

Servei pioner entre les empreses de l'IBEX 35

CaixaBank llança la primera Oficina virtual de l'accionista per oferir un servei d'atenció permanent als inversors mitjançant videoconferència

- **Aquest servei innovador es fonamenta en els principis de transparència i rigor que sustenta tota relació entre CaixaBank i un dels seus principals stakeholders, els accionistes.**
- **Aquesta modalitat ofereix als inversors minoristes la possibilitat de mantenir una trobada virtual amb un professional de l'equip de Relació amb Accionistes amb només un parell de clics.**
- **CaixaBank ha rebut recentment el premi “Celent Model Bank of the Year”, atorgat anualment per distingir al banc més innovador del món.**

Barcelona, 4 de juliol del 2017.

CaixaBank llança la primera Oficina virtual de l'accionista, un nou i innovador model de relació amb l'inversor minorista per oferir-li un servei d'atenció permanent i de major proximitat. Amb la implementació d'aquest servei, CaixaBank es converteix en la primera empresa de l'IBEX 35 a establir un sistema de videoconferència per relacionar-se amb els seus accionistes que permet establir una trobada virtual amb només alguns clics.

L'objectiu principal de CaixaBank amb aquesta iniciativa és estar prop d'un dels seus principals stakeholders. L'entitat, presidida per Jordi Gual i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar, posa a la disposició dels posseïdors de títols del banc informació actualitzada sobre l'acció i la companyia i dóna resposta als seus dubtes i consultes. Per això, s'habiliten canals d'atenció moderns, àgils, efectius i cada vegada més eficients.

El director financer de CaixaBank, **Javier Pano**, ha explicat que “la transformació digital i l'aparició de les noves generacions d'inversors minoristes exigeixen a les empreses una evolució del model de comunicació entre les companyies i els seus stakeholders. CaixaBank és la primera entitat del selectiu espanyol que implanta un sistema de videoconferència perquè els accionistes puguin contactar amb l'equip responsable i resoldre totes les seves inquietuds de forma permanent i individualitzada”. Pano ha incidit que “aquest servei innovador es fonamenta en els principis de transparència i rigor que sustenta tota relació entre CaixaBank i els seus accionistes”.

Aquesta modalitat de videotrucada ofereix la possibilitat de realitzar una reunió virtual en profunditat amb un professional de l'equip de Relació amb Accionistes des de qualsevol lloc del món. Aquesta Oficina virtual permet a CaixaBank superar la distància i ofereix a aquells inversors minoristes que ho desitgin una atenció personal i en temps real.

Per fer-ho, l'accionista només necessita un ordinador, un smartphone o una tablet i, seguint unes senzilles instruccions, podrà contactar en directe i mantenir una reunió virtual com si fos una presencial. Prèviament, haurà de concertar cita emplenant un formulari que trobarà al web corporatiu www.caixabank.com.

Aquest servei virtual s'uneix a l'Oficina de l'accionista presencial, tant a la seu central de CaixaBank a Barcelona, com l'oficina itinerant en la qual s'atén als inversors al territori de forma periòdica. En tots dos casos cal concertar cita prèvia. Els principals temes tractats en les reunions són la política de dividends, el comportament de l'acció, operacions corporatives com la presa de control del banc portuguès BPI o els diferents avantatges que CaixaBank ofereix als titulars de les seves accions.

Trobades corporatives i formació financera per a accionistes

Relació amb Accionistes de CaixaBank continuarà potenciant l'any 2017 els seus dos exitosos programes: les trobades corporatives i la formació financera per a accionistes a través del programa Aula.

Aula és un programa de formació financera per als posseïdors de títols del banc que té com a objectiu difondre coneixements vinculats a la condició de ser accionista a través de sessions presencials i de materials per a la formació a distància. CaixaBank va ser la primera entitat de l'IBEX 35 a oferir formació financera amb aquesta iniciativa que es va iniciar l'any 2011. Durant el 2016, CaixaBank va dur a terme 16 sessions formatives que van comptar amb la participació de més de 1.300 accionistes.

En aquest sentit, l'entitat ofereix, d'una banda, cursos formatius presencials sobre mercats financers, conjuntura econòmica i sobre planificació fiscal. Aquests cursos presencials són impartits per escoles de reconegut prestigi com són l'Institut de Borses i Mercats Espanyols (BME), el Barcelona School of Management (BSM) i l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB) i se celebren a les principals ciutats espanyoles. D'altra banda, el programa Aula ofereix formació interactiva a través d'Internet, amb cursos d'iniciació en borsa, manuals de consulta i fitxes temàtiques, entre d'altres materials.

Les trobades corporatives amb accionistes permeten a CaixaBank estar prop de la seva base accionarial. Directius de CaixaBank es reuneixen amb un grup d'inversors per les

diferents ciutats espanyoles per posar a la seva disposició informació actualitzada sobre l'acció i la companyia i donar resposta als seus dubtes i consultes. L'entitat preveu que, en finalitzar el 2017, més de 1.300 accionistes hagin assistit a aquestes trobades institucionals.

CaixaBank, líder en digitalització de la banca i innovació

CaixaBank és el grup financer líder del mercat espanyol, amb negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals i en empreses líders en serveis. L'entitat, presidida per Jordi Gual i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar, té prop de 16 milions de clients i una xarxa de 5.525 oficines

CaixaBank està considerada com una entitat financera líder en innovació a nivell mundial, amb 5,4 milions de clients en banca online, dels quals 3,7 milions operen a través del mòbil.

L'entitat és líder en banca electrònica amb 15,6 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació del 23,3%. Ha estat una de les primeres entitats del món que ha apostat per la implantació comercial dels sistemes de pagament contactless i de la tecnologia de pagament pel mòbil, pel que ha rebut diversos premis internacionals.

El 2017, l'entitat ha rebut el premi "Celent Model Bank of the Year", atorgat anualment per distingir al banc més innovador del món. Així mateix, entre els reconeixements internacionals més recents a la seva estratègia de banca digital, destaquen els premis d'Efma i Accenture i el premi The Banker com a "Millor Projecte Tecnològic del Món" pel llançament d'imaginBank, el primer banc mobile only en què l'operativa es fa exclusivament a través d'apps per a mòbils i per a xarxes socials.