



Informe de Gestión Intermedio Consolidado

Enero - Junio 2020

Aviso legal

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S.A. o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

Este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa a sociedades participadas, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Entidad. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de la Entidad sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran materialmente diferentes de lo esperado. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otras variables desconocidas o imprevisibles pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción. Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por el resto de entidades integradas en el Grupo, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank. Por ello, y en concreto en relación con BPI, los datos contenidos en el presente documento pueden no coincidir en algunos aspectos con la información publicada por dicha entidad.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) adoptadas

por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Ninguno de sus administradores, directores o empleados están obligados, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, *Alternative Performance Measures*) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057), este informe utiliza ciertas MAR que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la Entidad. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el informe para el detalle de las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM € indistintamente.

La información contenida en este documento se refiere CaixaBank, S.A. y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank (en adelante, CaixaBank, Grupo CaixaBank o la Entidad). Cuando la información se refiera no al Grupo, sino a una parte de éste, se especificará explícitamente.

Índice

1. Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero
2. Nuestra identidad
 - 2.1 Estructura accionarial
 - 2.2 Gobierno corporativo
3. Contexto y perspectivas
4. Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación
 - 4.1 Apoyo a nuestros clientes
 - 4.2 Seguir ofreciendo un servicio esencial
 - 4.3 Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank
 - 4.4 Refuerzo de la solidez financiera de la Entidad
 - 4.5 Acción social
5. Estrategia medioambiental
6. Resultados e información financiera

Glosario - Definición Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR)

El Informe de Gestión Intermedio Consolidado, de acuerdo con la Circular 3/2018 de CNMV, deberá incorporar los hechos importantes acaecidos en el periodo intermedio, así como una descripción de los principales riesgos e incertidumbres relativos al semestre, que alteren, de manera significativa, alguno de los mensajes recogidos en el Informe de Gestión Consolidado formulado del último ejercicio. Por este motivo, y con el fin de conseguir la adecuada comprensión de la información, es preciso proceder a la lectura del presente documento juntamente con el Informe de Gestión Consolidado de 2019 formulado por el Consejo de Administración el pasado 20 de febrero de 2020.

Para la elaboración del presente documento se ha tomado en consideración la *Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV*.

Desde 1 de enero de 2020 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

1. Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero

	30.06.2020	31.12.2019
Líder en banca minorista		
Cientes (MM)	15,5	15,6
<i>Cientes España</i>	13,6	13,7
<i>Cientes Portugal</i>	1,9	1,9
Cuotas de mercado en España		
Créditos (otros sectores residentes) ¹	16,2%	16,0%
Crédito a empresas ¹	16,2%	15,4%
Crédito finalidad vivienda ¹	15,6%	15,7%
Depósitos ¹	15,4%	15,2%
Ahorro a largo plazo	23,1%	22,5%
Planes de pensiones	26,0%	25,5%
Fondos de inversión	17,5%	17,1%
Seguros de ahorro ²	28,7%	28,7%
Seguros vida-riesgo ²	27,8%	19,4%
Seguros de salud	27,8%	30,1%
Facturación de tarjetas	23,4%	23,5%
Facturación de TPVs	26,9%	27,5%
Cuotas de mercado en Portugal		
Créditos ¹	10,5%	10,4%
Crédito finalidad vivienda ¹	12,1%	11,9%
Crédito a empresas ¹	10,3%	10,6%
Depósitos ¹	10,4%	10,1%
Domiciliación de nóminas ²	9,6%	9,7%
Fondos de inversión (incluye PPRs) ¹	19,9%	20,0%
Seguros de capitalización (incluye PPRs) ¹	11,3%	11,2%
<i>(1) A mayo 2020 (2) A marzo 2020</i>		
Innovación, multicanalidad y digitalización		
Cientes digitales (España)	64,7%	61,7%
Penetración clientes digitales (España)	32,9%	30,0%
Cientes digitales (BPI)	46,0%	-
Cientes inTouch (MM)	1,4	1,3
Cientes que se conectan diariamente (MM, media 12 meses)	2,2	1,8

en millones de euros	30.06.2020	31.12.2019
Balance y actividad		
Activo total	445.572	391.414
Patrimonio neto	24.393	25.151
Recursos de clientes	400.675	384.286
Crédito a la clientela, bruto	242.956	227.406
Activos bajo gestión	98.573	102.316
<i>Fondos de inversión</i>	65.619	68.584
<i>Planes de pensiones</i>	32.954	33.732
Gestión del riesgo		
Ratio de morosidad	3,50%	3,60%
Ratio de cobertura de la morosidad	63%	55%
Coste del riesgo (últimos doce meses)	0,61%	0,15%
Holgada liquidez		
Activos líquidos totales (MM €)	106.609	89.427
<i>Liquidity coverage ratio</i> (últimos doce meses)	198%	186%
<i>Net stable funding ratio</i>	140%	129%
<i>Loan to deposits</i>	99%	100%
Solidez de capital		
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	12,3%	12,0%
Tier 1	13,8%	13,5%
Capital total	16,0%	15,7%
MREL	22,6%	21,8%
Activos ponderados por riesgo (APR) (MME)	147.334	147.880
<i>Leverage ratio</i>	5,1%	5,90%
Acción y estructura accionaria		
Cotización (€)	1,901	2,798
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,39	3,49
Free float	55,7%	55,7%
<i>Minoristas</i>	35,8%	33,0%
<i>Institucionales</i>	64,2%	67,0%

	30.06.2020	31.12.2019
Red próxima		
Ofinas España	4.012	4.118
Oficinas retail	3.797	3.918
<i>Oficinas store</i>	487	458
<i>BusinessBank</i>	45	42
Centros empresa	128	127
Banca Privada	68	53
Centros instituciones - corporativo	15	16
Puntos de presencia internacional	27	27
Poblaciones españolas en la que CABK es la única Entidad	212	229
Oficinas Portugal	448	477
Cajeros red España	8.982	9.111
Cajeros red Portugal	1.346	1.380
Personas que trabajan en CaixaBank		
Empleados Grupo CaixaBank	35.589	35.736
CaixaBank, S.A.	27.419	27.572
Banco BPI	4.817	4.840
Otras sociedades del Grupo	3.353	3.324
	Ene-Jun 2020	Ene-Jun 2019
Rentabilidad (últimos doce meses)		
Ratio de eficiencia	56,9%	67,0%
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	56,9%	55,4%
ROE	4,7%	4,9%
ROTE	5,6%	5,9%
ROA	0,3%	0,3%
RORWA	0,8%	0,8%
Inclusión financiera y negocio medioambientalmente sostenible		
Microcréditos y otros préstamos con impacto social	486	381
Emisión de bonos ODS	1.000	1.000
Colocación de bonos verdes/sociales/sostenibles	5.200	4.900 ¹
<i>1. Data enero-diciembre 2019.</i>		

2. Nuestra identidad

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Nuestra misión: Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Lo hacemos con:

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad**. Somos una entidad minorista enraizada allí donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

Contribuimos al progreso de la sociedad:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

Nuestros Valores



Calidad



Compromiso Social



Confianza

Nuestra Misión

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

Nuestra Cultura



Las personas, lo primero



La agilidad, nuestra actitud



La colaboración, nuestra fuerza

Nuestra Estrategia

Grupo financiero **líder e innovador**, con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**.



Clientes

- Ser referente.
- Relación basada en la proximidad y confianza.
- Excelencia en el servicio.
- Propuesta de valor para cada segmento.
- Apuesta por la innovación.



Accionistas

- Generación de valor a largo plazo.
- Ofrecer una rentabilidad atractiva.
- Relación próxima y transparente.



Sociedad

- Maximizar la aportación a la economía del país.
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno.
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes.
- Transición hacia una economía baja en carbono.



Empleados

- Garantizar su bienestar.
- Contribuir a su desarrollo profesional.
- Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación.
- Preponderancia de criterios meritocráticos.



Modelo de Banca **Universal**

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

Durante el primer semestre de 2020, la crisis del Covid-19 ha dado un significado aún mayor al **modelo de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank**. Durante este período, CaixaBank ha puesto en marcha la iniciativa **#ContigoMásQueNunca** para estar al lado de sus clientes, accionistas, empleados y sociedad en general ante la pandemia del coronavirus. En el apartado 4. *Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación* se describen las principales medidas que se han tomado en este contexto.

Bono Social Covid-19

Entre las medidas, destaca la emisión de **1.000 MM€ de un nuevo bono Social Covid-19**. Los bonos son deuda *senior preferred* con vencimiento a 6 años (y opción de cancelación anticipada a partir quinto año) y cupón fijo del 0,75% (equivalente al midswap más 117 puntos básicos). Destaca la elevada demanda superior a los 3.000 millones de euros.

El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia. Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España. **Con ello se avanza en la contribución de CaixaBank a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente al ODS 8.**



Promover la productividad económica (diversificación, modernización tecnológica, innovación y valor añadido)

Promover el emprendimiento e innovación, y el crecimiento de microempresas y pymes mediante el acceso a servicios financieros

Ampliar el acceso a los servicios bancarios financieros y de seguros para todos

La cartera elegible, siguiendo los criterios del *Marco de emisión de bonos ODS*¹, asciende a 31 de mayo de 2020 a 4.000 MM€, de estos 1.700 MM€ corresponden a nuevos créditos con la garantía parcial del ICO dirigidos a hacer frente a los impactos económicos de la pandemia.

Es el segundo bono social emitido al amparo del *Marco de emisión de bonos ligados a los ODS* publicado el pasado agosto de 2019.

El primer bono social de CaixaBank (septiembre de 2019) recibió la mención de Bono Social del Año (bancos) por *Environmental Finance*.



¹ Marco de emisión de bonos ligados a los ODS, Presentación y Opinión independiente de Sustainalytics en el siguiente enlace de la web corporativa de CaixaBank: https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_es.html.

La emisión del Bono Social Covid-19 permite avanzar a CaixaBank en su **objetivo estratégico de Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la Sociedad**, así como también los siguientes hitos del semestre, entre otros.

Target gender equality

CaixaBank se adhiere al programa internacional para fomentar la igualdad de género *Target Gender Equality* promovido por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. El objetivo del programa es **augmentar la representación de las mujeres en los consejos de administración y puestos de dirección ejecutiva**.

Este programa nace de la necesidad de acelerar los avances en materia de igualdad de género a nivel empresarial. *Target Gender Equality* hace un llamamiento a todas las empresas y organizaciones del Pacto Mundial para que apliquen medidas cuyo fin sea promover la igualdad de género a todos los niveles y en todas las áreas de actividad.

Durante el programa, se apoyará a las entidades adheridas en el establecimiento y consecución de objetivos ambiciosos en términos de representación y liderazgo de las mujeres a todos los niveles a través de un análisis de desempeño, talleres para el desarrollo de capacidades, aprendizaje entre iguales y el diálogo con múltiples grupos de interés a escala nacional e internacional.

Con los cambios descritos en el apartado 2.2 *Gobierno Corporativo*, en 2020 la participación de las mujeres en el Consejo de Administración de CaixaBank alcanza el 40% (37,5% a cierre de 2019).

VidaCaixa ha formalizado su adhesión a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de las Naciones Unidas (PSI)

La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) establece en estos principios un marco de referencia global para el sector asegurador con el que hacer frente a los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

Derechos humanos: due diligence y assessment 2020

En el primer semestre de 2020 ha concluido el proceso de *due diligence* en materia de derechos humanos que CaixaBank realiza con un tercero independiente de forma periódica². **La valoración obtenida es satisfactoria y demuestra un entorno de control adecuado.**

- CaixaBank tiene un grado de cobertura adecuado para cada uno de los eventos de riesgo en materia de derechos humanos.
- CaixaBank tiene una elevada madurez en la protección y respecto de los derechos humanos y responde a los compromisos definidos en su Política Corporativa de derechos humanos.

² Mayor información en: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF.pdf

2.1 Estructura accionarial

A 30 de junio de 2020, el capital social de CaixaBank está representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:

Estructura de la base accionarial



¹Dato de gestión. Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los Consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

Tramos de acciones	Accionistas ¹	Acciones	Capital Social
de 1 a 499	248.290	51.674.473	0,9%
de 500 a 999	111.536	79.987.514	1,3%
de 1.000 a 4.999	171.903	375.373.337	6,3%
de 5.000 a 49.999	46.593	532.984.896	8,9%
de 50.000 a 100.000	977	65.860.856	1,1%
más de 100.000 ²	629	4.875.556.955	81,5%
Total	579.928	5.981.438.031	100%

1. En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

2. Incluye la participación de autocartera.

Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Sociedad o por sociedades dominadas por ella, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la Junta General de Accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 18 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Semestrales adjuntas.

