



# Informe de Gestió Intermedi Consolidat

Gener- Juny 2020

## Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer ni ser una oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública continguda a la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

Aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, particularment en relació amb la informació financera relativa a societats participades, que s'han elaborat fonamentalment partint d'estimacions fetes per l'Entitat. Aquestes previsions i estimacions representen els judicis actuals de l'Entitat sobre expectatives futures de negocis, però certs riscos, incerteses i altres factors rellevants podrien comportar que els resultats fossin materialment diferents de l'esperat. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el comportament i els resultats descrits. Altres variables desconegudes o imprevisibles poden fer que els resultats difereixin materialment d'aquells descrits a les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acció. Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. També cal tenir en compte que aquest informe s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per la resta d'entitats integrades al Grup, i inclou determinats ajustos i reclassificacions amb objecte d'homogeneïtzar els principis i els criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això, i en concret en relació amb BPI, les dades que conté aquest document poden no coincidir en alguns aspectes amb la informació publicada per aquesta entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (d'ara endavant, NIIF) adoptades per la Unió Europea mitjançant reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol de 2002, i posteriors modificacions. En la seva preparació s'ha

pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Cap dels seus administradors, directores o empleats no està obligat, ja sigui implícitament o expressament, a garantir que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, a mantenir-los actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol mancança, error o ommissió.

D'acord amb les mesures alternatives del rendiment ("MAR", també conegudes per les seves sigles en anglès com a APM, *Alternative Performance Measures*) definides en les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057), aquest informe utilitza certes MAR que no s'han auditat amb l'objectiu que contribueixin a entendre millor l'evolució financera de l'Entitat. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la manera en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. S'ha de consultar l'informe per al detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats elaborats de conformitat amb les NIIF.

Sens perjudici de règim legal o de la resta de limitacions imposades pel Grup CaixaBank que resultin aplicables, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'explotació d'aquest document i de les creacions i signes distintius que incorpora, incloent-hi qualsevol classe de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol mena de suport i mitjà, amb finalitats comercials, sense autorització prèvia i expressa dels seus titulars respectius. L'incompliment d'aquesta prohibició podrà constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o MM€, indistintament.

La informació que conté aquest document es refereix CaixaBank, S.A. i a les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, Grup CaixaBank o l'Entitat). Quan la informació no es refereixi a tot el Grup, sinó a una part d'aquest, s'especificarà explícitament.

# Índex

1. Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer
2. La nostra identitat
  - 2.1 Estructura accionarial
  - 2.2 Govern corporatiu
3. Context i perspectives
4. COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació
  - 4.1 Suport als nostres clients
  - 4.2 Continuar oferint un servei essencial
  - 4.3 Responsabilitat amb les persones que formen CaixaBank
  - 4.4 Reforç de la solidesa financera de l'Entitat
  - 4.5 Acció social
5. Estratègia mediambiental
6. Resultats i informació financera

Glossari – Definició de mesures alternatives de rendiment (MAR)

L'Informe de gestió intermedi consolidat, d'acord amb la Circular 3/2018 de la CNMV, haurà d'incorporar els fets importants que hagin tingut lloc durant el període intermedi, així com una descripció dels riscos i les incerteses principals relatius al semestre que alterin de manera significativa algun dels missatges recollits en l'Informe de gestió consolidat formulat de l'últim exercici. Per aquest motiu, i per tal d'aconseguir l'adequada comprensió de la informació, cal llegir aquest document juntament amb l'Informe de gestió consolidat del 2019, formulat pel Consell d'Administració el passat 20 de febrer de 2020.

Per a l'elaboració d'aquest document s'ha tingut en compte la *Guia d'elaboració de l'Informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV*.

Des de l'1 de gener de 2020 fins a la data de formulació d'aquest informe no han tingut lloc fets significatius en el desenvolupament del Grup que no s'esmentin en aquest document.



## 1. Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer

	30.06.2020	31.12.2019
<b>Líder en banca minorista</b>		
Clients (MM)	15,5	15,6
<i>Clients Espanya</i>	13,6	13,7
<i>Clients Portugal</i>	1,9	1,9
<b>Quotes de mercat Espanya</b>		
Crèdits (altres sectors residents) <sup>1</sup>	16,2%	16,0%
Crèdit a empreses <sup>1</sup>	16,2%	15,4%
Crèdit finalitat habitatge <sup>1</sup>	15,6%	15,7%
Dipòsits <sup>1</sup>	15,4%	15,2%
Estalvi a llarg termini	23,1%	22,5%
Plans de pensions	26,0%	25,5%
Fons d'inversió	17,5%	17,1%
Assegurances d'estalvi <sup>2</sup>	28,7%	28,7%
Assegurances vida-risc <sup>2</sup>	27,8%	19,4%
Assegurances de salut	27,8%	30,1%
Facturació de targetes	23,4%	23,5%
Facturació de TPVs	26,9%	27,5%
<b>Quotes de mercat Portugal</b>		
Crèdits <sup>1</sup>	10,5%	10,4%
Crèdit finalitat habitatge <sup>1</sup>	12,1%	11,9%
Crèdit a empreses <sup>1</sup>	10,3%	10,6%
Dipòsits <sup>1</sup>	10,4%	10,1%
Domiciliació de nòmines <sup>2</sup>	9,6%	9,7%
Fons d'inversió (inclou PPRs) <sup>1</sup>	19,9%	20,0%
Assegurances de capitalització (inclou PPRs) <sup>1</sup>	11,3%	11,2%
<i>(1) A maig 2020 (2) A març 2020</i>		
<b>Innovació, multicanalitat i digitalització</b>		
Clients digitals (Espanya)	64,7%	61,7%
Penetració clients digitals (Espanya)	32,9%	30,0%
Clients digitals (BPI)	46,0%	-
Clients inTouch (MM)	1,4	1,3
Clients que es connecten diàriament (MM, mitja 12 mesos)	2,2	1,8

en milions d'euros	30.06.2020	31.12.2019
<b>Balanc i activitat</b>		
Actiu total	445.572	391.414
Patrimoni net	24.393	25.151
Recursos de clients	400.675	384.286
Crèdit a la clientela, brut	242.956	227.406
Actius sota gestió	98.573	102.316
<i>Fons d'inversió</i>	65.619	68.584
<i>Plans de pensions</i>	32.954	33.732
<b>Gestió del risc</b>		
Ràtio de morositat	3,50%	3,60%
Ràtio de cobertura de la morositat	63%	55%
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,61%	0,15%
<b>Folгада líquiditat</b>		
Actius líquids totals (MM €)	106.609	89.427
Liquidity coverage ratio (últims 12 mesos)	198%	186%
Net stable funding ratio	140%	129%
Loan to deposits	99%	100%
<b>Solidesa de capital</b>		
Common Equity Tier 1 (CET 1)	12,3%	12,0%
Tier 1	13,8%	13,5%
Capital total	16,0%	15,7%
MREL	22,6%	21,8%
Actius ponderats per risc (APR) (MME)	147.334	147.880
Leverage ratio	5,1%	5,90%
<b>Acció i estructura accionarial</b>		
Cotització (€)	1,901	2,798
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,39	3,49
Free float	55,7%	55,7%
<i>Minoristes</i>	35,8%	33,0%
<i>Institucionals</i>	64,2%	67,0%

	30.06.2020	31.12.2019
<b>Xarxa propera</b>		
Oficines Espanya	4.012	4.118
<i>Oficines retail</i>	3.797	3.918
<i>Oficines Store</i>	487	458
<i>BusinessBank</i>	45	42
Centres empresa	128	127
Banca Privada	68	53
Centres institucions - corporatiu	15	16
Punts de presència internacional	27	27
Poblacions espanyoles en les que CABK és l'única Entitat	212	229
Oficines Portugal	448	477
Caixers xarxa Espanya	8.982	9.111
Caixers xarxa Portugal	1.346	1.380
<b>Persones que treballen a CaixaBank</b>		
Empleats Grup CaixaBank	35.589	35.736
CaixaBank, S.A.	27.419	27.572
Banco BPI	4.817	4.840
Altres societats dels Grup	3.353	3.324
	Gen-jun 2020	Gen-jun 2019
<b>Rentabilitat (últims 12 mesos)</b>		
Ràtio d'eficiència	56,9%	67,0%
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	56,9%	55,4%
ROE	4,7%	4,9%
ROTE	5,6%	5,9%
ROA	0,3%	0,3%
RORWA	0,8%	0,8%
<b>Inclusió financer i negoci mediambientalment sostenible</b>		
Microcrèdits i altres crèdits amb impacte social	486	381
Emissió de bons ODS	1.000	1.000
Col·locació de bons verds/socials/sostenibles	5.200	4.900 <sup>1</sup>
<i>1. Dada gener-desembre 2019</i>		

## 2. La nostra identitat

CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i que gaudeix d'un posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX-35 des del 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.



### La nostra missió: Contribuir al **benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

#### Ho fem amb:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i de seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- Cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim partícips del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

#### Contribuim al progrés de la societat:

- Canalitzant de manera eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, amb els programes d'ajudes a l'habitatge, o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta, en part, dels dividendes que CriteriumCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i del BPI a Portugal.

## Els nostres valors



Qualitat



Compromís social



Confiança

## La nostra missió

**Contribuir al benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

## La nostra cultura



Les persones,  
el primer



L'agilitat, la  
nostra actitud



La col·laboració,  
la nostra força

## La nostra estratègia

Grup financer **líder i innovador**, amb el **millor servei al client** i referent en **banca socialment responsable**.



### Clients

- Ser referent.
- Relació basada en la proximitat i la confiança.
- Excel·lència en el servei.
- Proposta de valor per a cada segment.
- Aposta per la innovació.



### Accionistes

- Generació de valor a llarg termini.
- Oferir una rendibilitat atractiva.
- Relació propera i transparent.



### Societat

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país.
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn.
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents.
- Transició cap a una economia baixa en carboni.



### Empleats

- Garantir el seu benestar.
- Contribuir al seu desenvolupament professional.
- Fomentar la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació.
- Preponderància de criteris meritocràtics.



Model de banca  
**Universal**

**Socialment responsable**, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

Durant el primer semestre del 2020, la crisi de la COVID-19 ha donat un significat encara més significatiu al **model de banca socialment responsable de CaixaBank**. Durant aquest període, CaixaBank ha posat en marxa la iniciativa **#AmbTuMésQueMai** per posar-se al costat dels seus clients, accionistes i empleats i de la societat en general davant la pandèmia del coronavirus. En l'apartat 4. *COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació* es descriuen les mesures principals que s'han pres en aquest context.

### Bo social COVID-19

Entre les mesures, destaca l'emissió de **1.000 MM€ d'un nou bo social COVID-19**. Els bons són deute *senior preferred* amb venciment a 6 anys (i opció de cancel·lació anticipada a partir del cinquè any) i cupó fix del 0,75% (equivalent al *midswap* més 117 punts bàsics). Destaca l'elevada demanda, superior als 3.000 milions d'euros.

El 100% dels fons s'assignaran al finançament atorgat el 2020, originat en el Reial decret llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID-19, amb la finalitat de mitigar els impactes econòmics i socials derivats de la pandèmia. Es finançaran préstecs a emprenedors, microempreses i pimes a les regions més desfavorides d'Espanya. **Amb això s'avança en la contribució de CaixaBank als Objectius de Desenvolupament Sostenible, concretament al ODS 8.**



Promoure la productivitat econòmica (diversificació, modernització tecnològica, innovació i valor afegit)

Promoure l'emprenedoria, la innovació i el creixement de microempreses i pimes mitjançant l'accés a serveis financers

Ampliar l'accés als serveis bancaris financers i d'assegurances per a tots

La cartera elegible, seguint els criteris del *Marc d'emissió de bons ODS*,<sup>1</sup> puja, a 31 de maig de 2020, a 4.000 MM€, dels quals 1.700 MM€ corresponen a nous crèdits amb la garantia parcial de l'ICO dirigits a fer front als impactes econòmics de la pandèmia.

És el segon bo social emès a l'empara del *Marc d'emissió de bons lligats als ODS*, publicat l'agost del 2019.

El primer bo social de CaixaBank (setembre de 2019) va rebre la menció de Bo Social de l'Any (bancs) per *Environmental Finance*.



<sup>1</sup> Marc d'emissió de bons lligats als ODS, presentació i opinió independent de Sustainabilitys a l'enllaç següent del web corporatiu de CaixaBank: [https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods\\_es.html](https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_es.html).

L'emissió del bo social COVID-19 permet que CaixaBank avanci en el seu objectiu estratègic de **ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat**, així com en les fites següents del semestre, entre d'altres.

### Target gender equality

CaixaBank s'adhereix al programa internacional per fomentar la igualtat de gènere *Target Gender Equality*, promogut pel Pacte Mundial de Nacions Unides. L'objectiu del programa és **augmentar la representació de les dones en els consells d'administració i llocs de direcció executiva**.

Aquest programa neix de la necessitat d'accelerar els avenços en matèria d'igualtat de gènere en l'àmbit empresarial. *Target Gender Equality* fa una crida a totes les empreses i organitzacions del Pacte Mundial perquè apliquin mesures amb la finalitat de promoure la igualtat de gènere en tots els àmbits i en totes les àrees d'activitat.

Durant el programa, s'oferirà suport a les entitats adherides en l'establiment i la consecució d'objectius ambiciosos en termes de representació i lideratge de les dones en tots els àmbits a través d'una anàlisi d'acompliment, tallers per al desenvolupament de capacitats, aprenentatge entre iguals i el diàleg amb múltiples grups d'interès a escala nacional i internacional.

Amb els canvis descrits en l'apartat 2.2 *Govern corporatiu*, el 2020 la participació de les dones en el Consell d'Administració de CaixaBank arriba el 40% (37,5% a tancament de 2019).

### VidaCaixa ha formalitzat la seva adhesió als Principis per a la sostenibilitat en assegurances de les Nacions Unides (PSI)

La Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI) estableix en aquests principis un marc de referència global per al sector assegurador amb el qual fer front als riscos i les oportunitats ambientals, socials i de governança.

