

PLA ESTRATÈGIC 2025-2027

CaixaBank situa el creixement del negoci i la transformació com a pilars del seu nou Pla Estratègic

- El Grup vol mantenir uns **nivells de rendibilitat sostenible superiors al 15%** (ROTE) per potenciar el **creixement del crèdit a empreses i famílies**, que s'espera que creixi el 4% anual en els pròxims tres anys.
- El manteniment d'aquesta rendibilitat **permetrà a CaixaBank continuar remunerant de forma adient els seus 558.000 accionistes**, incloent el FROB i la Fundació "la Caixa", perquè segueixi desenvolupant la seva Obra Social.
- **Per créixer durant el nou Pla Estratègic**, es posa el focus en la captació i la vinculació de clients amb una millora en les propostes de valor. També, en impulsar les contractacions digitals amb el llançament de nous productes i serveis, alhora que s'ofereix una òptima qualitat d'atenció al client.
- **El conseller delegat, Gonzalo Gortázar**, ha subratllat que "en aquests tres anys volem aprofitar un entorn econòmic previsiblement més favorable per donar un salt endavant en la nostra qualitat de servei, en les nostres capacitats tecnològiques i en el desenvolupament del talent de la nostra plantilla. Tot això redundarà en més creixement de l'economia i una remuneració adient per als nostres accionistes".
- **Amb l'acceleració de la transformació**, es vol donar suport al creixement del negoci de manera que s'invertiran més de 5.000 milions d'euros en tecnologia durant el desplegament del pla. Es desenvoluparan les capacitats comercials i de servei de la mà de la intel·ligència artificial generativa i es renovaran canals i infraestructures que garantirán la resiliència del Grup en el futur.
- **La previsió del Grup és incorporar 3.000 joves en el període 2025-2027, la major part amb perfils tècnics**. Per poder dur a terme aquesta transformació, cal atraure i fidelitzar el millor talent, promoure la cultura de proximitat, agilitat i col·laboració, i unir les virtuts de l'experiència i la joventut.
- CaixaBank **es fixa una nova fita de mobilització de finances sostenibles que superi els 100.000 milions d'euros**. També es reforçarà la inclusió financera i social i el compromís amb la societat, en línia amb els seus valors fundacionals.
- **Positiu balanç del Pla Estratègic 2022-2024**. El Grup ha culminat la integració amb Bankia, ha complert els principals reptes marcats, tant financers com qualitatius, ha assolit una posició de referència a tots els segments i ha consolidat un model de distribució eficient adaptat a les necessitats dels clients.

Madrid, 19 de novembre del 2024.- CaixaBank ha presentat el seu nou Pla Estratègic 2025-2027 amb l'objectiu de mantenir uns nivells de rendibilitat sostenible superiors al 15% (ROTE) per potenciar el creixement del crèdit a empreses i famílies, que s'espera que creixi el 4% anual en els pròxims tres anys. El manteniment d'aquesta rendibilitat permetrà a CaixaBank continuar remunerant de forma adient els seus 558.000 accionistes, incloent el FROB i la Fundació "la Caixa", perquè segueixi desenvolupant la seva Obra Social.

Per portar-ho a terme, el Grup compta amb tres pilars estratègics: accelerar el creixement, impulsar la transformació i la inversió en el negoci, i consolidar la posició com a referent en sostenibilitat.

D'aquesta manera, el Grup iniciarà una nova etapa després de tancar amb èxit el Pla Estratègic 2022-2024, desenvolupat en un context de recuperació econòmica malgrat la incertesa pels diferents conflictes geopolítics i amb uns tipus d'interès més alts del previst, però també amb més inflació.

CaixaBank va culminar amb èxit, al començament del pla, les diferents fases d'integració amb Bankia i ha complert els objectius financers i qualitius fixats per al període 2022-2024. S'han superat, entre d'altres, els de rendibilitat, eficiència i morositat, a més de créixer en quotes de mercat als principals negocis i de promoure la inclusió social i financera. D'altra banda, en aquest període, el negoci internacional ha augmentat per damunt del que s'havia projectat i la mobilització de finances sostenibles ha batut folgadamente l'objectiu dels 64.000 milions.

La capacitat de distribució a l'accionista també ha superat àmpliament el repte inicial de 9.000 milions d'euros -ja n'hi ha d'assignats prop de 9.500 milions- amb un compromís d'assolir els 12.000 milions en el marc del Pla Estratègic 2022-2024.

El Grup afronta aquests tres anys des d'un punt de partida sòlid i en la millor situació de l'última dècada: fortlesa comercial, un sòlid balanç, una digitalització i innovació reforçada i una rendibilitat raonable.

