el seu principal públic objectiu, l'accionista.

### Més de 6.600 assistents

Des que el programa Aula, formació per a accionistes, es va iniciar l'any 2011, CaixaBank ha realitzat 91 cursos presencials, en els quals han participat més de 6.600 accionistes. Només el 2016 se'n van celebrar 16 edicions, amb una assistència de més de 1.300 participants,

Des de l'any 2011, CaixaBank ha format més de 6.600 accionistes gràcies als 91 cursos presencials que ha organitzat



per l'Instituto de Bolsas y Mercados Españoles (BME), la Barcelona School of Management (BSM) i l'Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), i tenen un doble vessant: el presencial, que principalment ofereix formació sobre mercats financers i conjuntura econòmica, i l'interactiu, que pretén que els accionistes aprenguin de manera autodidacta amb cursos d'iniciació a la borsa, materials de consulta i diferents fitxes temàtiques.

Aquest tipus d'iniciatives són poc habituals entre les empreses cotitzades i es fona-

una xifra que augmenta progressivament cada any.

Aquest 2017, CaixaBank preveu fer cinc nous cursos presencials repartits en 18 sessions per tot el territori. Hi podran assistir els accionistes amb més de 1.000 accions de l'entitat.

Si desitja conèixer els pròxims cursos, consulti l'agenda de l'Espai de l'Accionista: [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) > Espai de l'accionista > Agenda



# Gonzalo Gortázar comparteix les últimes fites corporatives amb el Comitè Consultiu



Els membres del Comitè Consultiu reunits amb el conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, i amb el director corporatiu de Relació amb Inversors, Edward O'Loughlen

***El conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, es va reunir el passat mes de febrer amb els membres del Comitè Consultiu d'accionistes de l'entitat. A la trobada es van analitzar els resultats del 2016 i els objectius principals per al 2017 en el marc del Pla Estratègic de CaixaBank.***

Durant la reunió, a la qual també va assistir el director executiu de Finances, Javier Pano, els membres del Comitè es van interessar per qüestions relacionades amb la comunicació del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank i el nivell d'avanç dels reptes que s'hi estableixen.

Després de la trobada, Gonzalo Gortázar va afirmar que "conèixer de primera mà les necessitats dels accionistes ens permet adaptar el nostre model de comunicació a les expectatives dels nostres prop de 700.000 accionistes minoristes". El conseller delegat de

## La recepció de candidatures per renovar una part del Comitè es tanca cada mes de juny

Van destacar especialment les consultes relacionades amb les perspectives després de l'OPA de BPI, que ha convertit CaixaBank en líder financer del mercat ibèric. Igualment, els membres del Comitè van poder conèixer el grau d'implantació de les millores que es van proposar a l'última reunió i suggerir temes d'interès per tractar a la Junta General d'Accionistes.

CaixaBank també va assenyalar que "aquestes trobades diàries són, a més a més, una bona oportunitat per compartir les fites assolides en els darrers mesos, com l'èxit de l'OPA de BPI o els bons resultats comercials de l'exercici". La següent reunió del Comitè Consultiu està prevista per al proper mes de novembre.

### RENOVACIÓ D'UNA PART DEL COMITÈ

Segons estableix la seva normativa, la permanència màxima al Comitè Consultiu és de tres anys, de manera que anualment es renova una part dels seus membres. Els nous integrants, seleccionats a partir de les candidatures rebudes, han de posseir un mínim de 1.000 accions de CaixaBank durant tota la seva participació. El període de recepció de les candidatures per a la renovació va de juliol a juny.

Per la seva part, els accionistes que deixen el Comitè són: María Dolores Alonso (Catalunya), Carlos Ávila García (Madrid), Juan Luis Borrás Rodríguez (Comunitat Valenciana), Josep Maria Salvans Rifà (Catalunya) i José Gabriel Martín Aguilar (Catalunya). Gonzalo Gortázar i Javier Pano van agrair a tots ells les seves aportacions en temes com ara millorar la difusió d'informació corporativa als canals digitals.