### Drets humans: due diligence i assessment 2020

Durant el primer semestre del 2020 ha conclòs el procés de *due diligence* en matèria de drets humans que CaixaBank fa amb un tercer independent de forma periòdica.<sup>2</sup> **La valoració obtinguda és satisfactòria i demostra un entorn de control adequat.**

- CaixaBank té un grau de cobertura adequat per a cadascun dels esdeveniments de risc en matèria de drets humans.
- CaixaBank té una maduresa elevada en la protecció i pel que fa als drets humans, i respon als compromisos definits en la seva política corporativa de drets humans.

<sup>2</sup> Més informació a: [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad\\_corporativa/Resumen\\_Proceso\\_Debida\\_Diligencia\\_Assessment\\_DDHH\\_Junio\\_2020\\_VF.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF.pdf)

## 2.1 Estructura accionarial

El 30 de juny de 2020, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics i representades en anotacions en compte. Aquest capital social es distribueix de la manera següent:

### Estructura de la base accionarial



<sup>1</sup> Dada de gestió. Nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions de l'autocartera, dels Consellers i dels accionistes amb representació al Consell d'Administració.

Tram d'accions	Accionistes <sup>2</sup>	Accions	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 <sup>2</sup>	10.382	4.875.556.955	81,5%
<b>Total</b>	<b>589.681</b>	<b>5.981.438.031</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> En relació a les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custodio situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista l'entitat custodio, que es qui apareix inscrita al corresponent registre d'anotacions en compte.

<sup>2</sup> Inclou la participació de l'autocartera

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, tant per part de la Societat o per societats dominades per aquesta, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes en aquest sentit.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 18 "Patrimoni Net" dels Comptes Semestrals adjunts.

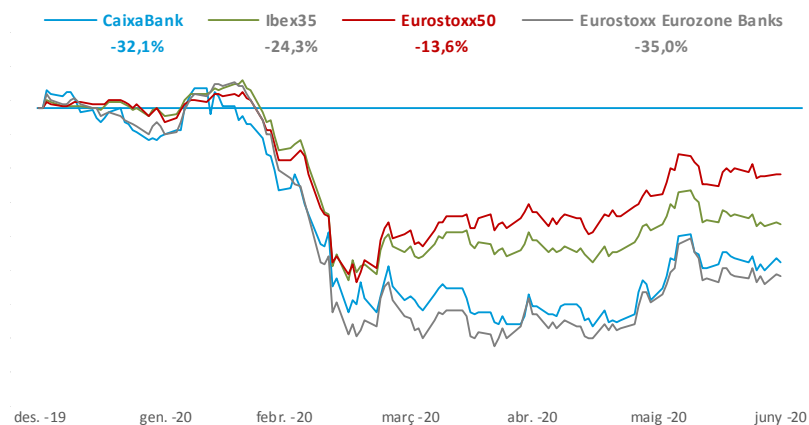
### Evolució de l'acció durant el primer semestre del 2020

La cotització de CaixaBank va tancar a 30 de juny de 2020 en 1,901 euros per acció i, així doncs, recuperava part del perdut fins al maig i saldava el primer semestre de l'any amb una caiguda anual acumulada del 32,1%. En termes relatius, va registrar una millor evolució que els selectius bancaris de referència, ja que l'Eurostoxx Banks s'anotava un retrocés del 35,0% i l'IBEX Bancs, del 40,7%. Els índexs generals també van registrar descensos de doble dígit, tot i que una mica més moderats: l'Eurostoxx 50 va cedir un 13,6% i l'IBEX 35 s'hi va deixar un 24,3%.

La primera meitat de l'exercici va estar marcada per la pandèmia de la COVID-19, els confinaments per fer-li front i una enorme incertesa sobre el seu impacte econòmic, cosa que va portar, durant el mes de març, al **pitjor enfonsament dels mercats financers en diverses dècades**. Des de llavors, el continu desplegament d'estímuls monetaris i fiscals i la reobertura gradual de les economies van assossegat l'ànim inversor i van reanimar l'apetit al risc. Això va propiciar una **certa recuperació de les borses durant el segon trimestre**, que es moderar el juny amb l'augment dels contagis a Amèrica i alguns rebrots a Àsia i Europa.

A escala europea, la resposta de les autoritats econòmiques des del començament de la crisi ha estat contundent i ha inclòs, entre d'altres, un **pla de recuperació per part de la CE ("Next Generation EU")** o la bateria de **mesures llançades pel BCE** per garantir la liquiditat dels mercats, ampliar la capacitat de finançament de les entitats financeres i fer costat, així, al crèdit a empreses i llars, en un entorn econòmic que preveuen que serà exigent durant els pròxims trimestres.

### Evolució de l'acció durant el primer semestre del 2020





## 2.2 Govern corporatiu

### Junta General d'Accionistes 2020

Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank; en nom de l'interès social i la protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, la Junta General d'Accionistes 2020 (JGA2020) es va celebrar en les mateixes dates i hores establertes en l'anunci de la seva convocatòria publicat el 16 d'abril. Prèviament s'havia anul·lat la convocatòria prevista per als dies 2 i 3 d'abril, atesa la incertesa.

El passat 22 de maig de 2020, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2020. Com a conseqüència de l'evolució de la situació de risc per a la salut derivada de la propagació de la COVID-19, i també per les limitacions de la mobilitat i la impossibilitat de celebrar reunions amb assistència de múltiples persones, la JGA2020 es va celebrar de forma exclusivament telemàtica a través d'una plataforma habilitada al web corporatiu de CaixaBank.

En la JGA2020 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia, entre els quals hi havia la gestió i els resultats de l'exercici 2019 i els canvis en la composició del Consell. També es va aprovar una nova proposta de distribució de resultat respecte a la indicada en els comptes anuals formulats el passat 20 de febrer, com a mesura per acomodar la situació de l'Entitat davant la situació creada per la COVID-19. Tota la informació relacionada amb la JGA2020 està disponible al web corporatiu, al menú Informació per a accionistes i inversors i a l'apartat Junta General d'Accionistes.

**66,3%** de quòrum sobre el capital social  
(65,6% el 2019)

**96%** d'aprovació mitjana  
(96% el 2019)

### Canvis en la composició del Consell i les seves comissions

La JGA2020 va aprovar la reducció d'un membre al Consell d'Administració i va fixar el nombre de Consellers en 15. CaixaBank compleix, així, la recomanació 13 del Codi de bon govern de la CNMV.

El Conseller Independent John S. Reed ha estat nomenat Conseller Coordinador en substitució de Xavier Vives, el qual, després de dotze en el càrrec i un cop vençut el seu mandat, no ha estat proposat per ser reelegit com a Conseller en la JGA2020.

La JGA2020 va aprovar el nomenament de Francisco Javier García Sanz com a membre del Consell d'Administració, amb el caràcter de Conseller Dominical, a proposta de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", per un període de quatre anys, per cobrir la vacant generada com a conseqüència de la renúncia presentada pel conseller Marcelino Armenter.

El nomenament del senyor Francisco Javier García Sanz ha quedat subjecte a la verificació de la seva idoneïtat com a conseller per part del supervisor bancari competent.

A més dels canvis en la composició del Consell d'Administració, s'ha acordat la reorganització de la composició de les comissions del Consell:

Nomenament	Càrrec i Comissió del Consell	Substitueix
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. Context i perspectives

### Context econòmic (escenaris subjectes a un grau d'incertesa extrem)

Els escenaris que segueixen s'han construït en una situació d'incertesa inusualment elevada, tant per les moltes incògnites existents en els aspectes estrictament epidemiològics i sanitaris de la pandèmia de la COVID-19 com per la varietat de respostes de política econòmica que es poden acabar prenent als diferents països en resposta a aquest xoc.

#### Evolució global i zona euro

La COVID-19 i les restriccions a l'activitat necessàries per contenir-la han sumit el món en una recessió inusualment abrupta. A més del fre de l'activitat en aquelles economies més afectades, en què les dades disponibles testimonien el fort impacte de les mesures de confinament (el PIB de la Xina es va contreure prop d'un 10% intertrimestral durant el primer trimestre, mentre que a la zona euro es calcula que el PIB va caure al voltant d'un 25% durant les últimes setmanes de març, quan es va generalitzar el confinament), totes les economies estan exposades al xoc de la COVID-19 per la caiguda de la demanda global, les disrupcions en les cadenes de subministrament internacionals i l'enduriment de l'entorn financer.

Durant el segon trimestre, mentre que a la Xina la reactivació econòmica va anar guanyant impuls (i l'activitat ja es podria haver normalitzat en sectors com la indústria), en les principals economies avançades l'activitat es va desplomar a l'abril, però l'aixecament progressiu des del maig de les restriccions es va traduir en una recuperació gradual dels indicadors. **Amb tot, en el conjunt del segon trimestre s'esperen caigudes del PIB inaudites entre les economies avançades.**

D'ara endavant, l'activitat s'hauria d'anar restablint de manera gradual durant els pròxims mesos, tot i que sense vacuna o tractament efectiu, l'activitat mundial es continuarà veient condicionada per les mesures de distanciament físic. **Així, doncs, es preveu que el 2020 el PIB global registri una caiguda superior a la de la gran recessió del 2009, però que el 2021 l'economia mundial torni a un camí de creixement.**

Davant d'aquesta conjuntura, totes les esferes de la política econòmica estan desplegant una bateria de mesures d'una amplitud i un calat extraordinaris, i la política monetària dels principals bancs centrals ha estat especialment agressiva per aplacar l'estrès financer, protegir el bon funcionament dels mercats i ancorar un entorn de baixos tipus d'interès per un llarg període de temps. Tanmateix, l'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics seran el gran determinant de l'escenari durant els pròxims trimestres.

A la zona euro, els indicadors disponibles suggereixen que la caiguda de l'activitat en el conjunt del segon trimestre de l'any haurà estat pròxima al 20%. Amb això, encara que es preveu que l'activitat

es continui restablint gradualment els pròxims mesos, s'estima que la caiguda del PIB el 2020 es podria situar al voltant del 10% (seguida d'un rebot una mica superior al 8% el 2021), encara que amb diferències importants entre països. Les economies amb menys incidència de la pandèmia, una estructura econòmica menys sensible a les restriccions a la mobilitat i/o amb més capacitat d'acció en política fiscal capejaran millor la conjuntura.

En aquest context de xoc amb efectes asimètrics en funció del país, tant les actuacions que està duent a terme el Banc Central Europeu (BCE) com el pla de recuperació acordat pels líders de la UE constitueixen accions importants per afavorir una reactivació sincronitzada entre les economies europees. Cal destacar, també, **que la importància del pla de recuperació supera el marc estricte de suport a la sortida de la recessió a la UE, atès que conté elements que podrien implicar un salt endavant en matèria de construcció europea.**

#### Evolució a Espanya

L'economia espanyola seguirà una dinàmica semblant a l'europea, encara que la importància de sectors especialment sensibles a les restriccions a la mobilitat comportarà probablement descensos una mica més intensos de l'activitat (el sector turístic representa un 12,3% del PIB i, en el seu conjunt, sectors com la restauració i l'hostaloria, el comerç, l'oci o el transport, entre d'altres, representen al voltant del 25% del PIB).

Així, doncs, preveiem que la contracció del PIB en el conjunt del 2020 sigui del 13%-15%, tot i que la magnitud exacta dependrà de la capacitat de controlar ràpidament qualsevol rebot de l'epidèmia i minimitzar el seu impacte sobre l'activitat econòmica. En aquesta situació, es preveu que la recuperació iniciada a mitjan aquest any guanyi tracció el 2021, amb un rebot del 10%-11%. Hi contribuïran tant les mesures preses per les autoritats —tant nacionals com comunitàries, que, si cal, s'hauran d'ampliar— com l'esperada superació de l'epidèmia amb una vacuna o un tractament efectiu ben entrat l'any vinent.

Amb aquest escenari com a més probable, no se'n pot descartar, però, un altre de més favorable si les taxes d'ocupació durant la temporada turística superen el 50% i si la millora de la confiança dona suport a un rebot més fort del consum i de la inversió a curt termini.

#### Evolució a Portugal

Portugal, també amb un important pes del turisme i de la demanda exterior (el turisme supera el 14% del PIB i les exportacions totals representen gairebé el 45% del PIB), s'enfronta a un escenari semblant al d'Espanya. Els indicadors disponibles suggereixen que l'aturada econòmica de l'abril s'haurà traduït en una forta caiguda del PIB en el conjunt del segon trimestre, encara que el maig va començar una recuperació gradual de l'activitat.

Això, sumat a les dificultats del turisme i l'expectativa que el restabliment de l'activitat serà gradual, fa preveure una contracció del PIB el 2020 de prop del 12%, seguida d'un rebot d'aproximadament el 8% el 2021.

## Context social, tecnològic i competitiu

La COVID-19 i la crisi econòmica derivada de les restriccions a la mobilitat i l'activitat estan tenint conseqüències econòmiques importants i han donat pas a una sèrie de canvis significatius (i potencialment permanents) en hàbits i comportaments. Entre d'altres, destaca la rellevància que ha adquirit la gestió dels riscos mediambientals, pel paral·lelisme del xoc econòmic causat per la crisi sanitària amb els xocs que podria produir el canvi climàtic, la preferència dels clients per interaccions a distància (digitals i en remot) i l'adopció generalitzada del treball no presencial.

### Estratègia

En aquest nou context, l'Entitat considera que les **5 línies estratègiques definides en el Pla estratègic 2019-2021** continuen sent plenament vigents, atès que recullen perfectament aquestes tendències, que s'acceleren després de la COVID-19. Tanmateix, sí que resulta convenient redefinir les prioritats de cadascuna de les línies i revisar alguns dels objectius fixats (tant financers com no financers) per tal de: a) assegurar que els objectius siguin viables en el nou escenari macroeconòmic; b) accelerar encara més la transformació digital de l'Entitat; c) incorporar retards en els projectes en curs a causa de la crisi sanitària. Aquesta revisió s'acabarà de fer durant el tercer trimestre de l'exercici actual, quan es tingui més visibilitat sobre la intensitat de la recuperació econòmica.