Evolución de la acción en el primer semestre de 2020

La cotización de CaixaBank cerró a 30 de junio de 2020 en 1,901 euros por acción, recuperando parte de lo perdido hasta mayo y saldando el primer semestre del año con una caída anual acumulada del -32,1 %. En términos relativos, registró una mejor evolución que los selectivos bancarios de referencia, con el Eurostoxx Banks anotándose un retroceso del -35,0 % y el Ibex Bancos del -40,7 %. Los índices generales también registraron descensos de doble dígito pero algo más moderados: el Eurostoxx 50 cedió un -13,6 % y el Ibex 35 dejó un -24,3 %.

La primera mitad del ejercicio llegó marcada por la pandemia de la Covid-19, los confinamientos para hacerle frente y una enorme incertidumbre en torno a su impacto económico, lo que llevó, en marzo, a la **mayor caída de los mercados financieros en varias décadas**. Desde entonces, el continuo despliegue de estímulos monetarios y fiscales y la paulatina reapertura de las economías sosegaron el ánimo inversor y reanimaron el apetito por el riesgo. Ello propició **cierta recuperación de las bolsas durante el segundo trimestre**, moderándose en junio con el aumento de los contagios en América y algunos rebrotes en Asia y Europa.

A nivel europeo, la respuesta de las autoridades económicas desde el inicio de la crisis ha sido contundente, incluyendo, entre otras, un **Plan de Recuperación por parte de la CE ("Next Generation EU")** o la batería de **medidas lanzada por parte del BCE** para garantizar la liquidez de los mercados, ampliar la capacidad de financiación de las entidades financieras y respaldar con ello el crédito a empresas y hogares, en un entorno económico que prevén sea exigente durante los próximos trimestres.

Evolución de la acción en el primer semestre de 2020



2.2 Gobierno corporativo

Junta General de Accionistas 2020

Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 (JGA2020) se celebró en las mismas fechas y horas establecidas en el anuncio de su convocatoria publicada el 16 de abril. Previamente se había anulado la convocatoria prevista para los días 2 y 3 de abril dada la incertidumbre.

El pasado 22 de mayo de 2020, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2020. Como consecuencia de la evolución de la situación de riesgo para la salud derivada de la propagación del Covid-19, y de las limitaciones a la movilidad y a la imposibilidad de celebrar reuniones con asistencia de múltiples personas, la JGA2020 se celebró de forma exclusivamente telemática a través de una plataforma habilitada en la web corporativa de CaixaBank.

En la JGA2020 se aprobaron la totalidad de los puntos del orden del día, entre ellos, la gestión y resultados del ejercicio 2019 y los cambios en la composición del Consejo. Se aprobó, asimismo, una nueva propuesta de distribución de resultado respecto a la indicada en la Cuentas Anuales formuladas el pasado 20 de febrero, como medida para acomodar la situación de la Entidad frente a la situación creada por el Covid-19. Toda la información en relación con la JGA2020 está disponible en la web corporativa, en el menú Información para accionistas e inversores y en el apartado Junta General de Accionistas.

66,3% cuórum sobre el capital social
(65,6% en 2019)

96% de aprobación promedio
(96% en 2019)

Cambios en la composición del Consejo y sus comisiones

La JGA2020 aprobó la reducción del Consejo de Administración en un miembro, fijando el número de Consejeros en 15. CaixaBank cumple así con la recomendación 13 del Código de Bueno Gobierno de la CNMV.

El consejero independiente John S. Reed ha sido nombrado Consejero Coordinador en sustitución de Xavier Vives, quien, tras doce años en el cargo y una vez vencido su mandato, no ha sido propuesto para ser reelegido como consejero en la JGA2020.

La JGA2020 aprobó el nombramiento de Francisco Javier García Sanz como miembro del Consejo de Administración, con el carácter de consejero dominical, a propuesta de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", por el periodo de cuatro años para cubrir la vacante generada como consecuencia de la renuncia presentada por el consejero Marcelino Armenter.

El nombramiento de Francisco Javier García Sanz ha quedado sujeto a la verificación de su idoneidad como consejero por parte del supervisor bancario competente.

Adicionalmente a los cambios en la composición del Consejo de Administración, se ha acordado la reorganización de la composición de las Comisiones del Consejo:

Nombramiento	Cargo y Comisión del Consejo	Substituye
Koro Usarraga	Vocal de la Comisión Ejecutiva	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal de la Comisión de Nombramientos	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Vocal de la Comisión de Auditoría y Control	
	Vocal de la Comisión de Retribuciones	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Vocal de la Comisión de Riesgos	
Tomás Muniesa	Vocal de la Comisión de Riesgos	



3. Contexto y perspectivas

Contexto económico (escenarios sujetos a un grado de incertidumbre extremo)

Los escenarios que siguen se han construido bajo una situación de incertidumbre inusualmente elevada, tanto por las muchas incógnitas existentes en los aspectos estrictamente epidemiológicos y sanitarios de la pandemia de la Covid-19 como por la variedad de respuestas de política económica que pueden acabar tomándose en los distintos países en respuesta ante este shock.

Evolución global y eurozona

La Covid-19 y las restricciones a la actividad necesarias para contenerla han sumido al mundo en una recesión inusualmente abrupta. Además del freno de la actividad en aquellas economías más afectadas, donde los datos disponibles atestiguan el fuerte impacto de las medidas de confinamiento (el PIB de China se contrajo cerca de un -10% intertrimestral en el primer trimestre, mientras que en la eurozona se estima que el PIB cayó alrededor de un 25% en las últimas semanas de marzo, cuando se generalizó el confinamiento), todas las economías están expuestas al shock de la Covid-19 por la caída de la demanda global, las disrupciones en las cadenas de suministros internacionales y el endurecimiento del entorno financiero.

A lo largo del segundo trimestre, mientras que en China la reactivación económica fue ganando tracción (y la actividad podría haberse normalizado ya en sectores como la industria), en las principales economías avanzadas la actividad se desplomó en abril pero, desde mayo, el levantamiento progresivo de las restricciones se tradujo en una recuperación gradual de los indicadores. **Con todo, en el conjunto del segundo trimestre se esperan caídas del PIB inauditas entre las economías avanzadas.**

En adelante, la actividad debería irse restableciendo de manera gradual en los próximos meses aunque, sin vacuna o tratamiento efectivo, la actividad mundial seguirá viéndose condicionada por las medidas de distanciamiento físico. **Así, se prevé que en 2020 el PIB global registre una caída superior a la de la Gran Recesión de 2009 pero que en 2021 la economía mundial vuelva a una senda de crecimiento.**

Frente a esta coyuntura, todas las esferas de la política económica están desplegando una batería de medidas de una amplitud y un calado extraordinarios, y la política monetaria de los principales bancos centrales ha sido especialmente agresiva para aplacar el estrés financiero, proteger el buen funcionamiento de los mercados y anclar un entorno de bajos tipos de interés por un largo periodo de tiempo. Sin embargo, la evolución de la pandemia y los avances médicos serán el gran determinante del escenario en los próximos trimestres.

En la eurozona, los indicadores disponibles sugieren que el descenso de la actividad en el conjunto del segundo trimestre del año habrá sido cercana al -20%. Con ello, aunque se prevé que la actividad

siga restableciéndose paulatinamente en los próximos meses, se estima que la caída del PIB en 2020 podría situarse alrededor del 10% (seguida de un rebote algo superior al 8% en 2021), aunque con diferencias importantes entre países. Las economías con menor incidencia de la pandemia, una estructura económica menos sensible a las restricciones a la movilidad y/o con una mayor capacidad de acción en política fiscal capearán mejor la coyuntura.

En este contexto de shock con efectos asimétricos en función del país, tanto las actuaciones que está llevando a cabo el Banco Central Europeo (BCE) como el Plan de Recuperación acordado por los líderes de la UE constituyen acciones importantes para favorecer una reactivación sincronizada entre las economías europeas. Cabe destacar, asimismo, **que la importancia del Plan de Recuperación supera el marco estricto de apoyar la salida de la recesión en la UE ya que contiene elementos que, podrían implicar un salto adelante en materia de construcción europea.**

Evolución España

La economía española seguirá una dinámica parecida a la europea, aunque la importancia de sectores especialmente sensibles a las restricciones a la movilidad probablemente comportará descensos algo más intensos de la actividad (el sector turístico representa un 12,3% del PIB y, en su conjunto, sectores como la restauración y la hostelería, el comercio, el ocio o el transporte, entre otros, representan alrededor del 25% del PIB).

Así, prevemos que la contracción del PIB en el conjunto de 2020 sea del 13%-15% y cuya magnitud precisa dependerá de la capacidad de controlar rápidamente cualquier rebote de la epidemia y minimizar su impacto sobre la actividad económica. En esta situación, se prevé que la recuperación iniciada a mitades de este año gane tracción en 2021, con un rebote del 10%-11%. A ello contribuirán las medidas tomadas por las autoridades, tanto domésticas como comunitarias, que deberán ampliarse si es necesario y la esperada superación de la epidemia con una vacuna o un tratamiento efectivo bien entrado el año próximo.

Siendo este el escenario más probable, no se puede descartar, no obstante, otro más favorable si las tasas de ocupación durante la temporada turística superaran el 50% y si la mejora de la confianza apoyara un rebote más fuerte a corto plazo del consumo y la inversión.

Evolución Portugal

Portugal, también con un importante peso del turismo y de la demanda exterior (el turismo supera el 14% del PIB, y las exportaciones totales representan casi el 45% del PIB), se enfrenta a un escenario parecido al de España. Los indicadores disponibles sugieren que la parada económica de abril se habrá traducido en una fuerte caída del PIB en el conjunto del segundo trimestre, aunque en mayo se inició una recuperación paulatina de la actividad.

Ello, sumado a las dificultades del turismo y la expectativa de que el restablecimiento de la actividad será gradual, hace prever una contracción del PIB en 2020 alrededor del -12% seguida de un rebote de alrededor del 8% en 2021.

Contexto social, tecnológico y competitivo

La Covid-19 y la crisis económica derivada de las restricciones a la movilidad y actividad están teniendo consecuencias económicas importantes y han dado paso a una serie de cambios significativos (y potencialmente permanentes) en hábitos y comportamientos. Entre otros, destaca una mayor relevancia de la gestión de los riesgos medioambientales, por el paralelismo del shock económico causado por la crisis sanitaria con los shocks que podría producir el cambio climático, la mayor preferencia de los clientes por interacciones a distancia (digitales y en remoto) y la adopción generalizada del trabajo no presencial.

Estrategia

Bajo este nuevo contexto, la Entidad considera que las **5 líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico 2019-2021 siguen plenamente vigentes**, puesto que recogen perfectamente estas tendencias que se aceleran tras la Covid-19. Sin embargo, sí resulta conveniente redefinir las prioridades de cada una de las líneas y revisar algunos de los objetivos fijados (tanto financieros como no financieros) con el fin de: a) asegurar que los objetivos son viables dado el nuevo escenario macroeconómico; b) acelerar aún más la transformación digital de la Entidad; c) incorporar retrasos en los proyectos en curso debidos a la crisis sanitaria. Dicha revisión se completará a lo largo del tercer trimestre del ejercicio actual, cuando se tenga una mayor visibilidad sobre la intensidad de la recuperación económica.

Rentabilidad del negocio

Sin duda, el principal impacto de la Covid-19 es el severo deterioro del entorno económico durante el primer semestre de 2020, así como la elevada incertidumbre sobre la rapidez de la recuperación. Este nuevo entorno económico presionará a la baja los niveles de rentabilidad del negocio bancario. En particular, los ingresos se verán afectados por un entorno de tipos de interés en mínimos durante un período más prolongado de tiempo, lo que seguirá comprimiendo el margen de intereses. Por otro lado, los volúmenes de negocio también se verán resentidos, ante la caída de la actividad. Adicionalmente, es de esperar que el debilitamiento de la situación financiera de familias y empresas repercuta, en un repunte significativo de la morosidad. Este hecho llevará a una reducción del volumen de activos productivos con capacidad de contribuir al margen de intereses y a un aumento de las dotaciones por deterioro de activos (las cuales erosionarán el margen bruto). En este sentido, la disminución de ingresos del sector bancario pone de manifiesto la necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia.

