



Presentación corporativa

Mayo 2019

Importante

El propósito de esta presentación es meramente informativo y no pretende prestar un servicio financiero u oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicio financiero de CaixaBank, S.A. (“CaixaBank”) o de cualquier otra sociedad mencionada en él. La información contenida en la misma está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa emisión concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en esta presentación.

CaixaBank advierte que esta presentación puede contener información sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras. Particularmente, la información relativa al Grupo CaixaBank de 2019 relacionada con resultados de inversiones y participadas ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por CaixaBank. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores importantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc.






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

En particular, respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank, ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, completos o totales, ni está obligado a mantenerlos debidamente actualizados, ni para corregirlos en caso de deficiencia, error u omisión que se detecte. Por otra parte, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en el caso de desviación entre una versión y ésta, no asume ninguna responsabilidad sobre cualquier discrepancia.

De acuerdo a las Medidas Alternativas del Rendimiento (“MAR”, también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) (“las Directrices ESMA”), en esta presentación se utilizan ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF”), también conocidas por sus siglas en inglés como “IFRS” (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el apartado Glosario del Informe de Actividad y Resultados Enero – Marzo 2019 de CaixaBank para el detalle de las MAR utilizadas y la conciliación de ciertos indicadores.

Esta presentación no ha sido presentada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV, organismo regulador de los mercados de valores en España) para su revisión o aprobación. Su contenido está regulado por la legislación española aplicable en el momento de su elaboración, y no está dirigido a personas o entidades jurídicas ubicadas en cualquier otra jurisdicción. Por esta razón, no necesariamente cumplen con las normas vigentes o los requisitos legales que se requieran en otras jurisdicciones.

Sin perjuicio de los requisitos legales, o de cualquier limitación impuesta por CaixaBank que pueda ser aplicable, se niega expresamente permiso para cualquier tipo de uso o explotación de los contenidos de esta presentación, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, transmisión a terceros, comunicación pública y transformación por cualquier otro medio, con fines comerciales, sin la previa autorización expresa de CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción legal que puede ser sancionada por las leyes vigentes en estos casos.

	Página
 1. PRINCIPALES DATOS CAIXABANK	4
 2. POSICIÓN COMPETITIVA	12
 3. PLAN ESTRATÉGICO	28
 4. ACTIVIDAD Y RESULTADOS 1T19	48
 ANEXO	71

Contenido

1.



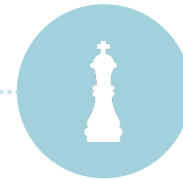
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



PLAN
ESTRATÉGICO


4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

Datos clave⁽¹⁾

Marzo 2019

 CaixaBank Grupo	Cientes (MM), 26,3% de cuota de mercado⁽²⁾	15,6	Líder en banca minorista ibérica
	Balance consolidado (miles de MM€)	404,1	
	Créditos a clientes (miles de MM€)	226,4	
	Recursos de clientes (miles de MM€)	369,5	
	Capitalización (miles de MM€)⁽³⁾	17	Sólidas métricas de balance y de PyG
	Beneficio atribuido de 1T19 (MM€)	533	
	Ratios CET1/Capital total (%)	11,6%/15,3%	
	Ratings a largo plazo⁽⁴⁾	Baa1/BBB+/BBB+/A	
	Empleados	37.503	Plataforma omni-canal única
	Oficinas (#)⁽⁵⁾	5.033	
	Cajeros automáticos (#)⁽⁶⁾	9.335	
	Cientes digitales⁽⁷⁾ como % del total de clientes	58,5%	

(1) Datos se refieren al Grupo CaixaBank salvo otra indicación.

(2) Penetración de mercado como primer banco para clientes minorista en España. Fuente: FRS Inmark 2018.

(3) Producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera, a cierre de 31 de marzo de 2019.

(4) Moody's, Standard&Poor's, Fitch, DBRS.

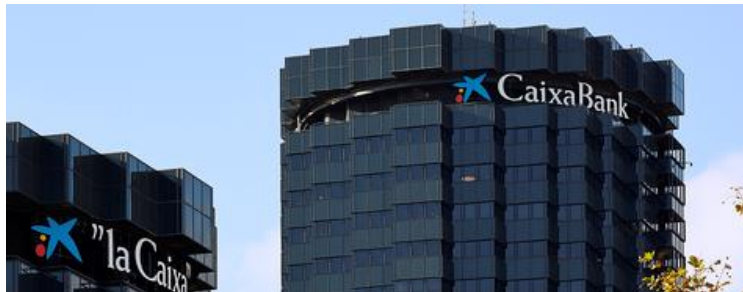
(5) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.326 son oficinas *retail* en España.

(6) Número de cajeros en España

(7) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

Grupo insignia en banca minorista ibérica

Franquicia líder en bancaseguros



- ▶ **Banco principal** para el 26,3% de los españoles⁽¹⁾ y **líder en banca móvil y online** en España
- ▶ **15,6 MM de clientes**; 13,7 MM en España, 1,9 MM en Portugal
- ▶ **5.033 sucursales⁽²⁾; 9.335 cajeros⁽³⁾**: plataforma multicanal de primera línea
- ▶ **Marca altamente reconocida**: en base a la confianza y la excelente calidad de servicio

Robustez financiera



- ▶ **17 mil MM€ de capitalización bursátil⁽⁴⁾**. Cotizado desde el 1 de Julio de 2011
- ▶ **Beneficio neto 1T19: 533 MM€**; RoTE del 8,7%; RoTE Bancaseguros del 9,9%⁽⁵⁾
- ▶ **Sólidas métricas de solvencia**: CET1 B3 del 11,6%; Capital total del 15,3%
- ▶ **Elevada cobertura de la morosidad**: ratio del 54%
- ▶ **Holgada liquidez**: 86 mil MM€ en activos líquidos
- ▶ **Estructura de financiación estable**: ratio LTD del 102%

Sólida herencia y valores



- ▶ Apostando por un modelo de banca **sostenible y socialmente responsable**
- ▶ Presentes en los **principales índices de sostenibilidad** (DJSI, FTSE4Good, MSCI Global Sustainability, Ethibel Sustainability Index (ESI), STOXX® Global ESG Leaders)
- ▶ **Orgullosos de nuestros 110 años de historia**, 78 adquisiciones
- ▶ **Valores profundamente enraizados en nuestra cultura**: calidad, confianza y compromiso social

(1) Clientes particulares en España con 18 años o más. Fuente: FRS Inmark 2018.

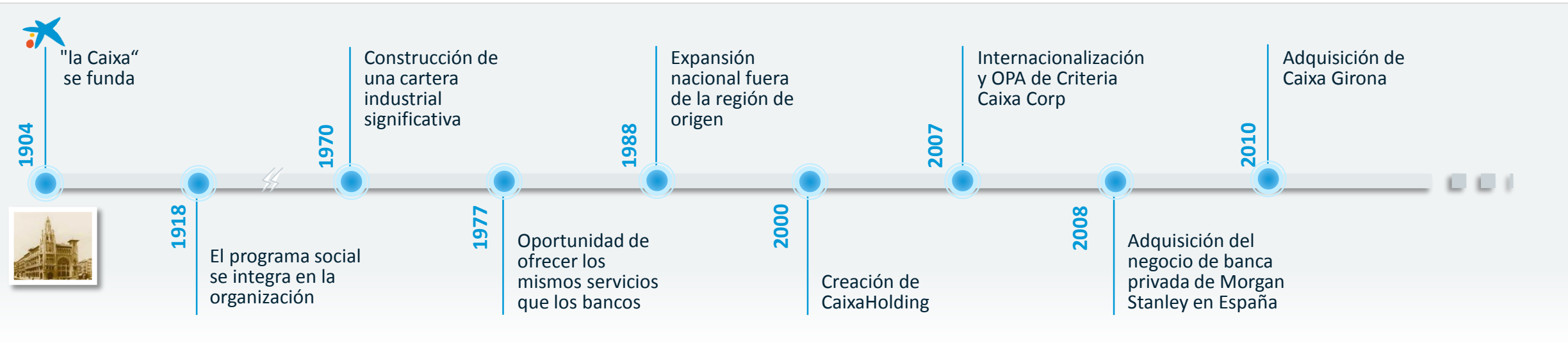
(2) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.326 son oficinas *retail* en España.

(3) Número de cajeros en España.

(4) Producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera, a cierre de 31 de marzo de 2018.

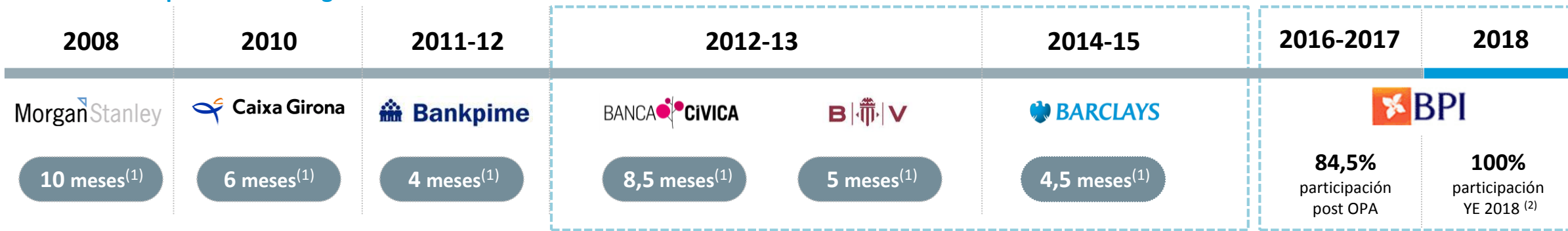
(5) RoTE acumulado 12 meses excluyendo partidas extraordinarias. Incluye el cupón de AT1 devengado (-87 MM€ después de impuestos, acumulado 12 meses).

Una historia que abarca más de 115 años



El crecimiento orgánico se ha visto reforzado por las adquisiciones oportunas

Contrastada capacidad de integración

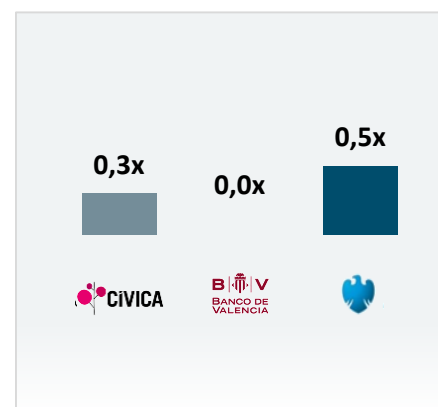


Estricta disciplina financiera en las adquisiciones

Efectivo registro de las sinergias, mayores y antes de lo previsto. En MM€

	Sinergias en % costes iniciales		Sinergias 2016 (MM€)	Timing (inicio/compleción)
	Objetivo inicial	Logrado		
BANCA CIVICA	59%	63%	580	2012/2015
B V	52%	62%	101	2013/2015
BARCLAYS	45%	57%	189	2015/2016

Múltiplos P/BV atractivos



OPA 2017



P/TBV Objetivo sinergias totales
0,68x **122 MM€**
Para 2020 +

May-Ago 2018

Adquisición de 8,425% de Grupo Allianz + compras en la bolsa →
llegando a 95% de participación

Dic 2018

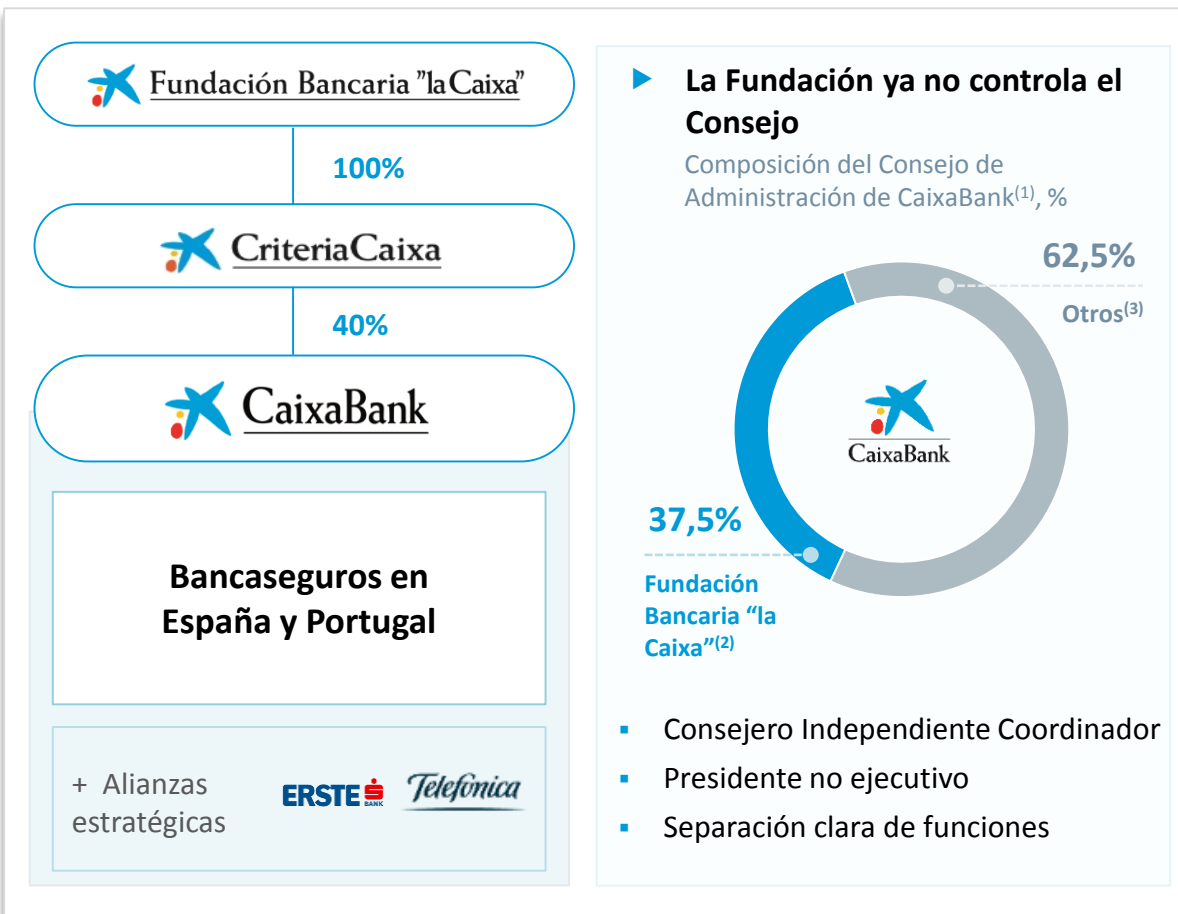
Retirada de la bolsa mediante el *squeeze-out* (restantes 5%)

(1) Tiempo transcurrido desde el cierre, fusión legal o acuerdo de adquisición hasta la finalización de la integración TI. La integración de Banca Civica conllevó completar 4 integraciones sucesivas.

(2) Post retirada de la bolsa ejecutando el *squeeze-out* el 27 de diciembre de 2018.

Una estructura más eficiente permite centrar totalmente la atención en nuestro modelo de bancaseguros

Reorganización del Grupo "la Caixa"



Mayor enfoque en nuestro negocio core

Disminución de la participación en activos no estratégicos

- Boursorama (2015)
- BEA e Inbursa (2016)
- Repsol (2018) ⁽⁴⁾
- Reducción de activos problemáticos: -67% 2014-1Q19 ⁽⁵⁾



Toma de control de BPI

- Completa integración de BPI en nuestra actividad de bancaseguros
- Oportunidad para replicar el modelo de negocio de CaixaBank en Portugal



(1) Incluye los cambios que se acordaron en la JGA celebrada el 5 de abril de 2019. Referirse al Hecho Relevante número 276874 (CNMV) para información adicional.

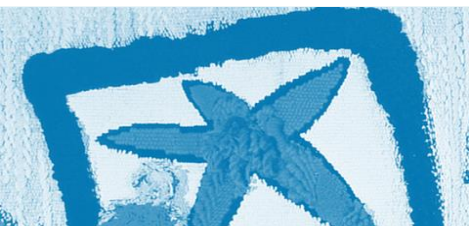
(2) Incluye 6 consejeros dominicales representando a la Fundación Bancaria "la Caixa".

(3) Incluye 7 consejeros independientes, 1 consejero dominical propuesto por Mutua Madrileña, 1 consejero dominical propuesto por las fundaciones bancarias que constituían Banca Cívica y el CEO.

(4) 1,1% a 29 de abril de 2019.

(5) Dudosos (incluyendo riesgos contingentes) + activos adjudicados disponibles para la venta. CABK sin BPI, marzo 2019 vs. PF Barclays España 2014 (valor bruto).

Reputación de marca *premium* con un amplio reconocimiento externo



Reputación de marca *premium*



Mejor banco en España en 2019
Mejor banco en Europa Occidental en 2019
Global Finance



Banco del año en España 2018
The Banker



Mejor Banca Privada en España en 2019 en Asesoramiento en Filantropía y en Inversión Socialmente Responsable
Euromoney



Sello de Excelencia Europea +500



Dow Jones Sustainability Index
Entre los bancos TOP del mundo en RSC



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo
Merco



Amplio reconocimiento como líder en infraestructuras TI



Mejor banco digital de Europa Occidental 2018
Euromoney



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2018
Global Finance



Mejor proyecto tecnológico en la categoría *mobile* 2018
The Banker



Mejor banca privada de Europa por el uso de la tecnología en 2018
PwM



Innovative Touchpoints & Connected Experiences 2018 (CaixaBank Now App)
BAI Global Innovation Awards 2018



Mejor banco digital en Europa Occidental en 2018
Global Finance



Premio innovación del mes
EFMA y Accenture



Reconocimientos como marca *premium* e innovadora



Mejor marca de confianza en Portugal 2019
Reader's Digest



Mejor banco de Portugal 2018
Euromoney



Mejor banco digital de Portugal 2019
5 estrelas



Marca de excelencia 2018
Superbrands



Mejor equipo digital 2018
IDC - Negócios

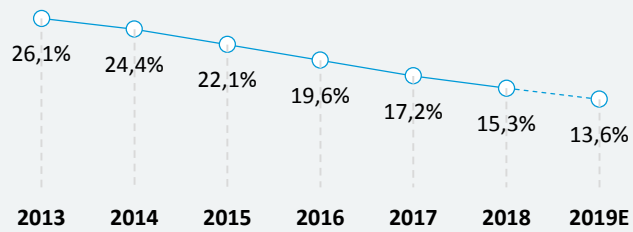


Transformación digital en servicios financieros 2018
OutSystems

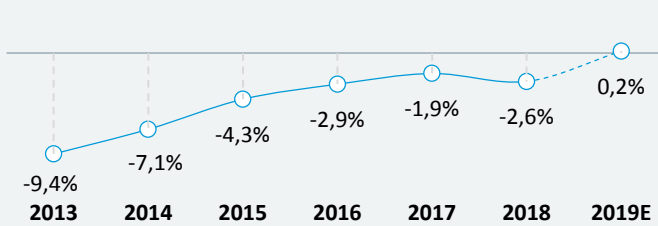
Bien posicionados para sacar partido de la recuperación de las economías ibéricas

ESPAÑA

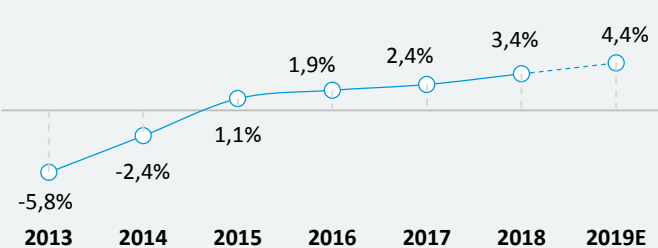
Tasa de paro, %



Crédito⁽¹⁾ (sector), % i.a.

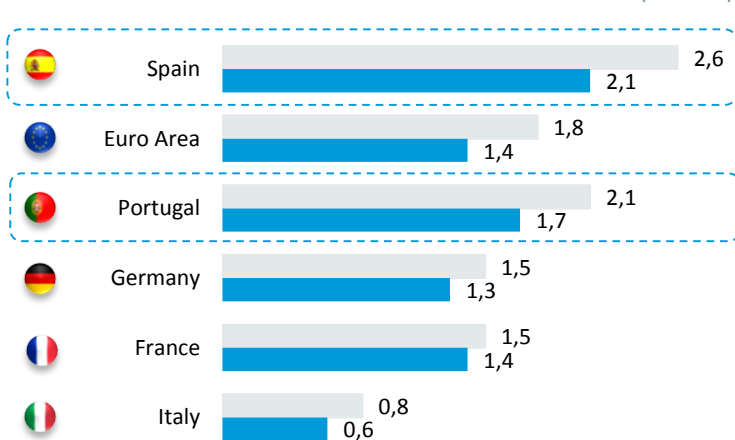


Precio de la vivienda (valor nominal), % i.a.