### Rendibilitat del negoci

Sens dubte, l'impacte principal de la COVID-19 és el greu deteriorament de l'entorn econòmic durant el primer semestre del 2020, així com l'elevada incertesa sobre la rapidesa de la recuperació. Aquest nou entorn econòmic pressionarà a la baixa els graus de rendibilitat del negoci bancari. En concret, els ingressos es veuran afectats per un entorn de tipus d'interès en mínims durant un període més prolongat de temps, cosa que continuarà comprimint el marge d'interessos. D'altra banda, els volums de negoci també es veuran ressentits davant la caiguda de l'activitat. A més, és d'esperar que el debilitament de la situació financera de famílies i empreses comporti un repunt significatiu de la morositat. Aquest fet portarà a una reducció del volum d'actius productius amb capacitat de contribuir al marge d'interessos i a un augment de les dotacions per deteriorament d'actius (les quals erosionaran el marge brut). En aquest sentit, la disminució d'ingressos del sector bancari posa de manifest la necessitat de fer esforços addicionals per reduir despeses d'explotació i millorar els graus d'eficiència.

### Solvència

Els nivells de capital més elevats (en relació amb la crisi de 2008-2014) atorguen al sector bancari espanyol més capacitat per absorbir l'augment del cost del risc que es pugui produir en aquest entorn més advers. Així mateix, la resposta de les autoritats en matèria de política monetària i supervisió prudencial ha estat més ràpida i contundent. No obstant això, un deteriorament econòmic prolongat en el temps podria deteriorar la solvència del sector de manera significativa.

### Sostenibilitat

Els àmbits de la inclusió i l'educació financera, de govern corporatiu i de gestió dels riscos mediambientals segueixen guanyant rellevància. En particular, l'atenció creixent (tant d'inversors com del conjunt de la societat) a aspectes ASG (ambientals, socials i de governança) ve acompanyada d'una activitat reguladora més important en tots els àmbits. Entre d'altres, destaca la publicació de recomanacions i normatives que pretenen guiar empreses, inversors i supervisors i dotar-los d'eines suficients per a una gestió i una governança adequades. Com a exemple, hi ha el Pla d'acció sobre finances sostenibles a 2025 de l'Autoritat Bancària Europea, que s'anirà traduint en iniciatives de regulació concretes, i la guia del BCE sobre riscos climàtics i mediambientals, de compliment obligat un cop se'n publiqui la versió definitiva (cap a finals del 2020), la qual posa el focus en la divulgació de la informació no financera, la gestió dels riscos climàtics i la descarbonització de la cartera. D'altra banda, també destaquen el Pla de recuperació econòmica post-COVID-19 de la Comissió Europea, que es basa en el Pacte verd europeu, i, a Espanya, el Projecte de Llei de canvi climàtic i transició energètica, actualment en tramitació al Congrés dels Diputats. Aquestes dues iniciatives es podrien traduir en un impuls més important de les activitats que ajuden a mitigar el canvi climàtic i a adaptar-s'hi, però també en una exposició potencial més elevada a sectors intensius en emissions de carboni o altament exposats als riscos de transició.

En aquest entorn, els principis i valors sobre els quals se sustenta CaixaBank demostren una marcada alineació amb els principis ASG. Així mateix, CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva. En coherència amb això, CaixaBank disposa d'una estratègia mediambiental i treballa per contribuir a aquesta transició mitjançant la reducció de l'impacte directe de les operacions i amb el finançament i la inversió en projectes sostenibles. D'altra banda, CaixaBank també és signant de múltiples iniciatives i està adherida a grups de treball per abordar, entre altres aspectes, la millora de la gestió i el *reporting* en aquests àmbits.

Finalment, CaixaBank també està compromesa amb la millora de la cultura i la inclusió financera per afavorir l'accés als serveis financers al conjunt de la societat, i també amb polítiques socials actives que van més enllà de l'activitat financera i que pretenen ajudar en els problemes socials. Aquest compromís s'ha posat especialment de manifest durant la pandèmia de la COVID-19, en què s'ha treballat intensament per mitigar-ne els efectes econòmics i socials i per donar resposta als col·lectius més afectats per la crisi.

## Digitalització i experiència client

Respecte a l'acceleració de les altres tendències després de la COVID-19, els hàbits i els comportaments han accelerat la tendència de digitalització que ja des de fa temps condiciona l'entorn competitiu en què les entitats financeres desenvolupen la seva activitat. Entre d'altres, aquest entorn es caracteritza pel focus creixent en el client. Així, doncs, les noves tecnologies i la digitalització han elevat els estàndards de servei que espera el client (pel que fa a conveniència, immediatesa, personalització o cost). Davant d'aquesta exigència creixent del client, els requisits per mantenir-lo satisfet i fidel són més exigents i l'atenció a l'experiència d'usuari es torna imprescindible. Així mateix, la digitalització del sector també propicia l'aparició de nous competidors no tradicionals, com les fintechs i les plataformes digitals denominades bigtechs, amb un elevat potencial disruptiu en termes de competència. Aquests nous competidors tendeixen a centrar-se en serveis financers concrets, la qual cosa difereix del model bancari tradicional. L'entrada d'aquests nous competidors en negocis concrets pot portar a una fragmentació de la cadena de valor, amb efectes sobre els marges i la capacitat de fer vendes creuades.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia ben definida, centrada en la millora de l'experiència de client. En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjançant un model d'atenció omnicanal. Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits derivat de la crisi sanitària, l'Entitat posarà un èmfasi especial en aquelles iniciatives que permetin millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials. D'altra banda, la transformació digital també està portant l'Entitat a aprofundir en el desenvolupament de capacitats, com l'anàlisi avançada i la provisió de serveis nadius digitals. Respecte a aquest últim punt, CaixaBank continuarà impulsant nous models de negoci, entre els quals destaca imagin, un ecosistema digital enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis financers i no financers. A més, l'Entitat també impulsa noves formes de treballar (més transversals i col·laboratives) i vol col·laborar de forma activa amb nous entrants com a forma per millorar el servei ofert a clients.

## Ciberseguretat

L'operativa digital més elevada també fa necessari augmentar el focus en la ciberseguretat i la protecció de la informació. CaixaBank és conscient del grau d'amenaça existent, per la qual cosa fa un seguiment constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions per assegurar la integritat i la confidencialitat de la informació, la disponibilitat dels sistemes informàtics i la continuïtat del negoci. Aquest seguiment es duu a terme mitjançant revisions planificades i una auditoria contínua (que inclou el seguiment d'indicadors de risc). A més, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i disposa d'un pla estratègic de seguretat de la informació, que pretén mantenir l'Entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.





## 4. COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació



CaixaBank ha rebut el premi Euromoney "Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020" pel seu compromís social en la seva resposta a la crisi de la COVID-19

### 4.1 Suport als clients i proveïdors

El Grup CaixaBank vol ser una peça clau en la **contribució al benestar de la societat**, especialment dels col·lectius més vulnerables, i perquè **la recuperació de l'economia espanyola i portuguesa sigui el més ràpida possible**. Per fer-ho, s'han posat en marxa una sèrie de mesures i s'han desenvolupat productes amb condicions adaptades al context actual, assumint l'impacte que decisions d'aquesta mena poden tenir en el creixement i la generació de resultats.

#### #AMBLESNOSTRESFAMÍLIES

**#Moratòries:** a Espanya s'han posat en marxa dues moratòries, adaptades a la situació actual; (i) una moratòria d'hipoteques pel coronavirus, aprovada pel Govern, que ofereix un ajornament de tres mesos de principal i interessos (també es pot aplicar als préstecs personals amb la mateixa durada); (ii) una moratòria d'hipoteques, posada en marxa per la majoria dels bancs del país, amb un període de fins a dotze mesos d'ajornament (i de fins a sis per a préstecs personals), únicament de capital.

A Portugal també s'han posat a disposició dels clients que compleixin les condicions d'accessibilitat moratòries de capital o de capital i interessos, tant per a hipoteques, inicialment amb un ajornament fins al 30 setembre i que el juny es va ampliar fins al 31 de març del 2021, com per a crèdits personals, amb un ajornament de fins a dotze mesos.

En l'apartat 6. *Resultats i informació financera* s'amplia el detall sobre aquestes mesures.

**#ICO lloguers:** després de l'acord amb l'ICO, s'ha posat en marxa una **nova línia de finançament per a arrendataris en situació de vulnerabilitat econòmica** que no puguin satisfer el pagament dels seus lloguers com a conseqüència de la COVID-19. Es tracta de préstecs, avalats per l'ICO, per a clients i no clients que necessitin ajuda per al pagament del lloguer durant 6 mesos.

**#Microcrèdit familiar:** s'ha ampliat l'accés als **microcrèdits familiars** a titulars amb ingressos conjunts inferiors a 19.300 € (anteriorment eren 17.200 €). Aquesta xifra correspon al resultat d'aplicar 3 vegades l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

**#Condonació de lloguers d'immobles propis:** durant els mesos d'abril, maig i juny de 2020, CaixaBank va condonar el **100% del lloguer dels seus immobles**, i el 50% el juliol, en casos de reducció d'ingressos per part de l'arrendatari o algun membre de la unitat familiar (situació d'atur, reducció de jornada, tancament del negoci o reducció dels ingressos en més d'un 40%). **D'aquesta mesura se n'han beneficiat uns 4.600 arrendataris.**

**#Cobertures d'assegurança en cas de pandèmia:** totes les nostres assegurances han continuat oferint les seves cobertures, fins i tot si deriven de la pandèmia (COVID-19) (no s'ha aplicat l'exclusió per pandèmia) per tal de garantir la millor protecció a tots els nostres clients.

En col·laboració amb Allianz, Banco BPI va posar a disposició de tots els clients una línia telefònica per a consultes mèdiques, disponible les 24 hores de dia.

## #AMBLESNOSTRESEMPRESES

### #AMBELSNOSTRESAUTÒNOMSIPIMES

**#Crèdit a empreses:** una prioritat és facilitar la concessió de crèdit perquè arribi on és necessari, en coordinació amb els esquemes de garanties estatals establerts per les autoritats. CaixaBank ha llançat diverses línies de finançament per a autònoms i pimes, disponibles per a aquells que necessitin nou finançament, addicionals a la línia ICO impulsada pel Govern per ajudar les empreses afectades per la crisi de la COVID-19.

A Portugal també s'han posat a disposició de les empreses que compleixin les condicions d'accessibilitat moratòries de capital o de capital i interessos, inicialment amb un ajornament fins al 30 setembre i que el juny es va ampliar fins al 31 de març del 2021. Així mateix, BPI ha promogut la col·locació de les línies de crèdit amb aval públic creades en l'àmbit de la crisi de la COVID-19. Per accelerar l'accés a les línies de crèdit amb garantia estatal, BPI va crear una línia simplificada, que permet anticipar fins al 20% dels fons, subjecte a anàlisi i aprovació del Banc

En l'apartat 6. *Resultats i informació financera* s'amplia el detall sobre aquestes operacions.

CaixaBank ha decidit mantenir l'accés a finançament del circulat a comerços i autònoms, malgrat la caiguda en la seva facturació que s'hagi pogut produir i s'han ofert carències en l'àmbit del lloguer de béns d'equip i quotes de *renting* de vehicles. Com a mesures de suport al petit comerç, també s'han bonificat les comissions per TPV i s'ha llançat una nova solució tecnològica d'*e-commerce*, que CaixaBank posa a disposició dels petits comerciants per ajudar-los a impulsar les vendes online.

A Portugal s'han mantingut les línies de crèdit ja contractades, fins al 30 de setembre del 2020, sense canviar el tipus d'interès. Per donar suport al comerç, BPI va eliminar la comissió mínima sobre les transaccions fetes en TPV i va eximir de comissions de TPV i de tarifes mensuals aquells que hagin tingut temporalment tancats els establiments com a resultat de la pandèmia.

**#Préstec Negocis FEI-Covid19:** s'ha posat a disposició d'autònoms i microempreses una **nova línia específica per atendre les necessitats de circulat** derivades de la crisi: Préstec Negocis FEI-Covid19. Aquesta línia s'ha dut a terme gràcies al subprograma de la Comissió Europea COSME COVID19, i ofereix una línia de préstecs de 310 MM€ per a aquells negocis que tinguin problemes de liquiditat i no puguin accedir a una línia ICO o necessitin complementar-la. L'import màxim del préstec pot arribar als 50.000 € i permet sol·licitar una carència de capital de fins a 12 mesos. El producte estarà vigent fins que s'esgotin els fons disponibles.

**#Empreses socials – Préstec EaSI:** dirigit a **empreses socials que tenen com a objectiu generar un impacte positiu en la societat**, ha estat una gran alternativa en aquests moments tan difícils, sobretot per a aquelles empreses que han estat en primera línia perquè estan relacionades amb sectors com la salut, la lluita contra la pobresa o la inclusió sociolaboral. Aquesta línia té el suport del Fons Europeu d'Inversions.

**#Agilitzem el pagament a proveïdors:** CaixaBank ha fet un esforç per **agilitzar el flux de pagament als nostres proveïdors**, per així facilitar-los una liquiditat clau en aquests moments i contribuir al manteniment dels seus negocis. Les mesures implementades s'han enfocat a l'anticipació màxima dels pagaments, sense tenir en compte venciments, agilitzant les autoritzacions de factures i fent un esforç en la liquidació de factures antigues. En poc més d'un mes, s'ha reduït un 79% l'import de les factures pendents de pagament.

## #AMBLANOSTRAGENTGRAN

### #AMBELSQUEMÉSSENSNECESSITEN

**#Avançament de pensions de jubilació i desocupació:** des de la declaració de l'estat d'alarma per l'epidèmia de COVID-19, CaixaBank ha estat una de les primeres entitats financeres que ha avançat el pagament, en 7/10 dies, tant de les prestacions per desocupació com de les pensions per jubilació.

La mesura té un doble objectiu: d'una banda, suposa un suport a les persones per atendre les despeses de principi de mes; per l'altra, contribueix a reduir i esglaonar l'afluència de clients a les oficines físiques. A més, en cas que el client vulgui disposar en efectiu de part de la seva prestació, disposa de més dies per anar al caixer a fer el reintegrament. Aquests avançaments de pagament es fan de manera automàtica i els clients no han de fer cap mena de tràmit per sol·licitar-los.

BPI, durant els mesos d'abril i maig, ha avançat també el cobrament de la pensió per jubilació.