Solvencia

Los mayores niveles de capital (en relación a la crisis de 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber el aumento del coste del riesgo que pueda producirse en este entorno más adverso. Asimismo, la respuesta de las autoridades en materia de política monetaria y supervisión prudencial ha sido más rápida y contundente. No obstante, un deterioro económico prolongado en el tiempo podría deteriorar la solvencia del sector de forma significativa.

Sostenibilidad

Los ámbitos de la inclusión y educación financiera, de gobierno corporativo y de gestión de los riesgos medioambientales siguen ganando relevancia. En particular, la atención creciente (tanto de inversores como del conjunto de la sociedad) a aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) está viéndose acompañada por una mayor actividad regulatoria a todos los niveles. Entre otros, destaca la publicación de recomendaciones y normativas que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para una gestión y gobernanza adecuadas. Como ejemplo de ello, se encuentra el Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles a 2025 de la Autoridad Bancaria Europea, que se irá traduciendo en iniciativas regulatorias concretas, y la guía del BCE sobre riesgos climáticos y medioambientales, de obligado cumplimiento una vez se publique la versión definitiva (hacia finales de 2020), y que pone el foco en la divulgación de la información no financiera, la gestión de los riesgos climáticos y la descarbonización de la cartera. Por otro lado, también destacan el Plan de recuperación económica Post-Covid de la Comisión Europea, que se apalanca en el Pacto Verde europeo, y en España, el Proyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética, actualmente en tramitación en el Congreso de los Diputados. Ambas iniciativas podrían traducirse en un mayor impulso de las actividades que ayudan en la mitigación y adaptación al cambio climático, pero también en una mayor exposición potencial a sectores intensivos en emisiones de carbono o altamente expuestos a los riesgos de transición.

En este entorno, los principios y valores sobre los que se sustenta CaixaBank demuestran una marcada alineación a los principios ASG. Asimismo, CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva. En coherencia con ello, CaixaBank cuenta con una Estrategia Medioambiental y trabaja para contribuir a esta transición mediante la reducción del impacto directo de las operaciones y la financiación e inversión en proyectos sostenibles. Por otro lado, CaixaBank también es firmante y está adherida a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar, entre otros aspectos, la mejora de la gestión y el *reporting* en estos ámbitos.

Por último, CaixaBank también está comprometida con la mejora de la cultura y la inclusión financiera para favorecer el acceso a los servicios financieros al conjunto de la sociedad, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales. Dicho compromiso se ha puesto de especial manifiesto durante la pandemia de la Covid-19, en el que se ha trabajado intensamente para mitigar los efectos económicos y sociales de esta, y para dar respuesta a los colectivos más afectados por la crisis.

Digitalización y experiencia cliente

Respecto a la aceleración de las otras tendencias tras la Covid-19, los hábitos y comportamientos han acelerado la tendencia de digitalización que desde hace tiempo condiciona el entorno competitivo en el que las entidades financieras desarrollan su actividad. Entre otros, este entorno se caracteriza por el foco creciente en el cliente. Así, las nuevas tecnologías y la digitalización han elevado los estándares de servicio que espera el cliente (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Ante esta exigencia creciente del cliente, los requisitos para mantenerlo satisfecho y fiel son mayores, y el cuidado de la experiencia de usuario se vuelve imprescindible. Asimismo, la digitalización del sector también está propiciando la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las Fintechs y las plataformas digitales denominadas Bigtechs, con un elevado potencial disruptivo en términos de competencia. Estos nuevos competidores tienden a centrarse en servicios financieros concretos, lo cual difiere del modelo bancario tradicional. La entrada de estos nuevos competidores en negocios concretos puede llevar a una fragmentación de la cadena de valor, con impacto en márgenes y en la capacidad de realizar ventas cruzadas.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia bien definida, centrada en la mejora de la experiencia de cliente. En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, la Entidad pondrá especial énfasis en aquellas iniciativas que permitan mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a la Entidad a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, CaixaBank seguirá impulsando nuevos modelos de negocio, entre los que destaca Imagin, un ecosistema digital enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes, como forma para mejorar el servicio ofrecido a clientes.

Ciberseguridad

La mayor operativa digital también hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información. CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones, a fin de asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio. Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante revisiones planificadas y una auditoría continua (que incluye el seguimiento de indicadores de riesgo). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la Entidad a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo a los mejores estándares de mercado.



4. Covid-19: respuesta de CaixaBank a la emergencia y contribución a la recuperación



CaixaBank ha recibido el premio Euromoney “Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental 2020” por su compromiso social en su respuesta a la crisis de la COVID-19

4.1 Apoyo a los clientes y proveedores

El Grupo CaixaBank quiere ser una pieza clave en **la contribución al bienestar de la sociedad**, especialmente de los colectivos más vulnerables, y para que **la recuperación de la economía española y portuguesa sea lo más rápida posible**. Para ello han puesto en marcha una serie de medidas, y se ha desarrollado productos con condiciones adaptadas al contexto actual, asumiendo el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento y la generación de resultados.

#CONNUESTRAFAMILIAS

#Moratorias: en España se han puesto en marcha dos tipos de moratorias adaptadas a la situación actual; (i) una moratoria de hipotecas por el coronavirus aprobada por el Gobierno, que ofrece un aplazamiento de tres meses de principal e intereses (también se puede aplicar a los préstamos personales con la misma duración); (ii) una moratoria de hipotecas puesta en marcha por la mayoría de los bancos del país, con un período de hasta doce meses de aplazamiento (y de hasta seis para préstamos personales), únicamente de capital.

También en Portugal se han puesto a disposición de los clientes, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, tanto para hipotecas, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021, como para créditos personales, con un aplazamiento de hasta doce meses.

En el apartado *6.Resultados e información financiera* se amplía el detalle sobre estas medidas.

#ICO alquileres: tras el acuerdo con el ICO se ha puesto en marcha una **nueva línea de financiación para arrendatarios en situación de vulnerabilidad económica**, que no puedan hacer frente al pago de sus alquileres como consecuencia del Covid-19. Se trata de préstamos, avalados por el ICO, para clientes y no clientes que necesiten ayuda para el pago del alquiler durante 6 meses.

#Microcrédito familiar: se ha ampliado el acceso a los **microcréditos familiares** a titulares con ingresos conjuntos inferiores a 19.300 € (anteriormente 17.200 €). Esta cifra corresponde al resultado de aplicar 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

#Condonación de alquileres de inmuebles propios: durante los meses de abril-mayo-junio de 2020 CaixaBank condonó el **100% del alquiler de sus inmuebles**, y 50% en julio, en casos de disminución de ingresos por parte del arrendatario o algún miembro de la unidad familiar (situación de desempleo, reducción de jornada, cierre del negocio o reducción de los ingresos en más de un 40%). **Se han beneficiado de esta medida aproximadamente 4.600 arrendatarios.**

#Coberturas de seguro en caso de pandemia: todos nuestros seguros han seguido ofreciendo sus coberturas, incluso si derivan de la pandemia (Covid-19) (no aplicando la exclusión por pandemia) con el fin de garantizar la mejor protección a todos nuestros clientes.

En colaboración con Allianz, Banco BPI puso a disposición de todos los clientes una línea telefónica para consultas médicas, disponible las 24 horas de día.

#CONNUESTRAEMPRESAS

#CONNUESTROS AUTÓNOMOS Y PYMES

#Crédito a empresas: una prioridad es facilitar la concesión de crédito para que llegue allí donde es necesario, en coordinación con los esquemas de garantías estatales establecidos por las autoridades. CaixaBank ha lanzado diversas líneas de financiación para autónomos y pymes, disponibles para quienes necesiten nueva financiación, adicionales a la línea ICO impulsada por el Gobierno para ayudar a las empresas afectadas por la crisis del Covid-19.

En Portugal se han puesto también a disposición de las empresas, que cumplan las condiciones de accesibilidad, moratorias de capital o de capital e intereses, inicialmente con un aplazamiento hasta 30 septiembre y que en junio se extendió hasta el 31 de marzo 2021. Asimismo, BPI ha promovido la colocación de las líneas de crédito con aval público creadas en el ámbito de la crisis Covid-19. Para acelerar el acceso a las líneas de crédito con garantía estatal, BPI creó una línea simplificada que permite anticipar hasta el 20% de los fondos, sujeto a análisis y aprobación del Banco

En el apartado *6.Resultados e información financiera* se amplía el detalle sobre estas operaciones.

CaixaBank ha decidido mantener el acceso a financiación del circulante a comercios y autónomos, a pesar de la caída en su facturación que haya podido producirse, y se han ofrecido carencias en el ámbito de alquiler de bienes de equipo y cuotas de *renting* de vehículos. Como medidas de apoyo al pequeño comercio, también se ha procedido a la bonificación de comisiones por TPV y el lanzamiento de una nueva solución tecnológica de *e-commerce* que CaixaBank pone a disposición de los pequeños comerciantes para ayudarles a impulsar las ventas online.

En Portugal se han mantenido las líneas de crédito ya contratadas, hasta el 30 de septiembre de 2020, sin cambiar el tipo de interés. Para apoyar al comercio, BPI eliminó la comisión mínima sobre las transacciones realizadas en TPV y eximió de comisiones de TPV y de tarifas mensuales a quienes hayan mantenido temporariamente cerrados los establecimientos como resultado de la pandemia.

#Préstamo Negocios FEI-Covid19: se ha puesto a disposición de autónomos y microempresas una nueva línea específica para atender las necesidades de circulante derivadas de la crisis: Préstamo Negocios FEI-Covid19. Esta línea se ha llevado a cabo gracias al subprograma de la Comisión Europea COSME COVID19, y ofrece una línea de préstamos de 310 MM€ para aquellos negocios que tengan problemas de liquidez y que no puedan acceder a una línea ICO o necesiten complementarla. El importe máximo del préstamo puede llegar a los 50.000 € y permite solicitar una carencia de capital de hasta 12 meses. El producto estará vigente hasta agotar los fondos disponibles.

#Empresas sociales – Préstamo EaSI: dirigido a empresas sociales que tienen como objetivo generar un impacto positivo en la sociedad, ha sido una gran alternativa en estos difíciles momentos especialmente para aquellas empresas que han estado en primera línea por estar relacionadas con sectores como la salud, la lucha contra la pobreza y la inclusión socio-laboral. Esta línea cuenta con el soporte del Fondo Europeo de Inversiones.

#Agilizamos el pago a proveedores: CaixaBank ha hecho un esfuerzo para agilizar el flujo de pago a nuestros proveedores facilitándoles una liquidez clave en estos momentos y así contribuir al mantenimiento de sus negocios. Las medidas implementadas se han enfocado a la anticipación máxima de los pagos, sin considerar vencimientos, agilizando las autorizaciones de facturas y haciendo un esfuerzo en la liquidación de facturas antiguas. En poco más de un mes se ha reducido un 79% el importe de las facturas pendientes de pago.

#CONNUESTROS MAYORES

#CONLOSQUEMÁSNOS NECESITAN

#Adelanto de pensiones de jubilación y desempleo: desde la declaración del estado de alarma por la epidemia de Covid-19, CaixaBank ha sido una de las primeras entidades financieras en adelantar el pago, en 7/10 días, tanto de las prestaciones por desempleo como de las pensiones por jubilación.

La medida cumple un doble objetivo: por un lado, supone un apoyo a las personas para afrontar los gastos de principio de mes; por otro, contribuye a reducir y escalar la afluencia de clientes a las oficinas físicas. Además, en caso de que el cliente quiera disponer en efectivo de parte de su prestación, este cuenta con más días para desplazarse al cajero a realizar el reintegro. Estos adelantos de pago se realizan de forma automática y los clientes no tienen que realizar ningún tipo de trámite para solicitarlos.

BPI, en los meses de abril y mayo, ha adelantado también el cobro de la pensión por jubilación.

CaixaBank cuenta con

2,0 MM clientes con pensión domiciliada (≈1.800 MM€)

1,6 MM clientes con prestación de desempleo (≈1.200 MM€)

...y en Portugal

0,2 MM clientes con pensión domiciliada (≈141 MM€)

#CONLOSQUECUIDANDENOSOTROS

#Protección a los sanitarios: con el objetivo de contribuir a proteger la salud de quienes más están luchando por el conjunto de la sociedad en esta pandemia, VidaCaixa ha participado en la creación de un fondo solidario sectorial de más de 37 millones de euros para proteger al personal sanitario de nuestro país. El fondo, en el que colaboran más de cien aseguradoras, permite ofrecer un seguro gratuito de vida y hospitalización a 700.000 médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores y personal de ambulancias y residencias que trabajan en la lucha contra el coronavirus. Para ello, se han aportado un total de 7,3 millones de euros a esta iniciativa.