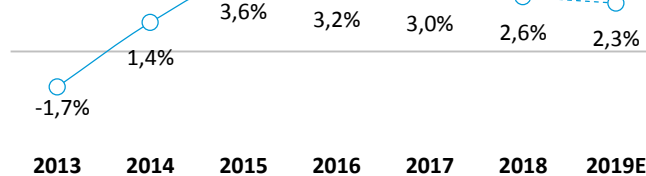


Sólida recuperación económica

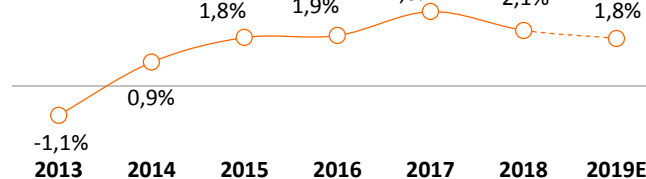
Crecimiento del PIB, % i.a.



ESPAÑA

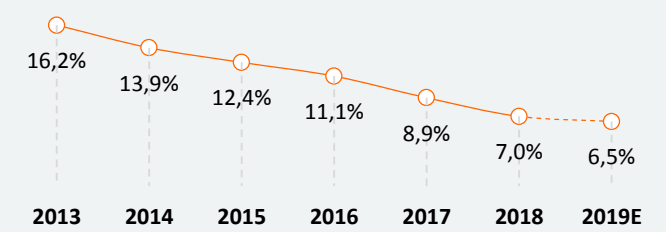


PORTUGAL

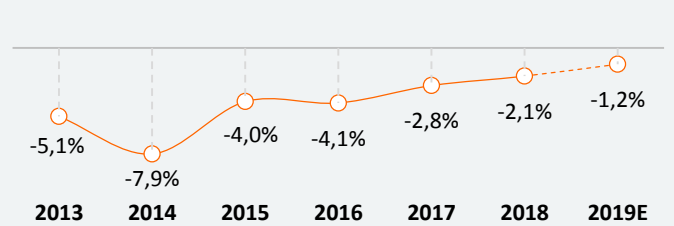


PORTUGAL

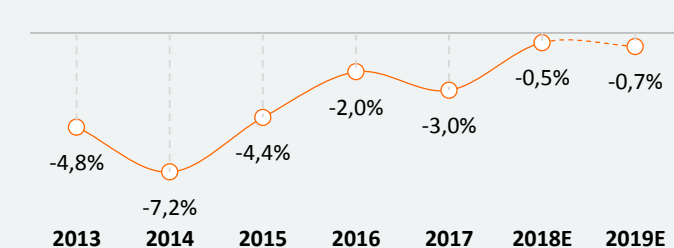
Tasa de paro, %



Crédito⁽¹⁾ (sector), % i.a.



Saldo financiero de administraciones públicas, % del PIB



(1) Crédito a otros sectores residentes excluyendo a sociedades financieras (datos estadísticos de Banco de España y Banco de Portugal).

Fuentes: Eurostat (crecimiento del PIB), Banco de España y Banco de Portugal (crecimiento de créditos y depósitos), INE España y Portugal (tasa de paro y balance general del gobierno), Ministerio Español de Obras Públicas (precio de la vivienda) y CaixaBank Research (todas las previsiones 2018E y 2019E). Previsiones a 3 de mayo de 2019.

Contenido

1.



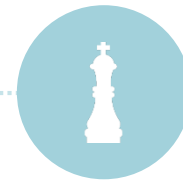
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



**POSICIÓN
COMPETITIVA**

3.



PLAN
ESTRATÉGICO

4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

Supermercado financiero para necesidades financieras y de seguros



“Mucho más que un banco”



Dimensión y capilaridad

Proximidad/
conocimiento del cliente

13,7MM clientes en España

4.326 oficinas *retail* en España

9.335 cajeros en España



Amplia oferta de productos

Amplia y adaptada con
fábricas en propiedad

#1 Seguros

Grupo en España

#1 Gestión de activos

Grupo en España

#1 Medios de pago

en España



TI y digitalización

Movilidad y *big data*

58,5% de nuestros clientes
son digitales⁽¹⁾

31,8% penetración en digital⁽²⁾



Asesoramiento

Foco en capacitación, y
calidad de servicio

~14.000 empleados certificados
en España

1,7MM clientes banca premier
en España

>110.000 clientes banca
privada en España

El modelo aporta ventajas diferenciales para navegar en el actual entorno

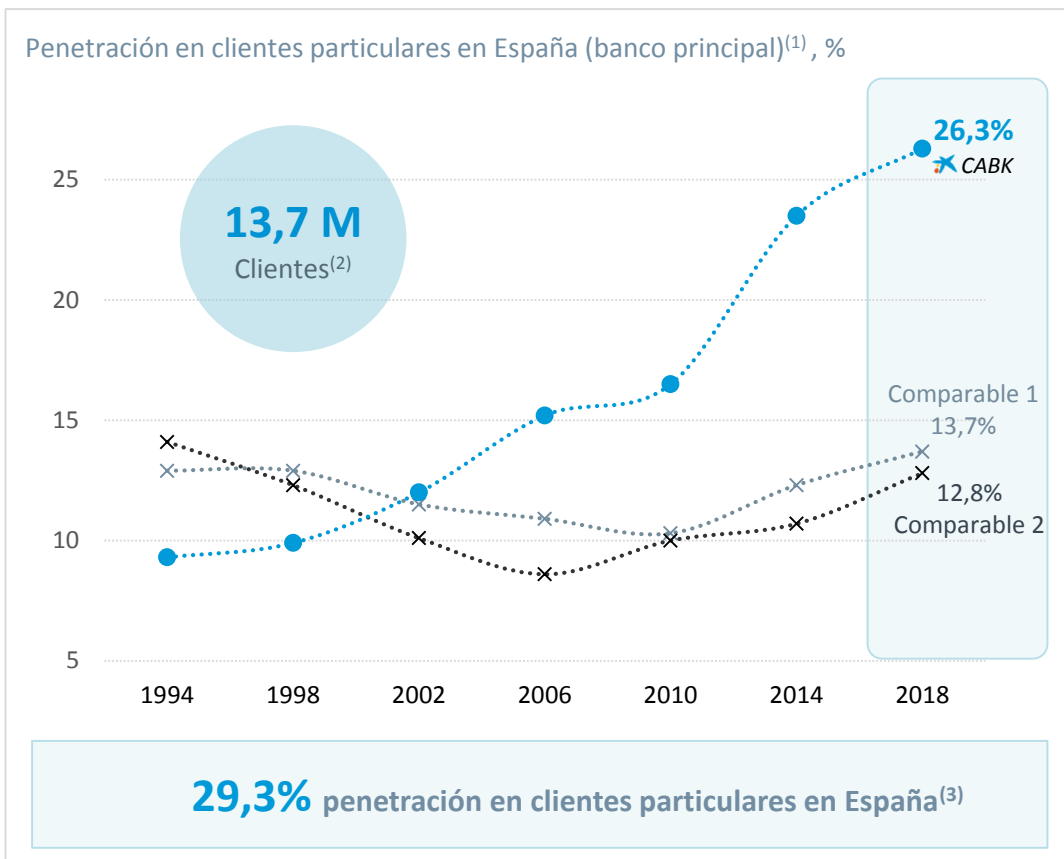
(1) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

(2) Media de 12 meses, último dato disponible a febrero de 2019. Fuente: ComScore.

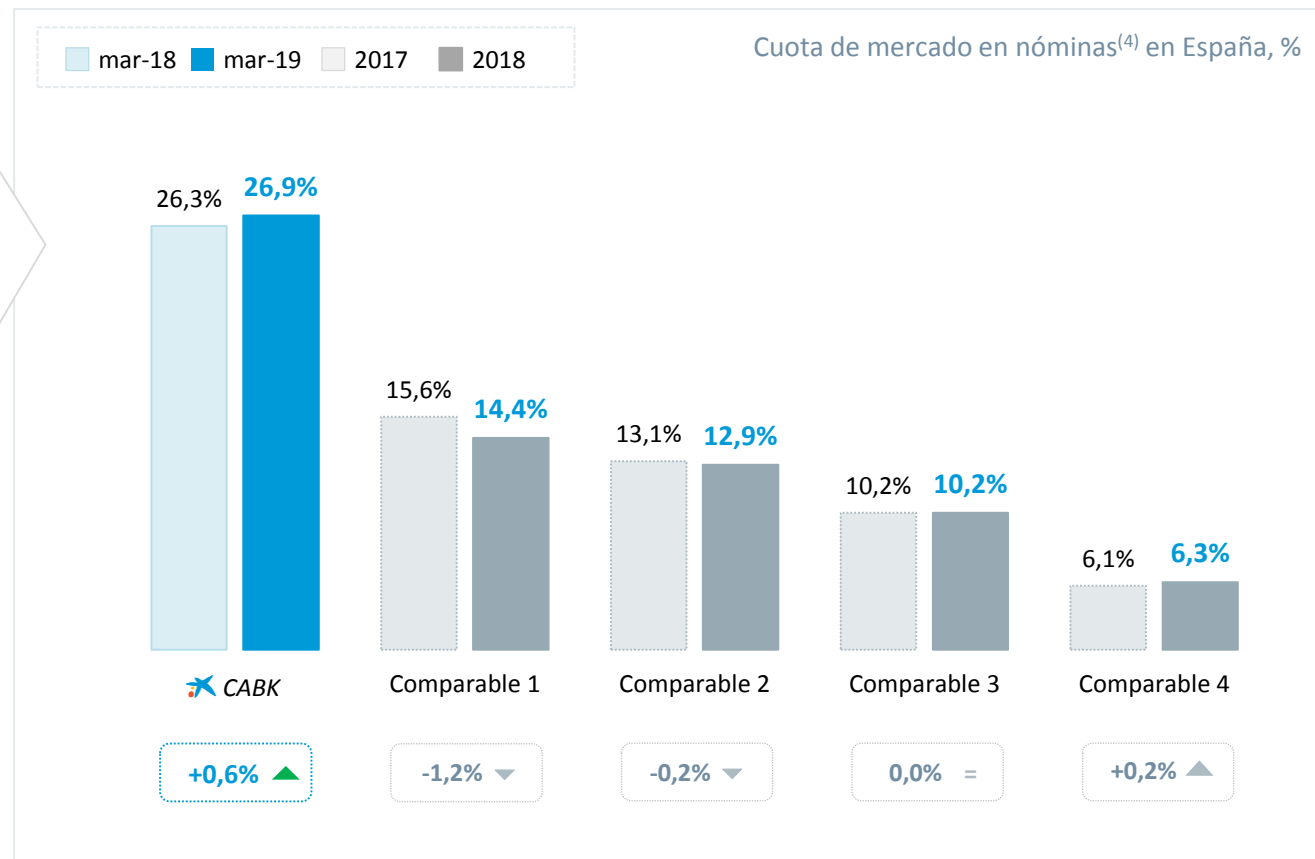
Fuentes: Banco de España, ICEA, Inverco, Comscore.

El “banco elegido” por los clientes particulares en España

Cuota similar a los dos inmediatos competidores juntos...



... y creciendo orgánicamente más que la competencia en productos clave



El liderazgo en captación de flujos de ingresos es clave para generar mayor valor de la relación

(1) Clientes particulares en España con 18 años o más. El grupo de comparables incluye: Banco Santander, BBVA. Fuente: FRS Inmark 2018.

(2) En España.

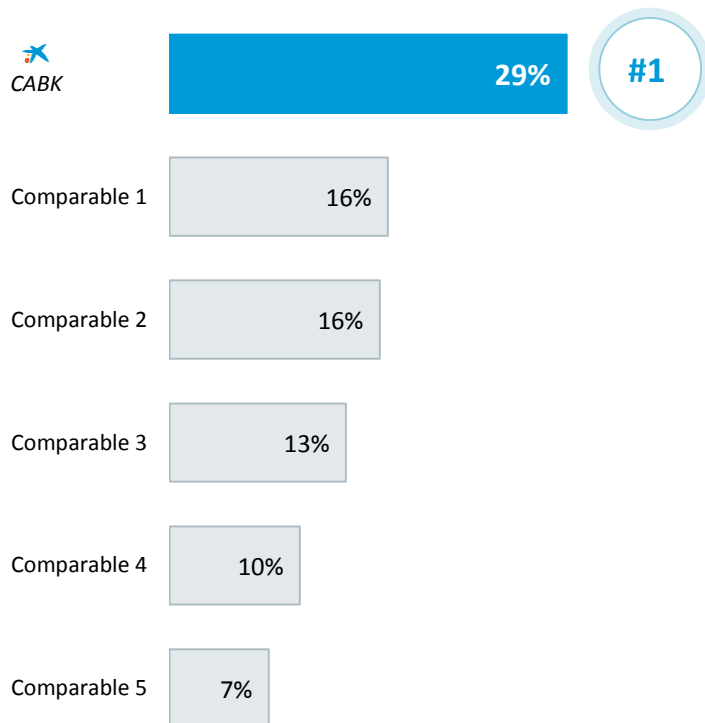
(3) Clientes particulares en España con 18 años o más. Fuente: FRS Inmark 2018.

(4) El grupo de comparables incluye: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA. Fuentes: Seguridad Social para CaixaBank; FRS Inmark 2018 para comparables.

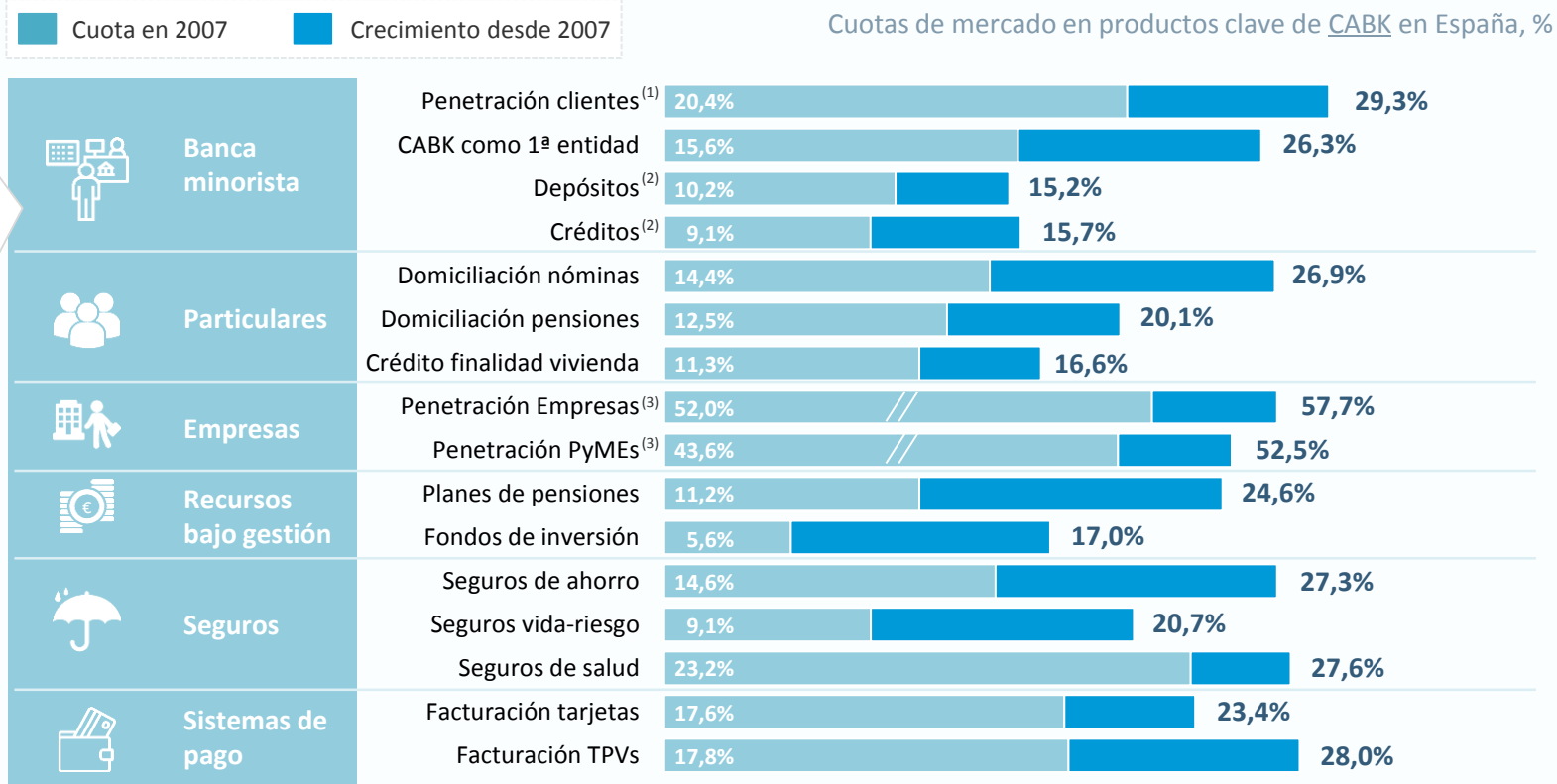
Nuestra posición líder en el mercado genera valiosos efectos de red

La entidad líder en banca minorista en España

Penetración clientes particulares⁽¹⁾ de CABK en España, %



Elevadas cuotas de mercado



(1) Entre personas mayores de 18 años. El grupo de comparables incluye BBVA, Bankia, Cajas Rurales, Sabadell, Santander.

(2) Datos de depósitos y créditos a otros sectores residentes según metodología del Banco de España.

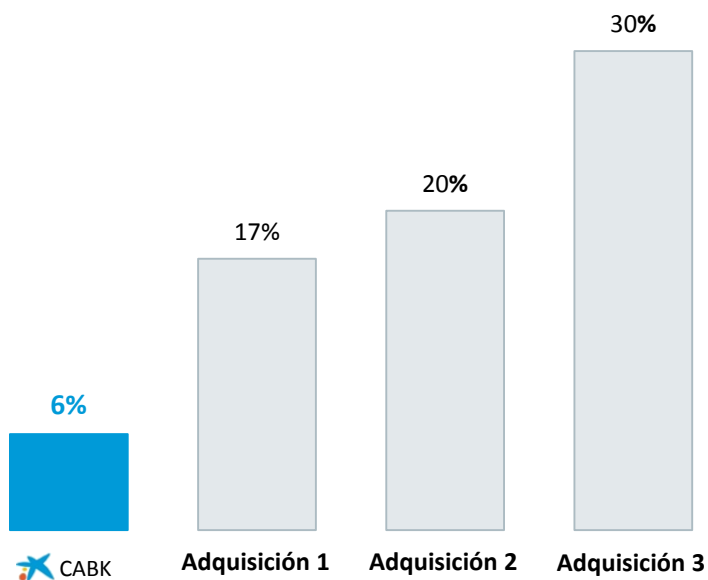
(3) PYMES: Empresas que facturan < 50 MM€. Últimos datos de 2017; punto de partida 2008 (encuesta bi-anual). Empresas: empresas que facturan >50 MM€. Últimos datos de 2017; punto de partida 2008 (encuesta bi-anual). Para empresas que facturan 1-100MM€, la cuota de penetración en 2017 era de un 48,0% según la encuesta de FRS Inmark.

Últimos datos disponibles. Fuentes: FRS Inmark 2018, Seguridad Social, BdE, INVERCO, ICEA, AEF y Sistema de Tarjetas y Medios de Pago.