La resta de membres que continuen al Comitè són: José Antonio Conde (Castella i Lleó), María de los Ríos Jurado (Andalusia), Maria Carme Pons (Catalunya), Pablo García (Madrid), Marc Bonnín (Catalunya), Teodoro Palacios-Cueto (Cantàbria), Gabriel Puig (Catalunya), Juan Miguel Sucunza (Navarra), Carlos Javier Artaiz (Madrid), Antonio Valle (Andalusia), Antonia Mesa (Canàries) i María del Mar Santana (Madrid).

TROBADA CORPORATIVA A BARCELONA

# CaixaBank, sempre al costat dels seus accionistes

*CaixaBank es va reunir el passat 15 de març amb un grup de 221 accionistes de Barcelona per presentar-los els resultats de l'entitat el 2016 i informar-los sobre l'evolució de la gestió del banc, així com de la recent actualització del seu Pla Estratègic per al període 2015-2018. Relació amb Accionistes programa periòdicament trobades corporatives per tot el territori per apropar de primera mà les últimes novetats de la companyia i del sector. Així, el 2016 més de 1.400 accionistes van poder assistir a algunes de les 16 reunions que es van dur a terme.*

La trobada corporativa, celebrada a l'auditori de CaixaForum Barcelona, va comptar amb la ponència del director executiu de Finances de CaixaBank, Javier Pano, que va presentar als accionistes els resultats obtinguts per l'entitat el 2016 en el context d'un entorn econòmic i sectorial complex que ha portat el banc a actualitzar el seu actual Pla Estratègic. Posteriorment, el director territorial de Barcelona, Jordi Nicolau, es va sumar a l'acte per respondre a les preguntes dels accionistes.

Javier Pano va explicar que el sector bancari es troba en un "moment dolç" si ho comparem amb la situació que tenia un any enrere: "Només cal veure l'evolució de l'acció de CaixaBank en els primers

mesos del 2017. Els grans inversors tornen a mostrar molt interès per la banca en general i per CaixaBank en particular". I és que, segons el responsable de Finances de CaixaBank, l'entorn global actual és més positiu: ja no es preveu un escenari de "deflació i els tipus d'interès a llarg termini comencen a pujar".

A Espanya la situació també ha millorat molt en els darrers dotze mesos: "Tenim un govern relativament estable i econòmicament ortodox, cosa que els inversors internacionals valoren", va assegurar Javier Pano. Així, el 2016 el PIB i l'ocupació han tingut un comportament millor del que s'esperava, tot i que els reptes pendents per al país continuen sent l'excessiva taxa d'atur i el dèficit públic.

En aquest context, CaixaBank va seguir guanyant el 2016 quotes de mercat en tots els productes clau que comercialitza i va aconseguir un resultat atribuït al Grup de 1.047 milions d'euros, un 28,6% més que el 2015. Segons Pano, a aquests bons resultats hi han contribuït en bona mesura els negocis no bancaris del Grup, especialment els d'assegurances, que han demostrat que el model de CaixaBank és resistent en un entorn de tipus d'interès baixos.

Javier Pano va explicar als accionistes com s'havia desenvolupat l'operació de compra del banc portuguès BPI, coherent des del punt de vista estratègic i que comportarà unes importants sinergies de costos i ingressos (120 milions d'euros a l'horitzó

El director executiu de Finances, Javier Pano, al costat del director territorial de Barcelona, Jordi Nicolau, durant una trobada corporativa amb accionistes



Javier Pano: "Els grans inversors tornen a mostrar molt interès per la banca en general i per CaixaBank en particular"

## L'OPINIÓ DE L'ACCIONISTA

del 2019). Així mateix, va exposar el posicionament comercial de CaixaBank, amb un model de "supermercat financer" per a tot tipus de necessitats financeres i d'assegurances, i una plataforma de distribució omnicanal combinada amb una àmplia oferta de productes.

### Perspectives per al 2017

CaixaBank preveu per al 2017 una millora del creixement global, però també tres factors d'incertesa: les polítiques dels EUA, les negociacions del Brexit i les eleccions previstes en alguns països europeus, especialment França.