4.2 Seguir ofreciendo un servicio esencial

Mantener en todo momento la continuidad del negocio, ofreciendo a los clientes los servicios financieros y aseguradores esenciales para su día a día, con los máximos estándares de seguridad para todos, ha sido una prioridad para CaixaBank.

CaixaBank entiende la inclusión financiera, pilar de su banca responsable, también como el compromiso de estar cerca de los clientes, con una banca próxima y accesible. **La apuesta decidida de los últimos años por la multicanalidad** ha sido un factor determinante en el buen desarrollo del negocio en este período de restricciones a la movilidad.

Red de oficinas

CaixaBank ha mantenido de promedio **alrededor del 92% de oficinas abiertas** en los meses de marzo a junio de 2020. Los porcentajes más elevados de cierre oficinas se situaron en torno al 15%, entre la tercera semana de marzo y segunda de abril.

CaixaBank sigue siendo la única entidad bancaria en 212 poblaciones españolas (229 a 31 de diciembre de 2019).

Los cajeros, se han mantenido 100% operativos, incluso aquellos de oficinas que permanecieron cerradas por un período. CaixaBank también se unió a las entidades integradas en la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) para no cobrar comisiones en los cajeros automáticos durante el estado de alarma.

Banco BPI aseguró durante este período que permanecían abiertas más del 86% de sus oficinas y el 100% de los centros de empresa. Se definió un universo de 109 oficinas principales que debían estar siempre abiertas y en pleno funcionamiento, y también una lista de 39 oficinas identificadas con alta prioridad.

A 30 de junio de 2020 CaixaBank cuenta con:

en España

4.012 oficinas

(4.118 a 31 de diciembre de 2019)

8.982 cajeros

(9.111 a 31 de diciembre de 2019)

en Portugal

448 oficinas

(477 a 31 de diciembre en 2019)

1.346 cajeros

(1.380 a 31 de diciembre en 2019)

La digitalización, clave

Para evitar desplazamientos innecesarios, y para proteger la salud de clientes y empleados se ha promovido la utilización de los canales digitales, revisando y reforzando los principales procesos y aumentando las capacidades de servicio a distancia y contratación de nuevos productos y servicios.

Destaca la posibilidad de realizar las solicitudes de moratorias de crédito a través de CaixaBank Now, BPI Net y BPI Net Empresas.

Otro ejemplo es la **ampliación del número de operativas vinculadas a productos de VidaCaixa disponibles a través de canales digitales**. Durante la crisis del Covid-19 se ha habilitado la posibilidad de realizar la petición online de rescates de planes (PPI, PPA, EPSV y PPE), dando respuesta a la nueva contingencia temporal de rescate de estos productos aprobada por el Gobierno para todas aquellas personas que se han visto afectadas económicamente por la crisis sanitaria. Del mismo modo se posibilitó los rescates parciales y totales no presenciales para seguros de ahorro gestionados.

El crecimiento registrado durante este primer semestre de 2020 ha consolidado a CaixaBank como la entidad financiera líder en banca digital en España.

CaixaBank Now

64,7% clientes digitales

(61,7% a 31 de diciembre de 2019)

32,9% penetración entre clientes

digitales en España (Comscore)

(30% en diciembre 2019)

2,5 MM clientes que se conectan

diariamente en junio 2020

(≈1,8 MM media 2019)

BPI Net

46,0% clientes digitales

Asimismo, se ha implementado la subida de veinte a cincuenta euros del tope para no tener que introducir el PIN en los pagos con tarjeta, evitando todo contacto con superficies físicas gracias a la tecnología *contactless*.

Contact Center Clientes (CCC)

El servicio CCC gestiona consultas, peticiones, sugerencias e insatisfacciones de clientes y no clientes que llegan por canal telefónico, por canales escritos (chat, whatsapp, email y carta) y también las interacciones a través de redes sociales (Twitter) y comentarios Apps).

Durante la situación excepcional provocada por el Covid19, han tenido una especial relevancia los **servicios de contacto no presenciales** que el Grupo pone a disposición de los clientes. CaixaBank ha reforzado estos servicios, aumentando el número de agentes y reasignando recursos, para hacer frente al incremento de contactos durante los meses de abril, mayo y junio de 2020, respecto al mismo período de 2019.

Los asistentes virtuales que CaixaBank ha desarrollado en los últimos años para dar respuesta, de forma totalmente automática, a las consultas de los clientes (bots) han sido un elemento determinante para poder atender a un mayor volumen de clientes, mejorando y flexibilizando el servicio. **Un 55% de los contactos han sido atendidos por los asistentes virtuales** (2.692.567 de contactos atendidos por bots).

4.886.803 contactos recibidos, enero-junio de 2020

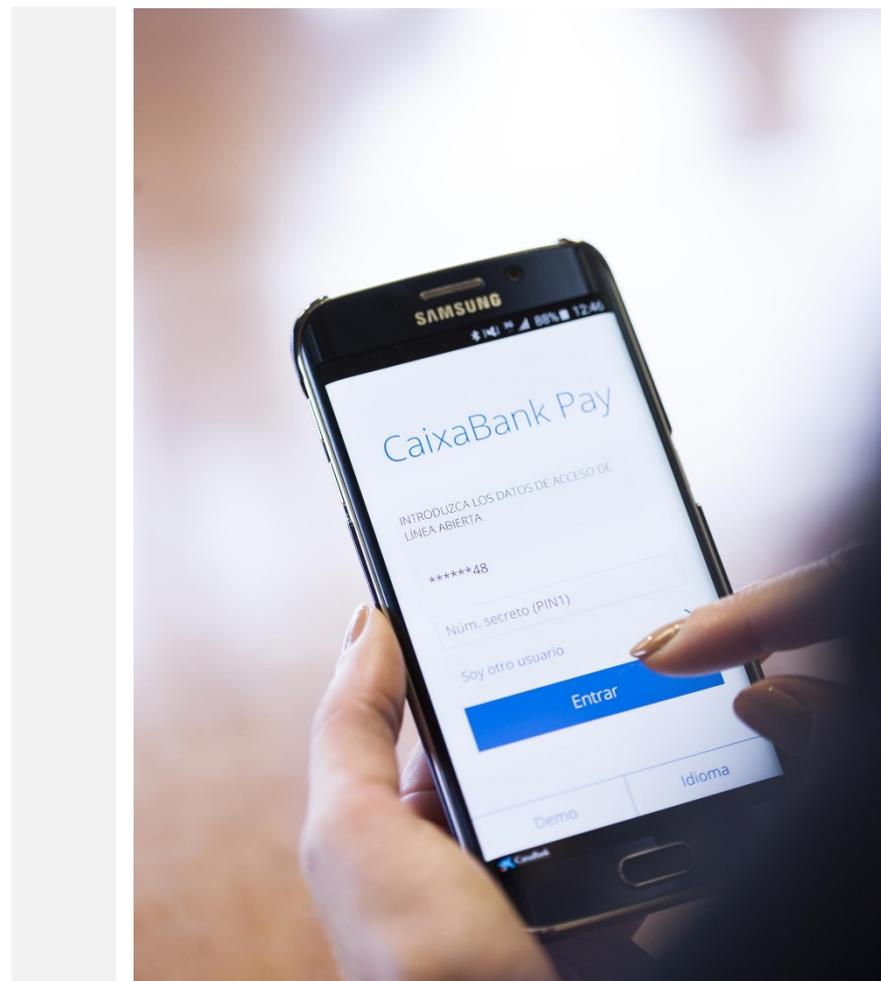
(3.100.880 en todo el año 2019)

Del total de contactos recibidos, **66.982 están relacionados con temas de Covid-19**. Dentro de estas consultas, destacan las dudas respecto a moratorias (70%), disponibilidad de las oficinas (16%) y abono de pensión o desempleo (6%), entre otras.

Foco en ciberseguridad

La situación derivada del Covid-19 ha hecho que CaixaBank haya priorizado algunos aspectos en el ámbito de la ciberseguridad, entre otros, destacamos:

- Dar respuesta a las necesidades de trabajo remoto masivo **adaptando los niveles de seguridad a las nuevas exigencias** y con un uso intensivo de las herramientas colaborativas.
- **Mejorar los controles de monitorización y de protección ante campañas de phishing** dirigido (correos electrónicos maliciosos) a Covid-19, que ha sido una temática usada por los atacantes externos para comprometer la seguridad de los sistemas de las empresas de todo el mundo.
- Adaptar los controles de seguridad para **mitigar el impacto del incremento de malware que infectaba a ordenadores de los clientes** con el objetivo de materializar fraude, en especial malware del tipo RAT (*Remote Access Trojan*), que permiten el control remoto de los ordenadores de los clientes.



4.3 Responsabilidad con las personas que conforman CaixaBank

Medidas de seguridad y salud

CaixaBank se enmarca en el grupo de empresas cuyos puestos de trabajo no implican riesgo de exposición profesional al Covid-19, lo que significa que sólo excepcionalmente se podría producir el contagio de los trabajadores en su lugar de trabajo. La empresa debe adoptar obligatoriamente medidas preventivas para evitar o disminuir el riesgo, y que han sido acordadas y recomendadas por las autoridades sanitarias. La Entidad ha adoptado las recomendaciones establecidas por el Gobierno de España y las autoridades sanitarias competentes, teniendo en cuenta la consideración de la actividad de CaixaBank como esencial, según el Real Decreto Ley 10/2020.

Previamente a la adopción de medidas preventivas, la Entidad ha realizado una **evaluación de riesgos específica sobre el Covid-19** que concluye que existe una “baja probabilidad de exposición”, y ha elaborado un protocolo para identificar y gestionar las situaciones que puedan suponer riesgo de contagio, el cual se actualiza según los criterios de las autoridades sanitarias.

Por su parte, BPI está también representado en el Comité de Seguimiento de Continuidad de Negocio, por lo que las medidas de prevención implementadas en Portugal son homogéneas.

(i) **Medidas organizativas** adoptadas de manera gradual para minimizar el contacto de la plantilla con terceras personas, procurando que se mantenga en todo momento la distancia de seguridad:

- Suspensión temporal de los eventos, actos y reuniones de más de 30 personas.
- Potenciación del uso preferente de videoconferencias y otras herramientas colaborativas.
- Prohibición de viajes internacionales y restricción de viajes nacionales a los estrictamente imprescindibles.
- Incorporación del trabajo en remoto en Servicios Corporativos y Territoriales, a excepción de la plantilla crítica o equipos que no puedan realizar su trabajo por cuestiones técnicas, mientras que en la red de oficinas se lleva a cabo parcialmente.
- Flexibilización de la hora de entrada y salida de los centros de trabajo. En particular en la red de oficinas:
- Se reduce el horario de atención al público de todas las oficinas 8:30 a 14:30.
- Se limita el aforo de clientes en las oficinas, la entrada de los clientes se realiza de forma escalonada y se limita el tiempo del cliente en la oficina a lo indispensable.

- Se marca con vinilos en el suelo los límites que no puede sobrepasar el cliente (para garantizar el distanciamiento).
- Se ha realizado una campaña de instalación de mamparas de metacrilato sobre la mesa como protección entre cliente y empleado, que de alcance a la totalidad de las posiciones con atención a clientes.
- Se evita compartir herramientas y equipos de trabajo, así como la movilidad entre oficinas (equipos de soporte).
- De manera general, la gestión de efectivo se realiza a través de los cajeros.

(ii) **Medidas higiénicas** dirigidas tanto al aseo personal como a la limpieza del ambiente y espacios:

- Se distribuyen geles desinfectantes hidroalcohólicos y papel desechable.
- Se ha intensificado la limpieza en aquellas superficies de contacto frecuentes utilizando productos de limpieza que siguen el criterio de idoneidad indicado por las autoridades sanitarias, y aplicando un protocolo de actuación para minimizar el riesgo del aplicador.
- Cuando se informa de un caso de Covid-19 en uno de los centros de trabajo, CaixaBank procede a su desinfección y limpieza. El Servicio de Prevención Mancomunado valora la idoneidad de las acciones efectuadas y realiza un informe de reanudación de la actividad.
- En relación al uso de equipos de protección individual la Entidad sigue las directrices de la Organización Mundial de la Salud marcadas para un escenario de baja probabilidad de exposición. Dado que se han adoptado medidas técnicas para garantizar la distancia de seguridad (2 metros) y de protección (campaña de instalación de mamparas de metacrilato), de manera general, no es necesario el uso de mascarilla ni guantes, exceptuando algunas situaciones puntuales. En cada momento estas medidas se ajustaran a las decisiones y recomendaciones de las autoridades sanitarias

(iii) **Medidas informativas** a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos por realizar sus tareas habituales en la situación de excepcionalidad, así como de las medidas preventivas específicas que deben aplicarse:

- Se ha elaborado material informativo disponible en la intranet corporativa que incluye, entre otras, recomendaciones sobre limpieza de manos, cuestionario de autoevaluación del entorno de trabajo en remoto, recomendaciones ergonómicas para trabajar de forma saludable y para la prevención psicosocial y emocional.
- Realización de un curso de carácter obligatorio para toda la plantilla sobre las medidas preventivas a adoptar frente al Covid-19, en la plataforma de aprendizaje online Virtaula.
- Se traslada información a los clientes con carteles informativos en la entrada de las oficinas indicando las medidas que deben asumir. Se les indica la prohibición de acceso a las instalaciones en caso de presentar síntomas compatibles con Covid-19 o si ha tenido contacto con alguien que haya dado positivo en la prueba y se les recuerda el uso preferente de los canales electrónicos habilitados para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas.

