

Benetan 2025-2027 Planak bezeroarengan, digitalizazioan eta pertsonengan jartzen du arreta-gunea

Kutxabankek 620 milioi inbertituko ditu eraldaketa digitalean eta 450 profesional baino gehiago hartuko ditu

- Inbertsioa 2022-2024 Plan Estrategikoan digitalizaziora bideratutakoa baino % 78 gehiago da, eta 'datua' eta Adimen Artifiziala negozioaren zerbitzura kudeatzearen alde egiten du
- Bezero-kopuruan hazkundera eta zerbitzuaren hobekuntza: beste 100.000 bezero partikular baino gehiago izango ditu garbi, eta enpresa bezeroak 2024an baino % 30 gehiago izango dira
- Arlo espezializatuak bultzatzea: ondarearen kudeaketa (banka Pribatua, Premium eta Pertsonala · Wealth Management), Inbertsio-banka (Kutxabank Investment) eta Enpresetarako banka
- ESG gaitan erreferentea: finantzaketa jasangarri berrirako 10.000 milioi euro baino gehiago aurreikusten ditu, 2022-2024 Plan Estrategikoan aurreikusitakoaren bikoitza
- Negozio-bolumena 150.000 M€-tik gorakoa izango da 2027an
- Negozioen hazkunde sendoa: hipoteka-ekoizpen berria (+% 20), kontsumoa (+% 40) enpresentzako kreditu-inbertsioa (+% 35) eta balantzetik kanpoko baliabideak, 50.000 milioi eurotik gorakoak (ia % 30 + vs 2024)
- Emaidza iraunkorra: 1.650 M€-tik gorako irabazi garbia izango da, eta fundazio akziodunentzako dibidendua 1.000 M€ ingurukoa beren gizarte-ekintza garatzeko
- Lidergoa sendotzea berandutza-tasan (<% 1,4) eta kaudimenean (CET 1 ratioa, +% 18)

2025eko martxoaren 28a.- Asmo handikoa eta eraldatzailea da Benetan 2025-2027 Plana, Kutxabankek datozen hiru urteetan garatuko duena, guztira 10 programa eta hiru gako nagusirekin: bezeroa, eraldaketa digitala eta pertsonak. Planak beste 100.000 bezero partikular baino gehiagoko hazkunde garbia eta enpresa bezeroen % 30eko hazkundera aurreikusten ditu. Digitalizazioan inbertsioa 620 M€-tik gorakoa izango da, 2022-2024 Plan Estrategikoan horretara bideratutakoa baino % 78 handiagoa. Pertsonen eta talentuaren aldeko apustuan 450 profesional baino gehiago sartuko dira.

Benetan 2025-2027 Plana dinamizazio-motorra izango da bankuaren posizionamendua indartzeko, berrikuntza bultzatzeko eta merkatuaren erronkei aurrea hartzea sustatzeko. Diru-sarrerak handitzeko eta dibertsifikatzeko aukerak identifikatuko dituen plan bat, betiere errentagarritasuna eta efizientzia zainduz.

Benetan 2025-2027 Planaren gakoak

Bezeroarentzako zerbitzu, digitalizazio eta pertsonen arloetako hazkunderarekin eta lidergoarekin batera, Kutxabankek funtsezko beste lan-ildo batzuk jorratuko ditu, besteak beste, prozesuetan efizientzia; bere produktu-sorta handitzea, sofistikazio handiagoarekin; arriskuaren kudeaketan arintasuna; eta jasangarritasuna eta gizarte-konpromisoa bere interes-taldeekin.

Zutabe nagusien artean, honako hauek daude:

- **Liderra bezeroaren zerbitzuan.** Kutxabankek beste 100.000 bezero partikular baino gehiago izango ditu, eta % 30 gehituko ditu enpresetarako bankaren bezeroak, zorroaren harreman-maila sendotuz eta bezeroaren esperientzia hobetuko duen eredu bat sendotuz.

Bankuak lidergoa indartuko du bere jatorrizko merkatuetan, eta erakunde erreferentea izango da jarduten duen gainerako eskualdeetan. Halaber, arlo espezializatuak bultzatuko ditu, hala

nola ondarearen kudeaketa (banka Pribatua, Premium eta Pertsonala · Wealth Management, Inbertsio-banka (Kutxabank Investment) eta Enpresetarako banka.

- **Punta-puntakoak digitalizazioan.** Kutxabankek datozen hiru urteetan 620 milioi euro inbertituko ditu eraldaketa digitalean, 2022-2024 Planean egindakoa baino %78 gehiago.

