

Servicio pionero entre las empresas del IBEX 35

CaixaBank lanza la primera Oficina virtual del accionista para ofrecer un servicio de atención permanente a los inversores mediante videoconferencia

- ***Este servicio innovador se fundamenta en los principios de transparencia y rigor que sustenta toda relación entre CaixaBank y uno de sus principales stakeholders, los accionistas.***
- ***Esta modalidad ofrece a los inversores minoristas la posibilidad de mantener un encuentro virtual con un profesional del equipo de Relación con Accionistas con solamente un par de clics.***
- ***CaixaBank ha recibido recientemente el premio “Celent Model Bank of the Year”, otorgado anualmente para distinguir al banco más innovador del mundo.***

Barcelona, 4 de julio de 2017.

CaixaBank lanza la primera Oficina virtual del accionista, un nuevo e innovador modelo de relación con el inversor minorista para ofrecerle un servicio de atención permanente y de mayor proximidad. Con la implementación de este servicio, CaixaBank se convierte en la primera empresa del IBEX 35 en establecer un sistema de videoconferencia para relacionarse con sus accionistas que permite establecer un encuentro virtual con solamente algunos clics.

El objetivo principal de CaixaBank con esta iniciativa es estar cerca de uno de sus principales stakeholders. La entidad, presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, pone a disposición de los poseedores de títulos del banco información actualizada sobre la acción y la compañía y da respuesta a sus dudas y consultas. Para ello, se habilitan canales de atención modernos, ágiles, efectivos y cada vez más eficientes.

El director financiero de CaixaBank, **Javier Pano**, ha explicado que “la transformación digital y la aparición de las nuevas generaciones de inversores minoristas exigen a las empresas una evolución del modelo de comunicación entre las compañías y sus stakeholders. CaixaBank es la primera entidad del selectivo español que implanta un sistema de videoconferencia para que los accionistas puedan contactar con el equipo responsable y resolver todas sus inquietudes de forma permanente e individualizada”. Pano ha incidido en que “este servicio innovador se fundamenta en los principios de

transparencia y rigor que sustenta toda relación entre CaixaBank y sus accionistas”.

Esta modalidad de videollamada ofrece la posibilidad de realizar una reunión virtual en profundidad con un profesional del equipo de Relación con Accionistas desde cualquier lugar del mundo. Esta Oficina virtual permite a CaixaBank superar la distancia y ofrece a aquellos inversores minoristas que lo deseen una atención personal y en tiempo real.

Para ello, el accionista solo necesita un ordenador, un smartphone o una tablet y, siguiendo unas sencillas instrucciones, podrá contactar en directo y mantener una reunión virtual como si fuera una presencial. Previamente, deberá concertar cita rellenando un formulario que encontrará en la web corporativa www.CaixaBank.com.

Este servicio virtual se suma a la Oficina del accionista presencial, tanto en la sede central de CaixaBank en Barcelona, como la oficina itinerante en la que se atiende a los inversores en el territorio de forma periódica. En ambos casos hay que concertar cita previa. Los principales temas tratados en las reuniones son la política de dividendos, el comportamiento de la acción, operaciones corporativas como la toma de control del banco portugués BPI o las diferentes ventajas que CaixaBank ofrece a los titulares de sus acciones.

Encuentros corporativos y formación financiera para accionistas

Relación con Accionistas de CaixaBank seguirá potenciando en el 2017 sus dos exitosos programas: los encuentros corporativos y la formación financiera para accionistas a través del programa Aula.

Aula es un programa de formación financiera para los poseedores de títulos del banco cuyo objetivo es difundir conocimientos vinculados a la condición de ser accionista, a través de sesiones presenciales y de materiales para la formación a distancia. CaixaBank fue la primera entidad del IBEX 35 en ofrecer formación financiera con esta iniciativa que se inició en 2011. Durante 2016, CaixaBank llevó a cabo 16 sesiones formativas que contaron con la participación de más de 1.300 accionistas.

En este sentido, la entidad ofrece, por un lado, cursos formativos presenciales sobre mercados financieros, coyuntura económica y sobre planificación fiscal. Estos cursos presenciales son impartidos por escuelas de reconocido prestigio como son el Instituto de Bolsas y Mercados Españoles (BME), el Barcelona School of Management (BSM) y el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB) y se celebran en las principales ciudades españolas. Por otro lado, Aula ofrece formación interactiva a través de Internet, con cursos de iniciación en bolsa, manuales de consulta y fichas temáticas, entre otros materiales.

Los encuentros corporativos con accionistas permiten a CaixaBank estar cerca de su base

accionarial. Directivos de CaixaBank se reúnen con un grupo de inversores por las distintas ciudades españolas para poner a su disposición información actualizada sobre la acción y la compañía y dar respuesta a sus dudas y consultas. La entidad prevé que, al finalizar 2017, más de 1.300 accionistas hayan asistido a estos encuentros institucionales.

CaixaBank, líder en digitalización de la banca e innovación

CaixaBank es el grupo financiero líder del mercado español, con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales y en empresas líderes en servicios. La entidad, presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, tiene cerca de 16 millones de clientes y una red de 5.525 oficinas

CaixaBank está considerada como una entidad financiera líder en innovación a nivel mundial, con 5,4 millones de clientes en banca online, de los cuales 3,8 millones operan a través del móvil.

La entidad es líder en banca electrónica con 15,6 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%. Ha sido una de las primeras entidades del mundo en apostar por la implantación comercial de los sistemas de pago contactless y de la tecnología de pago por el móvil, lo que le ha valido recibir diversos premios internacionales.

En 2017, la entidad ha recibido el premio “Celent Model Bank of the Year”, otorgado anualmente para distinguir al banco más innovador del mundo. Asimismo, entre los reconocimientos internacionales más recientes a su estrategia de banca digital, destacan los premios de Efm y Accenture y el premio The Banker como “Mejor Proyecto Tecnológico del Mundo” por el lanzamiento de imaginBank, el primer banco mobile only en el que la operativa se realiza exclusivamente a través de apps para móviles y para redes sociales.