CaixaBank té

2,0 MM clients amb pensió domiciliada (≈1.800 MM€)

1,6 MM clients amb prestació de desocupació (≈1.200 MM€)

...i a Portugal

0,2 MM clients amb pensió domiciliada (≈141 MM€)

## #AMBELSQUEENSCUIDEN

**#Protecció als sanitaris:** amb l'objectiu de contribuir a protegir la salut dels que més estan lluitant pel conjunt de la societat en aquesta pandèmia, VidaCaixa ha participat en la creació d'un fons solidari sectorial de més de 37 milions d'euros per protegir el personal sanitari del nostre país. El fons, en què col·laboren més de cent asseguradores, permet oferir una assegurança gratuïta de vida i hospitalització a 700.000 metges, infermers, auxiliars d'infermeria, zeladors i personal d'ambulàncies i residències que treballen en la lluita contra el coronavirus. Per fer-ho, **s'han aportat un total de 7,3 milions d'euros a aquesta iniciativa.**

## 4.2 Continuar oferint un servei essencial

Mantenir en tot moment la continuïtat del negoci oferint als clients els serveis financers i asseguradors essencials per al seu dia a dia, amb els màxims estàndards de seguretat màxims per a tots, ha estat una prioritat per a CaixaBank.

CaixaBank entén la inclusió financera, pilar de la seva banca responsable, també com el compromís de ser a prop dels clients amb una banca pròxima i accessible. **L'aposta decidida dels últims anys per la multicanalitat** ha estat un factor determinant en el bon desenvolupament del negoci durant aquest període de restriccions a la mobilitat.

### Xarxa d'oficines

CaixaBank ha mantingut de mitjana **al voltant del 92% d'oficines obertes** durant els mesos de març a juny de 2020. Els percentatges més elevats de tancament d'oficines es van situar al voltant del 15%, entre la tercera setmana de març i la segona d'abril.

**CaixaBank continua sent l'única entitat bancària a 212 poblacions espanyoles** (229 el 31 de desembre de 2019).

**Els caixers s'han mantingut 100% operatius**, fins i tot els d'oficines que van estar tancades durant un període. CaixaBank també es va unir a les entitats integrades en la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) per no cobrar comissions als caixers automàtics durant l'estat d'alarma.

**Banco BPI** va assegurar durant aquest període que hi havia obertes més del 86% de les seves oficines i el 100% dels centres d'empresa. Es va definir un univers de 109 oficines principals, que havien d'estar sempre obertes i en ple funcionament, així com una llista de 39 oficines identificades amb alta prioritat.

A 30 de juny de 2020 CaixaBank té:

a Espanya

**4.012** oficines

(4.118 a 31 de desembre de 2019)

**8.982** caixers

(9.111 a 31 de desembre de 2019)

a Portugal

**448** oficines

(477 a 31 de desembre de 2019)

**1.346** caixers

(1.380 a 31 de desembre de 2019)

### La digitalització, clau

Per evitar desplaçaments innecessaris i per protegir la salut de clients i empleats, s'ha fomentat la utilització dels canals digitals, revisant i reforçant els processos principals i augmentant les capacitats de servei a distància i contractació de nous productes i serveis.

Destaca la possibilitat de fer les sol·licituds de moratòries de crèdit a través de CaixaBank Now, BPI Net i BPI Net Empreses.

Un altre exemple és l'**ampliació del nombre d'operatives vinculades a productes de VidaCaixa disponibles a través de canals digitals**. Durant la crisi de la COVID-19 s'ha habilitat la possibilitat de fer la petició online de rescats de plans (PPI, PPA, EPSV i PPE) per donar resposta a la nova contingència temporal de rescat d'aquests productes aprovada pel Govern per a totes aquelles persones que s'han vist afectades econòmicament per la crisi sanitària. De la mateixa manera, es van fer possibles els rescats parcials i totals no presencials per a assegurances d'estalvi gestionades.

El creixement registrat durant aquest primer semestre del 2020 ha consolidat CaixaBank com l'entitat financera líder en banca digital a Espanya.

CaixaBankNow

**64,7%** clients digitals

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

**32,9%** penetració entre clients

digitals a Espanya (Comscore)

(30% a desembre de 2019)

**2,5 MM** clients que es connecten

diàriament al juny de 2020

(≈1,8 MM el 2019)

BPI Net

**46,0%** clients digitals

Així mateix, s'ha implementat la pujada de vint a cinquanta euros del límit per no haver d'introduir el PIN en els pagaments amb targeta, per evitar qualsevol contacte amb superfícies físiques gràcies a la tecnologia *contactless*.

### Contact Center Clients (CCC)

El servei CCC gestiona consultes, peticions, suggeriments i insatisfaccions de clients i no clients que arriben per canal telefònic, per canals escrits (xat, WhatsApp, correu electrònic i carta) i mitjançant interaccions a través de xarxes socials (Twitter) i comentaris (apps).

Durant la situació excepcional provocada per la COVID-19, han tingut una rellevància especial els **serveis de contacte no presencials** que el Grup posa a disposició dels clients. CaixaBank ha reforçat aquests serveis, augmentant el nombre d'agents i reassignant recursos, per atendre l'increment de contactes durant els mesos d'abril, maig i juny de 2020 respecte al mateix període del 2019.

Els assistents virtuals que CaixaBank ha desenvolupat aquests últims anys per donar resposta, de forma totalment automàtica, a les consultes dels clients (bots) han estat un element determinant per poder atendre a un volum més gran de clients i millorar i flexibilitzar el servei. **Un 55% dels contactes han estat atesos pels assistents virtuals** (2.692.567 de contactes atesos per bots).

**4.886.803** contactes rebuts, gener-juny de 2020

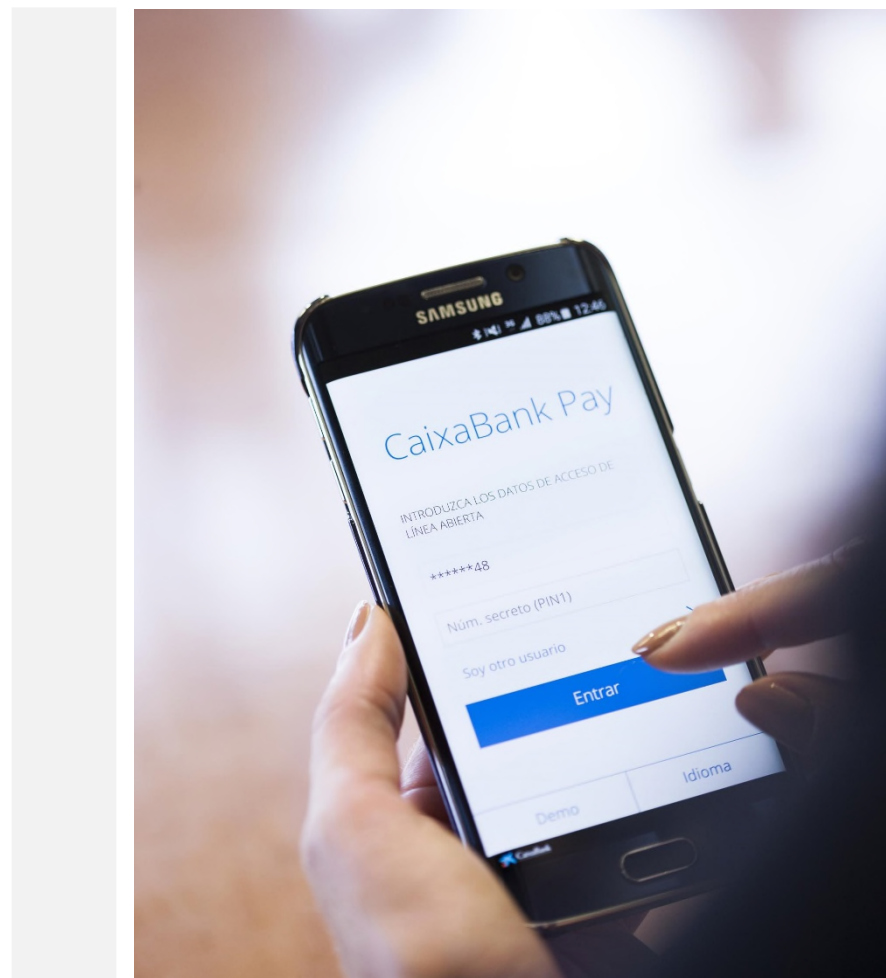
(3.100.880 en tot l'any 2019)

Del total de contactes rebuts, **66.982 estan relacionats amb temes de la COVID-19**. Dins d'aquestes consultes, destaquen els dubtes respecte a moratòries (70%), disponibilitat de les oficines (16%) i abonament de pensió o desocupació (6%), entre d'altres.

### Focus en ciberseguretat

La situació derivada de la COVID-19 ha fet que CaixaBank hagi prioritzat alguns aspectes en l'àmbit de la ciberseguretat, entre els quals destaquem:

- Donar resposta a les necessitats de treball remot massiu **adaptant els nivells de seguretat a les noves exigències** i amb un ús intensiu de les eines col·laboratives.
- **Millorar els controls de monitoratge i de protecció davant de campanyes de phishing** dirigit (correus electrònics maliciosos) a la COVID-19, que ha estat una temàtica usada pels atacants externs per comprometre la seguretat dels sistemes de les empreses de tot el món.
- Adaptar els controls de seguretat per **mitigar l'impacte de l'increment de malware** que **infectava ordinadors dels clients** amb l'objectiu de materialitzar frau, en especial *malware* del tipus RAT (*Remote Access Trojan*), que permeten el control remot dels ordinadors dels clients.





## 4.3 Responsabilitat amb les persones que formen CaixaBank

### Mesures de seguretat i salut

CaixaBank s'emmarca en el grup d'empreses els llocs de treball de les quals no impliquen risc d'exposició professional a la COVID-19, cosa que significa que només excepcionalment es podria produir el contagi dels treballadors al seu lloc de treball. L'empresa ha d'adoptar obligatòriament mesures preventives per evitar o reduir el risc, que han estat acordades i recomanades per les autoritats sanitàries. L'Entitat ha adoptat les recomanacions establertes pel Govern d'Espanya i les autoritats sanitàries competents, tenint en compte la consideració de l'activitat de CaixaBank com a essencial, segons el Reial decret llei 10/2020.

Prèviament a l'adopció de mesures preventives, l'Entitat ha fet una **avaluació de riscos específica sobre la COVID-19**, que conclou que hi ha una "baixa probabilitat d'exposició", i ha elaborat un protocol per identificar i gestionar les situacions que puguin suposar risc de contagi, el qual s'actualitza segons els criteris de les autoritats sanitàries.

Per part seva, BPI també està representat en el Comitè de Seguiment de Continuitat de Negoci, per la qual cosa les mesures de prevenció aplicades a Portugal són homogènies.

(i) **Mesures organitzatives** adoptades de manera gradual per minimitzar el contacte de la plantilla amb terceres persones, procurant que es mantingui en qualsevol moment la distància de seguretat:

- Suspensió temporal dels esdeveniments, actes i reunions de més de 30 persones.
- Potenciació de l'ús preferent de videoconferències i altres eines col·laboratives.
- Prohibició de viatges internacionals i restricció de viatges nacionals als estrictament imprescindibles.
- Incorporació del treball en remot a Serveis Corporatius i Territorials, a excepció de la plantilla crítica o dels equips que no puguin fer la seva feina per qüestions tècniques, mentre que a la xarxa d'oficines es duu a terme parcialment.
- Flexibilització de l'hora d'entrada i sortida dels centres de treball. En concret, a la xarxa d'oficines:
- Es redueix l'horari d'atenció al públic de totes les oficines de 8.30 a 14.30 h.
- Es limita l'aforament de clients a les oficines, l'entrada dels clients es fa de forma esgraonada i es limita el temps del client a l'oficina a l'indispensable.

- Es marca amb vinils a terra els límits que no pot sobrepassar el client (per garantir el distanciament).
- S'ha dut a terme una campanya d'instal·lació de mampares de metacrilat sobre la taula, com a protecció entre client i empleat, per a totes les posicions amb atenció a clients.
- S'evita compartir eines i equips de treball, així com la mobilitat entre oficines (equips de suport).
- De manera general, la gestió d'efectiu es fa a través dels caixers.

(ii) **Mesures higièniques** adreçades tant al personal com a la neteja de l'ambient i els espais:

- Es distribueixen gels desinfectants hidroalcohòlics i paper rebutjable.
- S'ha intensificat la neteja en aquelles superfícies de contacte freqüents utilitzant productes de neteja que segueixen el criteri d'idoneïtat indicat per les autoritats sanitàries, i també aplicant un protocol d'actuació per minimitzar el risc de l'aplicador.
- Quan s'informa d'un cas de COVID-19 en un dels centres de treball, CaixaBank procedeix a la seva desinfecció i neteja. El Servei de Prevenció Mancomunitat valora la idoneïtat de les accions efectuades i fa un informe de represa de l'activitat.
- Pel que fa a l'ús d'equips de protecció individual, l'Entitat segueix les directrius de l'Organització Mundial de la Salut marcades per a un escenari de baixa probabilitat d'exposició. Atès que s'han adoptat mesures tècniques per garantir la distància de seguretat (2 metres) i de protecció (campanya d'instal·lació de mampares de metacrilat), de manera general, no és necessari l'ús de mascareta ni guants, excepte en algunes situacions puntuals. Aquestes mesures s'ajustaran en tot moment a les decisions i recomanacions de les autoritats sanitàries.

(iii) **Mesures informatives** als empleats sobre els riscos a què estan exposats per fer les seves tasques habituals en la situació d'excepcionalitat, així com sobre les mesures preventives específiques que s'han d'aplicar:

- S'ha elaborat material informatiu disponible a la intranet corporativa que inclou, entre d'altres, recomanacions sobre neteja de mans, qüestionari d'autoavaluació de l'entorn de treball en remot, recomanacions ergonòmiques per treballar de forma saludable i consells per a la prevenció psicosocial i emocional.
- Realització d'un curs de caràcter obligatori per a tota la plantilla sobre les mesures preventives que cal adoptar davant la COVID-19, a la plataforma d'aprenentatge en línia Virtaula.
- Es trasllada informació als clients amb cartells informatius a l'entrada de les oficines indicant les mesures que han d'assumir. Se'ls indica la prohibició d'accés a les instal·lacions en cas que presentin símptomes compatibles amb la COVID-19 o si ha tingut contacte amb algú que hagi donat positiu en la prova i se'ls recorda l'ús preferent dels canals electrònics habilitats per evitar els desplaçaments innecessaris a les oficines.