Las economías de escala y la tecnología son factores de impulso clave para la eficiencia operativa

Mínimo personal en servicios centrales

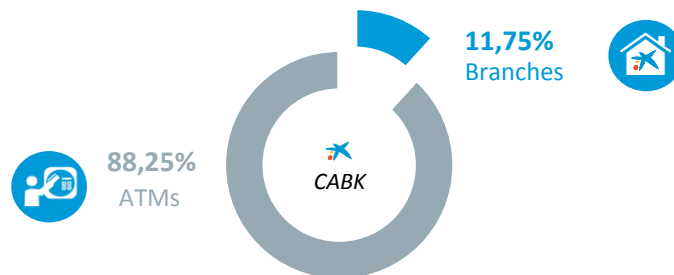
Personal en SSCC como % del total de empleados⁽¹⁾



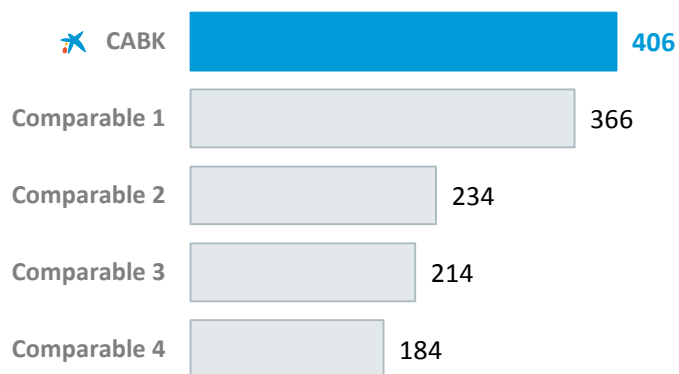
Economías de escala

Red orientada a ventas, escalable y muy eficiente

Absorción de tareas en la oficina⁽²⁾ de CABK (ex BPI) (%)



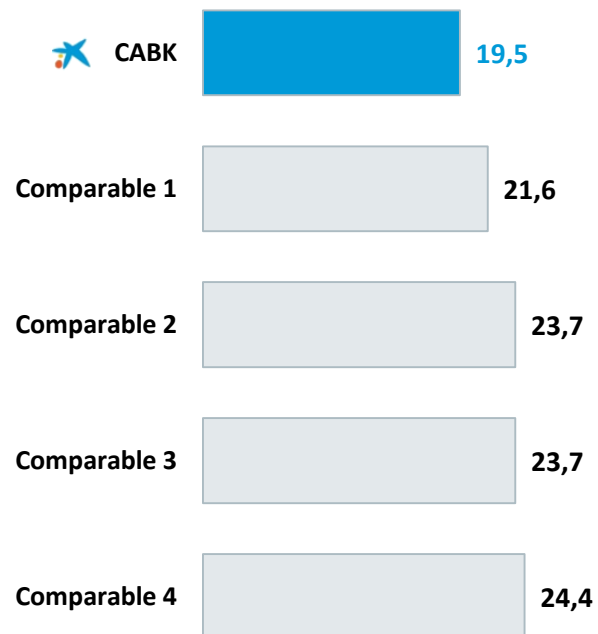
Cientes minoristas por empleado⁽³⁾



Fuerza de ventas centrada en la creación de valor

Las economías de escala nos permiten obtener beneficios de costes importantes

Gastos generales⁽⁴⁾/margen bruto, in %



Gastos generales extremadamente competitivos

(1) A diciembre de 2016 para CaixaBank ex BPI y estimaciones propias a fecha de adquisición para las entidades adquiridas (Banca Cívica, Banco de Valencia y Barclays).

(2) Durante el horario de apertura de las oficinas. Últimos datos disponibles.

(3) Fuente: Informe sobre el comportamiento financiero de los particulares FRS Inmark 2018 e Informes de entidades (España). Comparables en España: Bankia, BBVA, Sabadell y Santander.

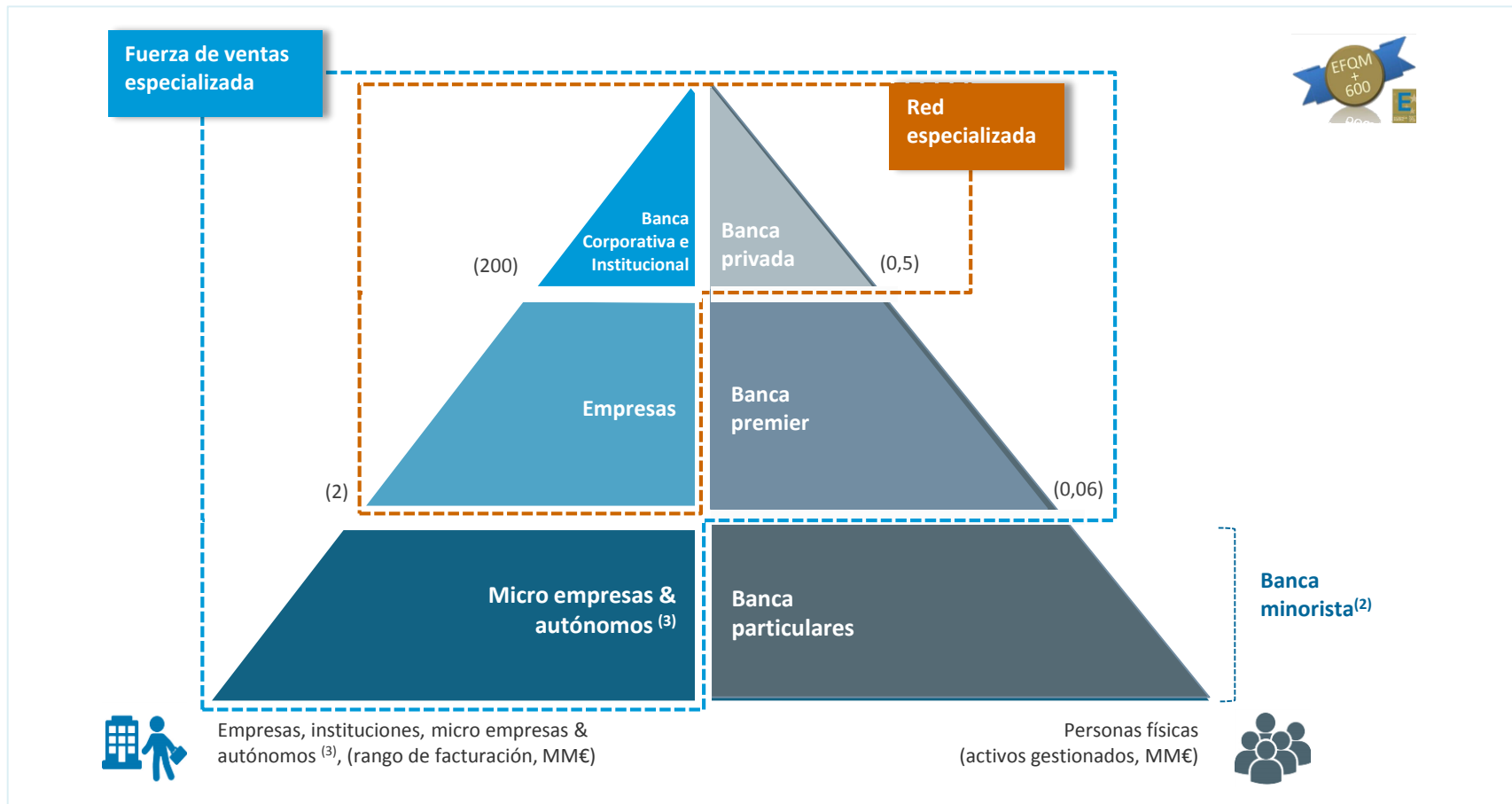
(4) Gastos generales y amortizaciones últimos 12 meses. Gastos recurrentes para CABK y SAB. 1T19 para CaixaBank (ex BPI) y grupo de comparables. Grupo de comparables incluyen: Bankia, Bankinter, BBVA España + negocio inmobiliario, Sabadell (ex TSB).

Un modelo de negocio muy segmentado basado en la especialización y la calidad de servicio

Una de las mayores bases de clientes



La segmentación es clave para servir mejor las necesidades del cliente ⁽¹⁾



(1) Existe una segmentación más detallada (incluyendo, entre otros, promotores, sector público y entidades sin ánimo de lucro) que no se ilustra en la pirámide.

(2) Banca minorista incluye particulares, micro empresas, autónomos, comercios, profesionales y agrarios.

(3) También incluye comercios, profesionales y agrarios.

(4) Total clientes: CaixaBank + BPI.

Plataforma de distribución omni-canal combinada con capacidad multi-producto

La mayor red física en España



Líder en canales digitales en España

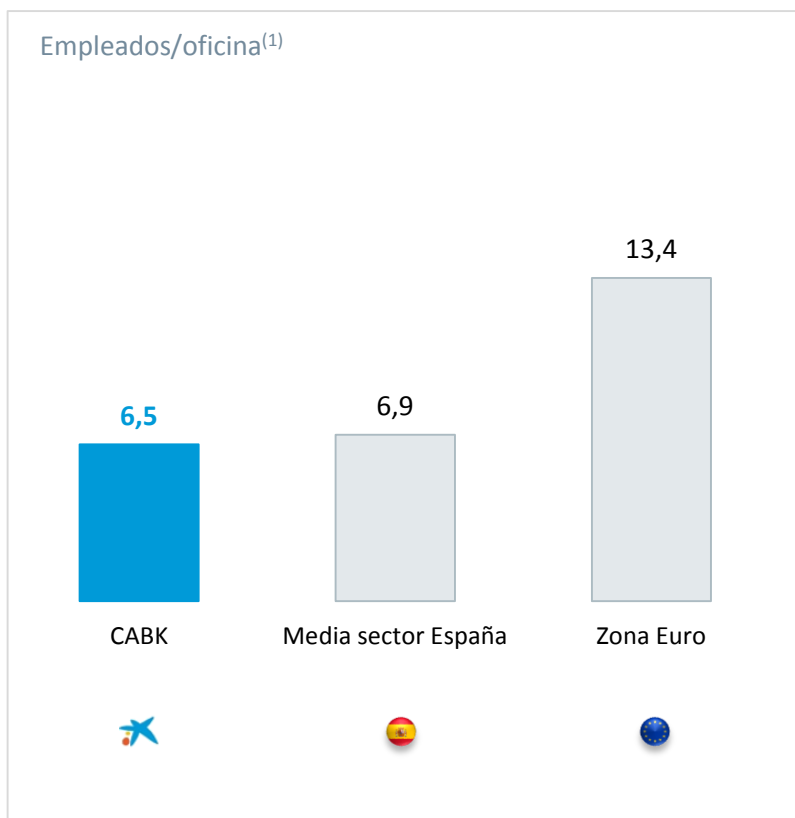


Se libera tiempo del personal, que puede concentrarse en el desarrollo de relaciones y la innovación

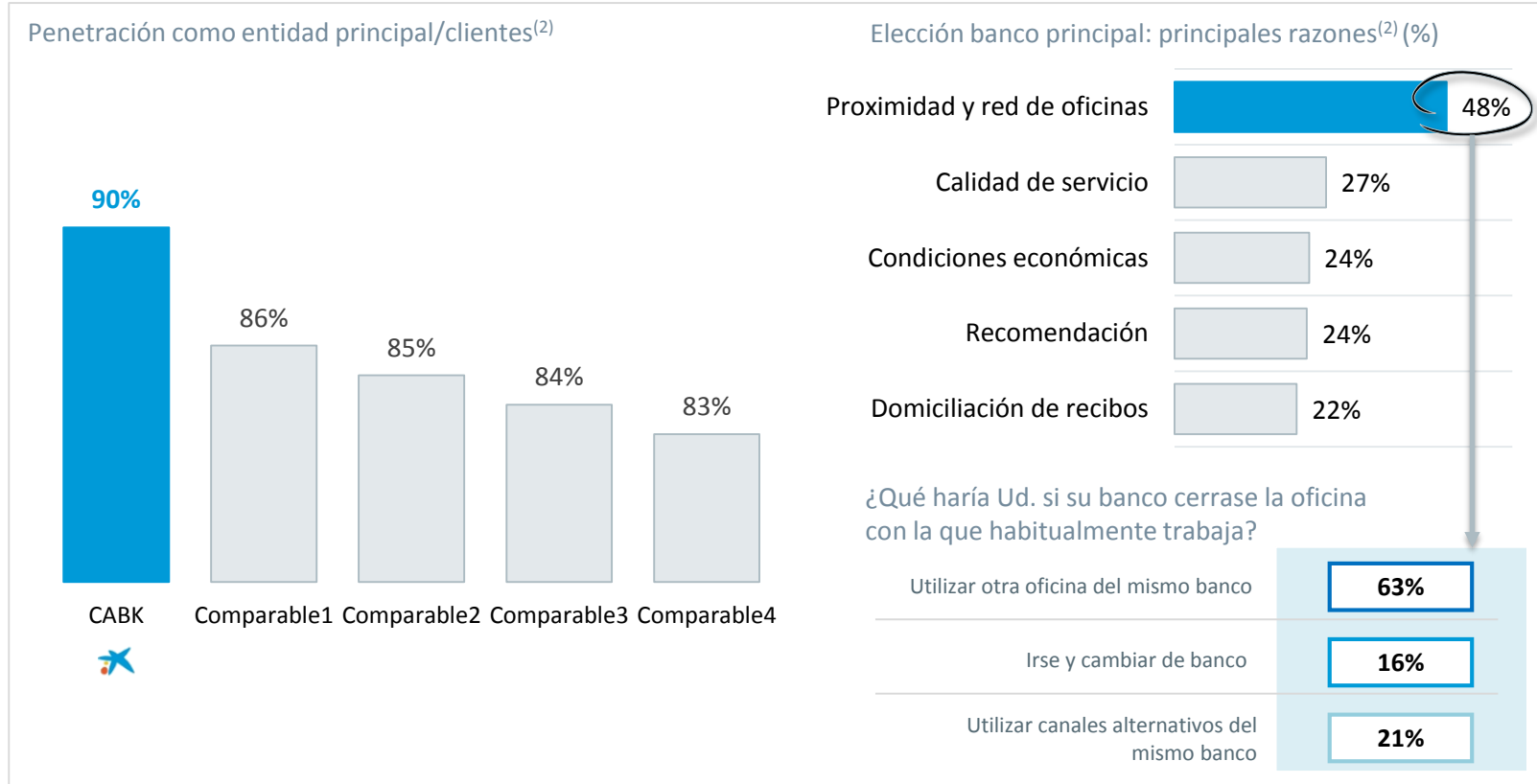
(1) Fuente: Banco de España.
 (2) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.
 (3) Media de 12 meses. Fuente: ComScore.

Un modelo de oficina eficiente y efectivo que evoluciona con el tiempo

Modelo de oficina ligera...



... muy efectiva comercialmente en un país geográficamente disperso



La proximidad sigue siendo el factor más importante para elegir un banco

(1) Datos de CaixaBank ex BPI a marzo de 2019 y sector España y zona Euro a 2017.

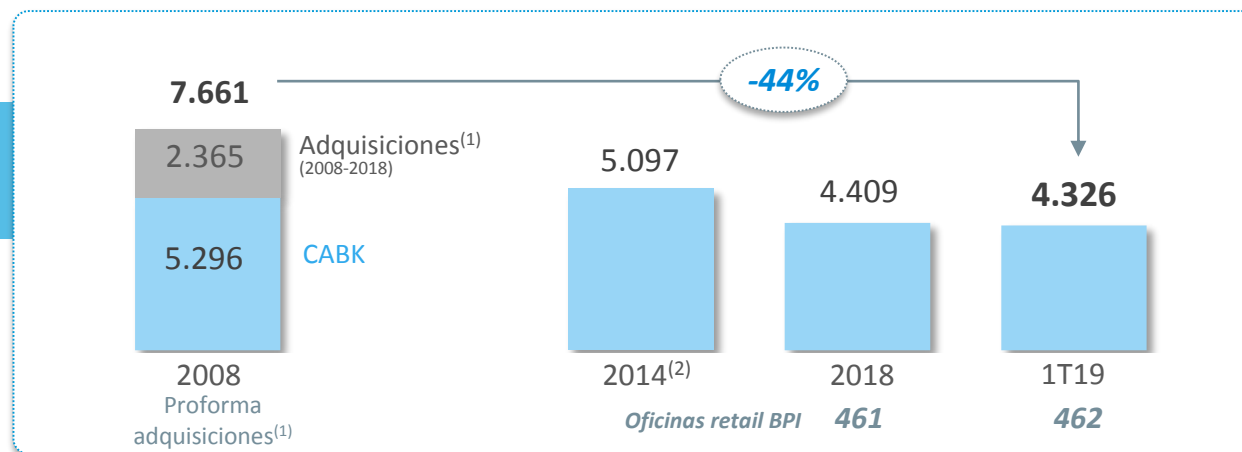
(2) FRS Inmark 2018 (España). Comparables: SAN, BBVA, SAB, BKIA.

2008-2018: 10 años especializando y optimizando la red de distribución

Evolución constante de la red de distribución: concentración de centros *retail*, creación de centros especializados y desarrollo de la mejor red digital



Oficinas *retail* en España



Oficinas y gestores especializados en España

+ Desarrollo de canales digitales y remotos (ej., CaixaBankNow, imaginBank, inTouch)



(1) Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia y Caixa Girona
 (2) No incluye las oficinas *retail* de Barclays España (#261)

Transformamos las oficinas en centros de asesoramiento aplicando el modelo "Store"

- ▶ **Alcanzar el concepto Store en >600 oficinas hasta 2021**

- ▶ **Especialización y mayor capacidad de servicio**

*Gestores
especializados*

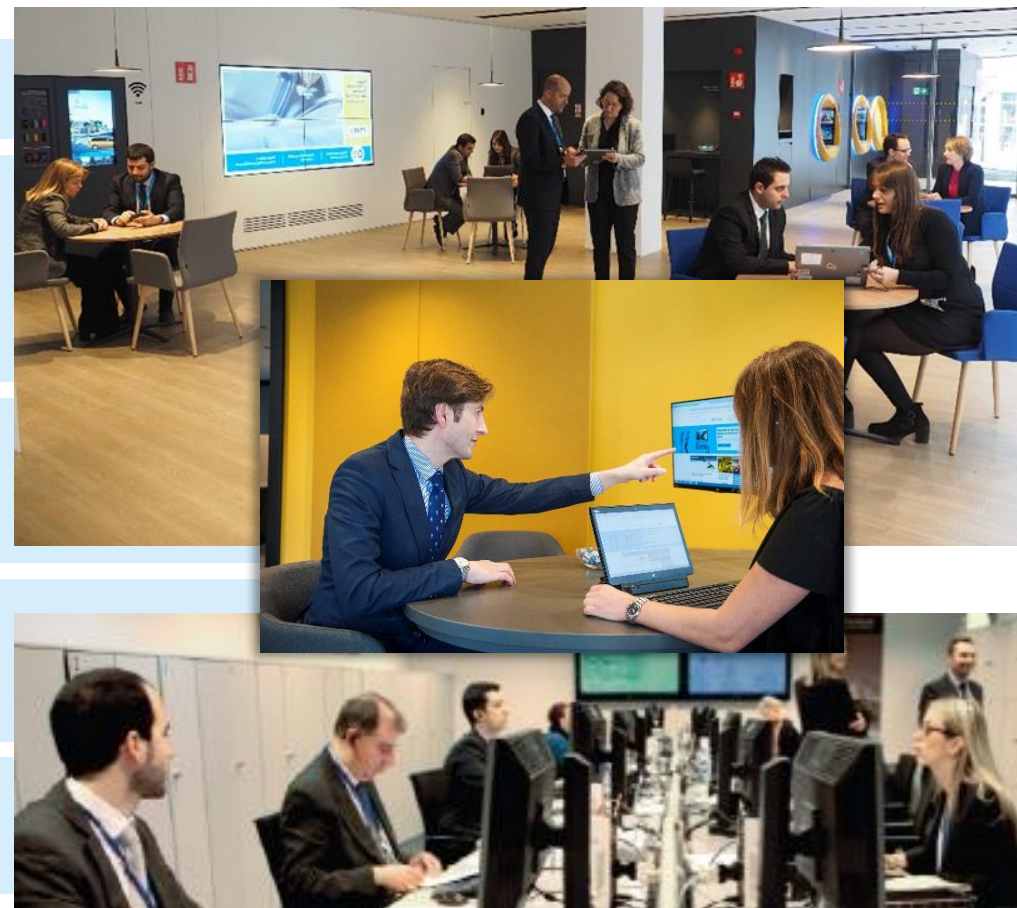
*Horario
extendido*

*Sin puesto
de caja*

- ▶ **Conocimiento del cliente con apoyo de la tecnología:**
transparencia y atención personalizada

- ▶ **Organización más eficiente:** *espacios abiertos, equipos nuevos, agenda compartida, metodologías de trabajo ágiles y dinámicas*

- ▶ **Mayor proactividad y mayor gestión del tiempo**
(se agendan las interacciones con clientes)



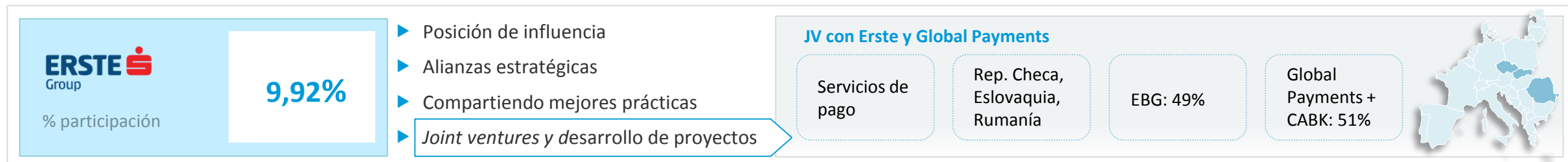
Buena acogida tanto de clientes como de empleados

Apoyando al cliente internacionalmente y desarrollando iniciativas de colaboración en negocios

Oficinas de representación y sucursales internacionales para dar mejor servicio al cliente⁽¹⁾



Participaciones minoritarias bancarias internacionales



(1) A 2 de mayo de 2019.

