

PLAN ESTRATÉGICO 2025-2027

CaixaBank sitúa el crecimiento del negocio y la transformación como pilares de su nuevo Plan Estratégico

- El Grupo quiere mantener unos **niveles de rentabilidad sostenible superiores al 15%** (ROTE) para potenciar el **crecimiento del crédito a empresas y familias**, que se espera que crezca un 4% anual en los próximos tres años.
- El sostenimiento de dicha rentabilidad **permitirá a CaixaBank seguir remunerando adecuadamente a sus 558.000 accionistas**, incluyendo al FROB y a la Fundación “la Caixa”, para que siga desarrollando su Obra Social.
- **Para crecer durante el nuevo Plan Estratégico**, se pone el foco en la captación y la vinculación de clientes con una mejora en las propuestas de valor. También, en impulsar las contrataciones digitales con el lanzamiento de nuevos productos y servicios a la vez que se ofrece una óptima calidad de atención al cliente.
- **El consejero delegado, Gonzalo Gortázar**, ha subrayado que “en estos próximos tres años queremos aprovechar un entorno económico previsiblemente más favorable para dar un salto adelante en nuestra calidad de servicio, nuestras capacidades tecnológicas y en el desarrollo del talento de nuestra plantilla. Todo ello redundará en mayor crecimiento de la economía y una adecuada remuneración para nuestros accionistas”.
- **Con la aceleración de la transformación**, se persigue apoyar el crecimiento del negocio de modo que se invertirán más de 5.000 millones de euros en tecnología durante el despliegue del plan. Se desarrollarán las capacidades comerciales y de servicio de la mano de la inteligencia artificial generativa y se renovarán canales e infraestructuras que garantizarán la resiliencia del Grupo en el futuro.
- **La previsión del Grupo es incorporar a 3.000 jóvenes en el periodo 2025-2027, la mayor parte con perfiles técnicos**. Para poder llevar a cabo esta transformación, es necesario atraer y fidelizar el mejor talento, promover la cultura de cercanía, agilidad y colaboración, y aunar las virtudes de la experiencia y la juventud.
- CaixaBank **se fija una nueva meta de movilización de finanzas sostenibles que supere los 100.000 millones de euros**. También se reforzará la inclusión financiera y social y el compromiso con la sociedad, en línea con sus valores fundacionales.
- **Positivo balance del Plan Estratégico 2022-2024**. El Grupo ha culminado la integración con Bankia, ha cumplido los principales retos marcados, tanto financieros como cualitativos, ha alcanzado una posición de referencia en todos los segmentos y ha consolidado un modelo de distribución eficiente adaptado a las necesidades de los clientes.

Madrid, 19 de noviembre de 2024.- CaixaBank ha presentado su nuevo Plan Estratégico 2025-2027 con el objetivo de mantener unos niveles de rentabilidad sostenible superiores al 15% (ROTE) para potenciar el crecimiento del crédito a empresas y familias, que se espera que crezca el 4% anual en los próximos tres años. El sostenimiento de dicha rentabilidad permitirá a CaixaBank seguir remunerando adecuadamente a sus 558.000 accionistas, incluyendo al FROB y a la Fundación “la Caixa”, para que siga desarrollando su Obra Social.

Para ello, el Grupo cuenta con tres pilares estratégicos: acelerar el crecimiento, impulsar la transformación y la inversión en el negocio, y consolidar la posición como referente en sostenibilidad.

De esta manera, el Grupo iniciará una nueva etapa después de cerrar con éxito el Plan Estratégico 2022-2024, desarrollado en un contexto de recuperación económica a pesar de la incertidumbre por los distintos conflictos geopolíticos y con unos tipos de interés más altos de lo previsto, pero también con una mayor inflación.

CaixaBank culminó con éxito, al inicio del plan, las distintas fases de integración con Bankia y ha cumplido los objetivos financieros y cualitativos fijados para el periodo 2022-2024. Se han superado, entre otros, los de rentabilidad, eficiencia y morosidad, además de crecer en cuotas de mercado en los principales negocios y promover la inclusión social y financiera. Por otra parte, en este periodo, el negocio internacional ha aumentado por encima de lo proyectado y la movilización de finanzas sostenibles ha batido holgadamente la meta de los 64.000 millones.

La capacidad de distribución al accionista también ha superado ampliamente el reto inicial de 9.000 millones de euros -ya hay asignados un total de cerca de 9.500 millones- con un compromiso de alcanzar los 12.000 millones en el marco del Plan Estratégico 2022-2024.

El Grupo afronta este nuevo periodo desde un sólido punto de partida y en la mejor situación de la última década: fortaleza comercial, un sólido balance, una digitalización e innovación reforzada y una rentabilidad razonable.