Pel que fa al Pla Estratègic de l'entitat per al període 2015-2018, Javier Pano va fer un balanç positiu del seu desenvolupament, ja que s'ha avançat en totes i cadascuna de les prioritats estratègiques gràcies a "un entorn macroeconòmic millor del previst" quan es van elaborar les directrius per al quadrienni. No obstant això, l'entorn financer ha resultat complex, ja que el crèdit al sector privat no ha crescut segons les previsions i els tipus d'interès no han pujat. Per tot això, tot i que manté les seves línies estratègiques, CaixaBank ha actualitzat algunes mètriques.

El que es manté inalterat és el compromís de CaixaBank amb els seus accionistes. Així, el 2017 el banc repartirà un dividend de, com a mínim, el 50% dels seus beneficis. A més, l'entitat preveu la possibilitat d'entregar un dividend extraordinari, o bé recomprar accions, si la ràtio de capital del banc supera de manera sostinguda el 12% (CET FL > 12%) a partir del 2018.

Com a novetat, aquest any el repartiment de dividends s'agruparà en dos únics pagaments semestral i en efectiu, que es duran a terme, previsiblement, al novembre de 2017 i l'abril de 2018.

Al final de la ponència, es va obrir un torn de preguntes en què tant Javier Pano com el director territorial de Barcelona de CaixaBank, Jordi Nicolau, van respondre les preguntes dels accionistes. Ja en un to més distès, la trobada va acabar al voltant d'un còctel.



### "La política de retribució és comprensible"

"Venim de Sant Celoni (Barcelona), de manera que hem fet 50 km per poder ser aquí. Com a accionistes, ens interessa saber com evoluciona el banc on tenim invertit els diners, encara que nosaltres ja estem molt satisfets de com funciona: el personal de la nostra oficina ens assessorava molt bé. Tenim una relació de fa molts anys amb l'entitat i ens fan sentir com a casa. La política de retribució a l'accionista per a aquest exercici és perfectament comprensible".

CARME AMENEIRO SILVA  
FRANCESC ORENCH BARNOLA



### "CaixaBank és un número 1"

"El panorama que plantegen els ponents és d'un canvi d'escenari en què anirem a millor. Evidentment, jo sóc accionista, i el que més m'interessa és el dividend: és un dels bancs que paga millor a hores d'ara, ja sigui en accions o en efectiu, com diuen que serà a partir d'ara. A CaixaBank el considero un número 1".

JOAN PIÑOL TUYÀ



### "Ajuda a entendre CaixaBank"

"M'interessen aquest tipus d'actes i sempre prenc notes per aprendre més, ja que no domino alguns dels temes que s'hi tracten. Però he entès perfectament les explicacions, perquè s'utilitzava un vocabulari adequat. M'ha ajudat a entendre per què CaixaBank és el banc amb més clients i negoci a Espanya. M'he quedat amb les ganes de fer alguna pregunta, però les intervencions eren molt interessants. Per a la propera ocasió".

ISABEL LARROSA BO



### "Una trobada recomanable"

"Valoro molt positivament aquest tipus de trobades corporatives amb els accionistes. Les explicacions sobre el funcionament de CaixaBank i els resultats obtinguts el 2016 han estat correctes. Hi han anat moltíssims accionistes i entenc que en un acte amb tanta assistència és difícil que tots puguem plantejar els nostres dubtes. Molt recomanable l'assistència per a altres accionistes".

JORDI VALLS MASCLANS



## Mirades al nou CaixaForum Sevilla

*L'acabat d'estrenar CaixaForum Sevilla va rebre el passat 14 de març la primera visita d'accionistes de CaixaBank, vint persones que van poder gaudir de l'exposició 'Mira'm! Retrats i altres ficcions'.*



Deu dies després de la seva inauguració, CaixaForum Sevilla va acollir el seu primer acte amb accionistes de CaixaBank, una visita guiada a l'exposició *Mira'm!*, que fa una reinterpretació del retrat on no només la tela és protagonista, també ho són la fotografia, l'escultura, el film i el vídeo.