Los canales digitales son un complemento que conduce a una mejor experiencia de cliente y mayores ventas

CaixaBankNow

6,1 MM
Clientes digitales ⁽¹⁾

De los que,
5,4 MM
Clientes móviles ⁽¹⁾

4,4 4,7 **Núm. 1 en Finanzas**

% clientes digitales, persona física 20-74 años

1T19: **58,5%** 2021 ambición **~70%**

Potente canal de relación ...

1T19

58,5%

Clientes digitales

i.a.

+4,3pp

2018

1,5MM

Clientes que se conectan diariamente

+31%

... que se va convirtiendo en canal generador de ventas⁽²⁾

Ventas digitales

x4,5

Desde 2014

20% de los clientes digitales **han contratado por Now**

Altas ratios de ventas digitales en objetivos relevantes: > 40% crédito al consumo⁽³⁾

Mejora de las capacidades de simulación

15% de los clientes que contratan hipoteca han hecho previamente una simulación online

Mejora de la ratio de conversión

+40% en crédito al consumo

Más servicios de alto valor añadido, tanto propios como de terceros

Mis Finanzas

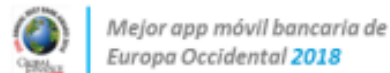
3,9M usuarios⁽⁴⁾

Agregador

Especialmente valioso para clientes con recursos elevados

Booking.com

Lanzado en Julio18



(1) Clientes digitales activos, últimos 12 meses. Clientes particulares entre 20-74 años.
 (2) Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.
 (3) Clientes de hasta 40 años.
 (4) A 31 de diciembre de 2018.

imaginBank: nuestra oferta “mobile-only” para competir con neo bancos y nuevos entrantes



1º banco “mobile-only” en España

Lanzado
Enero 2016

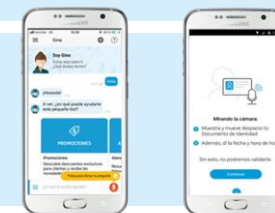
1,2 MM clientes
el **60% de ellos** con ingresos recurrentes

*Edad media clientes es
23 años*

*Cada 3 días interactúan
con el banco*

**Constante evolución del
servicio y las funcionalidades**

*Chatbot “Gina”, préstamos
express, seguros...*



*Entre las App financieras más valoradas,
en línea con las mejores soluciones fintech*

► **Sólida base de clientes y con planes futuros de crecimiento en seguros y crédito al consumo**

Acuerdos con terceros

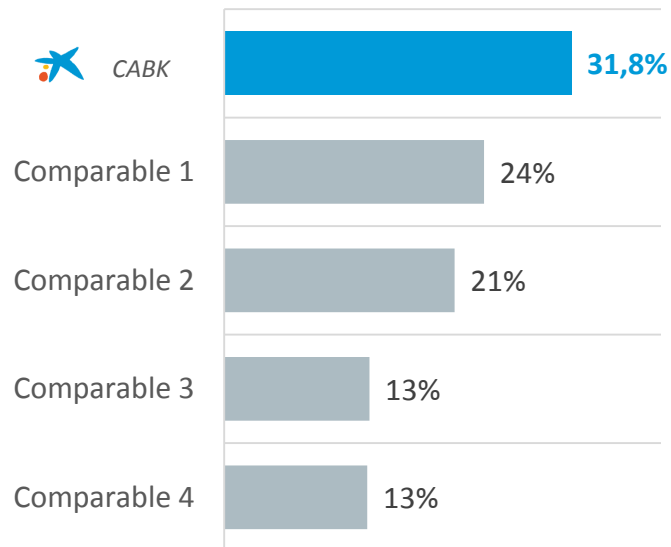


CaixaBank tiene 2,7MM clientes menores de 30 años

A la vanguardia de la digitalización

La mayor penetración digital

Penetración entre clientes digitales⁽¹⁾ en%



58,5% de nuestros clientes son digitales⁽²⁾

Productos y servicios innovadores



>1,2 MM clientes ⁽³⁾

Mis **Finanzas**

3,9 MM usuarios ⁽³⁾



Disponible desde oct-17

Potenciando la tecnología para mejorar la efectividad comercial...



SMART PCs
~ **100%**



OFICINAS NUEVO FORMATO (STORES) ⁽⁴⁾
377
con horario de apertura extendido



VENTAS DIGITALES
40%
de crédito al consumo ⁽³⁾⁽⁵⁾

...a la que vez que aumentar la eficiencia y facilitar el cumplimiento normativo



PROCESOS DIGITALES ⁽⁶⁾
~ **100%**



FIRMAS DIGITALES ⁽³⁾
>72MM últimos 12 meses



AUTOMATIZACIÓN
19,5% tareas administrativas en oficinas vs. 42% en 2006

No solo “a cualquier hora y en cualquier lugar” sino también un servicio a medida

(1) Media de 12 meses, último dato disponible. En España. CaixaBank ex BPI; grupo de comparables incluye: Bankia, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA. Fuente: Comscore.

(2) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

(3) A 31 de diciembre de 2018.

(4) Incluye 65 oficinas Store en fase de ejecución. El horario de apertura de las oficinas Store abiertas en 2019 continúa siendo estándar, a la espera de que concluya la negociación con la representación de los trabajadores.

(5) Ventas realizadas por canales electrónicos (web, móvil y cajeros).

(6) % de documentación asociada a la contratación de productos que se ha digitalizado.

Fabricas en propiedad facilitan innovación y agilidad

Negocio	Empresa	% participación
Seguros de vida 	 VidaCaixa	87,2 mil MME activos #1 en España 100%
Seguros no-vida 	 SegurCaixa Adeslas	1,0 mil MME primas ⁽¹⁾ #1 en seguros de salud ⁽²⁾ 49.9%
Gestión activos 	 CaixaBank ASSET MANAGEMENT	61,2 mil MME AuM #1 en España 100%
Financiación al consumo 	 CaixaBank CONSUMER FINANCE	0,6 mil MME nuevo negocio ⁽³⁾ 3,7 mil MME activos 100%
Tarjetas 	 CaixaBank PAYMENTS	6,9 mil MME facturación ⁽⁴⁾ #1 en España 100%
Pagos en punto de venta 	 Comercia Global Payments	7,6 mil MME facturación ⁽⁴⁾ 412,814 puntos de venta 49%
Microcrédito 	 MicroBank	>60% microcréditos nuevos a hogares (i.a.) 100%

**Un modelo resistente
en un entorno de
tipos bajos**

(1) Enero-marzo de 2019. Primas seguros no-vida.

(2) En España.

(3) Enero-marzo de 2019.

(4) Enero-febrero de 2019.

Marca de confianza

Plan de banca socialmente responsable – Principales objetivos de responsabilidad corporativa

Integridad, transparencia y diversidad:
Comportamiento ético y responsable, lenguaje simple y transparente

Gobierno:
Mejores prácticas de gobierno, Gestión del riesgo reputacional y Políticas responsables

Medioambiente:
Incorporación de criterios sociales y medioambientales en el análisis de riesgos, productos y servicios

Educación financiera:
Microcréditos, Banca multicanal accesible y cercana y Cultura financiera

Compromiso social:
Voluntariado corporativo y alianza con la Fundación Bancaria “la Caixa”

VALORES CORPORATIVOS



Calidad



Confianza



Compromiso Social

Principales logros y COMPROMISOS

- **MicroBank**, el banco social de CaixaBank, **una de las primeras instituciones europeas por volumen de microcréditos concedidos**
- **Presente en el 100% de las poblaciones de más de 10.000 habitantes y en el 94% de las poblaciones de más de 5.000 habitantes**
- **Firmante de los Principios de Responsabilidad Bancaria. Miembros de la UNEP FI**
- **Firmante de los Principios de Ecuador: consideración de impactos sociales y ambientales en la financiación de grandes proyectos**
- **Firmante de UNPRI: los planes de pensiones y fondos son gestionados de acuerdo a los criterios ESG**
- **22.000 viviendas de alquiler social, el principal parque de vivienda social privada del país**
- **44 MM de euros del presupuesto de la Obra Social “la Caixa”, canalizados a través de la red de oficinas para cubrir necesidades sociales locales**
- **Programa de Voluntariado Corporativo con más de 14.500 empleados en activo participantes**
- **Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012**

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

MSCI

2018 Constituent *
MSCI ESG
Leaders Indexes



FTSE4Good



Última actualización el 3 de mayo de 2019.

*La inclusión de CaixaBank en cualquiera de los Índices MSCI y el uso de los logos, marcas o nombres de los índices no implica patrocinio, contratación o publicidad de CaixaBank por parte de MSCI o sus empresas asociadas. Los índices MSCI son de propiedad exclusiva de MSCI. Los nombres y logos de MSCI y del Índice MSCI son marcas registradas o marcas de uso de MSCI y sus asociadas.

Contenido

1.



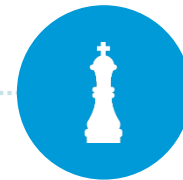
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



**PLAN
ESTRATÉGICO**

4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

Salimos de la crisis y del periodo 2015-18 claramente reforzados

1. Excelente resultado comercial

Refuerzo del liderazgo en banca minorista en la península ibérica

2. La rentabilidad ya cubre el coste de capital

El segmento de bancaseguros es el principal contribuidor

3. Simplificación y reorganización del Grupo

Focalización total en nuestro negocio "core" en España y Portugal

Un modelo de negocio contrastado en un entorno de tipos de interés negativos

Cumpliendo con los objetivos financieros estratégicos de 2018

	Objetivo 2018 ⁽¹⁾	2018
Rentabilidad	RoTE	9-11% → 9,3%
	Ratio de eficiencia recurrente	~55% → 53%
	Ingresos core CABK ⁽²⁾	~4% TACC 2017-18 → 6%
	Costes oper. recurrentes CABK ⁽³⁾	2014 planos → ~0% vs 2014
	Coste del riesgo ⁽⁴⁾	<40 bps → 4 pbs
Capital	CET1 FL %	11-12% → 11,5%
	Capital Total FL %	>14,5% → 15,3%
Pay-out en efectivo	≥50% → 55% <i>Media 2015-18</i>	

Sólida recuperación económica pero...

- **Tipos de interés negativos durante 3 años del plan**
- **Debilidad volúmenes crédito → mayor de la esperada**
- **Eliminación de cláusulas suelo en hipotecas**
- **Presiones competitivas en determinados segmentos**
- **Regulación → más... y más exigente**



Construimos nuestro Plan Estratégico 2019-21 sobre una base muy sólida

(1) Objetivos revisados en la revisión intermedia del plan (diciembre 2016).
 (2) MI + Comisiones + ingresos de seguros por primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixaAdeslas.
 (3) Costes administrativos recurrentes, depreciación y amortización. 2014 PF con Barclays España.
 (4) Acumulado 12 meses.

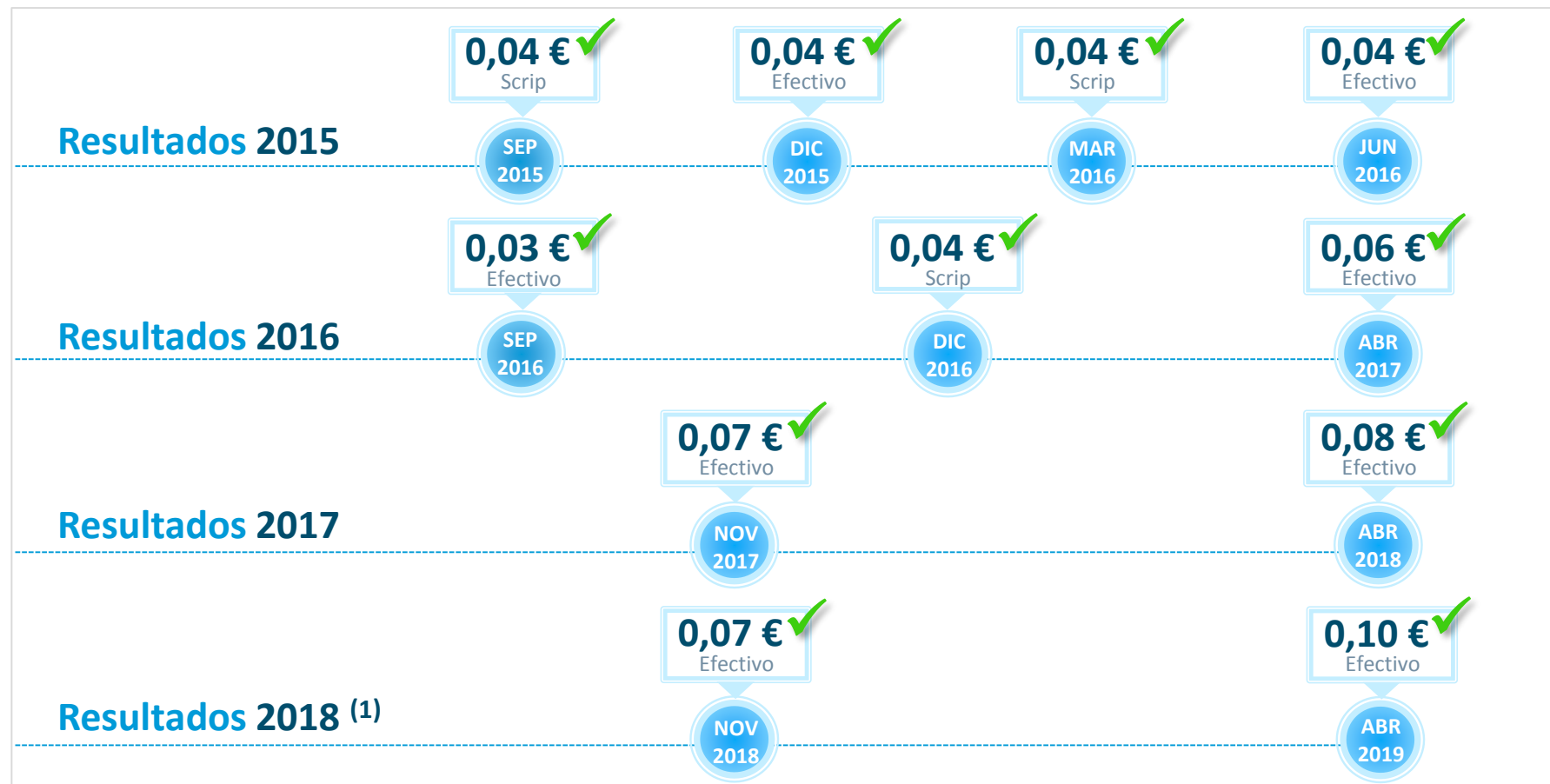
Maximizando el retorno de capital a los accionistas

Política de remuneración al accionista



2015-18 Plan Estratégico

- ▶ Payout en efectivo \geq 50% desde 2015
- ▶ Transición hacia dividendo íntegramente en efectivo en 2017



(1) Una vez satisfecho este dividendo, la remuneración correspondiente al ejercicio 2018 habrá sido de 0,17€ / acción (bruto), siendo el importe total abonado en efectivo equivalente al 54 % del beneficio neto consolidado, acorde con el Plan Estratégico 2015-2018

Nota: El Consejo de Administración aprobó la modificación de la política de dividendos a partir de 2019 (incluido) conforme a la cual la remuneración al accionista se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará tras el cierre del ejercicio, en torno al mes de abril. Referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV) para información adicional.

Prioridades estratégicas para 2019-2021

5

*Prioridades
Estratégicas*
2019-2021



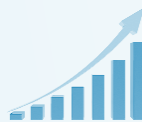
1 Ofrecer la mejor experiencia al cliente



2 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



3 Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



4 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



5 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

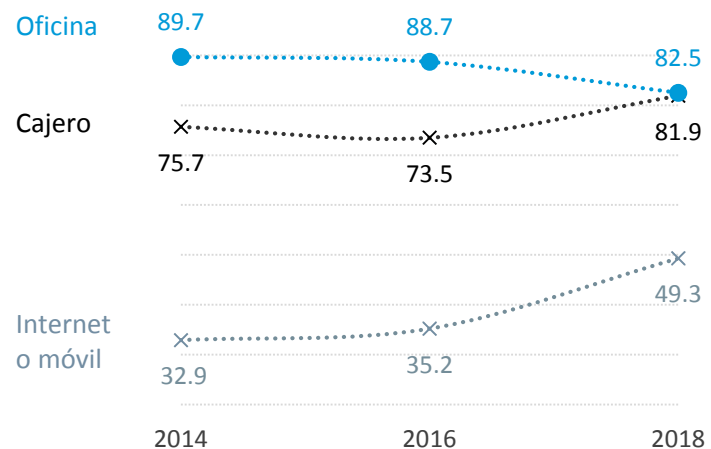


Prioridad estratégica #1

El comportamiento de los clientes está cambiando. Nuestro cliente sigue siendo multicanal

Fuerte crecimiento en canales digitales, manteniendo la importancia clave de las oficinas

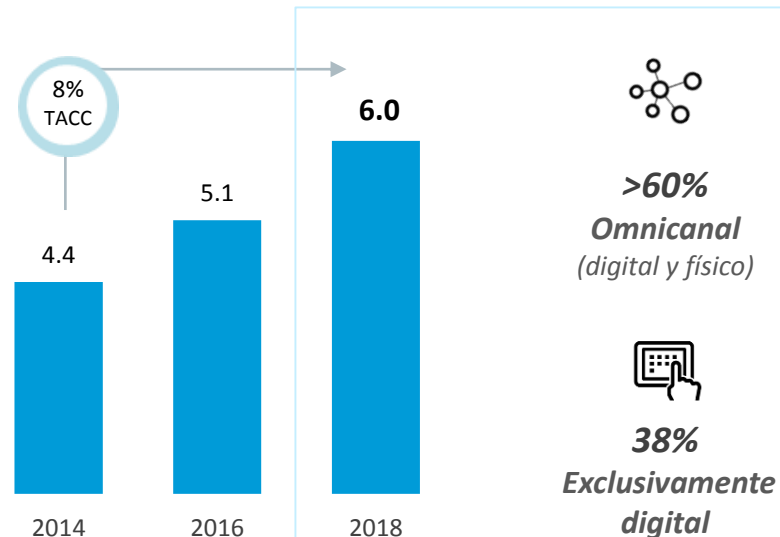
Mercado – España. Canales de relación con la entidad principal (%), últimos 12M



Contactos medios/mes (sector): 7,56

Los clientes digitales crecen de forma sostenida...

CABK- España. Clientes digitales (MM)



...especialmente en el canal móvil

84% Clientes digitales utilizan móvil

+47% Crecimiento anual de operaciones por móvil



Nora: Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.

Fuente: FRS Inmark



Prioridad estratégica #1

Palancas para mejorar la Experiencia del Cliente e impulsar el crecimiento



1

Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente

2

Intensificar el modelo de atención remota y digital

3

Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema “más allá” de la banca

4

Segmentación y foco en los *customer journeys*



Prioridad estratégica #1

2019-2021: oportunidad de seguir transformando la red de distribución

1

Vamos a continuar potenciando nuestra propuesta especializada, en combinación con la mayor oferta de productos y el mejor servicio digital

Extender modelo "Store" en áreas urbanas (>600 en 2021)

Consolidar y potenciar el modelo AgroBank en áreas rurales

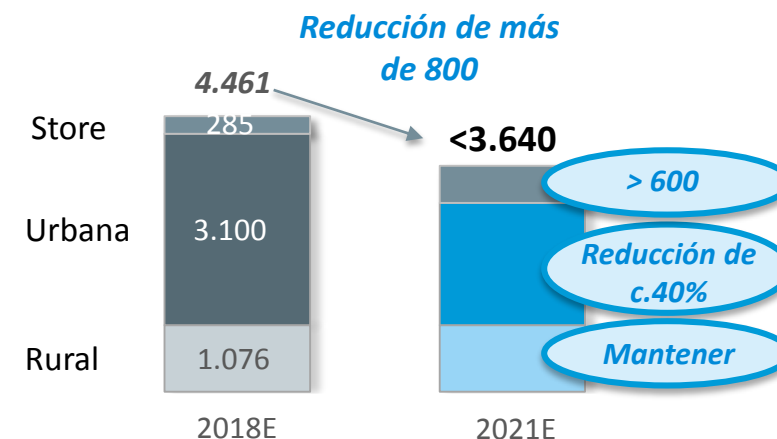
Desarrollar nuestro modelo de relación gestor remoto ("inTouch")

Distribución de volúmenes de negocio en la red minorista¹

	Actualmente	2021E
Oficinas Store	24%	53%
Otras urbanas	65%	36%
Oficinas rurales	11%	11%
Retail total	100%	100%
De los que inTouch ²	3%	9%

Reducción principalmente de oficinas urbanas en los próximos 3 años. La red rural permanecerá estable

Número de oficinas retail. España



(1) CaixaBank, ex BPI. Créditos +recursos de clientes. Oficinas especializadas no están incluidas

(2) Los clientes gestionados por el servicio inTouch se siguen contabilizando en las oficinas

Nota: Según presentado en el Investor Day en noviembre de 2018.

