



# Junta General Ordinaria de Accionistas

José Ignacio Goirigolzarri

14 de mayo de 2021

Muy buenos días, señoras y señores accionistas.

Bon dia.

Quiero reiterarles mi agradecimiento por su asistencia, tanto a las personas que nos acompañan de forma presencial, como a aquellos que nos siguen por vía telemática.

Es para mí un honor comparecer hoy, por primera vez, ante todos ustedes como presidente de CaixaBank, y lo primero que quiero hacer es agradecerles de corazón su confianza.

La celebración de una junta general es siempre un encuentro muy importante y, en esta ocasión, lo es especialmente, porque celebramos la primera junta general de CaixaBank tras completarse la fusión legal con Bankia.

Una fusión que ustedes aprobaron el pasado mes de diciembre, con un apoyo superior al 99 por ciento en las juntas de ambos bancos.

Tras este hito, CaixaBank se convierte en el principal grupo financiero de nuestro país, con una clara vocación de liderazgo ibérico, y nace con la confianza que nos otorgan más de 21 millones de clientes en España y Portugal, así como con el respaldo de todos ustedes, señoras y señores accionistas.

Voy a estructurar mi intervención en tres apartados.

- En el primero haré una breve valoración de lo que ha sido el año 2020.
- Seguidamente, me referiré a nuestro modelo de gestión responsable y sostenible.
- Y terminaré compartiendo con todos ustedes unas reflexiones sobre el futuro.

Tras mi presentación, nuestro Consejero Delegado analizará en profundidad la evolución de los negocios y las cuentas del año que presentamos para su consideración.

El pasado ejercicio fue un año de gran complejidad.

Nos hemos tenido que enfrentar a una crisis sanitaria que todavía nos sigue dejando una intensa huella, tanto en términos de pérdida de vidas humanas como en términos económicos y sociales.

Todos los sectores económicos han sufrido en mayor o menor medida los efectos del estricto confinamiento y sus secuelas en el consumo y en la inversión.

Así lo reflejan descensos del producto interior bruto nunca vistos en la historia reciente.

Afortunadamente, se han puesto en marcha medidas de apoyo de una envergadura sin precedentes que han mitigado los efectos más

duros de la crisis, y que están permitiendo sostener los ingresos de numerosas familias y empresas.

El sector bancario, como sector cíclico que es, no ha sido inmune ni a la pandemia ni a sus consecuencias, lo que ha afectado a los volúmenes, los ingresos y, por supuesto, a la gestión prudencial de los riesgos.

Sin embargo, en esta crisis, la situación de la banca ha sido diferencial respecto a la anterior de 2008 y, gracias a los esfuerzos realizados en los últimos años, los bancos hemos contado con una posición de gran fortaleza para apoyar a las familias y empresas.

Y ha sido esta fortaleza financiera, junto al esfuerzo y compromiso de todo el equipo de CaixaBank, que ha demostrado una vez más una gran vocación de servicio, la que nos ha hecho estar muy cerca de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto, en el momento en el que más nos necesitaban.

Este gran trabajo es lo que está detrás de las cifras del banco que el consejero delegado presentará para su aprobación a esta junta.

Los números de CaixaBank en el año 2020 muestran:

- Una gran fortaleza comercial con crecimiento de volúmenes y cuotas de mercado.
- Una gran robustez de balance.

- Y una rentabilidad ajustada al entorno. El ejercicio se cierra con un beneficio atribuido de 1.381 millones de euros, tras dotar provisiones extraordinarias por 1.252 millones de euros.

En cuanto al reparto de dividendos, y en línea con la recomendación del Banco Central Europeo sobre limitación al pago de los mismos, se propone la distribución de un dividendo en efectivo de 2,68 céntimos de euro brutos por acción, con cargo a los beneficios del ejercicio 2020.

Para terminar mi valoración del año 2020, voy a referirme a al evento más relevante de la entidad en el año.

La fusión de CaixaBank con Bankia, que aprobaron ustedes, señoras y señores accionistas, en diciembre del año pasado.

La fusión es nuestra respuesta estratégica a los enormes desafíos que como sector nos enfrentamos y a los que me referiré más adelante.

Con la fusión buscamos:

- En primer lugar, un tamaño crítico para mejorar la eficiencia y disponer de una mayor capacidad de inversión en tecnología e innovación.

- Contando, además, con una mayor robustez financiera. Un balance fuertemente provisionado y bien capitalizado para afrontar esta crisis, lo que nos debe permitir apoyar a las familias y a las empresas y, en definitiva, a la sociedad.
- En tercer lugar, una rentabilidad sostenible, gracias a un mix de negocio equilibrado y con una alta capacidad de generar ingresos diversificados.
- Perseguimos estas metas. Además, desde unos valores y una cultura común, lo que mitiga el riesgo de implementación que toda fusión conlleva.

Nuestra fusión cumple todos estos objetivos. Es un proyecto único.