**(iv) Mesures de control de contagi,** segons els casos:

- *Persones que manifestin símptomes compatibles amb una possible infecció sense que consti contacte amb un cas confirmat.* Preventivament, aquestes persones s'hauran de quedar als seus domicilis i s'hauran de posar en contacte de manera immediata amb els serveis sanitaris.
- *Persones que hagin estat en contacte recent amb casos sospitosos.* Si no presenten símptomes compatibles, poden fer vida normal i vigilar el seu estat de salut durant 14 dies. Però si presenten símptomes compatibles, s'hauran de quedar als seus domicilis i s'hauran de posar en contacte de manera immediata amb els serveis sanitaris.
- *Persones que hagin tingut 'contacte estret' directe amb casos confirmats.* Aquestes persones s'hauran de quedar als seus domicilis i s'hauran de posar en contacte de manera immediata amb els serveis sanitaris.
- *Cas confirmat d'infecció per COVID-19 en un centre de treball de CaixaBank.* Se sol·licita que informi d'aquesta circumstància al seu mànager o a recursos humans del seu àmbit al més aviat possible. CaixaBank seguirà les mesures que en el cas concret estableixin i comuniquin les autoritats sanitàries.
- *Empleats pertanyents a col·lectius de risc* s'hauran de quedar provisionalment als seus domicilis en situació de teletreball.

**(v) Mesures de seguiment, assessorament o ajuda als empleats:**

- Dins la plantilla de CaixaBank hi ha empleats amb patologies prèvies que els fan especialment sensibles davant la COVID-19. En tots aquests casos, s'implanta el treball en remot per reduir el grau d'exposició per raó de treball. Per gestionar aquest col·lectiu de risc, s'ha habilitat un canal electrònic a través del qual els empleats envien la seva sol·licitud per a la seva valoració i acceptació, si escau, per part del Servei de Vigilància de la Salut.
- Seguiment mèdic des del Servei de Vigilància de la Salut i la mútua d'accidents de les persones que han tingut 'contacte estret' amb casos confirmats o bé són casos positius, per controlar l'evolució de l'empleat, assessorar-lo i facilitar recomanacions mèdiques.
- Atenció mèdica, psicològica i de salut emocional a tota la plantilla mitjançant un servei d'assessorament mèdic i psicològic telefònic, gratuït, il·limitat i anònim per acompanyar i ajudar a resoldre dubtes o inquietuds que puguin sorgir.

**Treball en remot i desenvolupament de la represa del treball presencial**

CaixaBank ha incorporat el treball en remot per al 100% de la plantilla a Serveis Corporatius i Territorials, a excepció de la plantilla crítica o dels equips que no puguin fer la seva feina per qüestions tècniques. Mentre que a la xarxa d'oficines s'ha dut a terme parcialment i s'ha anat adaptant a l'evolució de la pandèmia (50% - 75% - 100% en presència física).

En una fase inicial (mitjan març 2020), les direccions territorials, segons les seves necessitats i casuístiques concretes:

- Van establir torns a la xarxa d'oficines per tal que aproximadament el 50% de la plantilla pogués treballar de forma no presencial (treball en remot fent tasques mitjançant gestió telefònica i accés telemàtic).
- Van autoritzar permisos de caràcter recuperable per atendre situacions justificades que impossibilitaven l'assistència al centre.

BPI, durant la vigència de la declaració de l'estat d'alarma, també va optar pel teletreball, amb valors de prop del 90% a Serveis Centrals i del 53% a la xarxa comercial (dades de finals d'abril). A la xarxa comercial es va implementar un sistema de torns setmanal per als equips comercials, que combinaven teletreball i treball presencial. Actualment, s'està fent un retorn dels equips a l'activitat presencial.

Després de més de dos mesos des de l'inici de la crisi sanitària de la COVID-19, es va reprendre progressivament l'activitat presencial, tant a la xarxa comercial com als centres corporatius. S'ha elaborat un protocol intern que defineix el procés de tornada al treball presencial, de forma gradual i flexible, i amb estricta observança de les mesures de prevenció de riscos laborals, tenint, com sempre, els empleats i els clients com a prioritats. El protocol és un document en curs que s'està tractant amb els representants dels treballadors en l'àmbit del Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral i que està subjecte als canvis normatius que es puguin produir i a l'evolució de la crisi sanitària.

**Edificis corporatius i centres InTouch**

Es preveu una reincorporació progressiva a l'activitat presencial fins a assolir el percentatge de plantilla reincorporada que permetin les restriccions i mesures de prevenció alineades amb el que estableixen les autoritats sanitàries i definides per CaixaBank a partir d'aquestes. S'estableix un procediment de prova prèvia per als empleats i, en cas que optin per no fer aquesta prova, hauran d'emplenar una autodeclaració.

S'implementaran les mesures següents d'accés i mobilitat als centres; (i) l'accés/sortida es farà de manera gradual en períodes de 30 minuts; (ii) es limitaran els punts d'entrada/sortida a l'edifici; (iii) s'instal·laran instruccions de seguretat; (iv) s'evitaran desplaçaments innecessaris dins els centres; (v) els mànagers establiran l'ocupació de llocs de treball i vetllaran pel compliment del distanciament vigent en cada moment.



### Xarxa d'oficines

S'avança en la incorporació progressiva, gradual i flexible de la plantilla, mantenint en tots els casos, com a element imprescindible, les mesures tècniques i organitzatives de protecció recomanades.

S'establirà un aforament segons la situació de cada oficina, de manera que en tots els casos es garanteixi el manteniment de la distància de seguretat vigent.

Als llocs de treball s'hauran de garantir les mesures de protecció necessàries per complir els requisits de prevenció establerts per les autoritats sanitàries i definides per CaixaBank. Tots els llocs d'atenció al públic han d'estar dotats de mampara de protecció i no es podran ocupar aquells en què no es garanteixi el distanciament de seguretat vigent en cada moment.

Preferentment, els clients aniran a l'oficina amb cita prèvia i cada empleat organitzarà amb antelació la programació de les visites.

### Conciliació i flexibilitat

Els moments vitals són valorats com una experiència diferencial per part dels empleats de CaixaBank, i en concret es destaquen l'**adequació a les situacions personals** i el suport institucional en els moments en què es necessita. Aquesta percepció està motivada pel gran nombre de mesures que l'Entitat posa a disposició de tota la plantilla i que estan dissenyades per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Davant la situació de la pandèmia, s'han posat en marxa mesures de conciliació addicionals a les ja existents, amb aplicació a partir de l'11 de maig, condicionades a les possibilitats organitzatives del centre de treball a què s'està adscrit i per a aquells empleats que ja no puguin fer ús de les seves vacances anuals meritades perquè ja les han esgotat.

#### Permís retribuït recuperable:

Fins al 30 de setembre es pot sol·licitar, per escrit i motivadament, un permís retribuït recuperable per dies complets i limitat a 100 hores.

#### Millora de l'excedència legalment prevista per atenció de menor:

Excepcionalment, fins al 15 de setembre, s'amplia l'edat del menor que permet accedir a aquesta excedència fins als 14 anys. Quan el menor compleixi els 14 anys, si persisteix la necessitat de conciliació, s'haurà de recórrer a les altres mesures vigents en cada moment.

#### Permís no retribuït 2020:

Fins al 30 de setembre, per a necessitats extraordinàries vinculades amb la COVID-19, es pot sol·licitar aquest permís no retribuït i subjecte a concessió, de fins a 3 mesos de durada.

#### Vacances 2020:

Per ajudar a conciliar la vida personal amb la professional, el gaudi de les vacances d'aquest any 2020 no queda limitat als tres períodes establerts per normativa interna.

## 4.4 Reforç de la solidesa financera de l'Entitat

### Modificació de l'aplicació del resultat de l'exercici 2019

Amb l'objectiu d'acomodar la posició del banc al nou entorn, el Consell d'Administració, en la seva reunió del passat 26 de març de 2020, va acordar deixar sense efecte la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici tancat el 31 de desembre de 2019, que el Consell d'Administració havia proposat el 20 de febrer de 2020 i que s'inclou en els comptes anuals individuals i consolidats de CaixaBank corresponents a l'exercici social tancat el 31 de desembre de 2019. Aquesta proposta tenia en compte el pagament d'un dividend de 0,15 euros bruts per acció, que estava d'acord amb la política de dividends de CaixaBank i amb el Pla estratègic 2019-2021, que preveïen la distribució d'un import en efectiu superior al 50% del benefici net consolidat.

En el marc de les mesures adoptades com a conseqüència de la situació creada per la COVID-19, i en un exercici de prudència i responsabilitat social, el Consell d'Administració, en la mateixa sessió de 26 de març de 2020, va acordar **reduir l'import del dividend de 0,15 a 0,07 euros per acció, fet que suposa un pay-out del 24,6%**. El dividend es va abonar el 15 d'abril passat amb càrrec als beneficis del 2019, i aquesta serà l'única remuneració a l'accionista prevista amb càrrec a l'exercici 2019.

<b>Resultat total a distribuir (€)</b>	<b>2.073.521.148</b>
Dividends a compte (abril 2020)	418.445.322
A reserves voluntaries	1.655.075.826

**0,07** €/acció

Remuneració a l'accionista corresponent al 2019

**2,5%**

Rendibilitat per dividend (sobre cotització a 31.12.19)

En relació amb la **política de dividends vigent, consistent en la distribució d'un dividend en efectiu superior al 50% del benefici net consolidat**, aquesta es modifica exclusivament per a l'exercici 2020. El Consell d'Administració va manifestar la seva intenció de destinar, almenys, un import superior al 50% dels beneficis nets consolidats a la remuneració en efectiu per a exercicis futurs, un cop desatpareguin les circumstàncies que han motivat la modificació per a l'exercici 2020. Així mateix, va manifestar la voluntat de distribuir en el futur l'excés de capital per sobre de la ràtio de solvència CET1 del 12% en forma de dividend extraordinari i/o recompra d'accions.

Aquesta distribució extraordinària de capital estarà condicionada al retorn de la situació macroeconòmica en què opera el Grup a un entorn de normalitat i no es farà abans del 2021.

Aquestes decisions es van prendre tenint en compte la sòlida posició de solvència i liquiditat del Grup CaixaBank a tancament de l'exercici 2019, amb una ràtio de capital CET1 del 12,0%, que suposava un marge de gestió pel que fa als requeriments supervisors del 3,25% i una posició d'actius líquids superior als 89.000 milions d'euros.

A 30 de juny de 2020, CaixaBank manté una ràtio de capital CET1 del 12,3% i un total d'actius líquids de 106.609 milions d'euros.

### Modificació dels objectius de capital

Després de considerar nous aspectes regulatoris i supervisors, entre els quals l'impacte de les normes establertes en la Directiva sobre Requeriments de Capital V (CRD V) quant a la composició dels Requeriments de Pilar 2 (P2R); el Consell va acordar **reduir a l'11,5% l'objectiu de la ràtio de solvència CET1 establert en el Pla estratègic 2019-2021 per a desembre de 2021** i deixar sense efecte l'objectiu d'una ràtio CET1 del 12% més un marge addicional (buffer) de l'1%, que estava destinat a absorbir els impactes de la implementació dels desenvolupaments de Basilea (Basilea IV) i altres impactes regulatoris, la implementació dels quals es creu ara que s'endarrerirà en el temps.

### Remuneració de l'Alta Direcció

Seguint un principi de prudència en la remuneració variable, i com a acte de corresponsabilitat de l'Alta Direcció de CaixaBank amb l'Entitat, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció van decidir renunciar a la seva retribució variable del 2020, tant pel que fa al bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'incentius a llarg termini del 2020. També s'ha acordat no proposar la concessió d'accions per a aquest segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini per als altres 78 directius inclosos en aquest pla.

### Reforç provisions per risc de crèdit

Durant el primer semestre del 2020, CaixaBank ha reforçat les cobertures per risc de crèdit **amb una provisió extraordinària de 1.155 milions d'euros**, en previsió d'impactes futurs a la COVID-19.

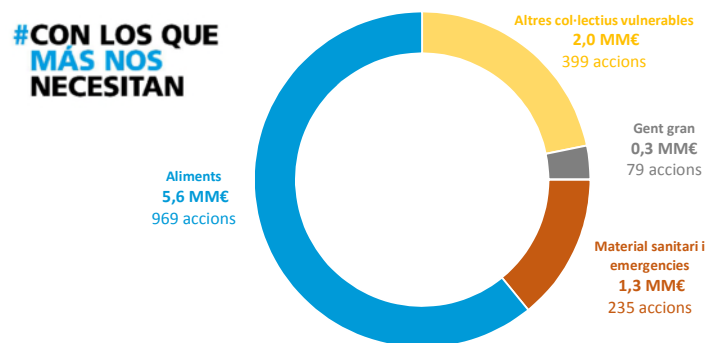


## 4.5 Acció social

La xarxa d'oficines de CaixaBank, gràcies a la seva capil·laritat i proximitat a les persones, és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, cosa que permet assignar recursos de la Fundació Bancària "la Caixa" amb un gran impacte a tots els territoris en què CaixaBank està present.

En aquesta situació d'emergència sanitària i social provocada per la COVID-19, CaixaBank ha actuat amb rapidesa identificant les urgències socials en cada moment i reassignant recursos per contribuir a alleujar les dificultats dels col·lectius més vulnerables. En els moments de més incidència de la COVID-19, en el nostre entorn, s'han dut a terme les accions següents:

**#Obra Social Descentralitzada:** canalització de fons a necessitats urgents, **9,2 MM€ en 1.682 accions socials**, entre les quals destaquen:



**#CapLlarSenseAliments** (acció a favor dels bancs d'aliments): 2,3 MM€ recaptats i 1 MM€ aportat per la Fundació Bancària "la Caixa".

**#Noves activitats online de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa":** més de 400 activitats amb prop de 1.600 voluntaris inscrits.

**#S'han fet més de 192 mil trucades telefòniques** solidàries a clients de més de 75 anys.

**#Distribució de més de 2.400 tauletes tàctils** a més de 700 entitats que acullen persones vulnerables, en col·laboració amb Samsung Espanya.