El conseller delegat, **Gonzalo Gortázar**, ha afirmat que "en aquests tres anys volem aprofitar un entorn econòmic previsiblement més favorable per fer un salt endavant en la nostra qualitat de servei, en les nostres capacitats tecnològiques i en el desenvolupament del talent de la nostra plantilla. Tot això redundarà en més creixement de l'economia i una remuneració adient per als nostres accionistes".

Principals indicadors financers

Amb el nou Pla Estratègic 2025-2027, el Grup aspira a mantenir estable el marge d'interessos al final del període, en un entorn propici per capturar bona part de les oportunitats de creixement, tot i el context de reducció dels tipus d'interès. A més, es preveu un increment moderat dels ingressos per serveis -en el rang mitjà d'un sol dígit- mentre que els costos s'espera que creixin al voltant del 4% TACC (taxa anual de creixement compost).

La fortlesa financera, que ha marcat els darrers tres anys, continuarà a futur amb un objectiu d'assolir una rendibilitat ROTE de més del 16% al tancament del 2027 i que la mitjana durant el període 2025-2027 sigui superior al 15%. Així mateix, la ràtio d'eficiència se situaria lleugerament per damunt del 40% i la taxa de morositat es preveu que baixi fins al voltant del 2%.

CaixaBank també continuarà generant capital de manera orgànica i recurrent, i la liquiditat es mantindrà en nivells elevats complint amb comoditat els mínims regulatoris exigits.

Pel que fa a la política de retribució a l'accionista, el nou Pla Estratègic recull el compromís de repartir en dividendes entre el 50% i el 60% del benefici net consolidat, amb un dividend a compte cada any, i distribuir l'excés de capital CET1 per damunt del 12,5%.

Accelerar el creixement: consolidar la posició de lideratge

En un context d'estabilització del despallanquejament del sector privat i amb volums d'estalvi en màxims històrics al país, l'entitat està molt ben posicionada per capitalitzar aquests components, en un entorn de perspectiva favorable per a les economies ibèriques. CaixaBank aspira en el Pla Estratègic a créixer en volum de negoci per sobre del 4% TACC durant els tres propers anys -després d'obtenir al voltant d'un 2% en el trienni que finalitza- aprofitant les oportunitats i les fortaleeses que posseeix en tots els segments de clients tant a Espanya com a Portugal.

El nou pla desplega una estratègia de creixement basada en la captació, la fidelització i la vinculació dels clients. La intenció és consolidar una dinàmica d'increment del nombre de clients bancaris en què imagin, la plataforma digital de CaixaBank que ofereix serveis financers i no financers per a joves, continuarà sent clau per augmentar la base actual. Es preveu que s'impulsin nous productes i serveis alhora que ofereix una òptima qualitat d'atenció al client.

Millorar la proposta de valor, desenvolupar noves plataformes i negoci internacional

En el marc del nou pla, CaixaBank té previst implementar una proposta de valor millorada en empreses i particulars amb l'expansió dels diferents ecosistemes amb els que ja es compta en l'àmbit de la llar, la mobilitat i el segment sènior.

En aquest sentit, les fortaleeses de què disposa l'entitat li poden permetre tornar al camí del creixement en la cartera hipotecària (TACC >2%) per continuar liderant el mercat. Respecte a la gestió patrimonial, es busca superar el 6% TACC durant els propers tres anys amb la posada en marxa de noves eines i serveis digitals per al client.

Pel que fa al col·lectiu sènior, prioritari per a CaixaBank, es planteja una evolució de l'ecosistema amb solucions financeres lligades a la dependència, l'envelliment i l'augment de l'esperança de vida que aniran acompanyades de mesures d'atenció específiques per a aquest segment. Addicionalment, s'ampliarà la formació als empleats.

CaixaBank impulsarà, d'altra banda, la plataforma *online* Facilita, concebuda com a aparador virtual de productes servits per *partners* del grup financer, mitjançant un catàleg seleccionat de models exclusius o d'alta gamma, als quals s'hi pot accedir gràcies al finançament de CaixaBank. L'oferta de Facilita s'anirà ampliant properament amb productes, serveis i solucions que cobreixin la mobilitat, i les necessitats i moments vitals de les persones.

L'entitat també posarà el focus en millorar l'experiència i la proposta de valor dels clients empresarials amb noves solucions especialitzades per al segment de pimes i banca corporativa. A través de la seva divisió de CIB, el Grup buscarà augmentar la vinculació dels clients i consolidar CaixaBank com a banc referent en mercats internacionals, desenvolupant el negoci a les sucursals a l'estranger i potenciant el creixement orgànic a Portugal mitjançant la seva filial BPI.