**Els accionistes de CaixaBank van gaudir d'una visita guiada exclusiva per l'acabat d'inaugurar CaixaForum Sevilla**

El fil conductor d'aquesta mostra és la mirada que portarà l'espectador a través de quatre àmbits: les emocions, la identitat, la memòria i la ficció. Al llarg

de l'exposició, formada per una quarantena d'obres, podem veure un vídeo de 15 minuts de l'artista Esther Ferrer que recull totes les emocions de l'ésser humà; una obra del colombià Óscar Muñoz, també reflectida en un vídeo, on una pedra calenta sota el sol serveix de tela per plasmar un rostre humà que, amb la calor, s'evapora i simbolitza la desaparició de persones; o els set retrats de la família de l'artista Gillian Wearing que, en mirar amb deteniment cada obra, acabem descobrint el seu engany: sempre és ella, disfressada.



# ¡RAMÉ!

S FICCIONES  
"LA CAIXA"  
PORÁNEO

Cuando contemplas a alguien, lo primero que miramos es su cara. Es la fuente de los signos que la distinguen. Seguimos su mirada: sus gestos y estamos atentos a cada uno de sus expresiones. Lo mismo hacemos cuando miramos una obra de arte: pintura, fotografía, escultura o película. En este caso, la obra es una representación, una imagen que nos ofrece una visión concreta.

En la vida un medio para crear una imagen y distinguirla del resto. En el arte, la semejanza con el sujeto es esencial, aunque el fin último es la expresión de la identidad. Y es aquí donde el arte se convierte en una representación: pintura, fotografía, escultura o película. En este caso, la obra es una representación, una imagen que nos ofrece una visión concreta.

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

Whenever we meet someone, the first thing we look at is their face. It is the source of distinguishing features, the gestures, and we are attentive to their every expression. The same when we look at a portrait, a photograph or a film. In this case, the work is a representation, an image that offers us a concrete vision.

Portraiture has traditionally been a way to represent a person's image and distinguish it from the rest. In art, the resemblance to the subject is essential, although the final aim is the expression of identity. And it is here where art becomes a representation: painting, photography, sculpture or film. In this case, the work is a representation, an image that offers us a concrete vision.

## L'OPINIÓ DE L'ACCIONISTA



### "CaixaForum ens ha sorprès"

"L'exposició és molt interessant. Mai n'havia estat en una d'aquestes característiques, sempre he anat a temes més clàssics, i la veritat és que m'ha agradat molt. Evidentment, que et guïïn i t'expliquin cada obra és fonamental per entendre i acabar de captar detalls que d'altra manera se t'escapen.

Pel que fa a l'edifici de CaixaForum, és bastant modern per al que estem acostumats i el que es fa a Sevilla. És funcional i innovador. Ens ha sorprès i ens està agradant".

JOSÉ RAMÓN MORILLA ACEIJAS I MARÍA AUXILIADORA ROMERO



### "Realça el paper de CaixaBank a Andalusia"

"La presència de CaixaForum a Sevilla és una molt bona iniciativa. Calia que estiguessin aquí; han d'anar guanyant-se el públic andalús. A més, crec que, com que aquest és el tercer CaixaForum més gran, demostren que li concedeixen importància al fet de ser a Sevilla i que volen realçar el paper de CaixaBank a Andalusia".