(iv) Medidas de control de contagio, según los casos:

- *Personas que manifiesten síntomas compatibles con una posible infección sin que conste contacto con un caso confirmado.* Preventivamente, estas personas deberán permanecer en sus domicilios, debiendo contactar de manera inmediata con los servicios sanitarios.
- *Personas que hayan estado en contacto reciente con casos sospechosos.* Si no presentan síntomas compatibles, pueden hacer vida normal y vigilar su estado de salud durante 14 días. Pero si presentan síntomas compatibles, deberán permanecer en sus domicilios, debiendo contactar de manera inmediata con los servicios sanitarios.
- *Personas que hayan tenido 'contacto estrecho' directo con casos confirmados.* Estas personas deberán permanecer en sus domicilios, debiendo contactar de manera inmediata con los servicios sanitarios.
- *Caso confirmado de infección por Covid-19 en un centro de trabajo de CaixaBank.* Se solicita que reporte dicha circunstancia a su mánager o a recursos humanos de su ámbito a la mayor brevedad. CaixaBank seguirá las medidas que en el caso concreto establezcan y comuniquen las autoridades sanitarias.
- *Empleados pertenecientes a colectivos de riesgo* deberán permanecer provisionalmente en sus domicilios en situación de teletrabajo.

(v) Medidas de seguimiento, asesoramiento o ayuda a los empleados:

- Dentro de la plantilla de CaixaBank existen empleados con patologías previas que les hacen especialmente sensibles frente al Covid-19. En todos estos casos se implanta el trabajo en remoto para disminuir el nivel de exposición por razón de trabajo. Para gestionar este colectivo de riesgo, se ha habilitado un canal electrónico a través del cual los empleados envían su solicitud para su valoración y aceptación, si procede, por parte del Servicio de Vigilancia de la Salud.
- Seguimiento médico desde el Servicio de Vigilancia de la Salud y la Mutua de Accidentes de las personas que han tenido 'contacto estrecho' con casos confirmados o bien son casos positivos, para controlar la evolución del empleado, asesorarle y facilitar recomendaciones médicas.
- Atención médica, psicológica y salud emocional a toda la plantilla mediante un servicio de asesoramiento médico y psicológico telefónico, gratuito, ilimitado y anónimo para acompañar y ayudar a resolver dudas o inquietudes que puedan surgir.



Trabajo en remoto y desarrollo de la reanudación del trabajo presencial

CaixaBank ha incorporado el trabajo en remoto para el 100% de la plantilla en Servicios Corporativos y Territoriales, a excepción de la plantilla crítica o equipos que no puedan realizar su trabajo por cuestiones técnicas. Mientras en la red de oficinas se ha llevado a cabo parcialmente y se ha ido adaptando a la evolución de la pandemia (50% - 75% - 100% en presencia física).

En una fase inicial (mediados de marzo 2020), las Direcciones Territoriales, según sus necesidades y casuísticas concretas:

- Establecieron turnos en la red de oficinas, para que aproximadamente el 50% de la plantilla pudiera trabajar de forma no presencial (trabajo en remoto realizando tareas mediante gestión telefónica y acceso telemático).
- Autorizaron permisos de carácter recuperable para atender situaciones justificadas que imposibiliten la asistencia al centro.

BPI, durante la vigencia de la declaración de estado de alarma, también optó por el teletrabajo, con valores del orden del 90% en Servicios Centrales y del 53% en la Red comercial (datos de finales de abril). En la red comercial se implementó un sistema de turnos semanal en los equipos comerciales, combinando teletrabajo y trabajo presencial. Actualmente se está realizando un retorno de los equipos a la actividad presencial.

Tras más de dos meses desde el inicio de la crisis sanitaria de la Covid-19, se va reanudando progresivamente la actividad presencial, tanto en la red comercial como en los centros corporativos. Se ha elaborado un Protocolo interno que define el proceso de vuelta al trabajo presencial, de forma gradual y flexible, y con estricta observancia de las medidas de prevención de riesgos laborales, teniendo, como siempre, a los empleados y a los clientes como prioridad. El Protocolo es un documento en curso que se está tratando con los representantes de los trabajadores en el ámbito del Comité Único de Seguridad y Salud Laboral y está sujeto a los cambios normativos que puedan producirse y a la evolución de la crisis sanitaria.

Edificios corporativos y centros InTouch

Se prevé una reincorporación progresiva a la actividad presencial hasta alcanzar el porcentaje de plantilla reincorporada que permitan las restricciones y medidas de prevención alineadas con lo establecido por las autoridades sanitarias y definidas por CaixaBank a partir de las mismas. Se establece un procedimiento de test previo para los empleados, en caso de no optar por realizar dicha prueba, deberán cumplimentar una autodeclaración.

Se implementarán las siguientes medidas de acceso y movilidad en los centros; (i) el acceso/salida se efectuará de manera gradual en periodos de 30 minutos; (ii) se limitarán los puntos de entrada/salida al edificio; (iii) se instalarán instrucciones de seguridad; (iv) se evitarán desplazamientos innecesarios dentro de los centros; (v) los mánagers establecerán la ocupación de puestos de trabajo y velarán por el cumplimiento del distanciamiento vigente en cada momento.

Red de oficinas

Se avanza en la incorporación progresiva, gradual y flexible de la plantilla, manteniendo en todo caso, como elemento imprescindible, las medidas técnicas y organizativas de protección recomendadas.

Se establecerá un aforo según la situación de cada oficina, de manera que en todo caso se garantice el mantenimiento de la distancia de seguridad vigente.

En los puestos de trabajo deberán garantizarse las medidas de protección necesarias para cumplir con los requerimientos de prevención establecidos por las autoridades sanitarias y definidos por CaixaBank. Todos los puestos de atención al público deben estar dotados de mampara de protección, y no podrán ser ocupados aquellos en los que no se garantice el distanciamiento de seguridad vigente en cada momento.

Preferentemente, los clientes acudirán a la oficina con cita previa y cada empleado organizará con antelación la programación de las visitas.

Conciliación y flexibilidad

Los momentos vitales son valorados como una experiencia diferencial por parte de los empleados de CaixaBank, y en concreto se destaca la **adecuación a las situaciones personales** y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan. Esta percepción viene motivada por el gran número de medidas que la Entidad pone a disposición de toda la plantilla y que están diseñadas para facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Ante la situación de la pandemia, se han puesto en marcha medidas de conciliación adicionales a las ya existentes, con aplicación a partir del 11 de mayo, condicionadas a las posibilidades organizativas del centro de trabajo en el que se está adscrito y para aquellos empleados que ya no pudieran hacer uso de sus vacaciones anuales devengadas al haberlas agotado.

Permiso retribuido recuperable:

Hasta el 30 de septiembre se puede solicitar, escrita y motivadamente, un permiso retribuido recuperable, por días completos, y limitado a 100 horas.

Mejora de la excedencia legalmente prevista por cuidado de menor:

Excepcionalmente, hasta el 15 de septiembre, se amplía la edad del menor que permite acceder a esta excedencia hasta los 14 años. Cuando el menor cumpla los 14 años, si persiste la necesidad de conciliación, se debe recurrir a las otras medidas vigentes en cada momento.

Permiso no retribuido 2020:

Hasta el 30 de septiembre, para necesidades extraordinarias vinculadas con el Covid-19, se puede solicitar este permiso no retribuido y sujeto a concesión, de hasta 3 meses de duración.

Vacaciones 2020:

Para ayudar a conciliar la vida personal con la profesional, el disfrute de las vacaciones de este año 2020 no queda limitada a los tres periodos establecidos por normativa interna.

4.4 Refuerzo de la solidez financiera de la Entidad

Modificación de la aplicación del resultado del ejercicio 2019

Con el objetivo de acomodar la posición del banco al nuevo entorno, el Consejo de Administración, en su reunión del pasado 26 de marzo de 2020, acordó dejar sin efecto la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 que el Consejo de Administración había propuesto en fecha 20 de febrero de 2020, que se contiene en las cuentas anuales individuales y consolidadas de CaixaBank correspondientes al ejercicio social cerrado el 31 de diciembre de 2019. Dicha propuesta contemplaba el pago de un dividendo de 0,15 euros brutos por acción y que era acorde con la Política de Dividendos de CaixaBank y con el Plan Estratégico 2019-2021, que preveían la distribución de un importe en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado.

En el marco de las medidas adoptadas como consecuencia de la situación creada por el COVID-19 y, en un ejercicio de prudencia y responsabilidad social, el Consejo de Administración, en la misma sesión de 26 de marzo de 2020, acordó **reducir el importe del dividendo de 0,15 a 0,07 euros por acción, lo que supone un pay-out del 24,6%**. El dividendo se abonó el pasado 15 de abril con cargo a los beneficios de 2019, siendo esta la única remuneración al accionista prevista con cargo al ejercicio 2019.

Resultado total a distribuir (€)	2.073.521.148
Dividendos a cuenta (abril 2020)	418.445.322
A reservas voluntarias	1.655.075.826

0,07 €/acción

Remuneración al accionista
correspondiente a 2019

2,5%

Rentabilidad por dividendo
(sobre cotización a 31.12.19)

En relación con la **política de dividendos vigente consistente en la distribución de un dividendo en efectivo superior al 50 % del beneficio neto consolidado**, esta se modifica exclusivamente para el ejercicio 2020. El Consejo de Administración manifestó su intención de destinar, al menos, un importe superior al 50 % de los beneficios netos consolidados a la remuneración en efectivo para ejercicios futuros, una vez cesen las circunstancias que han motivado la modificación para el ejercicio 2020. Asimismo, manifestó la voluntad de distribuir en el futuro el exceso de capital por encima de la ratio de solvencia CET1 del 12 % en forma de dividendo extraordinario y/o recompra de acciones.

Esta distribución extraordinaria de capital estará condicionada al retorno de la situación macroeconómica en la que opera el Grupo a un entorno de normalidad y no se efectuará antes de 2021.

Estas decisiones se tomaron en base a la sólida posición de solvencia y liquidez del Grupo CaixaBank a cierre del ejercicio 2019, con una ratio de capital CET1 del 12,0%, que suponía un margen de gestión respecto de los requerimientos supervisores del 3,25%, y una posición de activos líquidos superior a los 89.000 millones de euros.

A 30 de junio de 2020 CaixaBank mantiene una ratio de capital CET1 del 12,3% y un total de activos líquidos de 106.609 millones de euros.

Modificación de los objetivos de capital

Tras considerar nuevos aspectos regulatorios y supervisores, entre ellos, el impacto de las normas establecidas en la Directiva sobre Requerimientos de Capital V (CRD V) respecto de la composición de los Requerimientos de Pilar 2 (P2R); el Consejo acordó **reducir al 11,5% el objetivo de la ratio de solvencia CET1 establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para diciembre de 2021**, dejando sin efecto el objetivo de una ratio CET1 del 12 % más un margen adicional ("buffer") del 1 % que estaba destinado a absorber los impactos de la implementación de los desarrollos de Basilea (Basilea IV) y otros impactos regulatorios, cuya implementación ahora se estima que será retrasada en el tiempo.

Remuneración de la Alta Dirección

Siguiendo un principio de prudencia en la remuneración variable, y como acto de corresponsabilidad de la Alta Dirección de CaixaBank con la Entidad, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección decidieron renunciar a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020. Igualmente se ha acordado no proponer la concesión de acciones para este segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo para los otros 78 directivos incluidos en dicho plan.

