CaixaBank situa la qualitat de servei com a pilar del seu Pla Estratègic i preveu assolir una rendibilitat superior al 12%

+ Notícies | 17-05-2022 | 15:34



Caixabank

CaixaBank ha presentat avui el seu Pla Estratègic 2022-2024, que té com a línies fonamentals per als propers anys continuar elevant la qualitat de servei al client, impulsar el creixement del negoci, enfortir el lideratge en el segment de particulars, convertir-se en el primer banc de més empreses, i consolidar-se com a referent en sostenibilitat del mercat europeu.

Amb aquest nou full de ruta per als propers exercicis, CaixaBank pretén generar una rendibilitat atractiva per als accionistes recolzada en un augment dels ingressos i uns costos neutralitzats després de la forta reducció realitzada el 2022 per la captura de les sinergies després de la fusió amb Bankia.

El president de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha assenyalat que el Pla Estratègic ?posa el focus en el client, a desenvolupar les millors propostes oferint una excel·lent qualitat de servei. Amb el lema ?A prop dels nostres clients? volem emfatitzar la proximitat com la característica diferencial en la forma de relacionar-nos amb ells?.

Per a Goirigolzarri, la materialització d'aquest full de ruta permetrà a CaixaBank ?assolir tres objectius que per a nosaltres són molt importants: en primer lloc, oferir la millor proposta de valor per als nostres clients; en segon lloc, mantenir una política de dividends atractiva per als accionistes; i, en tercer lloc, impulsar la transició energètica de les empreses i de la societat per convertir CaixaBank en un referent en sostenibilitat?.

Per la seva banda, el conseller delegat, Gonzalo Gortázar, ha destacat que ?els nostres objectius per als pròxims 3 anys se centren en impulsar el creixement dels nostres ingressos; mantenir i seguir potenciant el millor model de relació omnicanal amb els clients; i consolidar CaixaBank com el grup financer de referència a Europa pel nostre compromís social i mediambiental?.

Per a Gortázar, ?gràcies al treball d'una plantilla excepcional, esperem durant la vida del pla poder recuperar una rendibilitat del 12%, un retorn que contribuirà a poder remunerar adequadament a tots els nostres accionistes, destacant el reforç que suposarà per a la Fundació ?la Caixa? i la seva capacitat per poder seguir duent a terme la seva imprescindible obra social?.

Escenari de creixement sostingut entre el 2022 i el 2024

El Pla Estratègic preveu un escenari de creixement econòmic sostingut durant el període 2022-24. En concret, el creixement del PIB a Espanya assoliria una mitjana del 3,4% en els tres anys del pla i la taxa d'atur descendiria gradualment fins a l'11,5% el 2024. La guerra d'Ucraïna i els seus efectes sobre els preus de l'energia i altres primeres matèries estan frenant el ritme de recuperació a curt termini, però la nova fase en què ha entrat la pandèmia, la recuperació del turisme estranger, la normalització de les taxes d'estalvi i el desplegament dels programes NGEU constitueixen clars vents de cua que es preveu que impulsaran l'activitat econòmica i la demanda de crèdit.

Pel que fa als tipus d'interès, el Pla ha utilitzat la corba de futurs de finals del mes de març per guiar les seves previsions. D'acord amb aquesta corba, que anticipa una normalització de la política monetària durant els propers trimestres en resposta a l'alta inflació, l'euríbor a 12 mesos passaria d'una mitjana del -0,5% el 2021 a l'1,5-1,6% en 2023-24. Les previsions per a Portugal són també favorables i s'espera que el creixement econòmic assoleixi com a mínim una mitjana del 3% en el període 2022-2024.

Primer Pla Estratègic després de la integració de Bankia

Després de la intensa tasca dels últims anys, CaixaBank afrontarà aquest nou Pla Estratègic des d'un excel·lent punt de partida per seguir creixent, convertida en l'entitat líder del país, amb una escala més gran, més senzilla i sòlida en l'àmbit d'estructura, i amb un significatiu potencial de rendibilitat en un context de pujada de tipus d'interès. Durant el període de l'últim Pla Estratègic, l'entitat ha aconseguit assolir molts dels objectius definits en la visió 2019-2021:

Reforçar el lideratge en banca minorista a la Península Ibèrica: La fusió amb Bankia ha consolidat la posició de CaixaBank en banca minorista fins a situar el volum de negoci en els 973.000 milions a tancament del 2021. A Portugal, es compleixen 5 anys des de l'adquisició de BPI amb un balanç molt positiu per la seva solidesa i creixement.
Simplificar i reorganitzar el Grup: focalitzats en el negoci core a Espanya i Portugal. Després de la reducció de la participació en actius no estratègics, com Repsol i Erste Bank, el capital assignat a les participades no controlades suposa el 2% sobre el total quan el 2011 assolia el 24%.
Millorar la fortalesa de balanç amb un model contrastat per competir en tota mena d'entorns. S'ha reduït el risc, s?ha reforçat la cobertura, la liquiditat i el capital. La sòlida posició de balanç ha permès distribuir una remuneració ininterrompuda a l'accionista -amb un dividend acumulat durant el període 2011-2021 de 5.900 milions d'euros- i una inversió contínua en el negoci.