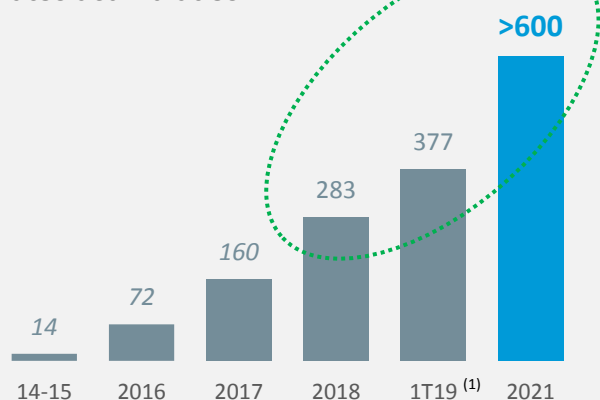


Prioridad estratégica #1

Mejora de la eficiencia comercial y de la productividad

1

Store

 Oficinas Store
 Datos acumulados


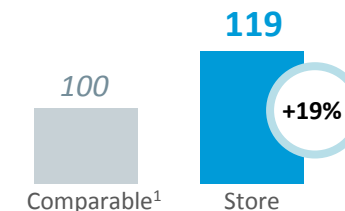
Oficinas Store actuales

Empleados/oficina	11,9	x2,8 vs resto oficinas retail
Clientes/oficina ⁽²⁾	~7.800	

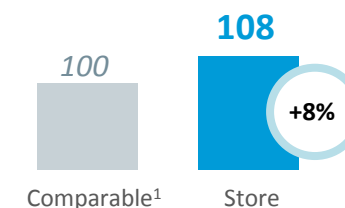
 Mejoras en eficiencia:
 Sinergias positivas⁽²⁾:
 ~1,6 empleados por oficina Store

Oficinas Store son creadas a partir de la consolidación de oficinas preexistentes


Más productividad

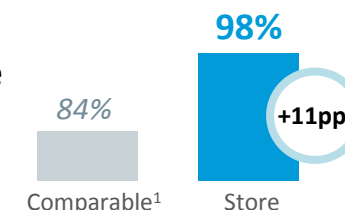
 Margen ordinario/empleado (mar.19)
 Datos en base 100 (comparable=100)


Mayor ritmo comercial

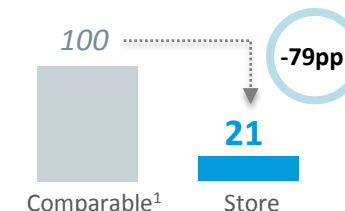
 Margen ordinario por empleado del nuevo negocio 1T19 (mar.19)
 Datos en base 100 (comparable=100)


Mayor ratio de absorción de cajeros

Ratio de absorción de cajeros en horario de oficina (mar.19)



Menor operativa de caja

 Operaciones al mes/100 clientes (sep.18)
 Datos en base 100 (comparable=100)


(1) Incluye 65 oficinas Store en fase de ejecución. El horario de apertura de las oficinas Store abiertas en 2019 continúa siendo estándar, a la espera de que concluya la negociación con la representación de los trabajadores.

(2) A 31 de diciembre de 2018.

(3) Muestra: oficinas Store abiertas antes de dic.17. Grupo de comparables: oficinas con >6 empleados y >4.000 clientes en zonas urbanas donde tenemos desplegada red Store 30.



Prioridad estratégica #1

Impulso a nuevos modelos de relación digital y remota a través de “inTouch”

2

inTouch



Cientes con perfil digital, bajo uso de la oficina y poca disponibilidad de tiempo

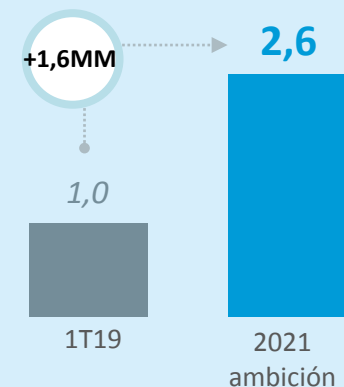
Servicio remoto con gestor personal

► Modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio

► Horario extendido

► Foco en la relación con el cliente y atención comercial

Cientes usando este servicio, MM



Cientes por empleado **x2,5** vs oficina física

Masa crítica y sistemática comercial permiten mejorar significativamente la productividad y dar un servicio de mayor calidad

Oportunidad para capturar nuevos crecimientos con un modelo híbrido

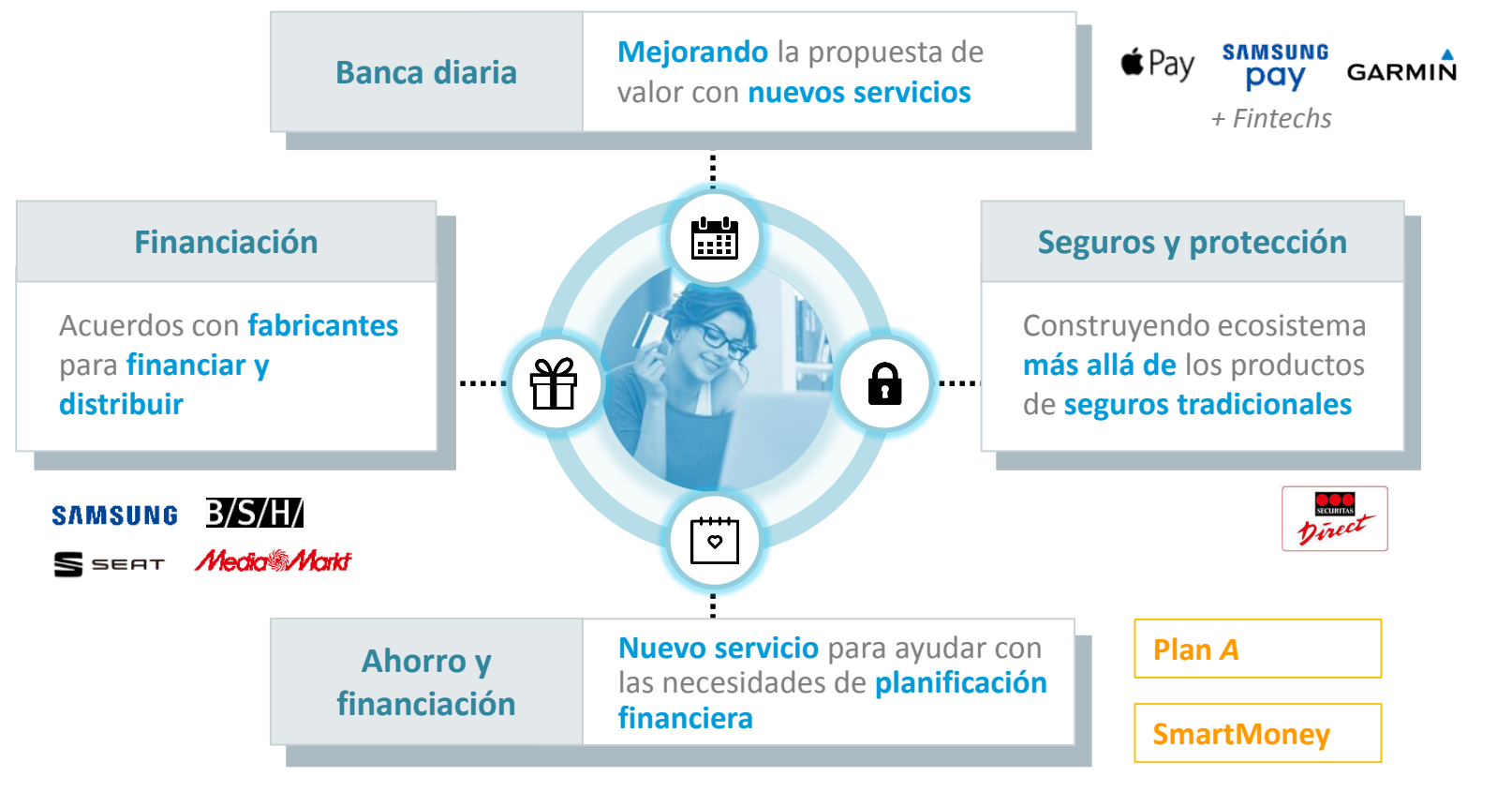
😊 **Prioridad estratégica #1**

Hemos desarrollado un ecosistema bancario y asegurador que se está completando con socios para ir más allá de bancaseguros

3

Estamos enriqueciendo el ecosistema en colaboración con socios de categoría mundial donde se crea valor tanto para el cliente como para CaixaBank

Con cerca de 14 millones de clientes en España, más de 5 millones de interacciones directas diarias y más de 10.000 millones de operaciones al año, CaixaBank es una potente plataforma sobre la que se puede crear valor a través de alianzas



YA ES UNA REALIDAD

- Desarrollo e integración de capacidades ya vigentes
- Se observa un gran crecimiento y un gran potencial

- Avanzamos satisfactoriamente en la curva de aprendizaje
- El ecosistema enriquece nuestro conocimiento del cliente y las bases de datos

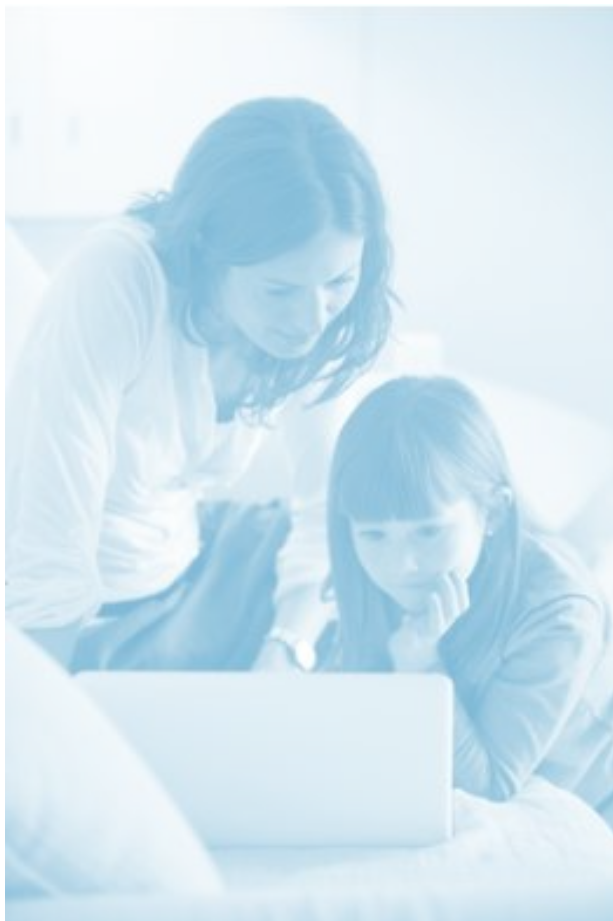
Nota: Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.



Prioridad estratégica #1

Evolucionamos la experiencia cliente para alcanzar nuevos estándares orientados al cliente

4



Rediseño de procesos y de la interacción

- Totalmente enfocado a necesidades de clientes (vs. necesidades técnicas)
- Garantizar la relación omnicanal desde inicio
- Implantar las mejores prácticas en interacción
- Medición continua del feedback del cliente
- Seguimiento transparente del proceso

Beneficios

- Mejora la satisfacción del cliente (NPS) y la conversión a ventas
- Mejora de procesos y de la gestión de la relación (pasos en la ejecución, expectativas, compromisos, ...). Permite anticipar **necesidades futuras de los clientes**
- Mejora el rendimiento y la satisfacción de empleados

Ejemplo: *Journey* de “Quiero comprar una casa”



- ▶ Anticipar las condiciones de la hipoteca
- ▶ Posibilidad de contratar desde oficina o por remoto
- ▶ Seguimiento completo cliente/empleado (oficina)
- ▶ App para el empleado de la oficina a fin de guiar al cliente durante la visita del cliente y/o seguir la hipoteca iniciada digitalmente

NPS al 60% en Oct'18

Aspiramos a mejorar significativamente las ratios NPS y las ratios de conversión



Prioridad estratégica #2

Continuaremos mejorando la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la infraestructura de IT



Migración continua a soluciones y procesamiento nube (*hasta ~ 50% en la nube*)



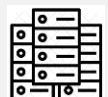
Migración progresiva hacia una arquitectura de IT basada en APIs



Ampliación del alcance y el uso de la metodología



Inversión sostenida en ciberseguridad



Construcción de un Centro de Proceso datos adicional



Potenciación del uso de herramientas colaborativas en toda la organización

Beneficios

- ▶ Eficiencia en costes
- ▶ Posibilidad de diversificar *outsourcing*
- ▶ Reducción del *time-to-market*
- ▶ Aumento de la cadencia de versiones
- ▶ Flexibilidad y escalabilidad
- ▶ Resiliencia
- ▶ Habilidad de expandirse hacia ecosistemas

La aplicación sistemática de Data Analytics en toda la organización

Los datos y su análisis son la piedra fundamental en la que se basa nuestro journey transformador

Prioridad estratégica #3
El desarrollo del talento es y continuará siendo una prioridad


El mejor equipo

▪ **Hemos invertido mucho en el desarrollo del talento**

Master Asesoramiento

Escuela de riesgos

~14.000
empleados

Habilidades directivas

Escuela de Liderazgo

▪ **Se ha cambiado progresivamente el perfil de una buena parte de la organización**

- Gestores de Negocios
- Gestores Banca Premier
- Gestores Banca Privada

- Gestores Empresas
- "Intouch"

~6.400
empleados

▪ **También hemos cambiado procesos para favorecer la meritocracia y atraer y desarrollar talento**

Promoción, incentivos, evaluación, comunicación

100%
empleados

Metas



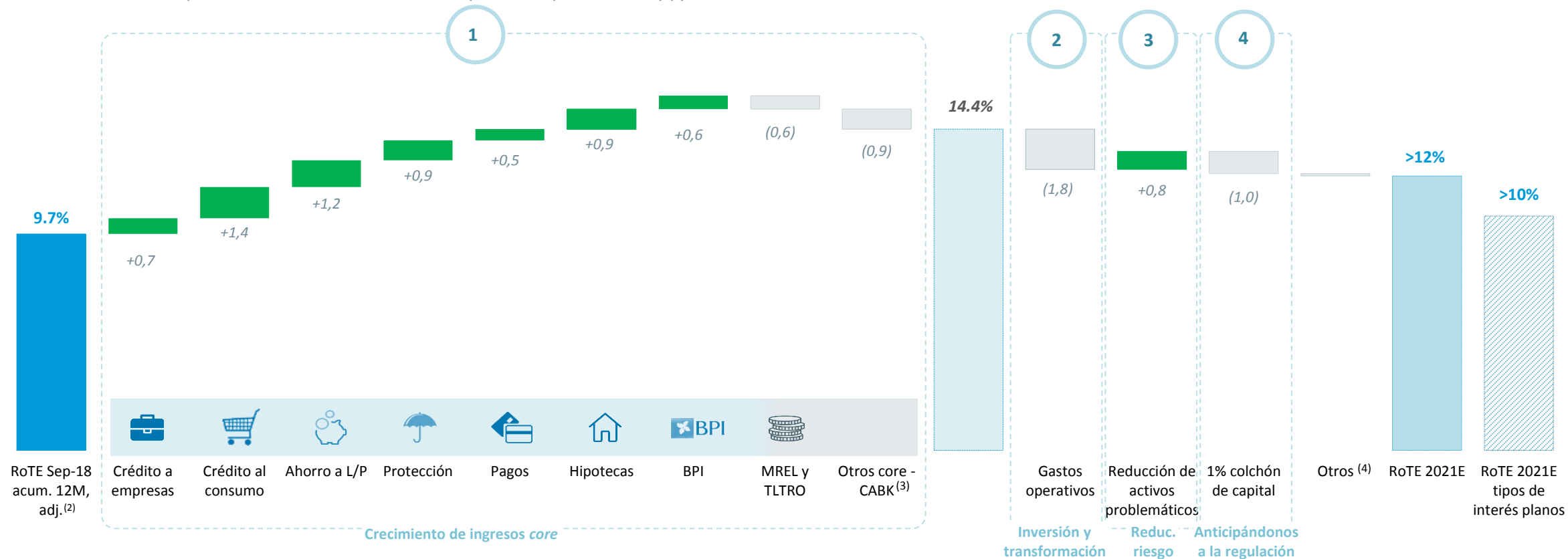
Cambio del modelo
Fomentar una cultura ágil
(amplia aplicación de metodologías ágiles)



Valor al cliente
y time-to-market

Prioridad estratégica #4 El crecimiento de los ingresos *core* y los menores costes de los activos problemáticos impulsan la mejora del RoTE

Evolución del RoTE⁽¹⁾: Sep-2018 acumulado 12M – 2021E, después de impuestos en % y pp



Los resultados de BFA no están incluidos en las proyecciones

- (1) Recursos propios tangibles redefinidos como fondos propios (incluyendo ajustes de valoración) menos activos intangibles.
- (2) RoTE ajustado por extraordinarios (venta de REP, recompra de ServiHabitat y reversión extraordinaria de provisiones en 3T18) y pro-forma excluyendo el beneficio de REP y BFA.
- (3) Incluye otros ingresos core CABK no incluidos en categorías anteriores (distintos a costes de financiación que ya están atribuidos a categorías anteriores).
- (4) Incluye otros impactos en PyG y fondos propios.

Payout en efectivo:
desde $\geq 50\%$ 2015-18 hasta

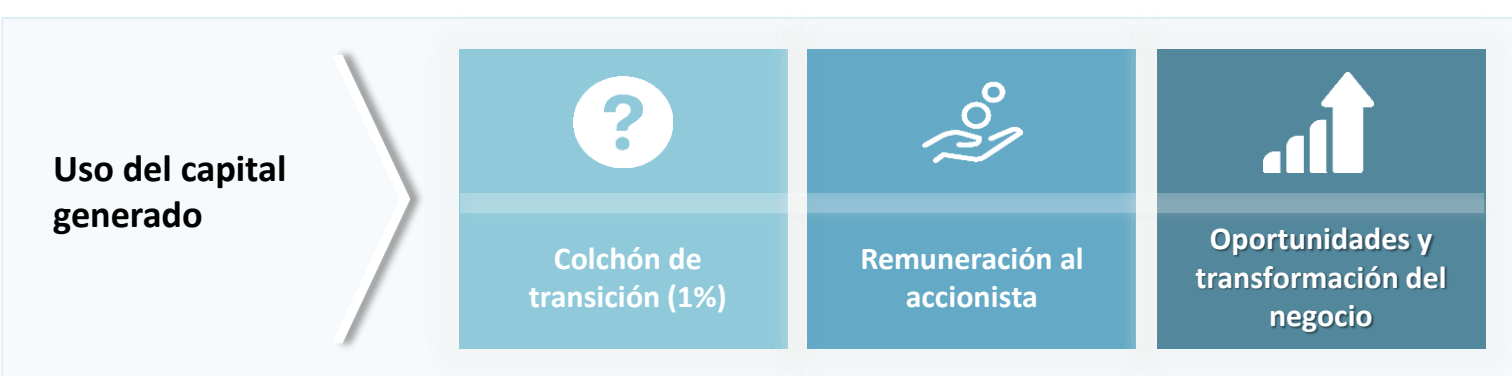
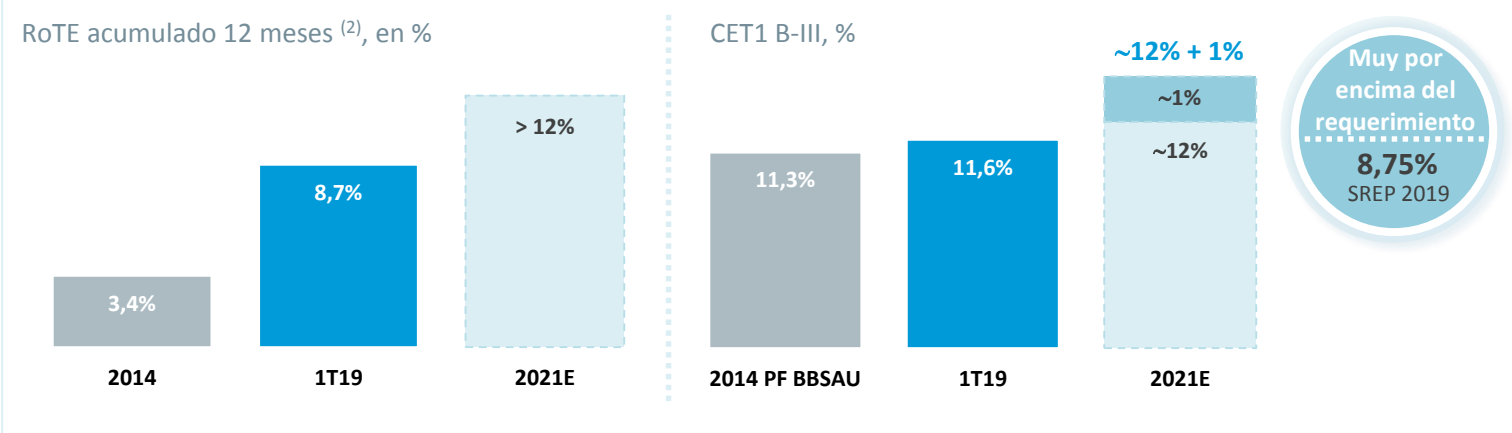
>50%

2019E-21E

55%
Media 2015-18

Para el año 2019, el Consejo⁽¹⁾ aprobó un techo del 60%

Se refuerza la capacidad de *payout* en efectivo



(1) Al principio de cada año, al reportar los resultados del ejercicio financiero anterior, el Consejo de Administración puede fijar un techo al payout en efectivo a efectos de devengo del dividendo en capital regulatorio. Para el año 2019, referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV).