**#Reutilitza'm:** s'han fet 14 donacions a 13 entitats diferents per part de 5 empreses clients de CaixaBank, que han donat roba, material d'higiene i material d'oci a hospitals.

**#AmbLesNostresTradicions:** comunicació amb caràcter social per acompanyar els nostres clients en les principals festivitats que se celebren d'una forma diferent a causa de la pandèmia.

### Banco BPI

La col·laboració entre BPI i la Fundació Bancària "la Caixa" ha enfocat la seva acció, durant aquest període, a donar resposta a l'emergència sanitària i social derivada de la COVID-19 a través de les accions següents:

**#Xarxa d'emergència alimentària:** a través de l'associació amb RTP (Ràdio i Televisió de Portugal), es va mobilitzar la societat per donar suport a la Xarxa d'emergència alimentària. **Es van donar 1,7 MM€.**

**#Donació de 526 tauletes tàctils:** en un esforç conjunt amb el Ministeri de Salut, van facilitar la comunicació entre pacients i familiars.

**# 1,8 MM€ per a projectes d'innovació lligats a la COVID-19,** assignats a través del concurs exprés CaixaImpulse.

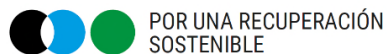
**#Suport al desenvolupament del respirador pulmonar portuguès** al CEiiA -Center for Engineering and Product Development, amb l'aportació de 300 mil euros.

**#Es van adaptar els Premis "BPI la Caixa"** per donar suport als grups més afectats per la COVID-19, assignats a 5 entitats socials, amb una dotació total de 3,75 MM€.

**#Suport als artistes amb la iniciativa Portugal#EntraEmCena.** La creació d'aquest marketplace digital, en col·laboració amb el Ministeri de Cultura, permet als artistes llançar idees i obtenir inversió.



## 5. Estratègia mediambiental



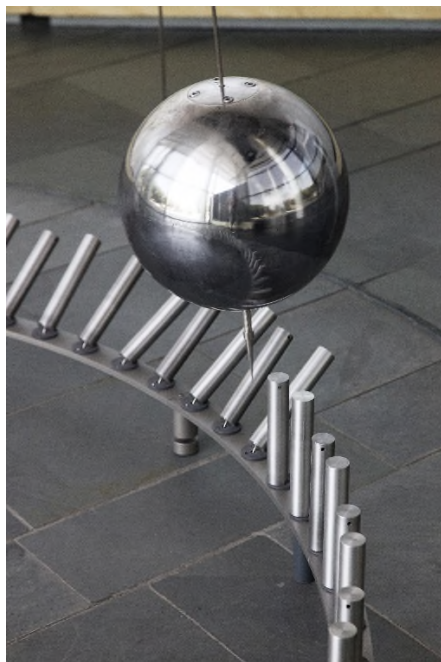
**POR UNA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE**

CaixaBank s'ha adherit al **Manifest per una recuperació econòmica sostenible**. El manifest, adreçat a la Comissió de Reconstrucció Social i

Econòmica que s'ha creat al Congrés dels Diputats, sol·licita que les polítiques d'estímul derivades de la COVID-19, a més de ser efectives des del punt de vista econòmic i social, també estiguin alineades amb les polítiques de sostenibilitat i amb el Pacte Verd Europeu. La iniciativa ha estat promoguda, entre d'altres, pel Grup Espanyol de Creixement Verd, del qual CaixaBank forma part.

En el mateix sentit, CaixaBank s'ha adherit a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, promoguda al Parlament Europeu i que pretén alinear els plans de recuperació econòmica a Europa amb els Acords de París i amb un futur sostenible.

Així, doncs, amb el medi ambient com una de les prioritats estratègiques de CaixaBank, durant el primer semestre del 2020 s'ha continuat desenvolupat intensament el **Full de ruta 2019-2021** per avançar en la implantació de l'estratègia mediambiental del banc.



### CaixaBank forma part de la categoria *Leadership* de CDP

Per sisè any consecutiu, CaixaBank forma part de la categoria *Leadership* de CDP (A-). Això el situa entre el 23% dels bancs més actius en la lluita contra el canvi climàtic. CDP fa una avaluació de la gestió ambiental interna (70%) i de la gestió del risc mediambiental (30%).

### Anàlisi d'escenaris de canvi climàtic

Des de mitjan 2019, CaixaBank col·labora en el segon projecte pilot de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) per implantar les recomanacions del *Taskforce on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) en el sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II*). En el marc d'aquest projecte, i seguint la metodologia proposada per UNEP FI, CaixaBank està fent un pilot d'anàlisi del risc climàtic dels sectors més rellevants de la seva cartera creditícia des d'un punt de vista de risc climàtic de transició, fent anàlisis d'escenaris qualitius i quantitius.

L'anàlisi qualitativa se centra en els sectors d'energia, transport i construcció per identificar els segments potencialment més afectats pel risc de transició mitjançant l'estudi de les variables principals i ha establert *heatmaps* de sensibilitat per a diferents horitzons temporals (2025, 2030, 2040), geografies i escenaris climàtics, tenint en compte les característiques de la cartera creditícia de CaixaBank.

L'anàlisi quantitativa es fa per al sector d'energia, diferenciant entre *oil&gas* i *power utilities*. S'està avaluant la manera en què el risc climàtic de transició es pot veure reflectit en les magnituds financeres principals d'una mostra d'empreses d'aquests sectors a curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030, 2040) en l'escenari de transició més estricte, d'1,5 °C, que limita l'augment de la temperatura global mitjana a 1,5 °C per sobre dels nivells preindustrials. Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), un model IAM (*Integrated Assessment Models*) que integra models climàtics amb models macroeconòmics. L'estudi implica una anàlisi detallada de les estratègies de transició cap a una economia baixa en carboni de les diferents empreses de la mostra, tant a través de l'estudi de la seva informació pública com a través d'un procés d'*engagement* mitjançant reunions amb les empreses implicades per comentar els seus posicionaments en matèria de canvi climàtic.

**El pilot en curs és el primer pas per desplegar l'anàlisi d'escenaris de forma recurrent.** Sobre la base del pilot, s'ampliarà l'anàlisi d'escenaris tant a altres exposicions del sector energia com a altres sectors rellevants en termes de riscos climàtics. Així mateix, es monitorarà el camí de descarbonització en funció dels plans estratègics de les principals companyies dels sectors analitzats per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'Entitat.

## Finançament mediambientalment sostenible

Durant el primer semestre del 2020, CaixaBank ha continuat finançant activitats mediambientalment sostenibles:

- S'han formalitzat promocions immobiliàries amb una qualificació d'eficiència energètica prevista d'A o B per valor de 574 milions d'euros.
- S'ha participat en el finançament de 12 projectes d'energies renovables per un import de 908 milions d'euros.
- CaixaBank ha signat 8 préstecs, amb un volum de 867 milions d'euros, les condicions dels quals estan vinculades al reconeixement del bon acompliment en sostenibilitat de les companyies per part d'índexs ASG realitzats per entitats independents.
- L'Entitat ha concedit préstecs per valor de 28 milions d'euros en línies d'ecofinançament de consum i Agrobank.
- En relació amb *Green Loans*, com *Lead Bank*, CaixaBank s'ha situat en segona posició a escala europea, amb un volum de 383 milions d'USD.
- Així mateix, en relació amb l'àmbit d'operatives en l'activitat de *Green* i *ESG Loans*, segons *Refinitiv League Tables*, durant el primer semestre de l'any, com a *Mandated Lead Arranger*, CaixaBank s'ha situat a escala mundial en novena posició per nombre d'operacions i en dotzena per volum, amb 18 operacions per valor de 1.654 milions d'USD.
- A més, durant el primer semestre del 2020 CaixaBank ha participat en la col·locació de 5 emissions verdes per un import de 3.700 milions d'euros (2.550 milions el 2019).

En aquest àmbit, cal destacar la signatura del primer contracte de factoring sostenible d'Espanya. L'operació es caracteritza per incloure criteris de sostenibilitat en la política de preus d'aquest mètode de finançament a curt termini.

La inclusió de criteris ASG (mediambientals, socials i de govern corporatiu) suposa que les condicions del factoring milloraran en funció de la qualificació en sostenibilitat de l'empresa client. Aquesta avaluació, que fa cada any una consultora externa cada any, té en compte el comportament de la companyia en l'àmbit mediambiental (emissió de GEI, consum energètic, etc.), social (relació amb la comunitat i amb els grups d'interès) i de governança.

A BPI, el total de finançament mediambientalment sostenible concedit durant el primer semestre puja a 38 milions d'euros.

## Minimitzar l'impacte ambiental

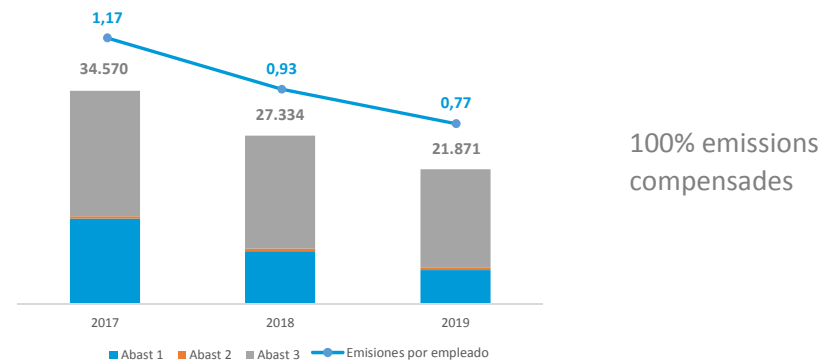
Una de les prioritats de l'estratègia mediambiental de l'entitat és la minimització de la seva petjada de carboni i la millora contínua en el sistema de gestió ambiental i energètica. En aquest context, durant el primer semestre del 2020 **CaixaBank, S.A. ha compensat totes les emissions calculades de CO<sub>2</sub>** corresponents al banc i a l'exercici anterior, amb la qual cosa s'ha mantingut com a entitat *carbon neutral* per tercer any consecutiu. Aquestes emissions han arribat a les 21.871 tones de CO<sub>2</sub>, cosa que representa un descens del 20% respecte a les emissions del 2018 i una reducció acumulada del 80% respecte a l'exercici 2009, l'any base de càlcul (el primer any en què es tenen registres).

Per compensar-les, CaixaBank, S.A. ha comprat crèdits de carboni certificats amb l'estàndard VCS (*Verified Carbon Standard*) corresponents a un projecte de gestió forestal sostenible (REDD+)<sup>1</sup> ubicat en l'estat de Parà, a l'Amazònia oriental del Brasil. A més, també ha utilitzat els crèdits d'emissió obtinguts de dos projectes propis de reforestació: un bosc a Ejulve (Terol) i un altre a Montserrat (Barcelona).

Reducció emissions de CO<sub>2</sub> (CaixaBank, S.A.)

-20% respecte al 2018 i -80% respecte al 2009

Evolució emissions CO<sub>2</sub> (tones de CO<sub>2</sub>), CaixaBank, S.A.



<sup>1</sup> REDD+ (*Reducing Emissions from Deforestation and Degradation*): qualificació promoguda per Nacions Unides per a projectes contra la desforestació i la degradació i que tenen en compte també la conservació; la creació de llocs de treball i el desenvolupament comunitari, i l'ampliació d'estocs de carboni forestals, entre altres beneficis.

## 6. Resultats i informació financera

### Segmentació de negocis

A l'efecte de la presentació de la informació financera, el Grup es configura amb els següents segments de negoci següents:

**Bancari i assegurances:** recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius efectuada pel Grup essencialment a Espanya, així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. Inclou, també, els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant el 2018 (assegurances, gestió d'actius i targetes), així com el negoci immobiliari *non core* romanent (a excepció de Coral Homes) després de la venda del 80% d'aquest negoci el desembre del 2018.

**Participacions:** el negoci recull essencialment els ingressos per dividendes i/o mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els resultats d'operacions financeres a Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI i Coral Homes (des de l'1 de gener del 2019). També inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions significatives en sectors diversos.

**BPI:** recull els resultats del negoci bancari intern de BPI. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i les magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA i BCI).

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

en milions d'euros	1S2019		1S2020 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
<b>Marge d'interessos</b>	<b>2.478</b>	<b>2.425</b>	<b>2.254</b>	<b>(47)</b>	<b>217</b>
Ingressos per dividendes i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	370	191	85	97	9
Comissions netes	1.248	1.266	1.148		118
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres	261	142	160	(6)	(12)
Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances	264	292	292		
Altres ingressos i despeses d'explotació	(176)	(199)	(178)		(20)
<b>Marge brut</b>	<b>4.445</b>	<b>4.117</b>	<b>3.760</b>	<b>45</b>	<b>312</b>
Despeses d'administració i amortització recurrents	(2.408)	(2.345)	(2.118)	(2)	(225)
Despeses extraordinàries	(978)	-			
<b>Marge d'explotació</b>	<b>1.059</b>	<b>1.772</b>	<b>1.643</b>	<b>43</b>	<b>87</b>
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(204)	(1.334)	(1.315)		(19)
Altres dotacions de provisions	(91)	(184)	(183)		(1)
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	(38)	(49)	(50)		1
<b>Resultat abans d'impostos</b>	<b>726</b>	<b>204</b>	<b>94</b>	<b>43</b>	<b>67</b>
Impost sobre societats	(104)	(1)	9	12	(22)
<b>Resultat després d'impostos</b>	<b>622</b>	<b>203</b>	<b>103</b>	<b>55</b>	<b>45</b>
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	-	(1)	(1)		
<b>Resultat atribuït al Grup</b>	<b>622</b>	<b>205</b>	<b>105</b>	<b>55</b>	<b>45</b>
<i>Ràtio d'eficiència</i>	67,0%	56,9%			
<i>Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries</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>ROWA</i>	0,8%	0,8%			

Nota: Més informació en l'Informe d'activitat i resultats 2n trimestre a l'enllaç [https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2020\\_es.html](https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2020_es.html).



## Resultats

El resultat atribuït se situa en 205 milions d'euros durant el primer semestre del 2020, un -67,0% respecte al mateix període del 2019.