Refuerzo provisiones por riesgo de crédito

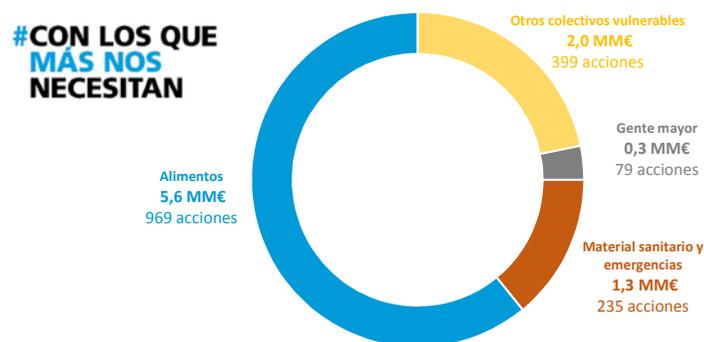
En el primer semestre de 2020, CaixaBank ha reforzado las coberturas por riesgo de crédito **con una provisión extraordinaria por 1.155 millones de euros**, anticipando impactos futuros a la Covid-19.

4.5 Acción social

La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de la Fundación Bancaria “la Caixa” con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

En esta situación de emergencia sanitaria y social provocada por el Covid-19, CaixaBank ha actuado con rapidez identificando las urgencias sociales en cada momento y reasignando recursos para contribuir a aliviar las dificultades de los colectivos más vulnerables. En los momentos de mayor incidencia del Covid-19, en nuestro entorno, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

#Obra Social Descentralizada: canalización de fondos a necesidades urgentes, **9,2 MM€ en 1.682 acciones sociales**, destacando:



#NingúnHogarSinAlimentos (acción a favor de los Bancos de Alimentos): 2,3 MM€ recaudados y 1 MM€ aportado por la Fundación Bancaria “la Caixa”.

#Nuevas actividades online de la Asociación de Voluntarios de ‘la Caixa’: más de 400 actividades con cerca de 1.600 voluntarios inscritos.

#Se han realizado más de 192 mil llamadas telefónicas solidarias a clientes mayores de 75 años.

#Distribución de más de 2.400 tablets, a más de 700 entidades, que acogen a personas vulnerables, en colaboración con Samsung España.

#ReUtilízame: se ha realizado 14 donaciones a 13 entidades diferentes por parte de 5 empresas clientes de CaixaBank que han donado ropa, material de higiene y material de ocio a hospitales.

#ConNuestrasTradiciones: comunicación con carácter social para acompañar a nuestros clientes en las principales festividades que se celebran de una forma distinta a causa de la pandemia.

Banco BPI

La colaboración entre BPI y la Fundación Bancaria “la Caixa” ha enfocado su acción, en este período, en dar respuesta a la emergencia sanitaria y social derivada del Covid-19 a través de las siguientes acciones:

#Red de emergencia alimentaria: a través de la asociación con RTP (Radio y Televisión de Portugal) se movilizó a la sociedad para apoyar la Red de emergencia alimentaria. **Se donaron 1,7 MM€.**

#Donación de 526 tablets: en un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud, facilitaron la comunicación entre pacientes y familiares.

#1,8 MM€ para proyectos de innovación ligados al Covid-19, asignados a través del concurso exprés CaixaImpulse.

#Apoyo al desarrollo del respirador pulmonar portugués en el CEiiA-Center for Engineering and Product Development, con la **aportación de 300 mil euros.**

#Se adaptaron los Premios “BPI la Caixa” para apoyar a los grupos más afectados por el Covid-19, asignados a 5 entidades sociales, con una **dotación total de 3,75 MM€.**

#Apoyo a los artistas con la iniciativa Portugal #EntraEmCena. La creación de este marketplace digital, en colaboración con el Ministerio de Cultura, permite a los artistas lanzar ideas y obtener inversión.



5. Estrategia medioambiental



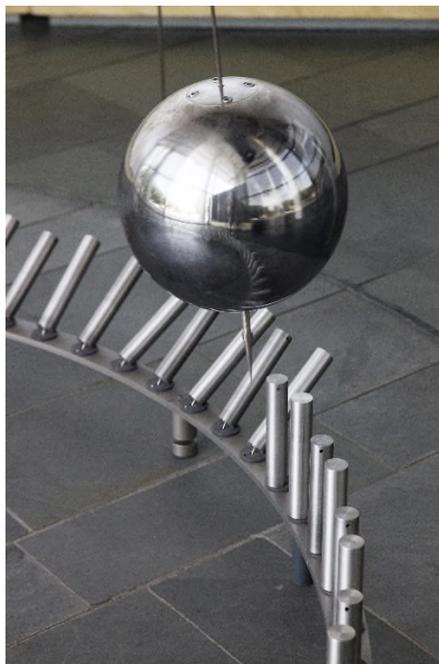
POR UNA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE

CaixaBank se ha adherido al **Manifiesto por una recuperación económica sostenible**. El manifiesto dirigido a la Comisión de Reconstrucción Social y

Económica que se ha creado en el Congreso de los Diputados, solicita que las políticas de estímulo derivadas del Covid-19, además de ser efectivas desde el punto de vista económico y social, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y con el Pacto Verde Europeo. La iniciativa ha sido promovida, entre otros, por el Grupo Español de Crecimiento verde, del que CaixaBank forma parte.

En el mismo sentido, CaixaBank se ha adherido a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, promovida en el Parlamento Europeo, y que busca el alineamiento de los planes de recuperación económica en Europa con los Acuerdos de París y con un futuro sostenible.

Así, con el medioambiente como una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, en el primer semestre de 2020, se ha seguido desarrollado intensamente la **Hoja de Ruta 2019-2021** para avanzar en la implantación de la estrategia medioambiental del banco.



CaixaBank forma parte de la categoría *Leadership* de CDP

Por sexto año consecutivo CaixaBank forma parte de la categoría *Leadership* de CDP (A-). Ello lo sitúa entre el 23% de los bancos más activos en la lucha contra el cambio climático. CDP hace una evaluación de la gestión ambiental interna (70%) y de la gestión del riesgo medioambiental (30%).

Análisis de Escenarios de Cambio Climático

Desde mediados de 2019, CaixaBank está colaborando en el segundo proyecto piloto de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) para implantar las recomendaciones del *Taskforce on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) en el sector bancario (TCFD *Banking Pilot Phase II*). En el marco de este proyecto, y siguiendo la metodología propuesta por UNEP FI, CaixaBank está realizando un piloto de análisis del riesgo climático de los sectores más relevantes de su cartera crediticia desde un punto de vista de riesgo climático de transición, realizando análisis de escenarios cualitativos y cuantitativos.

El análisis cualitativo se centra en los sectores de Energía, Transporte y Construcción para identificar los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición mediante el estudio de las principales variables estableciendo *heatmaps* de sensibilidad para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040), geografías y escenarios climáticos, teniendo en cuenta las características de la cartera crediticia de CaixaBank.

El análisis cuantitativo se realiza para el sector de Energía, diferenciando entre *oil&gas* y *power utilities*. Se está evaluando cómo el riesgo climático de transición se puede ver reflejado en las principales magnitudes financieras de una muestra de empresas de dichos sectores en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030, 2040) bajo el escenario de transición más estricto, el 1,5°C, que limita el aumento de la temperatura global media a 1,5°C por encima de los niveles pre-industriales. Para ello, se toman como base las predicciones del modelo REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), un modelo IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra modelos climáticos con modelos macroeconómicos. El estudio implica un análisis pormenorizado de las estrategias de transición hacia una economía baja en carbono de las distintas empresas de la muestra, tanto a través del estudio de su información pública como a través de un proceso de *engagement* mediante reuniones con las empresas implicadas para comentar sus posicionamientos en materia de cambio climático.

El piloto en curso es el primer paso para desplegar el análisis de escenarios de forma recurrente. Sobre la base del piloto, se ampliará el análisis de escenarios tanto a otras exposiciones del sector Energía como a otros sectores relevantes en términos de riesgos climáticos. Asimismo, se monitorizará la senda de descarbonización en base a los planes estratégicos de las principales compañías de los sectores analizados para asegurar la resiliencia de la estrategia de la Entidad.

Financiación medioambientalmente sostenible

Durante el primer semestre de 2020 CaixaBank ha continuado con la financiación de actividades medioambientalmente sostenibles:

- Se han formalizado promociones inmobiliarias con una calificación de eficiencia energética prevista de A o B por 574 millones de euros.
- Se ha participado en la financiación de 12 proyectos de energías renovables por un importe de 908 millones de euros.
- CaixaBank ha firmado 8 préstamos con un volumen de 867 millones de euros cuyas condiciones están vinculadas al reconocimiento del buen desempeño en sostenibilidad de las compañías, por parte de índices ASG realizados por entidades independientes.
- La Entidad ha concedido préstamos por 28 millones de euros en líneas de ecofinanciación de consumo y Agrobank.
- En relación a *Green Loans*, como *Lead Bank*, CaixaBank se ha situado en 2ª posición a nivel Europeo con volumen con 383 millones de USD.
- Asimismo, en relación con el ámbito de operativas en la actividad de *Green* y *ESG Loans*, según *Refinitiv League Tables*, en el primer semestre del año, como *Mandated Lead Arranger*, CaixaBank se ha situado a nivel mundial en 9ª posición por número de operaciones y 12º por volumen, con 18 operaciones por 1.654 millones de USD.
- Adicionalmente, en el primer semestre de 2020 CaixaBank ha participado en la colocación de 5 emisiones verdes por un importe de 3.700 millones de euros (2.550 millones en 2019).

En este ámbito cabe destacar la firma del primer contrato de factoring sostenible de España. La operación se caracteriza por incluir criterios de sostenibilidad en la política de precios de este método de financiación a corto plazo.

La inclusión de criterios ASG (medioambientales, sociales y de Gobierno Corporativo) supone que las condiciones del factoring mejorarán en función de la calificación en sostenibilidad de la empresa cliente. Esta evaluación, que realiza cada año una consultora externa, tiene en cuenta el comportamiento de la compañía en el ámbito medioambiental (emisión de GEI, consumo energético, etc), social (relación con la comunidad y con los grupos de interés) y de gobernanza.

En BPI, el total de financiación medioambientalmente sostenible concedida durante el primer semestre asciende a 38 millones de euros.

Minimizar el impacto ambiental

Una de las prioridades de la estrategia medioambiental de la entidad es la minimización de su huella de carbono y la mejora continua en el sistema de gestión ambiental y energética. En este contexto, en el primer semestre de 2020 **CaixaBank, S.A. ha compensado la totalidad de las emisiones calculadas de CO₂** correspondientes al banco y al ejercicio anterior, manteniéndose así como entidad *carbon neutral* por tercer año consecutivo. Estas emisiones han alcanzado las 21.871 toneladas de CO₂, lo que representa un descenso del 20% respecto a las emisiones de 2018 y una reducción acumulada del 80% respecto del ejercicio 2009, el año base de cálculo (el primer año en que se tiene registro).

Para compensarlas, CaixaBank, S.A. ha comprado créditos de carbono certificados bajo el estándar VCS (*Verified Carbon Standard*) correspondientes a un proyecto de gestión forestal sostenible (REDD+)¹ ubicado en el estado de Pará, en la Amazonía oriental de Brasil. Además, ha utilizado también los créditos de emisión obtenidos de dos proyectos propios de reforestación, un bosque en Ejulve (Teruel) y otro en Montserrat (Barcelona).

Reducción emisiones de CO₂ (CaixaBank, S.A.)

-20% respecto a 2018 y **-80%** respecto a 2009

Evolución emisiones CO₂ (toneladas de CO₂), CaixaBank, S.A.



100% emisiones compensadas

¹ REDD+ (*Reducing Emissions from Deforestation and Degradation*): calificación promovida por Naciones Unidas para proyectos contra la deforestación y la degradación y que contemplan también la conservación; la creación de puestos de trabajo y el desarrollo comunitario, y la ampliación de stocks de carbono forestales, entre otros beneficios.

6. Resultados e información financiera

Segmentación de negocios

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

Bancario y Seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas) así como el negocio inmobiliario *non core* remanente (a excepción de Coral Homes) tras la venta del 80% de dicho negocio en diciembre de 2018.

Participaciones: el negocio recoge esencialmente los ingresos por dividendos y/o método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones así como los resultados de operaciones financieras en Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes (desde el 1 de enero de 2019). Asimismo incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en sectores diversos.

BPI: recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA y BCI).