Impuls de la rendibilitat i morositat controlada

El banc s'ha fixat com a meta mantenir una elevada activitat comercial en crèdits (hipoteques, empreses i consum) i recursos de clients, i seguir reforçant la solidesa financera per mantenir el seu lideratge entre els grans bancs espanyols.

Els plans de l'entitat es materialitzaran en un impuls dels ingressos que avançaran a un ritme d'al voltant del 7% entre el 2022 i el 2024, gràcies a l'alça que registraran els ingressos per l'activitat d'assegurances (+10%) i una evolució moderada de les comissions (+2%). Amb això, el marge d'interessos pujarà un 8% recolzat en el nou entorn de tipus d'interès.

Entre altres variables que experimentaran un positiu comportament, destaca la rendibilitat (ROTE), que se situarà per damunt del 12%, fet que suposa pràcticament duplicar els actuals nivells. I tot això permetrà a CaixaBank millorar de manera consistent la seva ràtio d'eficiència fins a situar-la per sota del 48%, des del 58% en què es trobava a tancament del 2021.

El control de la morositat és un altre dels pilars en què es fonamenta el Pla Estratègic de CaixaBank per als propers exercicis. D'aquesta manera, la ràtio de morositat baixarà per sota del 3% al finalitzar l'exercici 2024.

Solvència i capacitat per generar capital

Per la banda de la solvència, CaixaBank té com a objectiu continuar mantenint la seva posició de fortalesa i de lideratge entre les grans entitats financeres espanyoles. Per a aquest període, l?entitat té com objectiu intern situar el capital de màxima qualitat CET1 en el rang entre l'11% i el 12%.

Un dels objectius principals de l'entitat per a aquest trienni és aplicar una atractiva política de remuneració als accionistes. La seva previsió és generar al voltant de 9.000 milions de capital. En aquesta quantia, s'hi inclouen els dividends (amb un payout superior al 50%), el lliurament de 1.800 milions corresponents al pla de recompra d'accions anunciat avui i l'excés de capital per damunt del 12%.

Aquesta estratègia de retribució als accionistes reverteix directament a la societat, atès que el 30% de les quanties repartides les ingressa la Fundació ?la Caixa? -el pressupost de la qual va ser el 2021 de 510 milions-; un altre 16% anirà a parar a l'Estat, a través del FROB, i un altre 28% als al voltant de 646.000 petits accionistes a 31 de març, que també es veuran beneficiats de la fortalesa financera de CaixaBank.

Amb aquest nou full de ruta per als propers exercicis, CaixaBank pretén generar una rendibilitat atractiva per als accionistes recolzada en un augment dels ingressos core i uns costos neutralitzats després de la forta reducció realitzada el 2022 per la captura de les sinergies després de la fusió amb Bankia, cosa que permetrà al banc millorar en eficiència i oferir nous productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients.

Tres prioritats estratègiques per ser ?A prop dels nostres clients?

Com a lema del Pla Estratègic s'ha escollit ?A prop dels nostres clients? per ressaltar la centralitat del client com a un eix primordial del pla, i la proximitat com la característica diferencial en la manera de relacionar-nos amb els clients.

El pla es vertebra a través de tres prioritats estratègiques: En primer lloc, incrementar el volum de negoci gràcies a oferir la millor proposta de valor per als clients; en segon lloc, evolucionar el model d'atenció perquè s'adapti al màxim a les diferents necessitats de cadascun, i en tercer lloc, convertir a CaixaBank en referent a Europa en sostenibilitat.

El Pla també incorpora dues línies transversals a les tres prioritats marcades: la primera es refereix a les persones i la cultura, per disposar del millor talent per afrontar els reptes estratègics del Grup; i la segona posa el focus en la tecnologia i els processos per disposar d'una infraestructura d'IT eficient, flexible i resilient.

A partir d'aquestes tres prioritats i les dues línies transversals, el nou Pla Estratègic reflecteix l'aspiració de CaixaBank per aconseguir el 2024 una posició reforçada en tots els segments i una excel·lent experiència de client; avançar en un model de distribució adaptat a les preferències dels clients; convertir-se en un referent en sostenibilitat; oferir una rendibilitat atractiva i una remuneració competitiva a l'accionista, i posicionar-se com el grup financer preferit per treballar-hi.