Els **ingressos core**<sup>1</sup> mostren una lleugera reducció durant l'any i se situen en els 4.064 milions d'euros (-0,5%), malgrat la dificultat associada al context econòmic actual. Cau el marge d'interessos (-2,1%) i destaca la bona evolució de les comissions (+1,5%) i dels ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances (+10,5%).

En l'evolució del **marge brut** (-7,4%) hi influeixen essencialment; (i) la reducció del resultat d'operacions financeres (durant el primer semestre del 2019, materialització de plusvàlues de renda fixa); (ii) resultats més baixos atribuïts de participades com a conseqüència del context econòmic actual.

Les **Despeses d'administració i amortització recurrents** es redueixen un 2,6% després d'una intensa gestió de la base de costos, amb una reducció superior a la caiguda dels ingressos core. Durant el segon trimestre del 2019 es va registrar l'acord assolit amb els representants dels treballadors sobre un pla d'extincions indemnitzades per valor de 978 milions d'euros bruts.

L'evolució de l'epígraf **Pèrdues per deteriorament d'actius financers** es veu afectada pel reforç de provisions per a risc de crèdit, que inclouen una provisió extraordinària en previsió d'impactes futurs a la COVID-19 per valor de 1.155 milions d'euros.

**Altres dotacions a provisions** recull el registre de 109 milions d'euros associats a prejubilacions.

<sup>1</sup>Inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores de BPI.

## Marge d'interessos

El marge d'interessos puja a 2.425 milions d'euros (-2,1% respecte al primer semestre del 2019). En un entorn de tipus d'interès negatiu, aquest decrement es deu a: (i) descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, afectat pel canvi d'estructura de la cartera creditícia (increment préstecs ICO), per ingressos més baixos del crèdit al consum i pel descens de la corba de tipus. Aquest decrement del tipus s'ha compensat parcialment amb un increment del volum; (ii) menys aportació de la cartera de renda fixa a causa de la disminució del tipus mitjà, mitgat parcialment per un volum més gran.

Aquests efectes s'han vist compensats en part per: (iii) reducció en el cost d'entitats creditícies, afavorides per les mesures preses pel BCE l'octubre del 2019 (increment de l'excés sobre el coeficient de caixa no penalitzada amb tipus negatius) i per l'increment del finançament pres amb l'ECB en millors condicions; (iv) estalvi en els costos del finançament institucional per un descens del preu com a conseqüència del decrement de la corba; (v) lleu disminució del cost del finançament detallista; (vi) més aportació del negoci assegurador.

en milions d'euros	152020		152019	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %
<b>Intermediaris financers</b>	26.463	0,89%	27.730	0,66%
<b>Cartera de crèdits (a)</b>	219.580	2,07%	211.798	2,27%
<b>Valors representatius de deute</b>	41.962	0,66%	37.915	0,97%
<b>Altres actius amb rendiment</b>	64.003	2,57%	58.341	2,96%
<b>Resta d'actius</b>	59.328		64.498	-
<b>Total actius mitjans (b)</b>	<b>411.336</b>	<b>1,63%</b>	<b>400.282</b>	<b>1,78%</b>
<b>Intermediaris financers</b>	40.337	0,36%	42.362	0,63%
<b>Recursos de l'activitat minorista (c)</b>	222.257	0,02%	210.016	0,03%
<b>Emprèstits institucionals i valors negociables</b>	30.152	0,76%	27.719	0,90%
<b>Passius subordinats</b>	5.400	1,35%	5.400	1,38%
<b>Altres passius amb cost</b>	72.483	1,80%	66.862	2,10%
<b>Resta de passius</b>	40.707		47.923	-
<b>Total recursos mitjans (d)</b>	<b>411.336</b>	<b>0,45%</b>	<b>400.282</b>	<b>0,53%</b>
<b>Diferencial de la clientela (a-c)</b>		<b>2,05%</b>		<b>2,24%</b>
<b>Diferencial del balanç (b-d)</b>		<b>1,18%</b>		<b>1,25%</b>

▪ D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos de les mesures de finançament de l'ECB (TLTRO i MRO). De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.

▪ Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen principalment l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

▪ Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'hi incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.

## Comissions

Els **ingressos per comissions se situen en 1.266 milions d'euros**, +1,5% respecte al primer semestre del 2019. La disminució de l'activitat econòmica (a partir de la segona quinzena de març del 2020) i l'impacte dels mercats influeixen en la seva evolució.

En l'evolució de les **comissions bancàries recurrents** (-4,6% respecte al primer semestre del 2019) hi incideixen essencialment les comissions més baixes de mitjans de pagament, ja que la resta de conceptes de comissions han mostrat una bona resistència a la reducció de l'activitat econòmica. El bon comportament durant el semestre, i en concret durant el segon trimestre del 2020, de les **comissions no recurrents de banca d'inversió** mitiga aquesta disminució. Així, doncs, el total de comissions bancàries creix un 0,7% interanual.

Les **comissions per comercialització d'assegurances** disminueixen respecte al 2019 (-11,3%), principalment a causa de la disminució de l'activitat comercial.

Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV** mostren un creixement interanual del 4,3%, malgrat la volatilitat dels mercats durant el 2020.

Les **comissions per gestió de plans de pensions** creixen també un 2,6% respecte al mateix període de l'any anterior, bàsicament per un increment del patrimoni mitjà.

L'**evolució positiva de les comissions de Unit Link** respecte al primer semestre del 2019 (+20,8%) es deu essencialment al volum més gran gestionat, que absorbeix l'impacte de l'evolució negativa del mercat

en milions d'euros	1S2020	1S2019
<b>Comissions bancàries, valors i altres</b>	<b>725</b>	<b>719</b>
<i>del que: recurrents (transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament)</i>	<i>625</i>	<i>654</i>
<i>del que: no recurrents (banca d'inversió)</i>	<i>100</i>	<i>65</i>
Comercialització d'assegurances	97	110
Fons d'inversió, carteres i SICAVs	268	257
Plans de pensions	107	105
Unit link y Renda vitalicia inversió flexible (part gestionada)	69	57
<b>Comissions netes</b>	<b>1.266</b>	<b>1.248</b>

## Despeses d'administració i amortització

L'evolució interanual de les despeses d'administració i amortització recurrents (-2,6%) recull la gestió de la base de costos. Les despeses de personal es redueixen un 4,6% i materialitzen, entre d'altres, els estalvis associats a l'acord laboral del 2019 i les jubilacions<sup>1</sup> del 2020, que compensen l'increment vegetatiu. En l'increment de les amortitzacions (+4,4%) hi incideix l'esforç inversor en projectes de transformació de l'entitat durant l'any anterior.

L'esforç en la reducció de costos, amb una reducció interanual del 2,6%, superior a la caiguda dels ingressos core (-0,5%), afectats pel context actual.

en milions d'euros	1S2020	1S2019
<b>Marge brut</b>	<b>4.117</b>	<b>4.445</b>
Despeses de personal	(1.454)	(1.524)
Despeses generals	(619)	(624)
Amortitzacions	(272)	(260)
<b>Despeses d'administració i amortització recurrents</b>	<b>(2.345)</b>	<b>(2.408)</b>
Despeses extraordinàries		(978)

<sup>1</sup> Amb efecte a 1 d'abril de 2020, sortida efectiva dels empleats relacionats amb l'acord de jubilació

## Pèrdues per deteriorament d'actius financers

Les **Pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en els 1.334 milions d'euros (204 milions d'euros durant el primer semestre del 2019).

Durant el primer semestre del 2020, el Grup ha fet canvis als escenaris macroeconòmics i ha modificat la ponderació atorgada a cada escenari utilitzat en l'estimació de la pèrdua esperada per risc de crèdit. Per fer-ho, s'han utilitzat escenaris amb previsions econòmiques internes, amb diferents graus de gravetat, que incorporen els efectes en l'economia de la crisi sanitària motivada per la COVID-19. La combinació d'escenaris permet mitigar la incertesa en les projeccions en el context actual, per bé que aquestes previsions s'aniran actualitzant durant els pròxims trimestres amb la nova informació disponible.

Així, doncs, s'ha registrat una provisió per risc de crèdit de 1.155 milions d'euros, dels quals 755 milions durant el segon trimestre, després d'una nova revisió d'escenaris. En aquest segon trimestre, entre d'altres, s'ha eliminat el pes atorgat a projeccions macroeconòmiques amb un biaix menys conjuntural.

El cost del risc (12 mesos) se situa el 0,61% i el cost del risc del semestre anualitzat, en l'1,06%.

## Balanç

en milions d'euros	31.12.19		30.06.20 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
Total actiu	391.414	445.572	404.867	3.890	36.815
Total passiu	366.263	421.179	384.228	3.086	33.865
Patrimoni net	25.151	24.393	20.614	804	2.950
Capital assignat	100%	100%	85%	3%	12%

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

En l'exercici 2020, l'assignació de capital al negoci de participacions s'ha adaptat al nou objectiu corporatiu de capital del Grup de mantenir una ràtio regulatòria *Common Equity Tier 1* (CET1) de l'11,5% (12% el 2019), i té en compte tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5% com les deduccions aplicables.

L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

## Recursos de clients

Els recursos de clients pugen a 400.675 milions d'euros a 30 de juny de 2020 (+4,3% durant l'any).

Els recursos en balanç arriben als 294.288 milions d'euros (+6,1% durant l'any), entre els quals destaquen:

- Creixement de l'**estalvi a la vista** fins als 209.341 milions d'euros. En la seva evolució (+10,4%) hi incideix la fortalesa de la franquícia en un context en què famílies i empreses han gestionat les seves necessitats de liquiditat, així com l'efecte estacional habitual de les pagues dobles durant el segon trimestre de cada any.
- L'**estalvi a termini** se situa en 25.581 milions d'euros (-11,7%). La seva evolució continua marcada per la disminució de dipòsits en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.
- Increment dels **passius per contractes d'assegurances**<sup>2</sup> durant l'any (0,4%) recull la recuperació progressiva del mercat durant el segon trimestre en la valoració dels *Unit Link*, en què destaquen les subscripcions netes positives tant als *Unit Link* com a la resta de producte assegurador durant tot el semestre.

Els **actius gestionats** se situen en els 98.573 milions d'euros. La seva evolució anual (-3,7%) està determinada, en la seva pràctica totalitat, per la caiguda dels mercats registrada durant el primer trimestre i la seva recuperació parcial durant el segon trimestre. El patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV se situa en 65.619 milions d'euros (+3,8% durant l'any). Els plans de pensions arriben als 32.954 milions d'euros (-2,3% durant l'any).

**Altres comptes** inclou, principalment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, l'evolució dels quals durant el segon trimestre es deu, entre d'altres, a la recaptació de la campanya de renda coincidint amb el final del trimestre.

en milions d'euros	31.12.19		30.06.20 (segmentació per negocis)	
	Grup	Grup	del que: bancari i assegurances	del que: BPI
Recursos de l'activitat de clients	218.532	234.922	210.195	24.727
<i>Estalvi a la vista</i>	189.552	209.341	192.914	16.427
<i>Estalvi a termini</i> <sup>1</sup>	28.980	25.581	17.281	8.300
Passius per contractes d'assegurances	57.446	57.700	57.700	
Cessió temporal d'actius i altres	1.294	1.666	1.650	16
<b>Recursos en balanç</b>	<b>277.272</b>	<b>294.288</b>	<b>269.545</b>	<b>24.743</b>
Fons d'inversió, carteres i SICAVs	68.584	65.619	60.649	4.970
Plans de pensions	33.732	32.954	32.954	
<b>Actius sota gestió</b>	<b>102.316</b>	<b>98.573</b>	<b>93.603</b>	<b>4.970</b>
<b>Altres comptes</b>	<b>4.698</b>	<b>7.814</b>	<b>6.376</b>	<b>1.438</b>
<b>Total recursos de clients</b>	<b>384.286</b>	<b>400.675</b>	<b>369.524</b>	<b>31.151</b>

<sup>1</sup> Inclou emprèstitis retail per import de 1.474 milions d'euros a 30 de juny de 2020.

<sup>2</sup> No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels *Unit Link* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).

## Crèdit a la clientela

El crèdit brut a la clientela se situa en els 242.956 milions d'euros (+6,8% durant el primer semestre del 2020). Destaca el fort creixement del crèdit a empreses, així com l'efecte estacional de la bestreta a pensionistes del juny, per import de 1.824 milions (6,0% de creixement anual exclouent-ne aquest últim efecte).

El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-1,9% durant l'any) continua marcat pel despallanquejament de les famílies, en línia amb la tendència de trimestres anteriors, accentuat per la producció hipotecària més baixa a causa de la conjuntura dels últims mesos.

El **crèdit a particulars – altres finalitats** augmenta un 4,1% durant l'any. Durant el segon trimestre del 2020 s'observa un creixement del 5,8%, entre altres factors, per la concessió a autònoms de finançament amb garantia pública (ICO) per un import de 944 milions d'euros i la bestreta de la paga doble a pensionistes del juny.

En l'evolució del **crèdit al consum** (-2,8% durant el primer semestre del 2020) hi incideix la contenció del consum durant l'estat d'alarma, malgrat la bona activitat comercial dels dos primers mesos de l'any i els signes de recuperació del mes de juny, un cop iniciat el període de desescalada.

El **finançament a empreses** creix durant l'any un 15,9%. A finals del primer trimestre ja es va produir un creixement important com a resposta a la demanda de crèdit en un context en què les empreses van anticipar les seves necessitats de liquiditat per als trimestres posteriors.

Durant el segon trimestre, el crèdit a empreses creix un 12,5%, sobretot per la concessió de finançament amb garantia pública per un import de 9.491 milions d'euros (dels quals a Espanya 9.168 milions d'euros en préstecs ICO).

