

Carta del Presidente



Jordi Gual Solé

Presidente

Gracias por apoyarnos, un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.



Dejamos atrás el primer año de nuestro plan estratégico para el periodo 2019-21. El ejercicio ha sido más complejo de lo inicialmente previsto para el sector bancario. Los tipos de interés se han mantenido en niveles más reducidos de lo esperado y la incertidumbre política y económica, afectada por factores como el Brexit o la guerra comercial entre EEUU y China, ha pesado sobre las perspectivas de crecimiento mundiales.

En CaixaBank hemos sabido adaptarnos al nuevo entorno, manteniéndonos como un grupo financiero líder e innovador. Ello ha sido posible gracias a nuestra manera diferente de hacer banca, basada en una apuesta decidida por la excelencia en la atención al cliente, la innovación constante, y unos valores y cultura diferenciales que implican un firme compromiso social con los territorios en los que estamos presentes.

Un año más, la confianza de nuestros clientes ha reforzado nuestro liderazgo comercial, corroborando que estamos en la dirección adecuada. Así lo demuestra el

crecimiento sostenido de las cuotas de mercado y que uno de cada cuatro clientes bancarios en España confie en CaixaBank como su entidad principal. Al mismo tiempo, se ha llevado a cabo una importante transformación de la red, anticipando lo previsto en el plan estratégico. La transformación ha ido acompañada de un acuerdo de reestructuración voluntario que se cerró satisfactoriamente para todas las partes, en consonancia con los valores de CaixaBank.

En conjunto, el dinamismo comercial se ha traducido en unos buenos resultados y en una rentabilidad sólida que, excluyendo el coste de la reestructuración, se situó en el 10,8% sobre el capital tangible. Estos resultados han estado acompañados de una mejora notable del balance y el mantenimiento de una sólida posición de solvencia, con una ratio de capital de máxima calidad del 12,0%.

Los buenos resultados son necesarios para seguir cumpliendo con nuestra misión: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la socie-

dad. Y es que las empresas no deben desentenderse de los grandes retos a los que nos enfrentamos colectivamente. Los desarrollos digitales nos plantean cuestiones tan relevantes como la ética en el uso de la inteligencia artificial o la gestión de la privacidad de la información de los clientes, en un entorno de creciente uso de los datos en las transacciones comerciales. Al mismo tiempo, necesitamos empresas que puedan dar respuesta a los desafíos del cambio climático y que sigan un modelo de desarrollo socialmente responsable, que favorezca un crecimiento económico justo e inclusivo.

En CaixaBank, tenemos un modelo de empresa diferencial, que comporta un compromiso firme con el bienestar de accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de la sociedad. Nuestro accionista de referencia, la Fundación Bancaria "la Caixa", inspira el posicionamiento estratégico del banco así como nuestros valores y nuestra cultura corporativa, ofreciendo una visión inclusiva y una orientación de largo plazo que beneficia a todos los grupos de interés.

Así, en 2019, nos hemos adherido al compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas, que persigue facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible. Además de estar incluidos en los principales índices de sostenibilidad, hemos emitido nuestro primer bono social, ligado a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Nuestro compromiso social también define nuestra vinculación con el territorio: contamos con oficinas en más de 2.000 municipios, cubriendo más del 90% de la población española y siendo la única entidad con oficina en 229 de estas poblaciones.

No quiero terminar sin agradecer a nuestros accionistas, nuestros clientes y a todos los empleados, también a aquellos que este año han finalizado su etapa laboral con nosotros, su confianza y compromiso con CaixaBank. Gracias por apoyarnos, un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.