Contamos, tras la fusión, con una excelente plataforma, una nueva CaixaBank robustecida que nos permite afrontar el futuro desde una posición inicial privilegiada.

Pero este es un punto de partida. Nuestra labor como gestores es asegurar la sostenibilidad del proyecto en el futuro.

Y paso con esto a la segunda parte de mi presentación.

Siempre he tenido para mí que la sostenibilidad de un proyecto, un sector o una empresa, pasa porque la sociedad lo encuentre útil, que la sociedad quiera que exista.

Y para ello, no sólo debemos alcanzar excelentes resultados, sino que éstos han de estar basados en un modelo de gestión responsable donde nuestros clientes estén satisfechos y nuestros profesionales se sientan reconocidos.

Con este objetivo, debemos gestionar nuestra organización desde dos referencias y un propósito.

Las referencias son:

- Un gobierno corporativo excelente.
- Y un claro compromiso con la sociedad.

Y el propósito es estar muy cerca de nuestros clientes, cubriendo todas sus necesidades financieras y brindándoles un servicio excelente. En definitiva, ser su banco de confianza.

Comenzando por el gobierno corporativo, creo firmemente en que un gobierno corporativo excelente es la condición necesaria para la sostenibilidad de un proyecto.

Por ello quiero empezar refiriéndome al consejo de administración, pero previamente me gustaría agradecer a mi predecesor, Jordi Gual, el gran trabajo que como presidente de este consejo ha realizado durante los últimos años, que han sido ciertamente complejos.

Puedo asegurarles que estamos ante un consejo excelente, con curriculums brillantes y complementarios, con una enorme experiencia y con una representación del 60% de consejeros independientes.

De igual forma, me gustaría destacar que el 40% del consejo está formado por mujeres, con una gran trayectoria profesional.

Con ello cumplimos ya el objetivo del 40% fijado en las nuevas recomendaciones del código del buen gobierno para el año 2022.

Por lo tanto, creo que debemos estar orgullosos de contar con un consejo de administración compuesto por personas de reconocido prestigio, con una enorme experiencia, una gran independencia, y con un incuestionable compromiso.

El segundo pilar de nuestra gestión es la responsabilidad social.

Este es el modelo distintivo de CaixaBank del que nos sentimos muy orgullosos.

El compromiso social está en el ADN de nuestro banco, está en su origen fundacional y se expresa tanto en la labor financiera como por medio de una extensa acción social.

Apoyamos a la sociedad con iniciativas como Microbank, el mayor banco de microcréditos de Europa, para dar financiación a familias y microempresas que de otro modo no lo tendrían.



Tenemos un fuerte compromiso por la inclusión financiera, manteniendo nuestra presencia en 365 municipios en los que somos la única entidad financiera.

Igualmente es notable nuestra contribución a soluciones de vivienda social para personas en situación de vulnerabilidad. Tenemos 15.800 viviendas en alquiler con estas características.

Y desde luego, estamos muy orgullosos de nuestra relación con la Fundación La Caixa, con la que identificamos e impulsamos miles de proyectos sociales de proximidad en todo el territorio, que el año pasado beneficiaron a más de 6.900 organizaciones sociales en toda España.

En cuanto al medio ambiente, tenemos un firme compromiso con la sostenibilidad ambiental que se refleja en múltiples ámbitos.

CaixaBank está comprometida desde hace años con las principales iniciativas internacionales como el Pacto Mundial, UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y Principios de Ecuador, entre otros.

También, el mes pasado nos incorporamos como miembro fundador a la alianza Net-Zero Banking, organismo promovido por las Naciones Unidas, por el cual nos comprometemos a trabajar con el objetivo de que en el año 2050 existan cero emisiones netas de CO<sub>2</sub>.

Desde el negocio, contamos con equipos especializados en finanzas sostenibles y somos muy activos en los mercados ESG, como financiador y también como emisor.

De hecho, hemos realizado emisiones verdes y sociales por un valor de 5.000 millones de euros, siendo en el periodo 2020-2021 el primer banco europeo por volumen emitido.

Todo ello ha sido reconocido con nuestra pertenencia a importantes índices de sostenibilidad como el DJSI y hemos recibido la máxima nota en los ratings de sostenibilidad de la agencia internacional ISS en las 3 dimensiones medioambiental, social y gobernanza.

Y, por supuesto, estamos comprometidos en promover la igualdad de género en nuestra entidad, por lo que para nosotros ha sido una gran noticia haber obtenido la máxima puntuación a nivel mundial en el índice de igualdad de Bloomberg.

Estos dos pilares, el excelente gobierno corporativo y nuestra responsabilidad social, tienen un propósito muy claro, que es estar cerca de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es prestarles una excelente calidad de servicio, de forma que los clientes de CaixaBank nos perciban como el mejor socio financiero.

Porque, al final, son los clientes los que legitiman y dan sentido a nuestro proyecto.

De hecho, un excelente servicio a todos y cada uno de los clientes es el primer paso en nuestra responsabilidad social.