En concret, el banc portuguès BPI (100% propietat de CaixaBank) posarà al centre de la seva estratègia: la captació de clients, l'impuls a la digitalització i les eines d'intel·ligència artificial i el progrés al voltant de la sostenibilitat. Pel que fa a les prioritats estratègiques, es busca consolidar la posició de fortalesa en el crèdit d'adquisició d'habitatge i empreses. Es calcula que BPI obtingui un increment del 4% TACC en recursos de clients i en crèdits, en línia amb l'ambició de CaixaBank. Així mateix, s'intensificaran els projectes conjunts amb filials del Grup.

Transformació del Grup en un entorn més digital i competitiu

CaixaBank pretén accelerar la transformació per estar preparada per encarar un entorn més digital i competitiu amb una plataforma tecnològica reforçada. D'aquesta manera, es desenvoluparan les capacitats comercials i de servei de la mà de la intel·ligència artificial generativa i es renovaran canals i infraestructures, cosa que garantirà la resiliència del Grup en el futur. Per donar suport a aquestes iniciatives estratègiques, es preveu invertir més de 5.000 milions d'euros en tecnologia durant els propers tres anys.

CaixaBank es proposa consolidar el model d'atenció basat en una xarxa física que és la més gran d'Espanya, ja optimitzada i especialitzada, amb canals líders, tant digitals com remots. El factor humà es mantindrà com a eix principal diferencial de CaixaBank. Després de la COVID, la interacció humana ha esdevingut més valuosa, especialment per a temes complexos i fins i tot entre clients joves o altament digitals.

En aquest context, s'ampliarà el nombre de gestors especialitzats per donar servei a més clients tant en remot com de manera presencial a les oficines.

El pla també preveu la modernització i el redisseny dels canals digitals per millorar l'experiència del client, impulsar les vendes digitals i construir noves capacitats. Aquest canvi s'ha iniciat recentment amb l'evolució i el redisseny de l'app de l'entitat, i l'adopció de nous avenços perquè sigui més ràpida, simple i efectiva i que alhora capturi nou trànsit de clients. Imagin continuarà sent prioritària per seguir captant-los i interaccionar amb ells. Amb més de 3,5 milions de clients, té un posicionament i una alta capacitat per continuar liderant la innovació i la creació de valor.

Per poder dur a terme aquesta transformació, cal atraure i fidelitzar el millor talent, reforçar la cultura de proximitat, agilitat i col·laboració i unir les virtuts de l'experiència i la joventut. La previsió del Grup és incorporar 3.000 joves, la major part amb perfils tècnics, durant el període 2025-2027.

Mobilitzar 100.000 milions d'euros en finances sostenibles

En el marc de la seva aposta per la sostenibilitat, CaixaBank s'ha fixat un nou repte de mobilitzar entre 2025-2027 més de 100.000 milions d'euros en finances sostenibles.

L'entitat buscarà capturar l'oportunitat en eficiència energètica i mobilitat neta en particulars. Els eixos principals seran: disposar d'un ecosistema digital amb una plataforma integradora de serveis lligats a la llar eficient; un ventall ampliat de productes verds; un servei d'assessorament en reformes energètiques; i, finalment, potenciar les aliances amb fabricants de cotxes elèctrics.

Avançar cap a una economia més sostenible: compromís amb la societat

CaixaBank entén que impulsar el seu creixement i avançar en la seva transformació han d'anar vinculades amb la sostenibilitat. Per assolir una economia més sostenible, es comptarà amb instruments que ajudin a assolir els objectius de l'entitat i que fomentin el desenvolupament econòmic i social en un marc sòlid de governança ASG.

A més de promoure la descarbonització del teixit empresarial, CaixaBank donarà suport a múltiples iniciatives d'impacte social i assessorament que es reconeixen com a diferencials i que en reforcen el compromís amb la transició energètica de les famílies i les empreses.

El repte del Grup és afegir aquestes iniciatives per fer més tangible l'impacte que genera a la societat. Es pretén posar el focus en aquells àmbits on l'entitat té més impacte a través de la seva oferta de productes, com MicroBank -el banc social de CaixaBank-, les accions de voluntariat o la Fundació Dualitza per incentivar la FP Dual, per exemple. La inclusió social i financera, l'ocupabilitat i les respostes a l'increment de la longevitat tindran un paper rellevant per assolir aquests objectius. Es calcula que es contribuirà a generar uns 150.000 llocs de treball els propers anys mitjançant aquestes iniciatives.

La inclusió financera i l'accés universal als serveis bancaris, com a part de l'ADN de CaixaBank, es manté al nou pla, amb el compromís de no abandonar municipis on hi és actualment. L'entitat és present a 3.244 municipis a Espanya amb oficina física, caixer o ofimòbil, després d'incorporar-ne 237 de nous en els dotze últims mesos.