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

en millones de euros	1S2019	1S2020 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	2.478	2.425	2.254	(47)	217
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	370	191	85	97	9
Comisiones netas	1.248	1.266	1.148		118
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	261	142	160	(6)	(12)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	264	292	292		
Otros ingresos y gastos de explotación	(176)	(199)	(178)		(20)
Margen bruto	4.445	4.117	3.760	45	312
Gastos de administración y amortización recurrentes	(2.408)	(2.345)	(2.118)	(2)	(225)
Gastos extraordinarios	(978)	-			
Margen de explotación	1.059	1.772	1.643	43	87
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(204)	(1.334)	(1.315)		(19)
Otras dotaciones de provisiones	(91)	(184)	(183)		(1)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(38)	(49)	(50)		1
Resultado antes de impuestos	726	204	94	43	67
Impuesto sobre sociedades	(104)	(1)	9	12	(22)
Resultado después de impuestos	622	203	103	55	45
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	-	(1)	(1)		
Resultado atribuido al Grupo	622	205	105	55	45
<i>Ratio de eficiencia</i>	67,0%	56,9%			
<i>Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios</i>	55,4%	56,9%			
<i>ROE</i>	4,9%	4,7%			
<i>ROTE</i>	5,9%	5,6%			
<i>ROA</i>	0,3%	0,3%			
<i>RORWA</i>	0,8%	0,8%			

Nota: Mayor información en el Informe de Actividad y Resultados 2do trimestre en el siguiente enlace https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2020_es.html.

Resultados

El resultado atribuido se sitúa en 205 millones de euros en el primer semestre de 2020, un -67,0% respecto al mismo período de 2019.

Los **ingresos core**¹ muestran una ligera reducción en el año situándose en los 4.064 millones de euros (-0,5%), a pesar de la dificultad asociada al contexto económico actual. Cae el Margen de intereses (-2,1%), destaca la buena evolución de las Comisiones (+1,5%) y de los Ingresos y gastos amparados por contratos de seguros (+10,5%).

En la evolución del **Margen bruto** (-7,4%) influyen esencialmente; (i) la reducción del Resultado de operaciones financieras (en el primer semestre de 2019 materialización de plusvalías de renta fija); (ii) menores resultados atribuidos de participadas como consecuencia del contexto económico actual.

Los **Gastos de administración y amortización recurrentes** se reducen un -2,6% tras intensa gestión de la base de costes, con una reducción superior a la caída de los ingresos core. En el segundo trimestre de 2019, se registró el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores sobre un plan de extinciones indemnizadas por 978 millones de euros brutos.

La evolución del epígrafe **Pérdidas por deterioro de activos financieros** está impactada por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito, que incluyen una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros a la Covid-19 por 1.155 millones de euros.

Otras dotaciones a provisiones recoge el registro de 109 millones de euros asociados a prejubilaciones.

¹Incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Margen de intereses

El Margen de intereses asciende a 2.425 millones de euros (-2,1% respecto el primer semestre de 2019) En un entorno de tipos de interés negativos, este decremento se debe a; (i) descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado por el cambio de estructura de la cartera crediticia (incremento préstamos ICO), por menores ingresos del crédito al consumo y por el descenso de la curva de tipos. Este decremento del tipo ha sido parcialmente compensado por un incremento del volumen; (ii) menor aportación de la cartera de renta fija por disminución del tipo medio mitigado parcialmente por un mayor volumen.

Estos efectos se han visto en parte compensados por; (iii) reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por las medidas tomadas por el BCE en octubre de 2019 (incremento del exceso sobre el coeficiente de caja no penalizado con tipos negativos) y por el incremento de financiación tomada con el ECB en mejores condiciones; (iv) ahorro en los costes de la financiación institucional por un descenso del precio consecuencia del decremento de la curva; (v) leve disminución del coste de la financiación minorista; (vi) mayor aportación del negocio asegurador.

en millones de euros	1S2020		1S2019	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	26.463	0,89%	27.730	0,66%
Cartera de créditos (a)	219.580	2,07%	211.798	2,27%
Valores representativos de deuda	41.962	0,66%	37.915	0,97%
Otros activos con rendimiento	64.003	2,57%	58.341	2,96%
Resto de activos	59.328		64.498	-
Total activos medios (b)	411.336	1,63%	400.282	1,78%
Intermediarios financieros	40.337	0,36%	42.362	0,63%
Recursos de la actividad minorista (c)	222.257	0,02%	210.016	0,03%
Empréstitos institucionales y valores negociables	30.152	0,76%	27.719	0,90%
Pasivos subordinados	5.400	1,35%	5.400	1,38%
Otros pasivos con coste	72.483	1,80%	66.862	2,10%
Resto de pasivos	40.707		47.923	-
Total recursos medios (d)	411.336	0,45%	400.282	0,53%
Diferencial de la clientela (a-c)		2,05%		2,24%
Diferencial del balance (b-d)		1,18%		1,25%

- De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de las medidas de financiación del ECB (TLTRO y MRO). De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.
- Los epígrafes de 'otros activos con rendimiento' y 'otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.
- Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

Comisiones

Los **ingresos por comisiones se sitúan en 1.266 millones de euros**, +1,5% respecto el primer semestre de 2019. La disminución de la actividad económica (a partir de la segunda quincena de marzo de 2020) y el impacto de los mercados influyen en su evolución.

En la evolución de las **comisiones bancarias recurrentes** (-4,6% respecto al primer semestre 2019) inciden esencialmente las menores comisiones de medios de pago, ya que el resto de conceptos de comisiones han mostrado buena resistencia a la menor actividad económica. El buen comportamiento en el semestre, y en concreto en el segundo trimestre de 2020, de las **comisiones no recurrentes de banca de inversión**, mitiga la referida disminución. Así el total de comisiones bancarias crece un 0,7% interanual.

Las **comisiones por comercialización de seguros** disminuyen respecto a 2019 (-11,3%) principalmente por la menor actividad comercial.

Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** muestran un crecimiento interanual del 4,3%, a pesar de la volatilidad de los mercados en 2020.

Las **comisiones por gestión de planes de pensiones** crecen también un 2,6% respecto al mismo período del año anterior, básicamente por un incremento del patrimonio medio.

La **positiva evolución de las comisiones de Unit Link** respecto al primer semestre de 2019 (+20,8%) se debe esencialmente al mayor volumen gestionado que absorbe el impacto de la evolución negativa del mercado

en millones de euros	1S2020	1S2019
Comisiones bancarias, valores y otros	725	719
<i>del que: recurrentes (transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago)</i>	625	654
<i>del que: no recurrentes (banca de inversión)</i>	100	65
Comercialización de seguros	97	110
Fondos de inversión, carteras y sicav's	268	257
Planes de pensiones	107	105
Unit link y Renta vitalicia inversión flexible (parte gestionada)	69	57
Comisiones netas	1.266	1.248

Gastos de administración y amortización

La evolución interanual de Gastos de administración y amortización recurrentes (-2,6%) recoge la gestión de la base de costes. Los gastos de personal decrecen un -4,6%, materializando, entre otros, los ahorros asociados al acuerdo laboral de 2019 y las prejubilaciones¹ de 2020, que compensan el incremento vegetativo. En el incremento de las amortizaciones (+4,4%) incide el esfuerzo inversor en proyectos de transformación de la entidad a lo largo del año anterior.

El esfuerzo en la reducción de costes, con una reducción interanual del -2,6% superior a la caída de los ingresos core (-0,5%) impactados por el contexto actual.

en millones de euros	1S2020	1S2019
Margen Bruto	4.117	4.445
Gastos de personal	(1.454)	(1.524)
Gastos generales	(619)	(624)
Amortizaciones	(272)	(260)
Gastos administración y amortización recurrentes	(2.345)	(2.408)
Gastos extraordinarios		(978)

¹ Con efecto 1 de abril de 2020 salida efectiva de los empleados relacionados con el acuerdo de jubilación

Pérdidas por deterioro de activos financieros

Las **Pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -1.334 millones de euros (-204 millones de euros en el primer semestre de 2019).

En el primer semestre de 2020, el Grupo ha modificado tanto los escenarios macroeconómicos como la ponderación otorgada a cada escenario utilizado en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito. Para ello, se han utilizado escenarios con previsiones económicas internas, con distintos niveles de severidad, que incorporan los efectos en la economía de la crisis sanitaria motivada por la Covid-19. La combinación de escenarios permite mitigar la incertidumbre en las proyecciones en el contexto actual, si bien dichas previsiones se irán actualizando en los próximos trimestres con la nueva información disponible.

Como consecuencia, se ha registrado una provisión por riesgo de crédito de 1.155 millones de euros, de los que 755 millones en el segundo trimestre tras una nueva revisión de escenarios. En este segundo trimestre, entre otros, se ha eliminado el peso otorgado a proyecciones macroeconómicas con un sesgo menos coyuntural.

El coste del riesgo (12 meses) se sitúa en el 0,61% y el coste del riesgo del semestre anualizado en el 1,06%.

Balance

en millones de euros	31.12.19		30.06.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Total activo	391.414	445.572	404.867	3.890	36.815
Total pasivo	366.263	421.179	384.228	3.086	33.865
Patrimonio neto	25.151	24.393	20.614	804	2.950
Capital asignado	100%	100%	85%	3%	12%

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

En el ejercicio 2020, la asignación de capital al negocio de Participaciones se ha adaptado al nuevo objetivo corporativo de capital del Grupo de mantener una ratio regulatoria Common Equity Tier 1 (CET1) del 11,5 % (12% en 2019), y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5% como las deducciones aplicables.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

Recursos de clientes

Los recursos de clientes ascienden a 400.675 millones de euros a 30 de junio de 2020 (+4,3% en el año).

Los recursos en balance alcanzan los 294.288 millones de euros (+6,1 % en el año), destacan:

- Crecimiento del **ahorro a la vista** hasta los 209.341 millones de euros. En su evolución (+10,4%) incide la fortaleza de la franquicia en un contexto en que familias y empresas han gestionado sus necesidades de liquidez y, el efecto estacional habitual de las pagas dobles en el segundo trimestre de cada año.
- El **ahorro a plazo** se sitúa en 25.581 millones de euros (-11,7%). Su evolución sigue marcada por la disminución de depósitos en un entorno de tipos de interés en mínimos en la renovación de vencimientos.
- Incremento de los **pasivos por contratos de seguros**² en el año (0,4%) recoge la progresiva recuperación del mercado en el segundo trimestre en la valoración de los *Unit Link*, destacando las suscripciones netas positivas tanto en los *Unit Link* como en el resto de producto asegurador a lo largo de todo el semestre.

Los **activos bajo gestión** se sitúan en los 98.573 millones de euros. Su evolución anual (-3,7%) viene determinada, en su práctica totalidad, por la caída de los mercados registrada en el primer trimestre y su parcial recuperación durante el segundo trimestre. El patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y sicavs se sitúa en 65.619 millones de euros (+3,8% en el año). Los planes de pensiones alcanzan los 32.954 millones de euros (-2,3% en el año).

Otras cuentas, incluye, principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación cuya evolución en el segundo trimestre se debe, entre otros, a la recaudación de la campaña de renta coincidiendo con el final del trimestre.

en millones de euros	31.12.19		30.06.20 (segmentación por negocios)	
	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Recursos de la actividad de clientes	218.532	234.922	210.195	24.727
<i>Ahorro a la vista</i>	189.552	209.341	192.914	16.427
<i>Ahorro a plazo</i> ¹	28.980	25.581	17.281	8.300
Pasivos por contratos de seguros	57.446	57.700	57.700	
Cesión temporal de activos y otros	1.294	1.666	1.650	16
Recursos en balance	277.272	294.288	269.545	24.743
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	68.584	65.619	60.649	4.970
Planes de pensiones	33.732	32.954	32.954	
Activos bajo gestión	102.316	98.573	93.603	4.970
Otras cuentas	4.698	7.814	6.376	1.438
Total recursos de clientes	384.286	400.675	369.524	31.151

¹ Incluye empréstitos retail por importe de 1.474 millones de euros a 30 de junio de 2020.

² No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Crédito a la clientela

El crédito bruto a la clientela se sitúa en 242.956 millones de euros (+6,8% en el primer semestre de 2020). Destaca el fuerte crecimiento del crédito a empresas, así como el efecto estacional del anticipo a pensionistas de junio por importe de 1.824 millones (+6,0% crecimiento anual excluyendo este último efecto).

El **crédito para la adquisición de vivienda** (-1,9% en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias en línea con la tendencia de trimestres anteriores, acentuado por la menor producción hipotecaria debido a la coyuntura de los últimos meses.