Este es el marco de gestión del que nos queremos dotar, un marco que nos debe permitir gestionar con éxito los enormes retos que tenemos cara al futuro.

Porque el sector financiero, y con ello entro ya en la tercera parte de mi presentación, se viene enfrentando, ya desde hace tiempo, a importantes desafíos.

Y, de hecho, la crisis provocada por la pandemia ha sido un acelerador de la enorme transformación que está teniendo lugar en nuestro entorno competitivo.

El primer gran desafío tiene que ver con el entorno de tipos de interés negativos. Entorno al que ya nos veníamos enfrentado desde hace más de cinco años, pero que la reacción de la política monetaria ante la crisis de la pandemia los ha empujado a niveles negativos nunca vistos.

Y es evidente que esta situación va a prolongarse por un período largo de tiempo.

De hecho, el mercado está descontando que no veremos el Euribor a 12 meses en terreno positivo hasta octubre de 2024.

Esta situación, ha dejado de considerarse coyuntural y debe asumirse como un cambio estructural en nuestro negocio.

Y ello nos está obligando a repensar el modelo tradicional, porque determinadas actividades dejan de ser rentables, y es necesario incrementar las fuentes de ingresos con otras actividades, como, por cierto, lleva haciendo desde hace tiempo CaixaBank con notable éxito.

En segundo lugar, nos enfrentamos a una auténtica revolución tecnológica cuya velocidad se va a acelerar en el futuro.

Esta revolución afecta a todos los elementos de la cadena de valor de nuestro negocio, desde nuestras infraestructuras a nuestros canales de distribución, pasando por la relación con nuestros clientes.

Fijándome en primer lugar en nuestras infraestructuras, esta evolución nos exige una profunda reconfiguración de nuestro *core* bancario y una migración desde almacenes de datos tradicionales a la nube.

Esto es necesario no sólo para ser más eficientes, que lo es, sino también para sacar el máximo provecho a la utilización de nuevas técnicas como las distintas declinaciones de la inteligencia artificial, cuya adopción es sin duda una fuente de ventaja competitiva.

Y en esta evolución tenemos grandes competidores que, o parten desde fuera del sector financiero con una potencia y capacidad extraordinaria, o lo hacen desde la actividad bancaria *ex novo*, sin los *legacies* que tenemos los bancos tradicionales.

La respuesta a este reto requiere un enorme esfuerzo tanto desde el punto de vista financiero como desde la atracción de talento con perfiles distintos a los tradicionales.

Y estoy convencido de que la fusión nos da un excelente punto de partida en términos de músculo financiero para acometer las inversiones necesarias, pero también nos posibilita construir un proyecto muy atractivo para asegurar la retención y atracción del mejor talento.

En tercer lugar, nos encontramos en un entorno de una enorme competencia. Y cuando hablamos de enorme competencia, para un grupo financiero como el nuestro, creo que hay que considerar un doble plano.

- El primero, en el mundo de la financiación. En este capítulo, estamos asistiendo a un crecimiento muy singular de competidores no bancarios, lo que se suele denominar el *shadow banking*.

Estos competidores que se benefician de una situación en la que no tienen los requerimientos regulatorios en términos de

capital que tenemos los bancos, están creciendo de forma extraordinaria.

Déjenme darles un dato.

Según los datos del ESRB (European Systemic Risk Board), a cierre del 2019, un 40% del total de activos financieros del sistema europeo, es decir, 45 billones de euros estaban en manos de entidades financieras distintas de bancos.

- El segundo capítulo de crecimiento de competencia está en el mundo de la banca *retail*, donde la retroalimentación del cambio de los hábitos de los clientes y la revolución tecnológica está haciendo caer las barreras de entrada en el sector.

Es cierto que los bancos hemos respondido ante este reto tecnológico. Y, de hecho, como comentaba, la masa crítica que nos da la fusión nos va a permitir liderar estos cambios.

Pero debemos ser conscientes de que estos cambios suponen una caída de las barreras de entrada que permite competir a las grandes tecnologías y también a los nuevos entrantes.

Estos nuevos competidores buscan normalmente nichos de mercado en los que se eviten exigencias de regulación o éstas son muy ligeras, lo que les permite tener ventajas frente a los competidores tradicionales.

Yo siempre he creído en la competencia, porque creo que es buena para los clientes y también para los bancos, porque nos obliga a muscularnos.

Pero también he creído siempre que establecer diferentes niveles regulatorios genera unos arbitrajes que, como vimos en la crisis anterior, puede desestabilizar el sistema.

Pero, sea como fuere, este es el entorno competitivo en el que nos vamos a mover en los próximos años.

Frente a este entorno, es indudable que nuestra fusión, que es posiblemente la decisión estratégica más importante que puede acometer una entidad, nos da un extraordinario punto de partida.

Pero es eso, un gran punto de partida, no de llegada.