JESÚS SÁNCHEZ AGUILAR



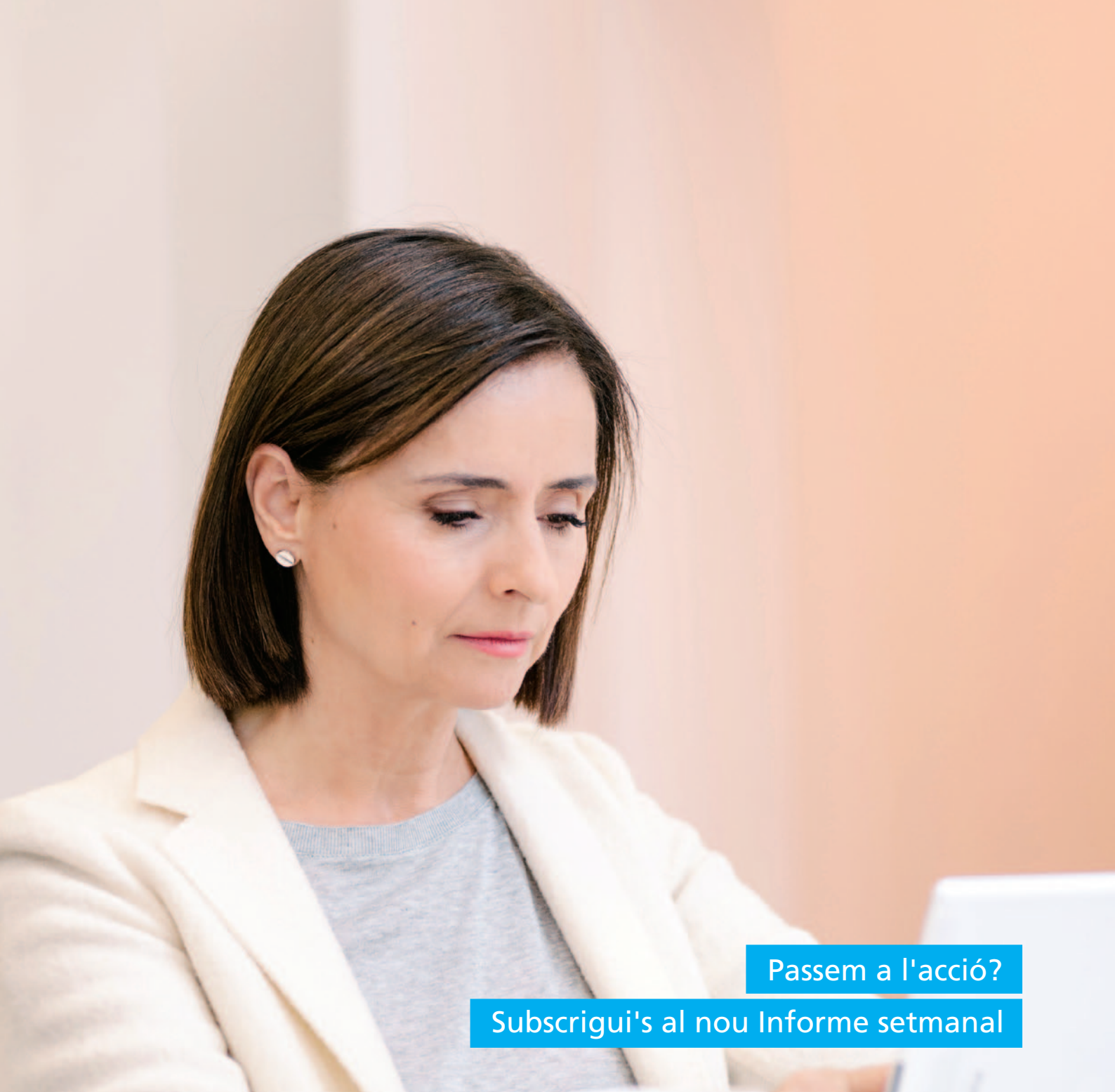
### "Sevilla s'ho mereix"

"L'exposició és fantàstica. He gaudit moltíssim. L'obra que més m'ha agradat és l'aquarel·la sobre pedra calenta que es va esborrant, una obra que no acaba mai. Sobretot pel que significa: la desaparició d'una persona queda molt ben reflectida quan aquesta pintura es va difuminant.

L'edifici CaixaForum és una obra impressionant i, a més, Sevilla s'ho mereix. Hi ha pocs llocs aquí on es pugui apreciar art contemporani. Està situat en un lloc ideal i li ha donat molta vida a la zona. Això m'encanta. No m'esperava menys de CaixaBank".

GREGORIO CAMPOS I GLORIA FERNÁNDEZ





Passem a l'acció?

Subscrigui's al nou Informe setmanal



**Informe setmanal de l'acció.** Passi a l'acció i subscrigui-s'hi per estar al dia sobre la cotització de CaixaBank: comparativa amb els principals índexs de referència, indicadors de l'acció, política de dividendes, l'opinió dels analistes, així com les claus del període. Tota la informació actualitzada cada setmana al seu correu electrònic.

El servei d'informació a l'accionista de **CaixaBank també posa a la seva disposició** la *Newsletter Accionistes* mensual, la *Revista Accionistes*, alertes SMS, novetats corporatives i l'Informe Anual Integrat.

**[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) > Espai de l'accionista > Informació per a accionistes**