Creixement del negoci: desenvolupar la millor proposta de valor

A Espanya, el Pla Estratègic 2022-2024 planteja enfortir el lideratge en el mercat retail i augmentar els ingressos elevant la penetració de productes i serveis de la base de clients i evolucionant l'oferta per donar un salt qualitatiu i quantitatiu en la construcció de les experiències dels clients, amb l'impuls dels ecosistemes específics com el sènior, MyHome i Wivai.

L'entitat seguirà evolucionant un model d'èxit en què hi ha oportunitat i recorregut, especialment per la capacitat d'estendre la proposta de valor als clients procedents de Bankia, principalment en productes d'estalvi a llarg termini i assegurances. En aquests dos àmbits, l'entitat té ara una sòlida posició per seguir guanyant quota i capturar sinergies, i convertir-se en referent indiscutible en inversió i assessorament financer sostenible.

Per part dels productes de finançament, el pla preveu millorar un 50% la nova producció d'hipoteques en comparació amb el període 2019-2021, mentre que en crèdit al consum l'objectiu és créixer un 30% en la nova producció. D'altra banda, en estalvi a llarg termini l'objectiu és mantenir el lideratge i augmentar en 70 punts bàsics la quota de mercat, actualment el 29,6%.

A més, també s'ha marcat com a objectiu assolir el lideratge en corporate, empreses i pimes amb propostes de valor especialitzades per negocis i sectors, focus més intens en finançament del circulant i banca transaccional, i creixement del negoci en banca internacional i CIB, amb l'objectiu de multiplicar per dos la cartera de crèdit internacional.

Model d'atenció: eficient i adaptat a les preferències dels clients

L'objectiu de l'entitat consisteix en oferir la millor experiència per qualsevol canal, conscients de l'actual preferència majoritària per l'omnicanalitat. El model d'atenció ?i els recursos dedicats als diferents canals? evoluciona per adaptar-se als canvis d'hàbits dels usuaris.

Per millorar l'experiència del client, el Pla Estratègic preveu seguir prioritzant el model d'oficina Store en la xarxa urbana per oferir més valor al client; mantenir la presència i eficientar la xarxa rural, i potenciar l'atenció remota (inTouch) i digital (Now, imagin) per impulsar la captació i vendes digitals en retail i empreses.

La capil·laritat de CaixaBank -amb la xarxa d'oficines més gran del país- continua sent un avantatge competitiu. L'impuls del model d'oficina urbana Store (que assolirà ja el 22% a finals d'aquest any) i l'aposta per mantenir el model d'AgroBank en l'àmbit rural amb el 39% del total de la xarxa d'oficines (1.466 oficines en poblacions de menys de 10.000 habitants) permetran a l'entitat respondre encara millor a les noves demandes dels clients.

A més d'accelerar la reconfiguració de la xarxa d'oficines amb una evolució del model de relació especialitzat amb el client, també s'intensificarà l'oferta del servei d'atenció remota inTouch de CaixaBank, fins a assolir els 4,6 milions de clients (fet que suposa gairebé duplicar els 2,4 milions de clients a tancament de l'exercici 2021). Es tracta d'un servei dirigit a clients que utilitzen preferentment les noves tecnologies per relacionar-se amb l'entitat i combina l'accés a eines digitals amb un gestor personal, impulsant la millora de l'atenció i de l'eficiència.

El Pla també projecta un nou impuls per a imagin en una fase de maduració amb impuls dels ingressos. El banc mobile de CaixaBank que impulsa la fidelització entre els clients joves reforçarà les seves iniciatives clau -ampliació d'oferta i aliances, amb un posicionament diferencial- per continuar augmentant la base de clients fins als 4,8 milions (3,7 milions a tancament de 2021).

L'estimació per a finals del 2022 de la distribució de clients per model d'atenció és la següent: 29% omnicanal (gestor presencial i ús actiu de canals digitals); 22% gestor remot; 19% imagin; 18% preferència física exclusivament; 8% digital 100% (al marge d'imagin); i 5% altres col·lectius majoritàriament omnicanal (empreses i altres xarxes especialitzades, Banca Privada, Institucions).

Sostenibilitat: referents a Europa

Les iniciatives en aquest àmbit se centraran en impulsar la transició energètica de les empreses i del conjunt de la societat, mitjançant, entre d'altres, el desenvolupament de solucions per a particulars amb focus en mobilitat i habitatge sostenible, i el foment de les inversions amb criteris ASG.

En la transició sostenible, CaixaBank té com a objectiu mobilitzar 64.000 milions d'euros en finançament sostenible, a través de l'impuls de diverses iniciatives centrades en: l'oferta de productes, l'assessorament ASG, la conscienciació i la formació.