Mirando al futuro, esta situación nos va a obligar a tomar decisiones estratégicas muy importantes, pero, sobre todo, nos va a obligar a ser una organización enormemente flexible, capaz de responder con una enorme velocidad a un entorno cambiante.

Es un reto de enormes dimensiones.

Pero un reto para el que contamos también con puntos fuertes muy importantes que debemos preservar:

- En primer lugar, contamos con la confianza de los más de 21 millones de clientes que tenemos en España y Portugal. Este es el valor más importante de nuestro banco y preservarlo e incrementarlo debe ser nuestro objetivo principal.
- Tenemos, y esto entiendo que es clave, una aproximación única de banco sostenible y una estrecha relación con la sociedad a través la Fundación La Caixa. Mantener este factor diferencial debe ser para nosotros una guía permanente.
- Contamos, además, con una gran fortaleza financiera. Un balance sólido y una posición de capital muy por encima de los requerimientos regulatorios, lo que nos permite afrontar las inversiones necesarias para hacer frente al nuevo entorno.

Y, por supuesto, contamos con un excelente equipo que es la clave del éxito de cualquier empresa.

Una fusión como la que estamos llevando a cabo requiere un redimensionamiento de nuestras plantillas en el corto plazo para preservar el máximo número de puestos de trabajo de forma sostenible en el futuro.

Y, en estos momentos, estamos en un proceso de diálogo con los representantes de los trabajadores, proceso en el que tenemos el objetivo claro de llegar a acuerdos, y estoy convencido de que los vamos a alcanzar.



Soy consciente que son momentos delicados y que esta situación genera incertidumbre para las personas de nuestro equipo, por lo que debemos acotar el tiempo.

Gestionaremos todo el proceso desde el convencimiento de que gracias a nuestro equipo estamos hoy donde estamos, configurando esta plataforma extraordinaria que es CaixaBank.

Es más, todos debemos de ser conscientes de que la fortaleza del equipo de CaixaBank es lo que nos permite enfrentarnos al futuro con realismo, pero también con confianza.

Porque no tengo dudas que en un mundo crecientemente tecnologizado las personas seguirán siendo el factor más importante para el éxito.

Las personas, sus capacidades y su compromiso son el factor que va a diferenciar las entidades excelentes de las mediocres.

Y por ello debe ser para todos nosotros una absoluta prioridad la gestión de nuestro equipo, una gestión que debe tener siempre una visión de anticipación para asegurar la sostenibilidad de nuestro proyecto.

Y con esto termino mi presentación.

En esta primera ocasión que comparezco ante ustedes, señoras y señores accionistas, quería compartir con todos ustedes un mensaje muy realista.

En primer lugar, debemos congratularnos porque contamos con una excelente situación de partida gracias a nuestra fusión y la integración de las dos organizaciones.

Pero, como les he comentado a lo largo de mi presentación, nuestro sector y nosotros en él, tenemos enormes retos por delante.

Ante ellos, estoy seguro de que tenemos las capacidades para afrontarlos, pero debemos ser conscientes de que su gestión va a exigir lo mejor de nosotros mismos.

Con el convencimiento de que entre todos seremos capaces de conseguir liderar el proceso de transformación de nuestro sector, desde una enorme cercanía a nuestros clientes y a la sociedad, les agradezco mucho su atención.

Moltes gràcies



**JGA** **2021**  
Junta General Ordinaria de Accionistas

La finalidad de esta presentación es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero ni debe entenderse de ningún modo como una oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S.A. (“CaixaBank”) o de cualquier otra de las sociedades que se mencionan en la presentación, especialmente en aquellas jurisdicciones donde la compra o la venta de estas acciones pueda estar prohibida o restringida bajo la regulación aplicable.

Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo únicamente en base a su propio juicio y/o por la idoneidad del valor para su propósito, y ello exclusivamente sobre la base de la información pública contenida en la documentación elaborada y registrada por el emisor en el contexto de la oferta o emisión de valores concreta de la que se trate, habiendo recibido el asesoramiento profesional correspondiente, si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en esta presentación.

Esta presentación puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información relativa a inversiones y sociedades participadas, elaborada fundamentalmente sobre la base de estimaciones realizadas por CaixaBank. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de CaixaBank sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran sustancialmente diferentes de los esperados. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, cuestiones de orden macroeconómico, 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, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos, pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones. En particular, esta presentación puede contener referencias a los beneficios identificados y hechos públicos al formular el proyecto común de fusión por absorción de Bankia, S.A. (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente) anunciado el 18 de septiembre de 2020, los cuales, sin embargo, CaixaBank no puede asegurar que se acaben materializando en los términos previstos, ni tampoco que el Grupo no se exponga a dificultades, costes y riesgos asociados al proceso de integración tras devenir efectiva la fusión el pasado 26 de marzo de 2021.