(2) RoTE 2021E en base nueva definición, incluyendo los ajustes de valoración en el patrimonio neto tangible. RoTE 1T19 acumulado 12 meses incluye los ajustes de valoración en el denominador. RoTE de 2014 según reportado.


Prioridad estratégica #4
Objetivos financieros

Rentabilidad
Ingresos *core*
~5%

TACC 2019E-21E

Ratio de eficiencia *core*
<55%

2021E

RoTE
>12%

2021E


Balance
Crédito sano
~1%

TACC 2019E-21E

**Activos bajo gestión +
seguros**
~5-6%

TACC 2019E-21E

**Ratio de morosidad /
Coste del riesgo**
<3% / <0,30%

2021E

2019E-21E


Capital y liquidez
CET1 FL - BIII
~12% + 1pp

2021E

***Payout* en efectivo**
>50%

2019E-21E

LCR
>130%

2021E

Prioridad estratégica #5 Somos un banco diferente y una entidad única: rentabilidad y retorno a la sociedad están completamente alineados



Accionistas CABK



40% del capital Fundación “la Caixa”

Obra Social “la Caixa”

520 MM€ Distribución del presupuesto Obra Social 2018 ⁽²⁾

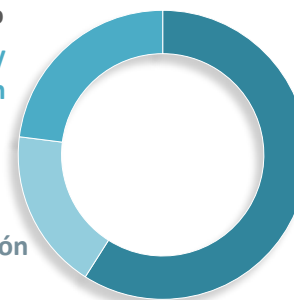
Educación, divulgación y postgrados

4.544 becas desde inicio programa

23%
Cultura y educación

Enfermedades degenerativas, oncología, cardiovascular y otros

18%
Investigación



59%
Social

Principales programas:

Beneficios desde inicio

Infancia	>283.500
Inserción laboral	>185.500
Enfermedades terminales	>308.000



~600.000 accionistas particulares



Inversores institucionales

(1) Para el año 2019, el Consejo de Administración aprobó un techo del 60%. Referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV) para información adicional.

(2) Información pública. Fuente: Fundación Bancaria “la Caixa”.

PRIORIDADES 2019-21

Reforzar la cultura de transparencia con clientes

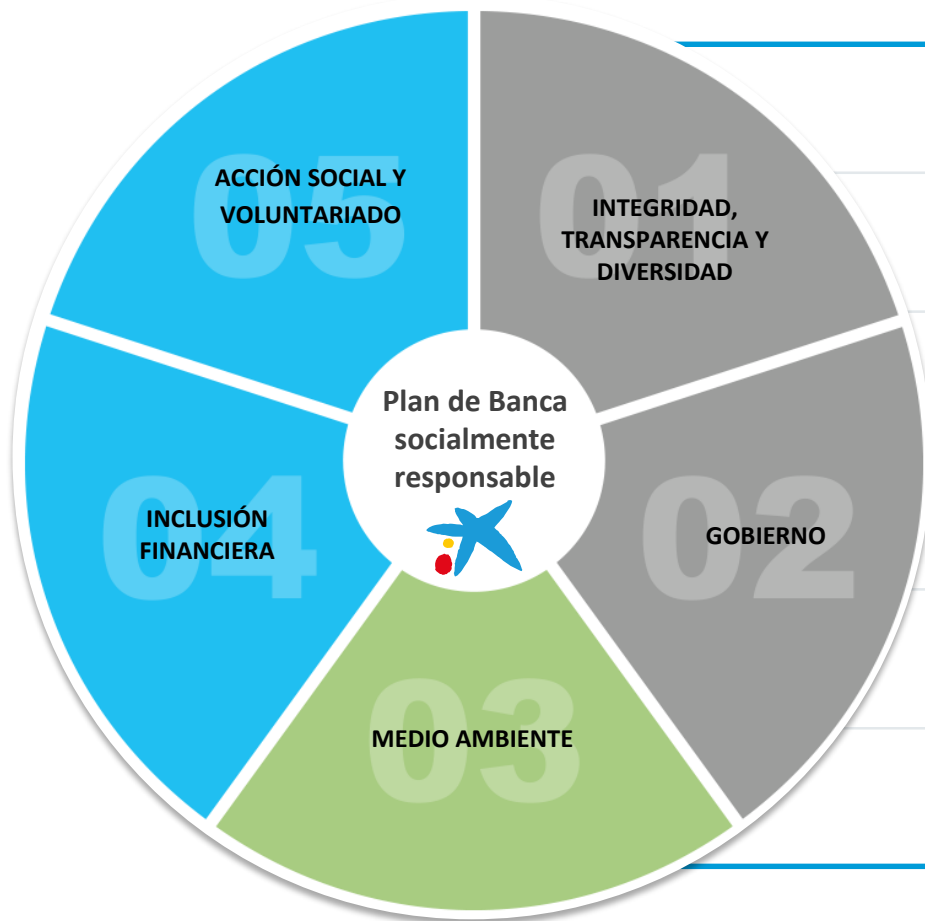
Contar con el equipo más diverso y preparado

Mantener el compromiso con la inclusión financiera

Fomentar la financiación responsable y sostenible

Impulsar la cultura financiera

Promover iniciativas sociales en los territorios



Contenido

1.



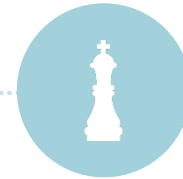
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



PLAN
ESTRATÉGICO

4.



**ACTIVIDAD Y
RESULTADOS
1T19**

La resistencia de los ingresos *core* y el ahorro en gastos por la venta del negocio inmobiliario apoyan la mejora de la rentabilidad subyacente



Crecimiento del MI apoyado en mejores volúmenes y márgenes

MI	Crédito sano	Diferencial de la clientela
+2,9% i.a. +0,1% v.t.	+0,9% v.a. vs. 0,0% v.a. en 1T18	227 pbs +4pbs vs. 4T18



Mejora i.a. de los ingresos core a pesar del lastre de la corrección del mercado en 4T

Ingresos core	Comisiones de gestión de activos ⁽¹⁾	Activos gestionados ⁽¹⁾
+0,9% i.a. -0,4% v.t.	-3,2% i.a. -5,8% v.t.	+4,4% v.a. Saldo medio 1T19: -1% vs 1T18



Crecimiento del margen de explotación (ajustado) con los ahorros por la venta del negocio inmobiliario más que compensando el incremento en costes

Margen de explotación ajustado ⁽²⁾	Gastos inmobiliarios ⁽³⁾	Costes recurrentes
+2,7% i.a. +36,3% v.t.	-86,2% / -75MM€ i.a. -58,6% v.t.	+4,7% / +55MM€ i.a. +3,1% v.t.



La fortaleza de las métricas de balance sigue mejorando

CET1	Ratio MREL ⁽⁴⁾	Ratio de morosidad
11,6% +9 pbs v.a. SREP 2019: 8,75%	20,2% +132 pbs v.a. Req. MREL 2021: 22,5%	4,6% -13 pbs v.a. Saldo dudoso: -1,9% v.a.

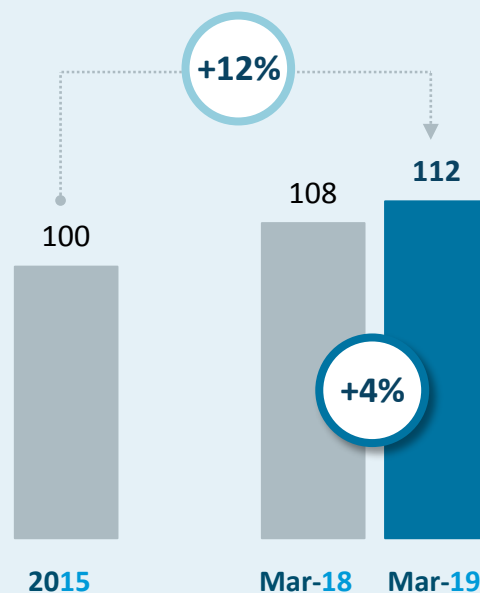
Beneficio neto: 533 MM€ (-24,3% i.a./+4,3% i.a. ajustado ⁽²⁾) con el RoTE ⁽⁵⁾ del Grupo en 8,7%

(1) Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y *unit linked*. (2) 2018 ajustado por la contribución de REP, BFA y Viacer (229MM€ bruto, 193MM€ neto atribuido en 1T18). (3) Otros gastos inmobiliarios menos otros ingresos inmobiliarios. (4) En % de APRs. Nuestra mejor estimación teniendo en cuenta los criterios actuales de computabilidad de la JUR, a nivel consolidado. (5) Acumulado 12 meses. A partir de 2019, el cálculo del RoTE incluye los ajustes de valoración en el denominador; re-expresándose 2018.

Seguimos reforzando nuestra posición competitiva

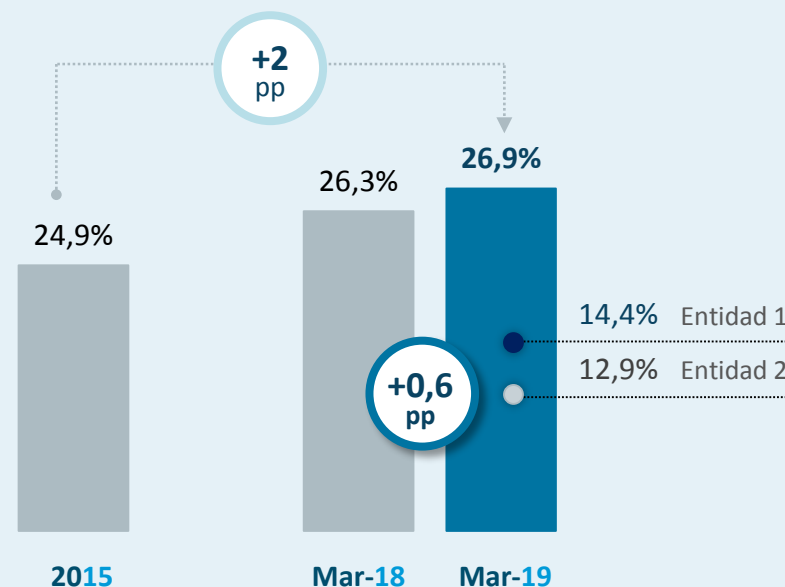
Crecimiento en clientes vinculados

Numero de clientes vinculados, particulares (España) ⁽¹⁾, 2015 = 100



Liderazgo indiscutible y creciente en productos clave

Cuota de mercado en nóminas ⁽²⁾ (España), en %



Familynóminas

~ 4,0 MM

Nóminas domiciliadas

~ 350.000

Nuevas nóminas en 1T19

+5% vs. 1T18



Mejor Banco de España (por 5º año consecutivo) y
Mejor Banco de Europa Occidental 2019

Capturando flujos de ingresos clave para generar mayor valor relacional

(1) Clientes particulares con 3 o más familias de productos.

(2) Fuente: Seguridad Social para CaixaBank, FRS Inmark 2018 para el grupo de comparables (BBVA y B. Santander).

Ejecutamos sin pausa nuestra estrategia de distribución

Transformando las oficinas en centros de asesoramiento

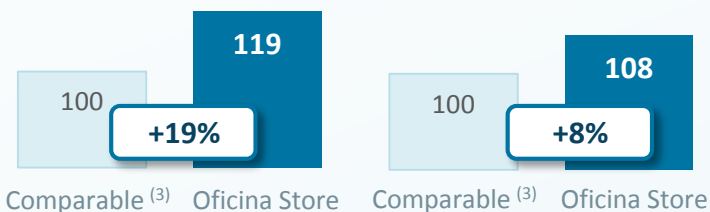
Número de oficinas Store



- ▶ Mayor productividad
- ▶ Mayor ritmo comercial
- ▶ Mayor ratio de absorción en cajeros

Margen ordinario/empleado ⁽²⁾

Margen ordinario nuevo negocio 1T19/empleado ⁽²⁾



Impulsando nuestro modelo de relación remota

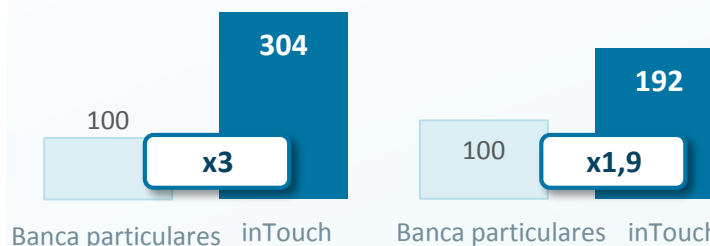
Número de clientes inTouch



- ▶ Modelo híbrido
- ▶ Horario extendido
- ▶ Oportunidad para seguir aumentando la vinculación

Volumen de negocio/gestor ⁽²⁾

Nuevas nóminas 1T19/gestor ⁽²⁾



Progreso constante en nuestra estrategia digital

% clientes digitales⁽⁴⁾ (España), en % del total



- ▶ Asistente virtual
- ▶ Ready to Buy / Ready to Sign
- ▶ Biometría en altas digitales

CaixaBankNow

6,1 MM
Clientes digitales

De los cuales **5,4MM**
A través del móvil

Pioneros en el uso de reconocimiento facial en los cajeros

(1) Incluye 65 oficinas Store en fase de ejecución. El horario de apertura de las oficinas Store abiertas en 2019 continúa siendo estándar, a la espera de que concluya la negociación con la representación de los trabajadores.
 (2) Datos a marzo 2019. En base 100 (comparables en comparativa con stores; banca particulares vs. oficinas inTouch).
 (3) Muestra: oficinas Store abiertas antes de dic.-2017. Grupo de comparables: oficinas con >6 empleados y >4.000 clientes en zonas urbanas donde tenemos desplegada red Store.
 (4) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

La recuperación del mercado apoya el crecimiento estructural en recursos de clientes

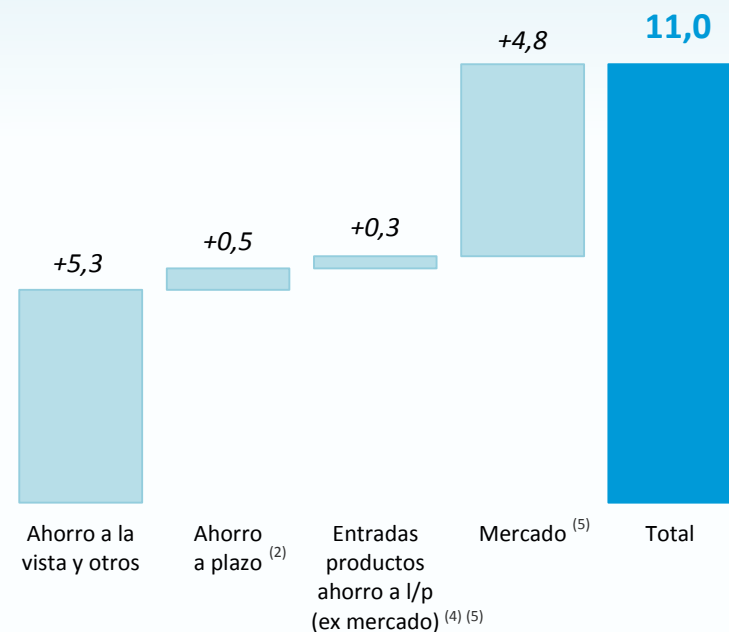
Recursos de clientes

Desglose, en miles de MM€

	31 marzo 2019	% v.a.
I. Recursos en balance	266,7	2,8
Ahorro a la vista ⁽¹⁾	180,0	3,3
Ahorro a plazo ⁽²⁾	31,3	1,8
Seguros	54,0	3,1
<i>De los cuales unit linked</i>	10,1	11,1
Cesión temporal activos y otros	1,4	(33,3)
II. Activos bajo gestión	97,5	3,7
Fondos de inversión ⁽³⁾	66,5	3,0
Planes de pensiones	31,0	5,3
III. Otros recursos gestionados	5,3	4,4
Total recursos de clientes	369,5	3,1

Evolución anual de los recursos de clientes

Δ v.a., en miles de MM€



- ▶ Crecimiento sólido de los recursos de clientes (+3,1% v.a./ +1,7% v.a. excluyendo los impactos del mercado)
- ▶ El crecimiento en ahorro a la vista refleja la fortaleza comercial
- ▶ Los productos de ahorro a largo plazo⁽⁴⁾ (+3,5% v.a.) se benefician de las entradas y de la recuperación del mercado tras la caída del 4T18

(1) Evolución anual afectada por la estacionalidad (efectos extraordinarios de pagas dobles en 4T).

(2) Incluye títulos de deuda minorista por importe de 1.780MM€ a 31 de marzo de 2019, de los cuales 950 MM€ corresponden a una nota minorista a 5 años emitida en 1T19.

(3) Incluye SICAVs y carteras gestionadas.

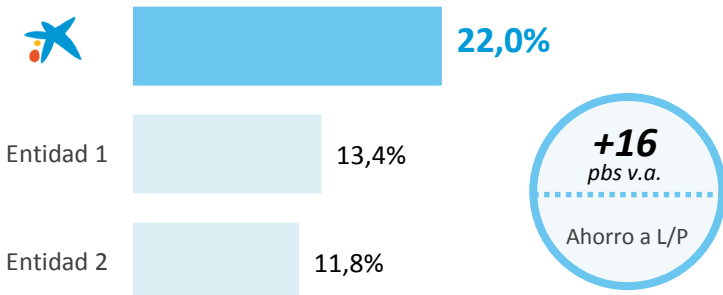
(4) Los productos de ahorro a largo plazo incluyen fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones, unit linked y otros pasivos por contratos de seguros.

(5) Impactos de mercado en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros unit linked.

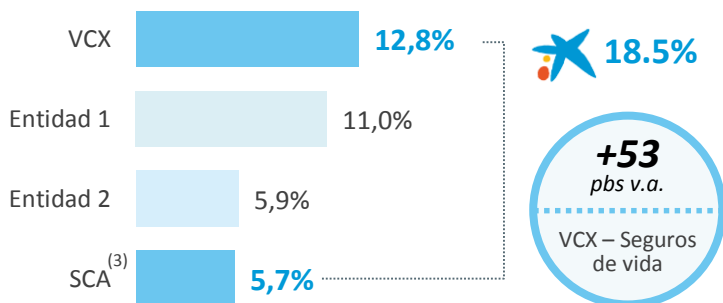
Mejora de cuotas de mercado en gestión de activos y seguros con el apoyo de una oferta innovadora

Refuerzo del liderazgo en productos de ahorro a largo plazo y seguros

Cuota de mercado en productos de ahorro a largo plazo por fondos gestionados ⁽¹⁾ (España), en %



Cuota de mercado en total de primas vida + no vida (España) ⁽²⁾, en %



Ampliamos gradualmente nuestra oferta comercial...