A més, el pla té com a objectiu liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera, impulsant solucions de microfinances, principalment a través de MicroBank, i mantenint el compromís amb el món rural, adaptant els canals d'atenció a les necessitats dels diferents col·lectius de clients.

En el cas de MicroBank, l'objectiu per al 2024 suposa assolir els 3.500 milions d'euros en nova concessió de finançament social, un 36% més que l?import corresponent al període 2019-2021, el 54% destinat a les famílies i el 46% restant a emprenedors.

Finalment, també promourà una cultura responsable que sigui referència en governança, adoptant les millors pràctiques en sostenibilitat, reporting i comercialització responsable.

La transversalitat de les persones i de la tecnologia

El Pla incorpora dues línies fonamentals destinades a completar l'execució de les tres prioritats estratègiques: per un costat, les persones i la cultura, i, per un altre, la tecnologia i els processos.

En primer lloc, disposar del millor talent per afrontar els reptes estratègics del Grup; transformar la

gestió del model de desenvolupament de les persones: més proactiu en la capacitació dels equips, amb focus en aptituds crítiques (analítiques i estratègiques, tecnològiques i digitals); i seguir fomentant la diversitat i la inclusió, i impulsar noves formes de treball per crear un model àgil.

La segona línia transversal posa el focus en la tecnologia i en els processos per disposar d'una infraestructura d'IT eficient, flexible i resilient. Per assolir aquests objectius s'incrementarà la plantilla de CaixaBank Tech fins als 1.000 empleats des dels 600 amb què comptava el 2021 i s'impulsarà fins al 10% el nombre d'empleats amb rols de desenvolupador.

Entre els beneficis derivats de la transformació de la infraestructura IT, hi ha, entre d'altres, accelerar la transformació tecnològica de l'entitat, desplegar de forma més àgil, econòmica i estàndard les possibles solucions o disposar de més capacitat per processar volums cada vegada més grans.

Per la seva banda, l'optimització del model operatiu del banc permetrà ajudar a aconseguir els reptes del Pla Estratègic perquè té com a objectiu reduir el temps operatiu de terminal en oficines, reduir els costos operatius en backoffice, reduir el temps mitjà de resposta al client i augmentar la resiliència operativa.

BPI: més èmfasi en consolidar el model comercial i millorar la rendibilitat

A Portugal, entre les mesures plantejades, destaca la de desenvolupar l'oferta de productes i serveis juntament amb augmentar la venda creuada, la vinculació i les vendes per canals digitals; i, d'altra banda, millorar la gestió de la rendibilitat per risc i segment, i reforçar el control de costos.

En aquest sentit, l'objectiu de la filial portuguesa 100% propietat de CaixaBank se centrarà en millorar l'eficiència i la digitalització, mitjançant la reformulació de la segmentació entre xarxes especialitzades, el reforç de l'experiència omnicanal o la digitalització de les estratègies de compra dels clients.

En relació amb els objectius financers de BPI, es planteja un volum d'ingressos que avançaran a un ritme promig anual, aproximadament, d?un 9%, amb una rendibilitat (ROTE) i una eficiència que convergiran amb les del conjunt del grup.

Compromesos amb la societat

El nou Pla Estratègic manté el compromís de CaixaBank amb la societat, amb un model de banca únic, amb l'objectiu d'oferir el millor servei a cada perfil de client per aportar solucions en tots els àmbits, promoure la inclusió financera i liderar l'impacte social positiu.

En els propers anys, l'entitat mantindrà la presència en la xarxa rural i el compromís de no abandonar municipis -aproximadament 1.466 oficines rurals, 364 finestretes i 17 ofimòbils-, amb una alta implicació en la comunitat i un model de servei sostenible.

La solidesa financera permetrà continuar donant suport a la societat mitjançant diferents iniciatives, entre les quals destaca MicroBank, entitat líder en microfinances a Europa, amb 1,2 milions d'operacions concedides per un import de 7.100 milions d'euros des del 2007. D'altra banda, en l'àmbit de l'habitatge, CaixaBank manté 18.724 habitatges en lloguer a tancament de març, llogats en un 99% (el 71% en lloguer social).

En col·laboració amb la Fundació ?la Caixa?, CaixaBank continua reforçant la seva tasca social mitjançant l'Obra Social descentralitzada i un programa de voluntariat centrat en donar una resposta ràpida a qui més ho necessita, i que té com a objectiu duplicar el nombre de voluntaris actius i assolir els 10.000 el 2024. Del començament d'any ençà, la xarxa de voluntaris de CaixaBank està oferint tot el seu suport als afectats per la invasió d'Ucraïna.

Autor: Redacció