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 (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido de esta presentación debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que esta presentación contiene información que 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, como en el caso concreto de BPI, por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por dicha entidad. Igualmente, en relación con la información histórica sobre Bankia y aquella referida a la evolución de Bankia y/o del Grupo que se contiene en esta presentación, debe tenerse en cuenta que ha sido objeto de determinados ajustes y reclasificaciones a los efectos de adecuarla a los criterios de presentación del Grupo CaixaBank. Asimismo, y con el objeto de mostrar la evolución recurrente de los resultados proforma de la nueva entidad resultante de la fusión y su grupo, se han presentado de forma separada los impactos extraordinarios asociados a la integración de Bankia.

Se advierte expresamente que esta presentación contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Ninguno de los administradores, directores o empleados de CaixaBank está obligado, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos son exactos, precisos, íntegros o completos, ni a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en su reproducción a través de cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que se estimen convenientes u omitir parcial o totalmente los elementos actuales y, en caso de discrepancia con esta versión, no asume ninguna responsabilidad. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank y, en particular, por los analistas e inversores que tengan acceso a esta presentación. Se advierte a todos ellos sobre la necesidad de consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Asimismo, se advierte de que esta presentación contiene información financiera no auditada. En particular, contiene ciertas 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) que deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF”), también conocidas por sus siglas en inglés como “IFRS” (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas pueden diferir de otras medidas similares calculadas por otras sociedades y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado correspondiente del informe financiero en el que se recoge 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.

Esta presentación no ha sido objeto de aprobación o registro por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ni de ninguna otra autoridad supervisora en ninguna otra jurisdicción. En todo caso, esta presentación se encuentra sometida al derecho español aplicable en el momento de su elaboración y no se dirige a ninguna persona física o jurídica localizada en otras jurisdicciones, donde puede no adecuarse a las normas imperativas o a los requisitos legales que resulten de obligada observación. La divulgación, publicación o distribución de esta presentación en jurisdicciones distintas a España puede estar restringida por la ley y, por consiguiente, toda persona que esté sujeta a las leyes de cualquier jurisdicción que no sean las de España debe informarse y observar los requisitos aplicables.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por el 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 en estos casos.



Consejero delegado

---

**Gonzalo Gortázar**

## Claves del ejercicio 2020

- ▶ **Soporte a empresas y familias en la crisis COVID-19**
- ▶ **Intensa actividad que se refleja en incrementos de saldos y cuotas**
- ▶ **Fortalecimiento del balance**
- ▶ **Acuerdo de fusión – clave de generación de valor y sostenibilidad**



Excelencia en liderazgo en  
Europa Occidental 2020



Mejor entidad del mundo  
en banca particulares



Mejor entidad del mundo en  
igualdad de género, 2021



Mejor banco del  
año en Portugal

***Accesibilidad en todo momento a través de canales digitales, cajeros y oficinas***





## Moratorias de préstamos

**505.000** moratorias concedidas en España y Portugal<sup>1</sup>

## Préstamos con aval público (ICO)

**13.300** millones de €<sup>2</sup>

## Anticipos del pago de rentas

**4 millones** clientes  
(ERTE, pensiones, desempleo)

## Condonación alquileres

**4.800** clientes  
(BuildingCenter)



### Excelencia en liderazgo en Europa Occidental 2020

por nuestro compromiso social y respuesta a la crisis por la COVID-19



### Outstanding Crisis Leadership

por nuestro liderazgo empresarial en la respuesta a la crisis por la COVID-19

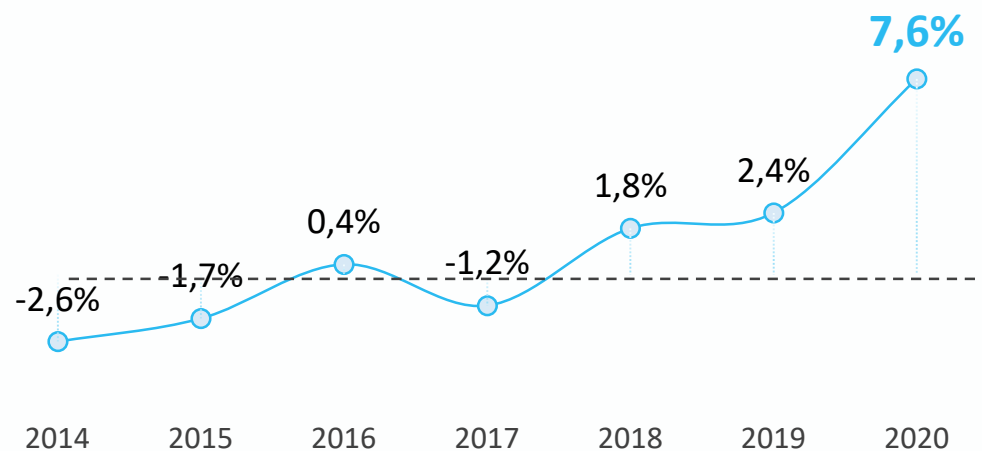
1. Moratorias concedidas en España y Portugal hasta 31 de marzo de 2021. No incluyen las otorgadas por Bankia.  
2. Préstamos con aval del ICO en España.



