

Carta del Consejero Delegado



Gonzalo Gortázar Rotaeché

Consejero Delegado

CaixaBank consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva en un entorno de elevada exigencia operativa

En el primer año del Plan Estratégico 2019-21 hemos conseguido excelentes resultados comerciales y financieros, y también hemos realizado avances muy significativos en el proceso de transformación digital y de negocio. Así, CaixaBank consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva en un entorno de elevada exigencia operativa, y en el que retos existentes como la sostenibilidad toman creciente relevancia.

La actividad comercial ha mantenido un pulso muy fuerte en todos los segmentos: el número de clientes vinculados ha aumentado hasta superar los 8 millones, el volumen de negocio gestionado ha crecido un 4,7% y las cuotas de mercado han seguido creciendo en los productos y servicios más significativos. En ahorro a largo plazo la cuota combinada se ha elevado hasta el 22,5%, en nóminas ya supera el 27% y en financiación a empresas crece hasta el 15,1%.

La intensa labor de gestión comercial ha permitido, incluso en un año de endurecimiento de los tipos de interés hasta cotas nunca registradas, un aumento de los ingresos core del 1,2%. El resultado atribuido del ejercicio ha sido de 1.705MM€, que es un 14,1% menos que en 2018, pero que representaría un incremento del 20,4% si se ajustase por el coste extraordinario del acuerdo laboral alcanzado en el segundo trimestre del año, y que supuso la salida voluntaria en 2019 de 1.944 empleados.

El balance, que siempre ha mostrado gran fortaleza, se ha seguido reforzando en sus líneas más relevantes: la ratio de activos dudosos se ha reducido en 1,1 puntos porcentuales hasta situarla en 3,6%, la ratio de capital CET1 se ha incrementado hasta alcanzar el 12%, y la liquidez se ha mantenido en niveles muy holgados de más de 89.000 millones. En 2019 se han realizado emisiones por valor de más de 5.000 millones.

En cuanto a la transformación de la entidad, los avances han sido muy destacados: la consolidación de oficinas urbanas y la implantación del nuevo modelo Store, cuyo plan se preveía desplegar inicialmente en tres años, se ha acelerado y se ejecutará en dieciocho meses; la red rural mantiene su presencia territorial pero está ya dotada de una estructura más eficiente que permite su suficiencia y sostenibilidad; y, por último, la implantación del servicio de atención remota inTouch se acelera también en el año, aumentando el 75% el número de clientes gestionados. El desarrollo de las capacidades digitales junto con el lanzamiento de nuevos productos y servicios han sido realmente intensos, lo que se refleja en el importante aumento de la penetración en clientes digitales en el año hasta el 61,7%, alcanzando ya a más de 6,5 millones de clientes. En CaixaBank seguimos firmemente comprometidos en ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes y alineamos siempre los proyectos con este objetivo.

En lo que se refiere a la sostenibilidad, durante 2019 hemos formalizado y estamos impulsando ambiciosas políticas medioambientales. También en este pasado año nuestra gestora de activos CaixaBank Asset Management ha conseguido la máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Esta alta calificación se une a la que ya ostentaba nuestra aseguradora VidaCaixa desde 2018 y que es fruto de su larga trayectoria en inversión sostenible. En CaixaBank mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2019 nos hemos adherido a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización.

Nuestro Plan Estratégico establece el propósito de ser un referente en banca responsable, algo consustancial al origen de "la Caixa" y CaixaBank. El reciente énfasis que la comunidad empresarial y financiera está poniendo en estos aspectos nos reconfirma en nuestra vocación de contribuir decisivamente al progreso de la sociedad.