Prozesu horrek eredu digital aurreratua bultzatuko du bezeroekin; prozesuak, efizientzia eta produktibitatea hobetuko ditu; eta datu-eredu aurreratuen eta Adimen Artifizialaren (AA) aldeko apustua egingo du, negozioaren zerbitzura.

- **Talentua geureganatu eta garatzea.** Benetan Planaren zutabe nagusia. 450 profesional (kontratazio finko) baino gehiago sartzea aurreikusten du Kutxabankek; horietatik 100 baino gehiago, profil teknologikokoak.

Lan egiteko enpresa hobea izateko helburua lortzeko lan-ildoak epe luzerako konpromiso profesionala, kalitatezko enplegua eta antolaketa bankuaren helburu eta balioekin bat etorraraztea sustatzera bideratuko dira.

- **Jasangarria eta sozialki arduratsua.** Kutxabankek erreferente izango den jasangarritasun-estrategia garatzearen alde egiten du, eta ESG irizpideak Taldearen zeharkako kudeaketa integratzearen alde. Benetan Planak finantzaketa jasangarri berrirako 10.000 milioi euro baino gehiago aurreikusten ditu, 2022-2024 Plan Estrategikoan aurreikusitakoaren bikoitza.

Bankuak helburu handinahiak ezarri ditu deskarbonizazioan, besteak beste, finantzatutako karbono-aztarna % 10 murriztea. Gainera, gizarte-finantzaketa bultzatuko du, produktu jasangarrien sorta handituko du eta jasangarritasunaren arloko prestakuntza hedatuko du bere sarean.

Jauzia negozio-helburuetan

Benetan 2025-2027 Planak negozio-helburu berrietara jauzi egitea proposatzen du, testuinguru aldakor batean emaitza iraunkorra ziurtatuz eta etorkizunean inbertitzeko gaitasuna mantenduz.

Negozio-bolumena -kredituak, gordailuak eta balantzetik kanpoko baliabideak- 150.000 milioi eurotik gorakoa izango da 2027an (+% 15 vs 2024), eta, helburu nagusien artean, hauek nabarmentzen dira:

- metatutako hipoteka-ekoizpen berria % 20 haziko da, 2022-2024 Planean erregistratutakoaren aldean
- metatutako kontsumo-ekoizpen berria % 40 baino gehiago handituko da, aurreko planarekin alderatuta
- enpresetarako metatutako kreditu-inbertsioaren hazkundera % 35etik gorakoa izango da, 2024koaren aldean
- balantzetik kanpoko baliabideak 50.000 milioi eurotik gorakoak izango dira, 2024an kudeatutako ondarea baino ia % 30 gehiago.

Txikizkako edo xehekako negozioak honako hauetan oinarrituko du bere hazkundera: hipoteka-kredituan eta kontsumoan, mikroETEen eta autonomoen kudeaketa pertsonalizatuan, baita ere gazte eta *silver* segmentuetan eta ekosistemetan balio-proposamen berriekin. Era berean, Wealth Management (banka Pribatua, Premium eta Pertsonala) proposamena bultzatuko du balio handieneko segmentuetarako eta bere aseguru-negozioko produktu- eta zerbitzu-sorta digitalizatu eta zabaltzeko.

Handizkako negozioak Taldean duen pisua handituko du, enpresetako negozioa bultzatuz, banka korporatiboan modu errentagarrian haziz, higiezinaren sustapenean posizioak indartuz, Financing Solutions (sindikaturako finantzaketa eta *project finance*) negozio-eremu bihurtuz eta Banka Instituzionalean administraturako baliabideen potentziala atzemanez.

Emitza iraunkorra eta kaudimen-, berandutza- eta efizientzia-adierazleak

Benetan Plana lortzeak epe ertainera emitza iraunkorra izatea eta finantza-ratio nagusiak indartzea ziurtatzen du.

Kutxabankek 1.650 milioi eurotik gorako mozkin garbi metatua aurreikusten du, 2022-2024 PEan erregistraturakoa baino % 20 handiagoa eta 2019-2022 Plan Estrategikoan lortutakoaren bikoitza baino handiagoa (2,2x). Era berean, beren gizarte-ekintza garatzeko fundazio akziodunei emango dien dibidendua 1.000 milioi euro ingurukoa izango da. Bankuak % 60ko pay-out bat izango du helburu.

Kaudimen-, berandutza- eta efizientzia-adierazle nagusiei dagokienez, Planaren arabera, 2027an berandutz% 1,4tik beherakoa izango da; Arriskuaren arabera Haztatutako Aktiboen % 12,5en gaineko ROTE normalizatua, % 13,6; efizientzia-ratioa (finantza-eragiketen % 49koa; eta kaudimena % 18tik gorakoa, Europar ingurunean sektoreko onenen artean sendotuz.