# Intensa actividad que se refleja en incrementos de saldos

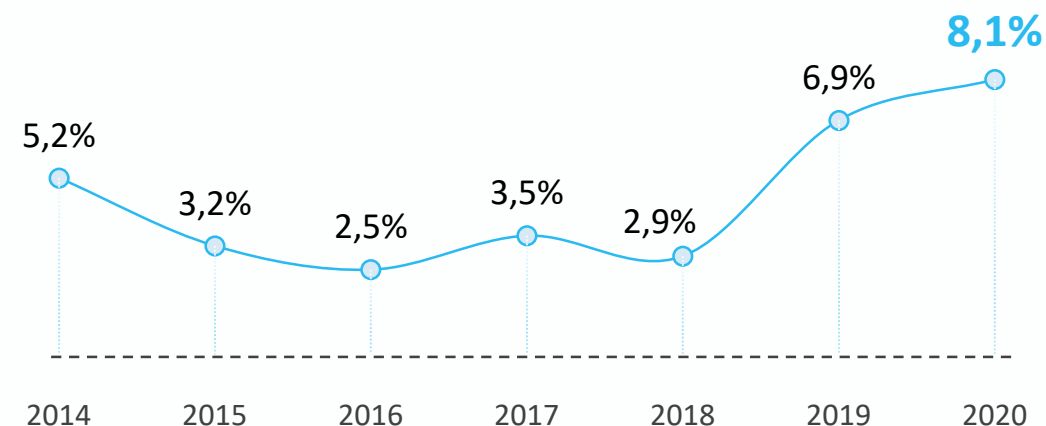
## Crecimiento de la cartera de crédito <sup>(1)</sup>

*Cartera sin activos dudosos. Variación en el año*



## Crecimiento de los recursos de clientes <sup>(1)</sup>

*Variación en el año*



**Crédito a empresas (sin activos dudosos):  
+15.217 millones € en 2020**

**Seguros y activos bajo gestión:  
+6.241 millones € en 2020**

1. Variación de los años 2015 y 2017 sin considerar las integraciones

## Dinamismo comercial y aumento de la gama de productos y servicios

**Cartera de crédito bruto**

**+5,5%**

Variación 2020 <sup>(1)</sup>

**10,7%**

Cuota mercado <sup>(2)</sup>

**Recursos de clientes**

**+9,5%**

Variación 2020 <sup>(1)</sup>

**11,4%**

Cuota mercado <sup>(2)</sup>

inTouch **BPI**Family **BPI**Empresas

## Comprometidos con familias y empresas

**Moratorias <sup>(3)</sup>**

**6.279 MME**

**Préstamos con aval público - COVID-19 <sup>(3)</sup>**

*Importes desembolsados*

**673 MME**



Mejor banco del año en Portugal



Mejor banco de Portugal entre los grandes Bancos



Mejor Marca de confianza en el segmento bancario

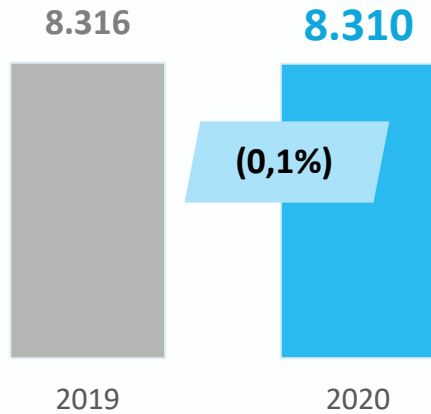


Mejor Banca Privada en Portugal

1. Según la segmentación por negocios. Variación anual
2. Datos a febrero 2021. Fuente: BPI y Banco de Portugal
3. Moratorias concedidas. Datos acumulados a marzo 2021