El consejero delegado, **Gonzalo Gortázar**, ha afirmado que “en estos próximos tres años queremos aprovechar un entorno económico previsiblemente más favorable para dar un salto adelante en nuestra calidad de servicio, nuestras capacidades tecnológicas y en el desarrollo del talento de nuestra plantilla. Todo ello redundará en mayor crecimiento de la economía y una adecuada remuneración para nuestros accionistas”.

Principales indicadores financieros

Con el nuevo Plan Estratégico 2025-2027, el Grupo aspira a mantener estable el margen de intereses al final del periodo, en un entorno propicio que apalanca buena parte de las oportunidades de crecimiento, aunque en un escenario de reducción de los tipos de interés. Además, se prevé un incremento moderado de los ingresos por servicios -en el rango medio de un solo dígito- mientras que los costes se espera que crezcan alrededor del 4% TACC (tasa anual de crecimiento compuesto).

La fortaleza financiera, que ha marcado los últimos tres años, continuará a futuro con un objetivo de alcanzar una rentabilidad ROTE de más del 16% a cierre de 2027 y que el promedio en 2025-2027 sea superior al 15%. Asimismo, la ratio de eficiencia se situaría ligeramente por encima del 40% y la tasa de morosidad se prevé que baje hasta alrededor del 2%.

CaixaBank seguirá también generando capital de manera orgánica y recurrente, y la liquidez se mantendrá en niveles elevados cumpliendo con holgura los mínimos regulatorios exigidos.

En cuanto a la política de retribución al accionista, el nuevo Plan Estratégico recoge el compromiso de repartir en dividendos entre el 50% y el 60% del beneficio neto consolidado, con un dividendo a cuenta cada año, y distribuir el exceso de capital CET1 por encima del 12,5%.

Acelerar el crecimiento: consolidar la posición de liderazgo

En un contexto de estabilización del desapalancamiento del sector privado y con volúmenes de ahorro en máximos históricos en el país, la entidad está muy bien posicionada para capitalizar estos componentes, en un entorno de perspectiva favorable para las economías ibéricas. CaixaBank aspira en el Plan Estratégico a crecer en volumen de negocio por encima del 4% TACC durante los tres próximos años -después de obtener alrededor de un 2% en el trienio que finaliza- aprovechando las oportunidades y las fortalezas que posee en todos los segmentos de clientes tanto en España como en Portugal.

El nuevo plan despliega una estrategia de crecimiento basada en la captación, fidelización y vinculación de los clientes. La intención es afianzar una dinámica de incremento del número de clientes bancarios en la que imagin, la plataforma digital de CaixaBank que ofrece servicios financieros y no financieros para jóvenes, continuará siendo clave para aumentar la base actual. Se prevé impulsar nuevos productos y servicios a la vez que se ofrece una óptima calidad de atención al cliente.

Mejorar la propuesta de valor, desarrollar nuevas plataformas y negocio internacional

En el marco del nuevo plan, CaixaBank tiene previsto implementar una mejorada propuesta de valor en empresas y particulares con la expansión de los distintos ecosistemas con los que ya se cuenta en el ámbito del hogar, la movilidad y el segmento sénior.

En este sentido, las fortalezas de que dispone la entidad le pueden permitir volver a la senda de crecimiento en la cartera hipotecaria (TACC >2%) para seguir liderando el mercado. En cuanto a la gestión patrimonial, se busca superar el 6% TACC durante los próximos tres años con la puesta en marcha de nuevas herramientas y servicios digitales para el cliente.

Con relación al colectivo sénior, prioritario para CaixaBank, se plantea una evolución del ecosistema con soluciones financieras ligadas a la dependencia, el envejecimiento y el aumento de la esperanza de vida que irán acompañadas de medidas de atención específicas para este segmento. Adicionalmente, se ampliará la formación a los empleados.

CaixaBank impulsará, por otra parte, la plataforma *online* Facilitea, concebida como escaparate virtual de productos servidos por *partners* del grupo financiero, mediante un catálogo seleccionado de modelos exclusivos o de alta gama, a los que se puede acceder gracias a la financiación de CaixaBank. La oferta de Facilitea se irá ampliando próximamente con productos, servicios y soluciones que cubran la movilidad, y las necesidades y los momentos vitales de las personas.

La entidad también pondrá el foco en mejorar la experiencia y la propuesta de valor de los clientes empresariales con nuevas soluciones especializadas para el segmento de pymes y banca corporativa. A través de su división de CIB, el Grupo buscará aumentar la vinculación de los clientes y consolidar a CaixaBank como banco referente en mercados internacionales, desarrollando el negocio en las sucursales en el extranjero y potenciando el crecimiento orgánico en Portugal mediante su filial BPI.