- Un modelo de asesoramiento único
- Soluciones innovadoras
- Oferta especializada

~14.000 empleados certificados



Fondos de CaixaBank AM bajo mandato de gestión discrecional sobre total fondos CaixaBank AM ⁽⁴⁾

42%
+9 pp vs. 1T18



- Oferta combinada: seguros de vida y no vida
- Renovación anual y tarifa plana 3 años
- Pago de cuotas mensual

Familyseguros



MyBox: nº de nuevas pólizas

~50.000

Desde su lanzamiento en **Marzo 2019**

... para crear valor relacional a largo plazo

Otro sólido trimestre en crédito a empresas y financiación al consumo

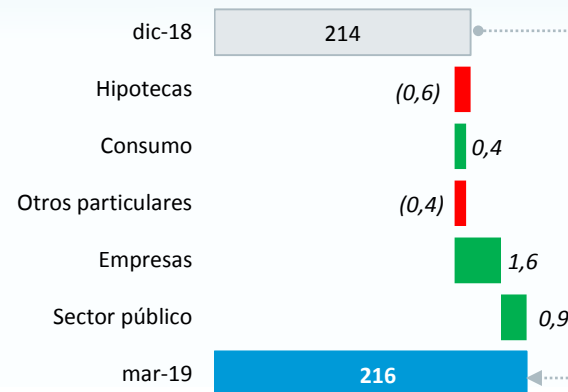
Cartera de crédito

Desglose, en miles de MM€

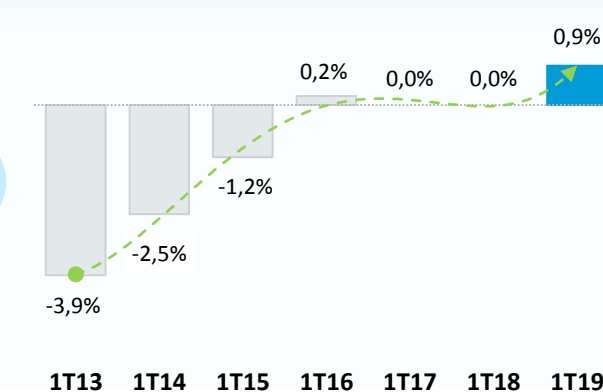
	31 marzo 2019	% v.a.
I. Crédito a particulares	126,4	(0,5)
Adquisición de vivienda	91,0	(0,7)
Otras finalidades	35,4	0,0
de los cuales crédito al consumo ⁽¹⁾	13,4	3,4
II. Crédito a empresas	87,2	1,7
Sectores productivos ex promotor	80,9	1,8
Promotores ⁽²⁾	6,3	0,0
Créditos a particulares y empresas	213,7	0,4
III. Sector público	12,7	7,7
Créditos totales	226,4	0,8
Cartera sana	215,9	0,9

Cartera crediticia sana

En miles de MM€ v.a.



Cartera sana, % v.a. (orgánica)



- ▶ La tendencia de 1T apoya cautamente un punto de inflexión en el volumen total de crédito
- ▶ Crecimiento sostenido en crédito al consumo y a empresas con el apoyo de corporativa...
- ▶ ... más que compensando el desapalancamiento estructural en hipotecas
- ▶ El crédito al sector público crece en v.a. por grandes operaciones a corto plazo

(1) Financiación con garantía personal a personas físicas, excluyendo la de adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank y BPI, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance así como saldos de tarjetas *revolving* (CaixaBank Payments), excluyendo *float*.

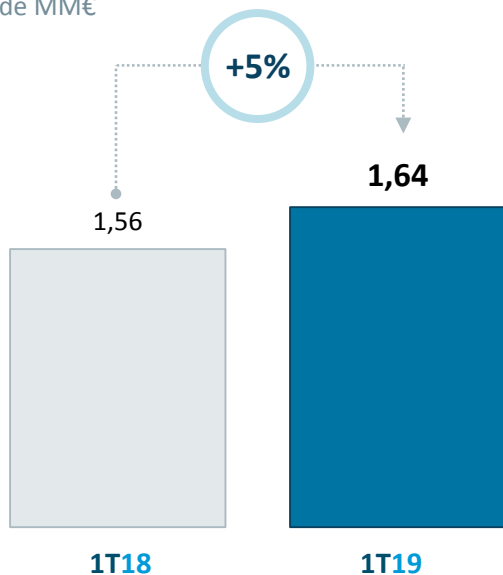
(2) Impactado en BPI por la homogenización con el criterio del Grupo a cierre de 2018 el cual conllevó una reclasificación (527MM€) desde promotores principalmente hacia sectores productivos ex promotor. Los datos a cierre de 2018 han sido re-expresados a efectos comparativos.

La fortaleza de la franquicia y una oferta innovadora apoyan las dinámicas positivas en crédito



Nueva producción de crédito hipotecario

Nueva producción de crédito hipotecario (CABK ex BPI), en miles de MM€



Apoyada en una innovadora oferta de "todo incluido"



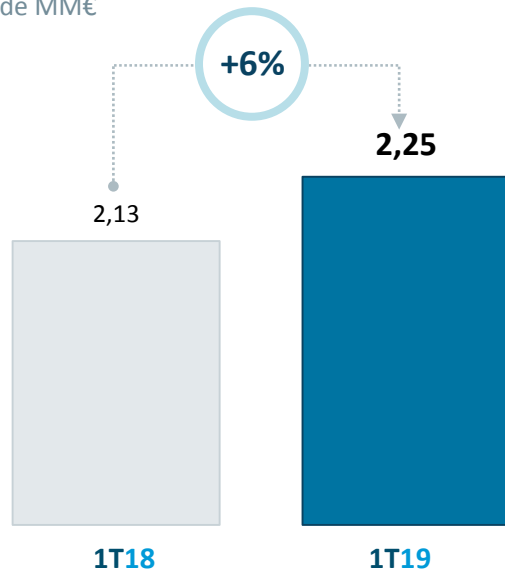
~66%

nueva producción⁽¹⁾ es a tipo fijo, 1T19



Nueva producción de crédito al consumo

Nueva producción de crédito al consumo (CABK ex BPI), en miles de MM€



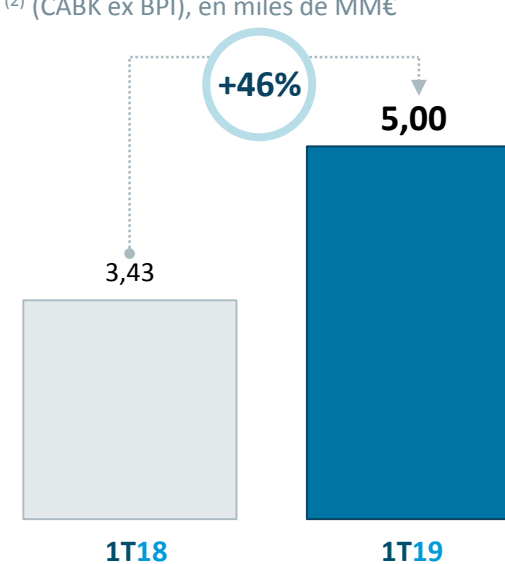
Alianzas estratégicas con socios clave

Familyilusiones Compra Estrella



Nueva producción de crédito a empresas

Nueva producción de crédito a empresas (PyMEs y gran empresa)⁽²⁾ (CABK ex BPI), en miles de MM€



Especialización y segmentación son ventajas clave

CaixaBank Business CaixaBank Corporación de Institutional Banking



(1) Nueva producción de hipotecas - adquisición de vivienda de personas físicas.

(2) Incluyendo promotor.

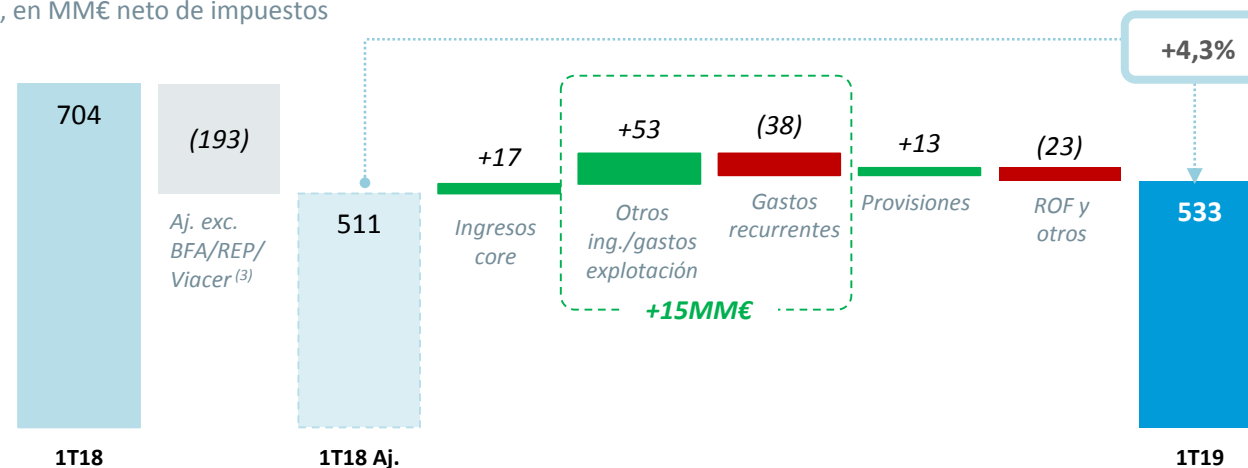
Ingresos de mayor calidad y menores cargas inmobiliarias contribuyen a un crecimiento del resultado neto ajustado del 4,3% i.a.

Cuenta de resultados consolidada

En MM€	1T19	% v.t.	% i.a.	% i.a. aj. ⁽³⁾
Margen de intereses	1.237	0,1	2,9	
Comisiones netas	612	(5,2)	(2,2)	
Dividendos y puesta en equivalencia	117	(6,2)	(56,4)	
Resultados de operaciones financieras	48		(65,6)	
Ingresos y gastos de seguros ⁽¹⁾	130	(1,5)	(5,8)	
Otros ingresos y gastos de explotación	(35)	(84,7)	(68,6)	
Margen bruto	2.109	13,0	(6,8)	+3,7%
Gastos recurrentes	(1.204)	3,1	4,7	
Gastos extraordinarios		(99,1)	(95,7)	
Margen de explotación	905	32,2	(18,5)	+2,7%
Pérdidas por deterioro de activos fin.	(123)		(11,2)	
Otras provisiones	(48)	(66,7)	(6,3)	
Bº/pérdidas en baja de activos/otros	(16)	(93,7)		
Resultados antes de impuestos	718		(21,9)	
Impuestos, minoritarios y otros ⁽²⁾	(185)			
Resultado atribuido al Grupo	533	146,4	(24,3)	+4,3%

Resultado neto atribuido ajustado

Δ i.a., en MM€ neto de impuestos



i.a.:

- ▶ Aumento de los ingresos *core* con un fuerte MI más que compensando la debilidad de otros ingresos *core* –por el lastre de la corrección de los mercados en 4T, el límite regulatorio en las comisiones de planes de pensiones y diferencias temporales en el lanzamiento de productos de seguros
- ▶ Menor ROF e ingresos por dividendos/puesta en equiv. reflejando principalmente REP/BFA/Viacer
- ▶ Los ahorros por la venta del negocio inmobiliario superan el incremento de costes
- ▶ Las menores dotaciones para insolvencias reducen el coste del riesgo (acum. 12M) hasta 3 pbs

(1) Ingresos por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y otras participadas de seguros de BPI (que se incluyen en ingresos *core*) están incluidas en “Dividendos y puesta en equivalencia”.

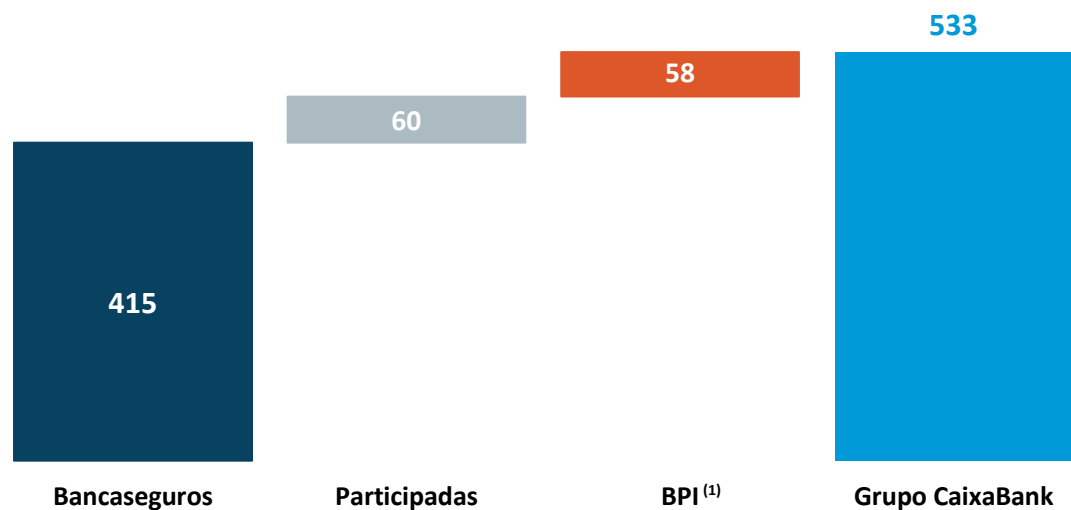
(2) En 4T18 incluye -24MM€ de actividades interrumpidas correspondiente a la aportación de ServiHabitat al consolidado desde su adquisición en julio de 2018 hasta el cierre de la venta del negocio inmobiliario en diciembre de 2018.

(3) 1T18 ajustado por la contribución de REP, BFA y Viacer (229MM€ bruto, 193MM€ neto atribuido).

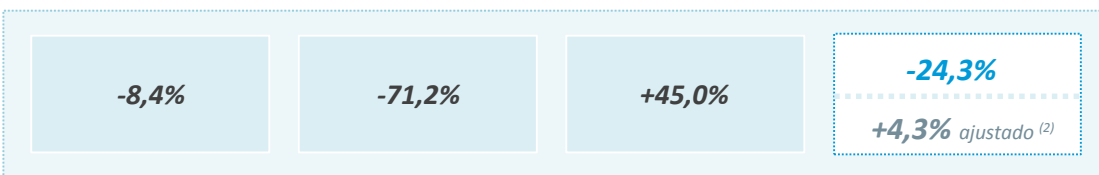
Los segmentos de bancaseguros y BPI aportan c.90% de los beneficios del Grupo

Resultado del Grupo por segmentos

Resultado atribuido al Grupo en 1T19 desglosado por segmentos, en MME



1T19/1T18, en %



- ▶ Nuevo *reporting* por segmentos: el segmento *non-core* se integra en el de bancaseguros tras la venta del negocio inmobiliario
- ▶ El RoTE de bancaseguros⁽³⁾ se sitúa en **9,9%** con una evolución i.a. en 1T que refleja fundamentalmente mayores ingresos *core* (+1,5% i.a.) y el ahorro en cargas inmobiliarias aminorados por el incremento en costes y menor ROF
- ▶ Menor contribución de participadas (-71,2% i.a.) por la venta de REP, la reclasificación de BFA y el impacto extraordinario de Viacer en 1T18
- ▶ La contribución de BPI crece a doble dígito (+45,0% i.a.) a pesar del traspaso de las “fábricas” de producto a CABK en 2018

RoTE bancaseguros⁽³⁾

9,9% +40 pbs i.a.

(1) Nótese que el % atribuido de BPI se ha incrementado desde el 84,5% en 1T18 hasta el 100% en 1T19.

(2) 1T18 ajustado por las contribuciones de REP, BFA y Viacer (229 MM€ brutos, 193 MM€ netos atribuidos).

(3) RoTE acumulado 12 meses excluyendo partidas extraordinarias. Incorpora el cupón de AT1 devengado en los últimos 12 meses (-87MM€ después de impuestos). Nótese que desde 2019 el perímetro del segmento ha cambiado y que el denominador del RoTE ahora incluye AOCI, re-expresándose 2018.

Las tendencias positivas tanto operativas como en calidad del activo impulsan la contribución del segmento BPI

PyG del segmento BPI

BPI PyG del segmento BPI ⁽¹⁾ , en MM€	1T19	1T18	% i.a.
Margen de intereses	99	97	2,2
Comisiones netas ⁽²⁾	60	75	(19,2)
Otros ingresos	10	16	(37,5)
Margen bruto	169	188	(10,6)
Gastos recurrentes	(115)	(118)	(2,8)
Gastos extraordinarios		(3)	
Margen de explotación	54	67	(20,9)
Dotación para insolvencia y otras prov.	23		
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	2		
Resultados antes de impuestos	79	67	17,9
Impuestos, minoritarios y otros	(21)	(27)	(22,2)
Resultado atribuido al Grupo	58	40	45,0

- ▶ El segmento BPI contribuye **58MM€** a los resultados del Grupo de 1T19
- ▶ El MI crece +2,2% i.a. a pesar del menor número de días
- ▶ Las comisiones netas se ven afectadas por cambios de perímetro y reclasificaciones (+4,7% i.a. en perímetro comparable)⁽²⁾

(1) La PyG del segmento BPI excluye la aportación de participaciones de BPI, que están asignadas al segmento "Participadas". El MI del segmento BPI excluye el coste de financiación de BFA y BCI, que se incluye en el segmento de "Participadas". Nótese que a partir de 1T19 el % atribuido del resultado de BPI es 100% vs. 84,5% en 1T18. (2) Cambios de perímetro y reclasificaciones impactan en -17 MM€ i.a., incluyendo: -11MM€ por la venta de negocios a CABK (gestión de activos y tarjetas de crédito), -3MM€ por la venta del negocio de adquisición, y -3MM€ por reclasificación relacionada con la aplicación de los estándares contables del grupo. (3) Crédito al consumo y otro crédito a particulares. (4) Clientes activos, principal titular de la cuenta, particulares y empresas. (5) Penetración en empresas (Fuente: DATAE, 2018) y en particulares (Fuente: BASEF, feb-2019, acumulado 12 meses). Ranking de los principales bancos en Portugal.

Las tendencias reflejan la mejora de la experiencia del cliente y la calidad de la oferta

BPI – Actividad (saldo) – como reporta BPI, en % v.a.



Fondos de inversión **+2,4%**



Crédito al consumo ⁽³⁾ **+3,1%**



Crédito a empresas **+0,6%**



Clientes digitales activos ⁽⁴⁾ **43%**
+4pp i.a.