### Ingresos "core" (1)

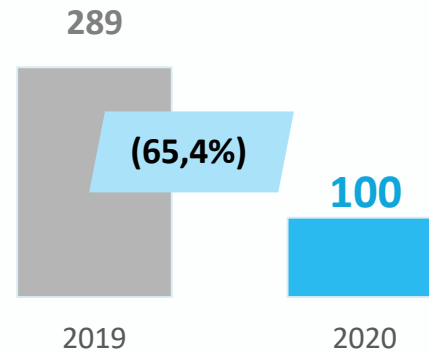
Datos en millones de €



*Estabilidad en ingresos básicos*

### Resto ingresos

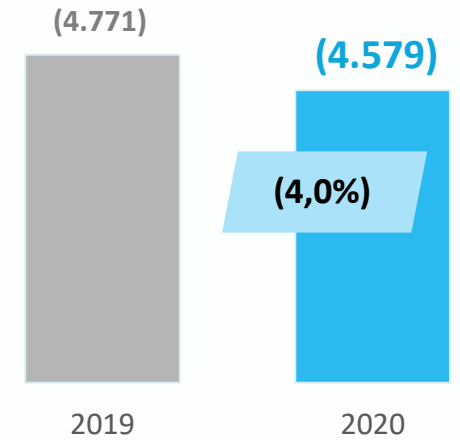
Datos en millones de €



*Impacto de la volatilidad del mercado*

### Gastos de explotación recurrentes

Datos en millones de €

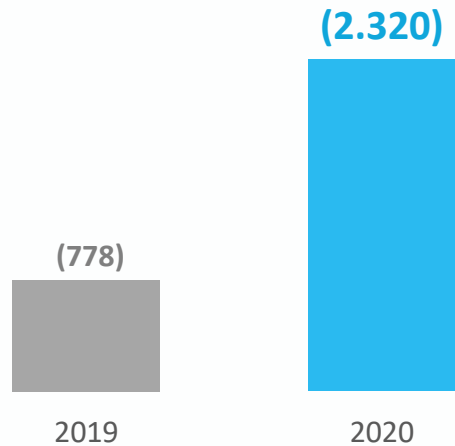


*55,1% ratio eficiencia "core"*

# Registro conservador en provisiones COVID y resiliencia del resultado

## Pérdidas por deterioro de activos y otros <sup>(1)</sup>

Datos en millones de €



### Coste del Riesgo

Coste del riesgo  
últimos 12 meses

**0,75%**

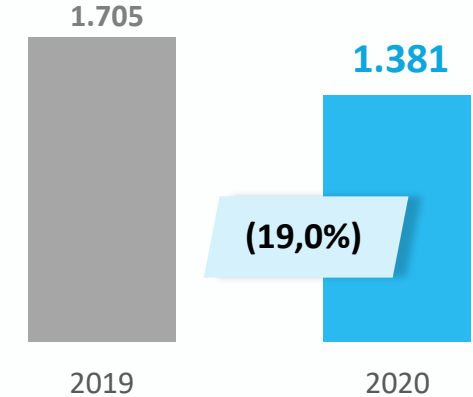
### Provisiones extraordinarias

Fondo COVID

**1.252MM€**

## Resultado atribuido

Datos en millones de €



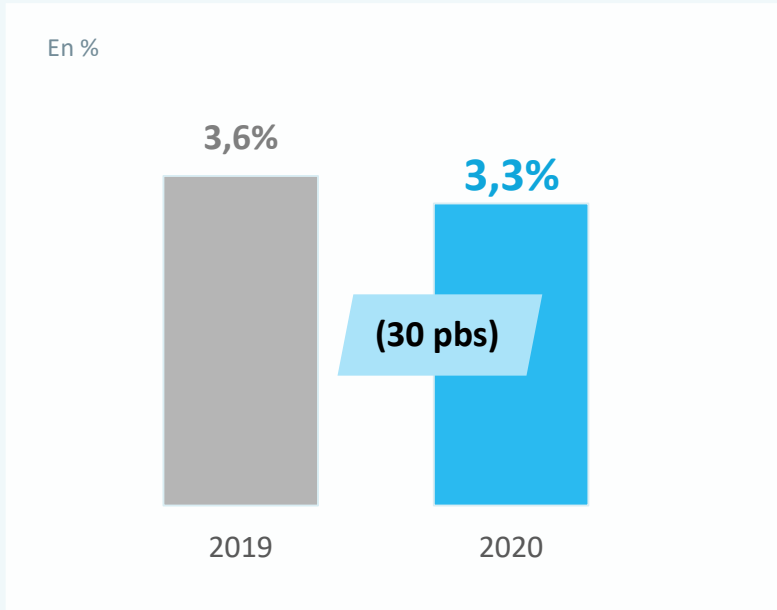
**Niveles adecuados de rentabilidad**

**Rentabilidad → 6,1%**

(Rentabilidad sobre capital tangible, RoTE)

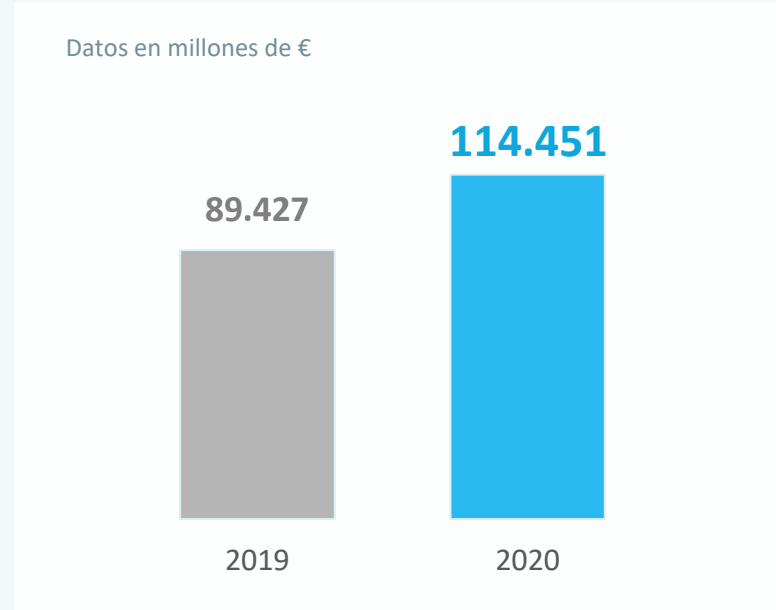
(1) Incluye las partidas de “pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones” y “ganancias/pérdidas en baja de activos y otros”