En concreto, el banco portugués BPI (100% propiedad de CaixaBank) pondrá en el centro de su estrategia: la captación de clientes, el impulso a la digitalización y a las herramientas de inteligencia artificial, y el progreso en torno a la sostenibilidad. En relación con sus prioridades estratégicas, se busca consolidar la posición de fortaleza en el crédito de adquisición de vivienda y empresas. Se estima que BPI obtenga un incremento del 4% TACC en recursos de clientes y en créditos, en línea con la ambición de CaixaBank. Asimismo, se intensificarán los proyectos conjuntos con filiales del Grupo.

Transformación del Grupo en un entorno más digital y competitivo

CaixaBank pretende acelerar la transformación para estar preparada para encarar un entorno más digital y competitivo con una plataforma tecnológica reforzada. De esta forma, se desarrollarán las capacidades comerciales y de servicio de la mano de la inteligencia artificial generativa y se renovarán canales e infraestructuras, lo que garantizará la resiliencia del Grupo en el futuro. Para apoyar estas iniciativas estratégicas, se prevé invertir más de 5.000 millones de euros en tecnología durante los próximos tres años.

Durante el Plan Estratégico, CaixaBank se propone consolidar el modelo de atención basado en una red física que es la más grande de España, ya optimizada y especializada, con canales líderes, tanto digitales como remotos. El factor humano se mantendrá como eje principal diferencial de CaixaBank. Tras la COVID, la interacción humana se ha vuelto más valiosa, especialmente para temas complejos e incluso entre clientes jóvenes o altamente digitales.

En este contexto, se ampliará el número de gestores especializados para dar servicio a más clientes tanto en remoto como de manera presencial en las oficinas.

El plan también contempla la modernización y rediseño de los canales digitales para mejorar la experiencia del cliente, impulsar las ventas digitales y construir nuevas capacidades. Este cambio se ha iniciado recientemente con la evolución y rediseño de la *app* de la entidad, y la adopción de nuevos avances para que sea más rápida, simple y efectiva y que a la vez capture nuevo tráfico de clientes. Imagin continuará siendo prioritaria para seguir captándolos e interaccionando con ellos. Con más de 3,5 millones de clientes, dispone de un posicionamiento y una alta capacidad para seguir liderando la innovación y la creación de valor.

Para poder llevar a cabo esta transformación, es necesario atraer y fidelizar el mejor talento, reforzar la cultura de cercanía, agilidad y colaboración, y aunar las virtudes de la experiencia y la juventud. La previsión del Grupo es incorporar a 3.000 jóvenes, la mayor parte con perfiles técnicos, durante el periodo 2025-2027.

Movilizar 100.000 millones de euros en finanzas sostenibles

En el marco de su apuesta por la sostenibilidad, CaixaBank se ha fijado un nuevo reto de movilizar entre 2025-2027 más de 100.000 millones de euros en finanzas sostenibles.

La entidad buscará capturar la oportunidad en eficiencia energética y movilidad limpia en particulares. Los ejes principales serán: disponer de un ecosistema digital con una plataforma integradora de servicios ligados al hogar eficiente; de un abanico ampliado de productos verdes; de un servicio de asesoramiento en reformas energéticas; y, finalmente, potenciar las alianzas con fabricantes de coches eléctricos.

Avanzar hacia una economía más sostenible: compromiso con la sociedad

CaixaBank entiende que impulsar su crecimiento y avanzar en su transformación deben ir vinculadas con la sostenibilidad. Para lograr una economía más sostenible, se contará con instrumentos que ayuden a alcanzar los objetivos de la entidad y que fomenten el desarrollo económico y social en un marco sólido de gobernanza ASG.

Además de promover la descarbonización del tejido empresarial, CaixaBank apoyará múltiples iniciativas de impacto social y asesoramiento que se reconocen como diferenciales y que refuerzan su compromiso con la transición energética de las familias y las empresas.

El reto del Grupo es agregar estas iniciativas para hacer más tangible el impacto que genera en la sociedad. Se pretende poner el foco en aquellos ámbitos donde la entidad tiene mayor impacto a través de su oferta de productos, como en MicroBank -el banco social de CaixaBank-, en las acciones de voluntariado o en la Fundación Dualiza para incentivar la FP Dual, por ejemplo. La inclusión social y financiera, la empleabilidad y las respuestas al incremento de la longevidad tendrán un papel relevante para alcanzar estos objetivos. Se estima contribuir a generar unos 150.000 puestos de trabajo en los próximos años mediante estas iniciativas.

La inclusión financiera y el acceso universal a los servicios bancarios, como parte del ADN de CaixaBank, se mantiene en el nuevo plan, con el compromiso de no abandonar municipios en los que está actualmente. La entidad está presente en 3.244 municipios en España con oficina física, cajero u ofimóvil, después de incorporar 237 nuevos en los últimos doce meses.