El **crèdit al sector públic** s'incrementa un 9,9% durant l'any, impactat per operacions singulars concedides essencialment fins al febrer.

en milions d'euros	31.12.19	30.06.20 (segmentació per negoci)		
	Grup	Grup	del que: bancari i assegurances	del que: BPI
<b>Crèdits a particulars</b>	124.334	124.152	110.861	13.291
<i>Compra d'habitatge</i>	88.475	86.828	75.199	11.629
<i>Altres finalitats</i>	35.859	37.325	35.662	1.662
<i>del que: consum</i>	14.728	14.320	12.967	1.353
<b>Crèdit a empreses</b>	91.308	105.870	96.091	9.779
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	85.245	99.761	90.186	9.575
<i>Promotors</i>	6.063	6.109	5.905	204
<b>Sector públic</b>	11.764	12.934	11.072	1.862
<b>Crèdit a la clientela, brut</b>	<b>227.406</b>	<b>242.956</b>	<b>218.024</b>	<b>24.932</b>
Fons per a insolvències	(4.704)	(5.655)	(5.105)	(550)
<b>Crèdit a la clientela, net</b>	<b>222.702</b>	<b>237.301</b>	<b>212.920</b>	<b>24.382</b>
Riscos contingents	16.856	17.305	15.767	1.538

Tot seguit es mostra el detall del finançament amb garantia pública concedit en base als esquemes de garantia estatals implementats en el marc del la Covid-19:

en milions d'euros	30.06.20		
	Total	Espanya (ICO)	Portugal
<b>Crèdits a particulars</b>	1.014	1.014	
<i>Altres finalitats (autònoms)</i>	1.014	1.014	
<b>Crèdit a empreses</b>	9.878	9.555	323
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	9.834	9.513	321
<i>Promotors</i>	44	42	2
<b>Sector públic</b>	2	2	
<b>Crèdit a la clientela, brut</b>	<b>10.894</b>	<b>10.571</b>	<b>323</b>

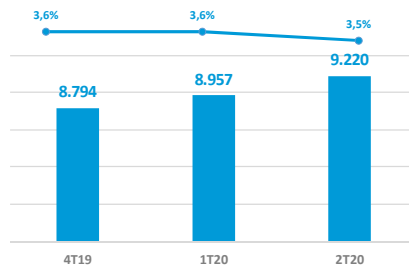


## Qualitat de l'actiu

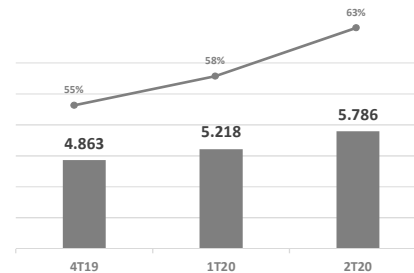
La ràtio de morositat es redueix fins al 3,5% (-6 punts bàsics durant l'any, dels quals 3 corresponen a l'efecte estacional de la bestreta a pensionistes). Augmenten els saldos dubtosos durant l'any per valor de 426 milions, motivat, essencialment, per una activitat de recuperació més baixa durant l'estat d'alarma. La ràtio de cobertura s'incrementa fins al 63% (+8 punts percentuals durant l'any després del reforç de provisions)

%	31.12.19		30.06.20 (segmentació per negoci)	
	Grup	Grup	del que: bancari i assegurances	del que: BP)
Crèdits a particulars	4,4%	4,6%		
<i>Compra d'habitatge</i>	3,4%	3,6%		
<i>Altres finalitats</i>	6,7%	7,0%		
<i>del que: consumo</i>	4,0%	5,0%		
Crèdit a empreses	3,2%	3,0%		
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	2,9%	2,6%		
<i>Promotors</i>	8,0%	7,9%		
Sector públic	0,3%	0,3%		
<b>Ràtio de morositat</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,6%</b>	<b>2,8%</b>
<b>Ràtio de cobertura de la morositat</b>	<b>55%</b>	<b>63%</b>	<b>61%</b>	<b>81%</b>

## Saldos dubtosos i ràtio de morositat



## Provisions i ràtio de cobertura



Nota: Càlculs considerant crèdits i riscos contingents.

## Detall moratòries

Tot seguit es detallen les sol·licituds de moratòria<sup>1</sup> aprovades i en anàlisi a 30 de juny de 2020:

en milions d'euros	Espanya		Portugal		Total	
	Nº operacions	Import	Nº operacions	Import	Nº operacions	Import
Moratòries a particulars	355.545	9.778	73.288	3.070	12.848	10,3%
<i>Adquisició d'habitatge</i>	75.279	6.790	40.946	2.615	9.404	10,8%
<i>Altres finalitats</i>	280.266	2.989	32.342	455	3.444	9,2%
<i>del que: consum</i>	232.402	1.103	30.531	364	1.467	10,2%
Moratòries a empreses	1.943	70	32.081	2.565	2.634	2,5%
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	1.786	57	32.036	2.543	2.600	2,6%
<i>Promotors</i>	157	13	45	22	35	0,6%
Moratòries al sector públic	-	-	2	16	16	0,2%
<b>Moratòries aprovades</b>	<b>357.488</b>	<b>9.848</b>	<b>105.371</b>	<b>5.650</b>	<b>15.498</b>	<b>6,4%</b>
Moratòries en anàlisi <sup>2</sup>	54.614	1.173	1.693	78	1.251	-
<b>Total moratòries</b>	<b>412.102</b>	<b>11.021</b>	<b>107.064</b>	<b>5.728</b>	<b>16.749</b>	<b>6,9%</b>

<sup>1</sup> Moratòries segons RDL 8/2020, 11/2020 o acord sectorial.

<sup>2</sup> Moratòries en anàlisi fa referència a les sol·licituds de moratòria en procés d'aprovació (exclou les operacions denegades, anul·lades o desistides per part dels clients)

## Liquiditat

L'entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables i es mantenen, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.

En la nota 3.3 "Risc de liquiditat" de la memòria d'aquests comptes semestrals es descriuen els principis estratègics i l'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament de l'entitat.

Els actius líquids totals se situen en els 106.609 milions d'euros a 30 de juny de 2020, amb un creixement de 17.182 milions d'euros durant l'any a causa, principalment, de la generació i l'aportació de col·laterals a la pòlissa del BCE.

El *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) del Grup a 30 de juny de 2020 és del 283% i mostrant una posició de liquiditat sobrada (198% LCR mitjana últims 12 mesos), molt per sobre del mínim exigint del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)<sup>1</sup> se situa en el 140% a 30 de juny de 2020, per sobre del mínim regulatori del 100% exigint a partir de juny del 2021.

El saldo disposat de la pòlissa del BCE a 30 de juny de 2020 se situa en 49.725 milions d'euros corresponents a TLTRO III. Durant el segon trimestre del 2020 s'han retornat anticipadament 1.409 milions de TLTRO II, s'ha amortitzat LTRO extraordinari de l'ECB per un import de 21.500 milions d'euros i 2.000 milions de dòlars i s'han agafat 40.700 milions de TLTRO III.

CaixaBank manté una sòlida estructura de finançament detallista, amb una ràtio *loan to deposits* del 99%, mentre que el finançament institucional puja als 33.340 milions d'euros. La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. ascendeix a 2.900 milions d'euros a tancament de juny de 2020.

<sup>1</sup> A partir del 30 de juny del 2019 s'apliquen els criteris regulatoris establerts en el Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, que entra en vigor el juny del 2021 (millor entesa de l'aplicació d'aquests criteris). Els càlculs anteriors segueixen els criteris establerts per Basilea.

## Gestió del capital

La ràtio *Common Equity Tier 1* (CET1) se situa en el 12,3%. Al primer semestre es recullen +32 punts bàsics per l'impacte extraordinari de la reducció del dividend previst amb càrrec al 2019, com una de les mesures adoptades pel Consell d'Administració arrel de la Covid-19 i +48 punts bàsics per l'aplicació del període transitori de la normativa IFRS9. L'evolució orgànica del capital s'ha mantingut estable, la previsió de dividends suposa -6 punts bàsics i l'evolució dels mercats i altres impacten en -49 punts bàsics. La ràtio CET1 sense aplicació del període transitori IFRS9 se situa en el 11,8%.

Les mesures aprovades per la CRR 2.5 han tingut un impacte de +37 punts bàsics en la ràtio CET1: +22 punts bàsics per canvis en la metodologia de càlcul de l'ajust transitori de la IFRS9 i +15 punts bàsics per la disminució de -1,8 bilions de euros d'actius ponderats per risc com a conseqüència dels factors de reducció de consum de capital en el finançament a pimes i projectes d'infraestructures.

En relació amb el requeriment MREL (22,7% dels APRs i 10,6% sobre TLOF a nivell consolidat a partir del 31 de desembre de 2020), a 30 de juny, CaixaBank compta amb una ràtio sobre APRs del 22,6% i del 9,0% sobre TLOF, considerant la totalitat dels passius actualment elegibles per la Junta Única de Resolució. Incloent la nova emissió del bo social realitzada al juliol per 1.000 milions d'euros de deute *senior preferred*, la ràtio MREL proforma se situaria en el 23,3%. A nivell subordinat, incloent únicament deute *senior non-preferred*, la ràtio MREL assoleix el 19,8%.

en milions d'euros	30.06.20	31.12.19
Instruments CET1	24.646	24.114
Fons propis comptables	25.996	26.247
Capital	5.981	5.981
Resultat atribuït al Grup	205	1.705
Reserves i altres	19.811	18.561
Altres instruments de CET1	(1.350)	(2.133)
Deduccions CET1	(6.538)	(6.327)
CET1	18.108	17.787
Instruments AT1	2.237	2.236
Deduccions AT1		
TIER 1	20.345	20.023
Instruments T2	3.196	3.224
Deduccions T2		
TIER 2	3.196	3.224
CAPITAL TOTAL	23.541	23.247
Altres instruments subordinats comp. MREL	5.667	5.680
MREL subordinat	29.208	28.927
Altres instruments comptables MREL	4.111	3.362
MREL	33.319	32.289
Actius ponderats per risc	147.334	147.880
Ràtio CET1	12,3%	12,0%
Ràtio Tier 1	13,8%	13,5%
Ràtio Capital Total	16,0%	15,7%
Buffer MDA	5.480	4.805
Ràtio MREL subordinada	19,8%	19,6%
Ràtio MREL	22,6%	21,8%
Leverage Ratio	5,1%	5,9%

## Glossari - Definició Mesures Alternatives de Rendiment (MAR)

### Informació no financera

**Clients digitals:** (i) **Espanya:** clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els últims 12 mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. (ii) **Portugal:** clients operatius a BPI Net, BPI App, BPI Net Empresas o App BPI Empresas en els últims 90 dies sobre el total de clients.

**Client:** tota persona física o jurídica amb posició igual o superior a 5€ a la Entitat que hagi realitzat com a mínim dos moviments no automàtics als últims dos mesos.

**Empleats:** perímetre de plantilla activa o estructural a tancament de l'exercici. No es consideren els absentismes ni tampoc jubilacions parcials, personal no computable, personal en centres pendents de destí, becaris ni ETT's.

**Free Float:** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.

**Microcrèdits:** préstecs de fins 25.000 euros, sense garantia real i dirigits a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és promoure l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar. **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable a la societat, dirigits a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació social i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social a aquests sectors.

**Oficines:** número total de centres. Inclou les oficines *retail* i la resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director, que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc s'inclouen les sucursals i oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.

### Informació financera

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

#### Rentabilitat i eficiència

**Diferencial de la clientela:** és la diferència entre; (i) tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període); i; (ii) tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà dels mateixos, excloent-ne els passius subordinats).

**Diferencial de balanç:** és la diferència entre; (i) tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans del període); i; (ii) tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans del període).

**ROE:** quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos. Permet el seguiment de la rentabilitat obtinguda sobre els fons propis

**ROTE:** quocient entre; (i) resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis); i; (ii) fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos deduïnt els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles» del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades netes del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades» del balanç públic).

**ROA:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

Nota: Més informació en l'Informe d'activitat i resultats 2n trimestre a l'enllaç [https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2020\\_es.html](https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2020_es.html).

**RORWA:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

**Ràtio d'eficiència:** quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o ingressos *core* per el ràtio d'eficiència *core*) dels últims dotze mesos.

#### Gestió del risc

**Cost del risc (CoR):** uocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

**Ràtio de morositat:** quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

**Ràtio de cobertura:** quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

#### Liquiditat

**Actius líquids totals:** suma de HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre de 2014) i el disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA.

**Loan to deposits:** quocient entre el crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.

#### Altres indicadors rellevants

**Ingressos *core*:** inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores de BPI.

**Valor teòric comptable tangible per acció (VTCT):** quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles i el nombre d'accions en circulació fully diluted en una data determinada.

#### Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió \_\_\_\_\_

**Comissions netes.** Inclou els següents epígraf:

- Ingressos per comissions
- Despeses per comissions

**Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres.** Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

**Despeses d'explotació.** Inclou els següents epígrafs:

- Despeses d'administració
- Amortitzacions

#### Marge d'explotació

- (+) Marge brut
- (-) Despeses d'explotació

**Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions.** Inclou els següents epígrafs:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

*Del qual:* **Dotacions per a insolvències.**

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

*Del qual:* **Altres dotacions a provisions.**

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.



**Guanyos/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:**

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanyos o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

**Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:**

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanyos o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

**Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió**

**Crèdit a la clientela, brut**

Juny 2020 en milions d'euros	
<b>Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanz públic)</b>	<b>236.291</b>
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(866)
Càmeres de compensació	(1.084)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(226)
<b>Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats - Prèstecs i anticips (Balanz públic)</b>	<b>143</b>
<b>Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute del Balanz públic)</b>	<b>2.663</b>
<b>Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanz públic)</b>	<b>381</b>
<b>Fons per a insolvències</b>	<b>5.655</b>
<b>Crèdit a la clientela brut amb criteris de gestió</b>	<b>242.956</b>

**Pasivos por contratos de seguros**

Junio 2020 En millones de euros	
<b>Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)</b>	<b>70.769</b>
Plusvalías asociadas a los activos a efectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(13.069)
<b>Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión</b>	<b>57.700</b>

**Recursos de clientes**

Junio 2020 En millones de euros	
<b>Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)</b>	<b>238.674</b>
<b>Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)</b>	<b>(3.559)</b>
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.553)
Entidades de contrapartida y otros	(1.006)
<b>Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)</b>	<b>1.474</b>
Emisiones retail y otros	1.474
<b>Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión</b>	<b>57.700</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>294.288</b>
<b>Activos bajo gestión</b>	<b>98.573</b>
<b>Otras cuentas<sup>1</sup></b>	<b>7.814</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>400.675</b>

<sup>1</sup> Inclou, entre altres, recursos transitoris associats a transferències i recaudació, així com altres recursos distribuïts pel Grup.