## Ratio de morosidad



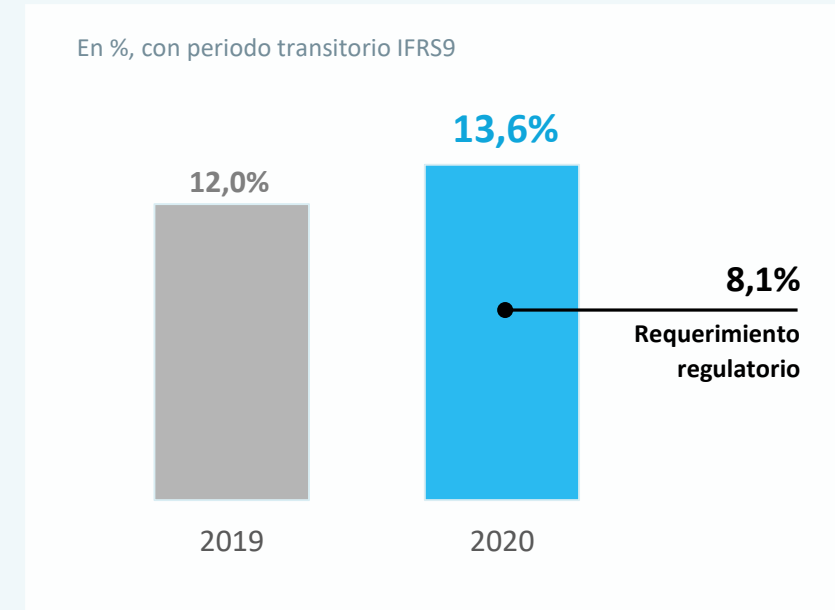
67% ratio de cobertura

## Activos líquidos



Emisiones de deuda → 3.750<sub>MM€</sub> en 2020

## Solvencia – Ratio CET1



CET1 → 554 pbs por encima del requerimiento



→ **Integración de Bankia**

→ **Contribuir activamente a la recuperación**

→ **Mantener la esencia de un modelo de banca diferencial**

**Cuota mercado pro-forma<sup>1</sup> en los principales productos,**  
en *España*, %

<b>Créditos<sup>2</sup></b>	<b>Financiación hipotecaria</b>	<b>Créditos al consumo</b>	<b>Créditos a empresas</b>
<b>25,3%</b>	<b>27,1%</b>	<b>22,2%</b>	<b>24,5%</b>
<b>Depósitos<sup>2</sup></b>	<b>Ahorro a largo plazo<sup>3</sup></b>	<b>Fondos inversión</b>	<b>Planes pensión</b>
<b>25,2%</b>	<b>29,2%</b>	<b>24,9%</b>	<b>33,5%</b>

**Calendario previsto (2021)**

Fusión jurídica

Marzo ✓

Integración negocios y equipos - reestructuración

2T – 4T

Integración tecnológica

4T

(1) Datos CaixaBank+Bankia, datos a 31 de marzo.

(2) Créditos/ depósitos de particulares y empresas (excluye sector público).

3. Cuota combinada de fondos, planes y seguros de ahorro. En la cuota de seguros de ahorro se considera el 100% de negocio de Bankia Mapfre Vida. Los datos del sector son estimados.

## Datos 31 de marzo 2021

## Balance

<b>Activo Total</b> <i>en MM€</i>	<b>663.569</b>
<b>Cartera crédito bruto</b> <i>en MM€</i>	<b>363.821</b>
<b>Recursos de clientes</b> <i>en MM€</i>	<b>579.934</b>

## Calidad del activo

<b>Ratio de morosidad</b>	<b>3,6%</b>
<b>Ratio de cobertura</b>	<b>67%</b>

## Fortaleza Financiera

<b>Activos líquidos</b> <i>en MM€</i>	<b>147.146</b>
<b>Ratio CET 1</b>	<b>14,1%</b>

## Resultado

<b>Resultado recurrente primer trimestre de 2021</b> <i>en MM€<sup>1</sup></i>	<b>514</b>
--	------------

1. No incluye impactos contables extraordinarios de la integración (4.300MM€ de Badwill – 28MM€ de gastos extraordinarios)



## Mantener la esencia de un modelo de banca diferencial



*Posición de fortaleza para seguir apoyando a nuestros clientes y a la sociedad*



Muchas gracias