El **crédito a particulares – otras finalidades** aumenta un 4,1% en el año. En el segundo trimestre de 2020 se observa un crecimiento del 5,8%, entre otros factores, por a la concesión a autónomos de financiación con garantía pública (ICO) por importe de 944 millones de euros y al anticipo de la paga doble a pensionistas de junio.

En la evolución del **crédito al consumo** (-2,8% en el primer semestre de 2020) incide la contención del consumo durante el estado de alarma, a pesar de la buena actividad comercial de los dos primeros meses del año y mostrando signos de recuperación en el mes de junio tras iniciarse el periodo de desescalada.

La **financiación a empresas** crece en el año un 15,9%. A finales del primer trimestre se produjo un importante crecimiento como respuesta a la demanda de crédito en un contexto en el que las empresas anticiparon sus necesidades de liquidez para los trimestres posteriores.

En el segundo trimestre el crédito a empresas crece un 12,5%, en especial por la concesión de financiación con garantía pública por importe de 9.491 millones de euros (de los que en España 9.168 millones de euros en préstamos ICO).

El **crédito al sector público** incrementa un 9,9% en el año, impactado por operaciones singulares concedidas esencialmente hasta febrero.

en millones de euros	31.12.19	30.06.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	124.334	124.152	110.861	13.291
<i>Adquisición de vivienda</i>	88.475	86.828	75.199	11.629
<i>Otras finalidades</i>	35.859	37.325	35.662	1.662
<i>del que: consumo</i>	14.728	14.320	12.967	1.353
Crédito a empresas	91.308	105.870	96.091	9.779
<i>Sectores productivos ex-promotores</i>	85.245	99.761	90.186	9.575
<i>Promotores</i>	6.063	6.109	5.905	204
Sector público	11.764	12.934	11.072	1.862
Crédito a la clientela, bruto	227.406	242.956	218.024	24.932
(Fondo para insolvencias)	(4.704)	(5.655)	(5.105)	(550)
Crédito a la clientela, neto	222.702	237.301	212.920	24.382
Riesgos contingentes	16.856	17.305	15.767	1.538

A continuación se indica la evolución de la financiación con garantía pública en base a los esquemas de garantías estatales implementados en el marco de la Covid-19:

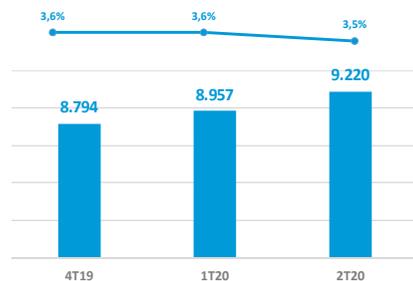
en millones de euros	30.06.20		
	Total	España (ICO)	Portugal
Crédito a particulares	1.014	1.014	
<i>Otras finalidades (autónomos)</i>	1.014	1.014	
Crédito a empresas	9.878	9.555	323
<i>Sectores productivos ex-promotores</i>	9.834	9.513	321
<i>Promotores</i>	44	42	2
Sector público	2	2	
Crédito a la clientela, bruto	10.894	10.571	323

Calidad del activo

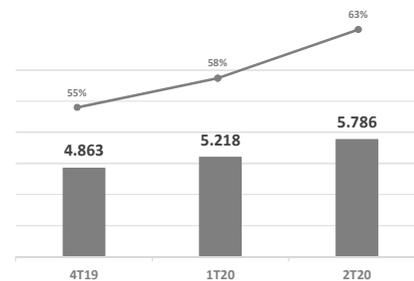
La ratio de morosidad se reduce hasta el 3,5% (-6 puntos básicos en el año, de los que -3 corresponden al efecto estacional del anticipo a pensionistas). Aumentan los saldos dudosos en el año por 426 millones motivado, esencialmente, por una menor actividad de recuperación durante el estado de alarma. La ratio de cobertura incrementa hasta el 63% (+8 puntos porcentuales en el año tras el refuerzo de provisiones)

en %	31.12.19	31.12.20 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	4,4%	4,6%		
Adquisición de vivienda	3,4%	3,6%		
Otras finalidades	6,7%	7,0%		
del que: consumo	4,0%	5,0%		
Crédito a empresas	3,2%	3,0%		
Sectores productivos ex-promotores	2,9%	2,6%		
Promotores	8,0%	7,9%		
Sector público	0,3%	0,3%		
Ratio de morosidad (créditos + avales)	3,6%	3,5%	3,6%	2,8%
Ratio de cobertura de la morosidad	55%	63%	61%	81%

Saldo s dudosos y ratio de morosidad



Provisiones y ratio de cobertura



Nota: Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.

Detalle moratorias

A continuación se detallan las solicitudes de moratoria¹ aprobadas y en análisis a 30 de junio de 2020:

en millones de euros	España		Portugal		Total	
	Nº operaciones	Importe	Nº operaciones	Importe	Importe	% sobre cartera
Moratorias a particulares	355.545	9.778	73.288	3.070	12.848	10,3%
Adquisición vivienda	75.279	6.790	40.946	2.615	9.404	10,8%
Otras finalidades	280.266	2.989	32.342	455	3.444	9,2%
del que: consumo	232.402	1.103	30.531	364	1.467	10,2%
Moratorias a empresas	1.943	70	32.081	2.565	2.634	2,5%
Sectores productivos ex-promotores	1.786	57	32.036	2.543	2.600	2,6%
Promotores	157	13	45	22	35	0,6%
Moratorias sector público	-	-	2	16	16	0,2%
Moratorias aprobadas	357.488	9.848	105.371	5.650	15.498	6,4%
Moratorias en análisis ²	54.614	1.173	1.693	78	1.251	-
Total moratorias	412.102	11.021	107.064	5.728	16.749	6,9%

¹ Moratorias según RDL 8/2020, 11/2020 o Acuerdo Sectorial.

² Moratorias en análisis hace referencia a las solicitudes de moratoria en proceso de aprobación (excluye operaciones denegadas, anuladas o desistidas por parte de los clientes)

Liquidez

La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

En la nota 3.3 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas semestrales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Los activos líquidos totales se sitúan en 106.609 millones de euros a 30 de junio de 2020, con un crecimiento de 17.182 millones de euros en el año debido principalmente a la generación y aportación de colaterales a la póliza del BCE.

El *Liquidity Coverage Ratio* del Grupo (LCR) a 30 de junio de 2020 es del 283%, mostrando una holgada posición de liquidez (198% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo requerido del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)¹ se sitúa en 140% a 30 de junio de 2020, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido a partir de junio de 2021.

El saldo dispuesto de la póliza del BCE a 30 de junio de 2020 se sitúa en 49.725 millones de euros correspondientes a TLTRO III. En el segundo trimestre de 2020 se ha devuelto anticipadamente 1.409 millones de TLTRO II, se ha amortizado LTRO extraordinario del ECB por importe de 21.500 millones de euros y 2.000 millones de dólares y se ha tomado 40.700 millones de TLTRO III.

CaixaBank mantiene una sólida estructura de financiación minorista con una ratio *loan to deposits* del 99%, mientras que la financiación institucional asciende a 33.340 millones de euros. La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 2.900 millones de euros a cierre de junio de 2020.

¹ A partir del 30 de junio de 2019 se aplican los criterios regulatorios establecidos en el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, que entra en vigor en junio de 2021 (mejor entendimiento de la aplicación de estos criterios). Los cálculos anteriores siguen los criterios establecidos por Basilea.

Gestión del capital

La ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) se sitúa en el 12,3%. En el primer semestre se recogen +32 puntos básicos por el impacto extraordinario de la reducción del dividendo previsto con cargo al 2019, como una de las medidas adoptadas por el Consejo de Administración a raíz de la Covid-19 y +48 puntos básicos por aplicación del transitorio de la normativa IFRS9. La evolución orgánica del capital se ha mantenido estable, la previsión de dividendos supone -6 puntos básicos y la evolución de los mercados y otros impactan en -49 puntos básicos. La ratio CET1 sin aplicación del periodo transitorio IFRS9 se sitúa en el 11,8%.

Las medidas aprobadas por la CRR 2.5 han tenido un impacto de +37 puntos básicos en CET1: +22 puntos básicos por cambios en la metodología de cálculo del ajuste transitorio del IFRS9 y +15 puntos básicos por la disminución de -1,8 billones de euros de activos ponderados por riesgo debido a los factores de reducción de consumo de capital en la financiación a pymes y proyectos de infraestructuras.

En relación con el requerimiento de MREL (22,7% de los APRs y 10,6% sobre TLOF a nivel consolidado a partir del 31 diciembre de 2020), a 30 de junio, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs del 22,6% y del 9,0% sobre TLOF, considerando la totalidad de los pasivos actualmente elegibles por la Junta Única de Resolución. Incluyendo la nueva emisión de bono social realizada en julio por 1.000 millones de euros de deuda *senior preferred*, la ratio MREL proforma se situaría 23,3%. A nivel subordinado, incluyendo únicamente deuda *senior non-preferred*, la ratio MREL alcanza el 19,8%.

en millones de euros	30.06.20	31.12.19
Instrumentos CET1	24.646	24.114
Fondos propios contables	25.996	26.247
Capital	5.981	5.981
Resultado atribuido al Grupo	205	1.705
Reservas y otros	19.811	18.561
Otros instrumentos de CET1	(1.350)	(2.133)
Deducciones CET1	(6.538)	(6.327)
CET1	18.108	17.787
Instrumentos AT1	2.237	2.236
Deducciones AT1		
TIER 1	20.345	20.023
Instrumentos T2	3.196	3.224
Deducciones T2		
TIER 2	3.196	3.224
CAPITAL TOTAL	23.541	23.247
Otros instrumentos subordinados comp. MREL	5.667	5.680
MREL subordinado	29.208	28.927
Otros instrumentos computables MREL	4.111	3.362
MREL	33.319	32.289
Activos ponderados por riesgo	147.334	147.880
Ratio CET1	12,3%	12,0%
Ratio Tier 1	13,8%	13,5%
Ratio Capital Total	16,0%	15,7%
Buffer MDA	5.480	4.805
Ratio MREL subordinada	19,8%	19,6%
Ratio MREL	22,6%	21,8%
Leverage Ratio	5,1%	5,9%

Glosario - Definición Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR)

Información no financiera

Cientes digitales: (i) **España:** clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. (ii) **Portugal:** clientes operativos en BPI Net, BPI App, BPI Net Empresas o App BPI Empresas en los últimos 90 días sobre el total de clientes.

Ciente: toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5€ en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.

Empleados: perímetro de plantilla activa o estructural a cierre de ejercicio. No se consideran los absentismos ni tampoco jubilados parciales, personal no computable, personal en centros pendientes de destino, becarios ni ETTs.

Free Float (%): Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

Microcréditos: préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

Oficinas: número de total centros. Incluye las oficinas *retail* y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.

Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF.

Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y eficiencia

Diferencial de la clientela: es la diferencia entre; (i) tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo) y; (ii) tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos, excluyendo los pasivos subordinados).

Diferencial de balance: es la diferencia entre; (i) tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios del periodo) y; (ii) tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios del periodo).

ROE: cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses. Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

ROTE: Cociente entre; (i) resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y; (ii) fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público). Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

Nota: Mayor información en el Informe de Actividad y Resultados 2do trimestre en el siguiente enlace https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economicofinanciera/resultados-trimestrales/2020_es.html

ROA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

RORWA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses.

Ratio de eficiencia: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos *core* para el ratio de eficiencia *core*), de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

Coste del riesgo (CoR): cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (doce meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión. Métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

Ratio de morosidad: cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

Ratio de cobertura: cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Liquidez

Activos líquidos totales: suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Loan to deposits: cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance. Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Otros indicadores relevantes

Ingresos core: incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Valor teórico contable tangible por acción (VTCT): cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles, y el número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión_____

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

Junio 2020

En millones de euros

Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	236.291
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(866)
Cámaras de compensación	(1.084)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(226)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	143
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	2.663
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	381
Fondos para insolvencias	5.655
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	242.956

Pasivos por contratos de seguros

Junio 2020

En millones de euros

Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	70.769
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(13.069)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	57.700

Recursos de clientes

Junio 2020

En millones de euros

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	238.674
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	(3.559)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.553)
Entidades de contrapartida y otros	(1.006)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	1.474
Emisiones retail y otros	1.474
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	57.700
Total recursos de clientes en balance	294.288
Activos bajo gestión	98.573
Otras cuentas¹	7.814
Total recursos de clientes	400.675

1. Incluye entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por el Grupo.