Penetración de clientes digitales ⁽⁵⁾ **#1**



Penetración de empresas digitales ⁽⁵⁾ **#1**

BPIFamily



Mejor Marca de Confianza en Portugal 2019



Mejor Banca Digital en Portugal 2019

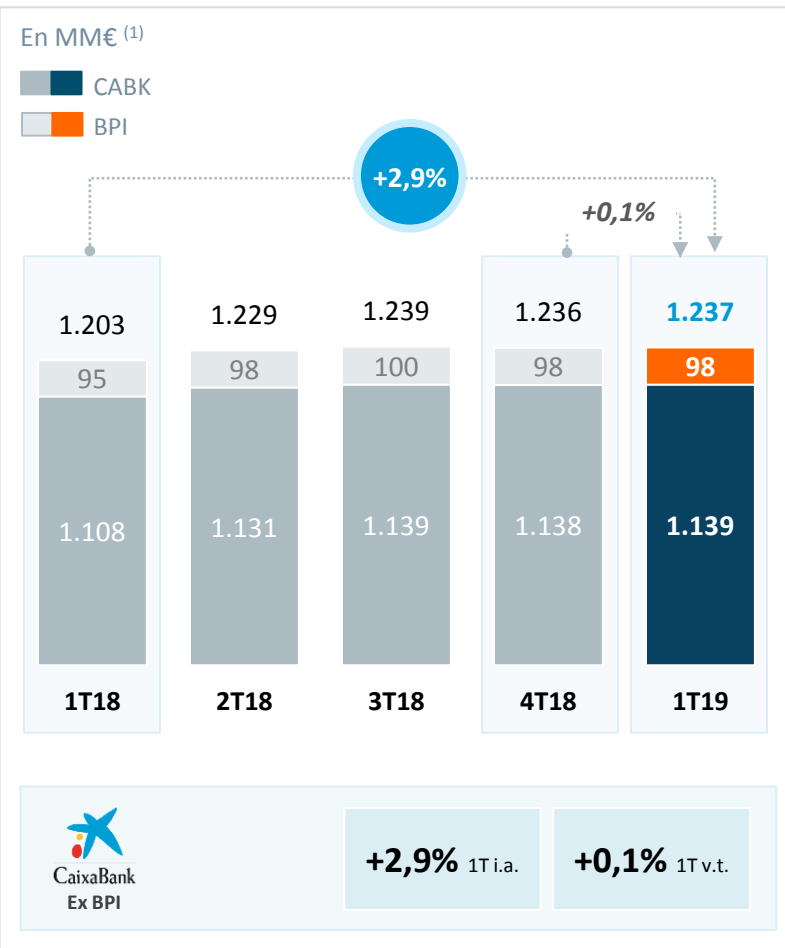
Mejora de rating de S&P en marzo 2019



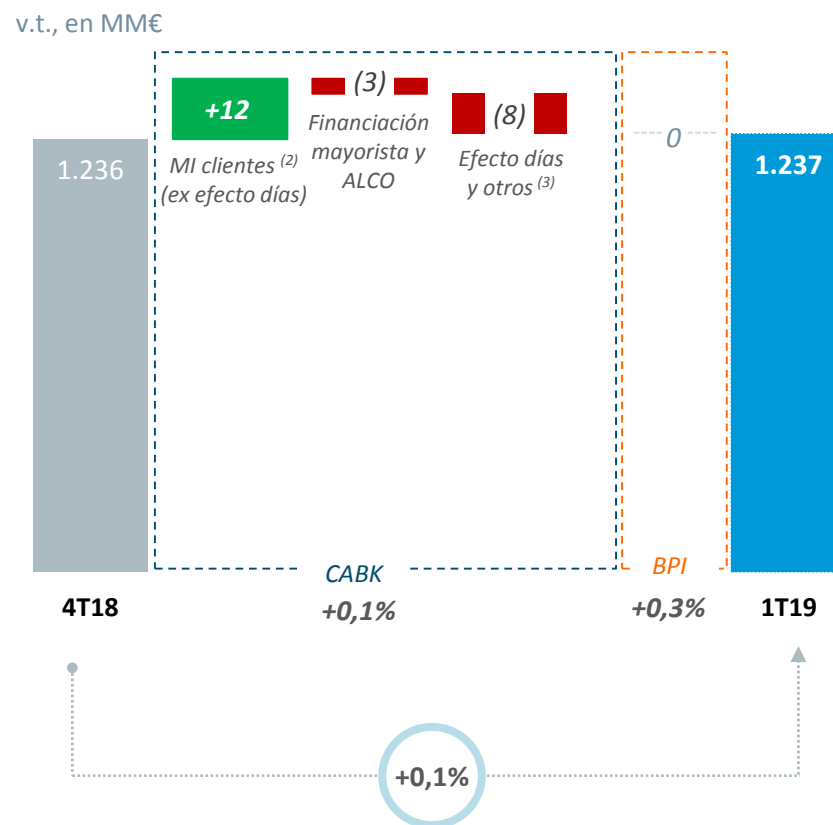
- ▶ Sube 1 nivel por S&P en marzo → BBB, perspectiva estable
- ▶ BBB de S&P y Fitch; Baa2 de Moody's
- ▶ Emisión de cédulas (500MM€ - 5 años) en Marzo 2019

Mayores volúmenes compensan impactos estacionales y la elevada liquidez depositada en el BCE

Evolución del MI



Evolución del MI



MI prácticamente estable en CABK y BPI CABK v.t. refleja:

- ▶ Contribución positiva de:
 - Mayor saldo medio de crédito
 - Mayor diferencial de la clientela
 - Seguros de vida-ahorro
 - Mayor ALCO
- ▶ Compensado por:
 - Menor rentabilidad de los instrumentos de deuda
 - Impacto de la elevada liquidez (21 mil MM€ depositados en ECB) ⁽⁴⁾
 - Menor número de días
 - IFRS 16 (c.-5 MM€) ⁽⁵⁾

(1) Aplicación de IFRS 9 desde 1 de enero de 2018.

(2) Incluye contribución al MI de seguros de vida-ahorro.

(3) Principalmente, incluye impacto negativo por estacionalidad (2 días menos respecto al 4T), impacto de IFRS16 e impacto extraordinario no recurrente del 4T (ajuste relacionado con contingencias de pensiones).

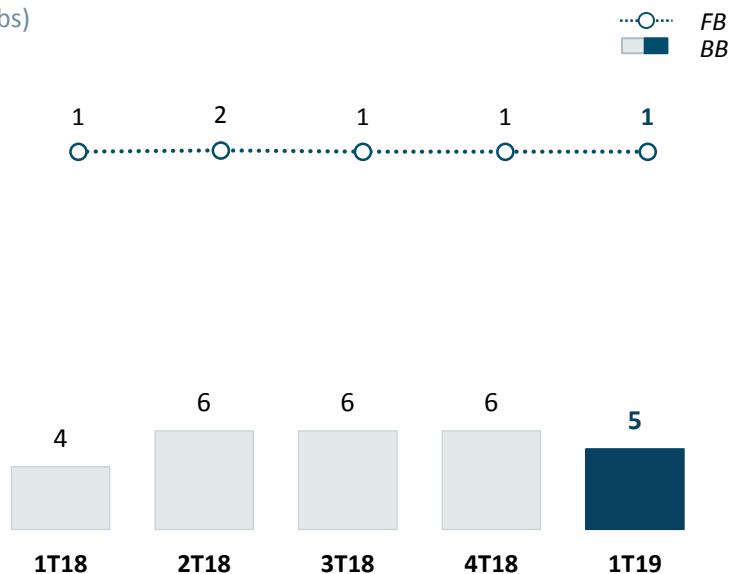
(4) Grupo, a 31 de marzo de 2019.

(5) -4,6 MM€ CaixaBank ex BPI; -4,8 MM€ Grupo.

Ligera mejora del diferencial de la clientela y de los tipos de crédito

Repreciación de los depósitos

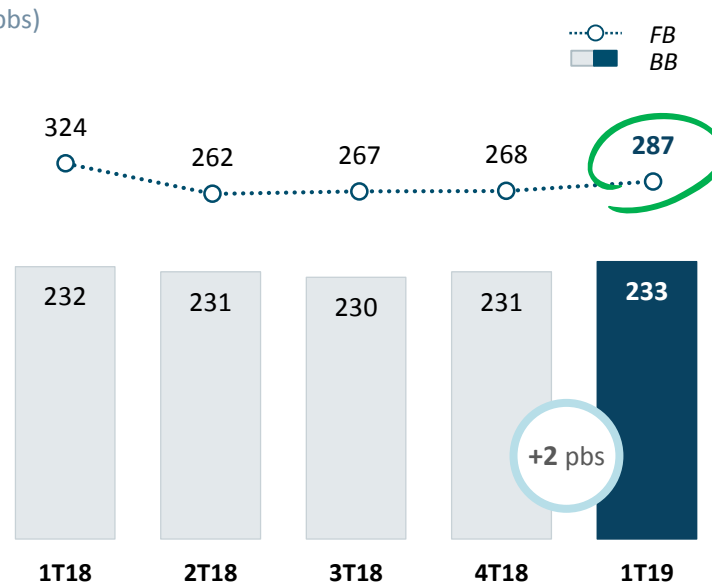
Depósitos a plazo: tipos *front book* vs. *back book*⁽¹⁾ CABK ex BPI (pbs)



► Tanto el *front book* como el *back book* permanecen estables en niveles muy bajos

Tipos de crédito

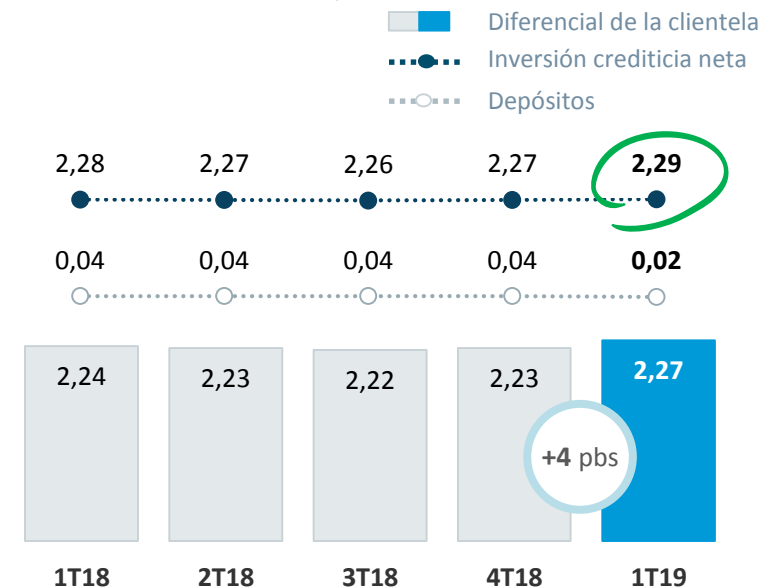
Cartera de crédito: tipos *front book* vs. *back book*⁽²⁾ CABK ex BPI (pbs)



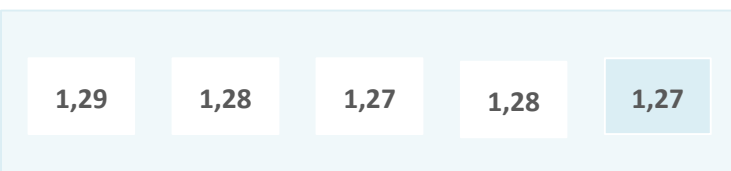
► Mejora de los tipos *FB* en el trimestre impulsada por un mayor peso del crédito al consumo y mejores márgenes en CIB

Diferencial de la clientela

Diferencial de la clientela Grupo, en %



Diferencial de balance del Grupo, en %



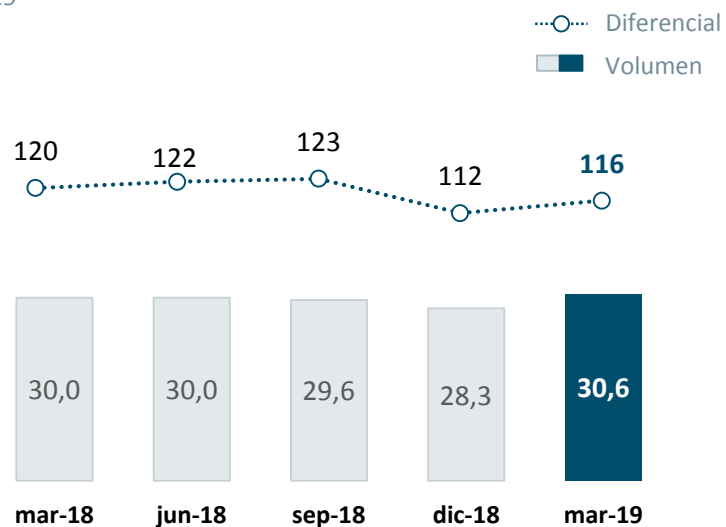
(1) Los tipos de nueva producción (*front book*) incluyen únicamente depósitos en Euros, mientras que los de cartera (*back book*) incluyen todos los depósitos.

(2) El tipo *front book* excluye el sector público. *Back book* incluye todos los segmentos.

Crece el libro ALCO en un entorno de tipos de interés bajos mientras que los costes de financiación mayorista permanecen estables

Coste de la financiación mayorista

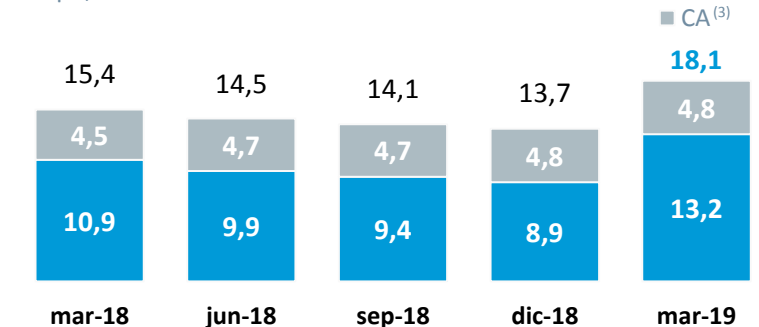
CABK ex BPI⁽¹⁾: *Back book* de la financiación mayorista⁽²⁾ en miles de MM€ y diferencial sobre Euribor 6M en pbs, a 31 de marzo 2019



- **BB +4 pbs v.a.** refleja las nuevas emisiones; **-4 pbs i.a.** con vencimientos caros más que compensando las nuevas emisiones

Cartera estructural de ALCO

Grupo, en miles de MM€

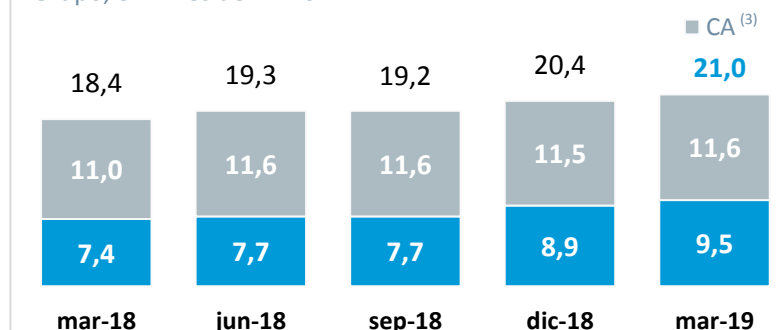


	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18	mar-19
Tipo, %	2,0	2,1	2,1	2,1	1,9
Vida media, años	4,8	4,0	3,8	4,0	5,1
Duración, años	2,5	2,7	2,6	2,6	3,8

- Mayor ALCO en un entorno de tipos de interés bajos con exceso de liquidez

Cartera de gestión de liquidez de ALCO

Grupo, en miles de MM€



	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18	mar-19
Tipo, %	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Vida media, años	3,3	3,2	2,9	2,6	2,4
Duración, años	3,2	3,0	2,8	2,5	2,3

- La cartera de gestión de liquidez de ALCO incrementa en el trimestre con el vencimiento del TLTRO II más cerca

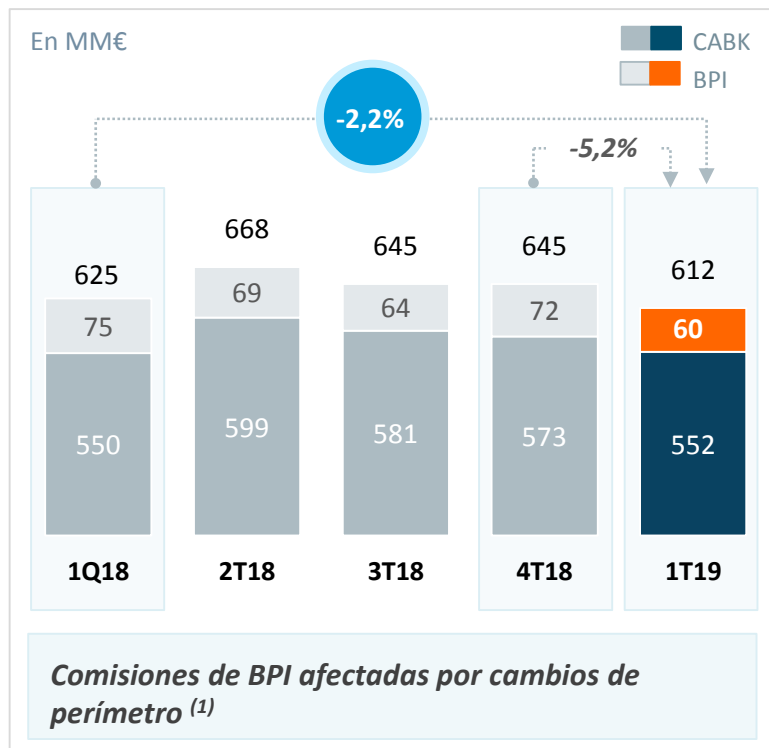
(1) En 1T19, BPI emitió 0,5 mil MM€ de cédulas a MS +25pbs.

(2) Incluye titulaciones colocadas a inversores y cédulas multicedentes retenidas. No incluye AT1 emitida en junio 2017 ni la de marzo 2018.

(3) Valores a coste amortizado.

Comisiones impactadas por la volatilidad de los mercados en 4T

Comisiones netas

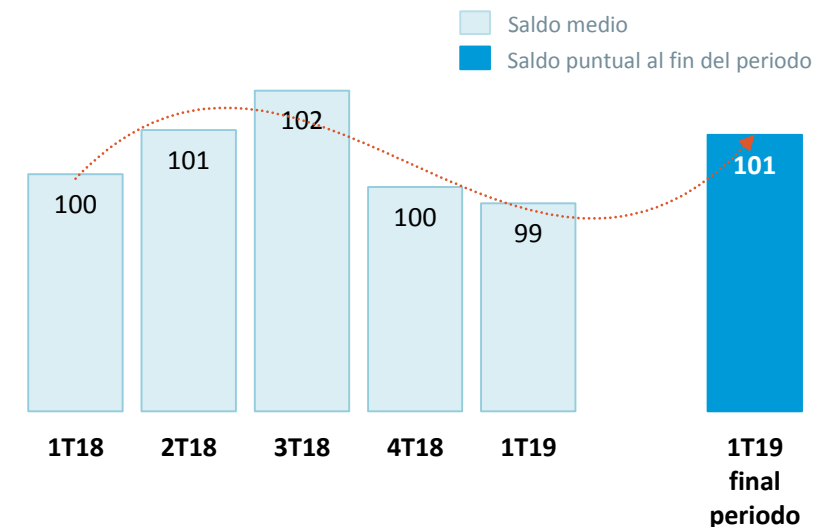


Desglose de comisiones por principales categorías

1T19 en MM€

Categoría	1T19 en MM€	% i.a.	% v.t.
Bancarias y otras	352	-0,2%	-6,2%
Gestión de activos ⁽²⁾	205	-3,2%	-5,8%
Distribución de seguros ⁽²⁾	55	-10,0%	+3,8%

Activos bajo gestión ⁽³⁾, saldos medios vs. saldo puntual a 31 marzo 2019, en base 100 = 1T18



- **Bancarias y otras:** la evolución i.a. muestra resistencia con el apoyo de pagos y CIB; v.t. afectada por estacionalidad
- **Gestión de activos ⁽²⁾:** afectadas en evolución i.a. por el límite regulatorio en comisiones de planes de pensiones y otros impactos no recurrentes; evolución v.t. lastrada por impactos del mercado en saldos medios de activos bajo gestión, estacionalidad y comisiones de éxito en 4T
- **Seguros ⁽²⁾:** evolución i.a. impactada por diferencias temporales en el lanzamiento de nuevos productos; con la evolución en v.t. mostrando ya mejoría

(1) Cambios de perímetro y reclasificaciones impactan en -17 MM€ i.a., incluyendo: -11MM€ por la venta de negocios a CABK (gestión de activos y tarjetas de crédito), -3MM€ por la venta del negocio de adquirencia, y -3MM€ por reclasificación relacionada con la aplicación de los estándares contables del grupo. 1T19/4T18: -7 MM€ por cambio de perímetro.

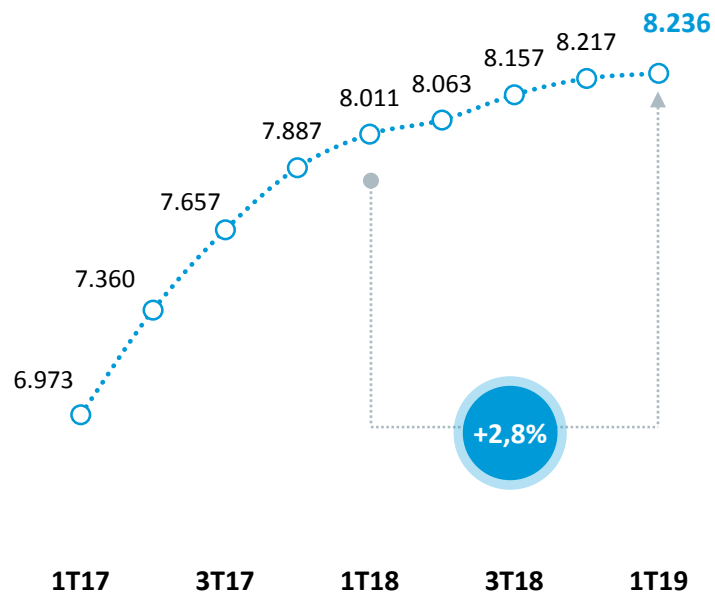
(2) Gestión de activos incluye comisiones de *unit linked* que en *reporting* anterior se incluían en comisiones de seguros junto a las de distribución de seguros no-vida, re-expresándose las cifras de 2018.

(3) Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y *unit linked*.

El negocio de seguros sigue contribuyendo significativamente a ingresos *core* y resultados

Ingresos *Core*

Ingresos *core*, acumulado 12M en MM€



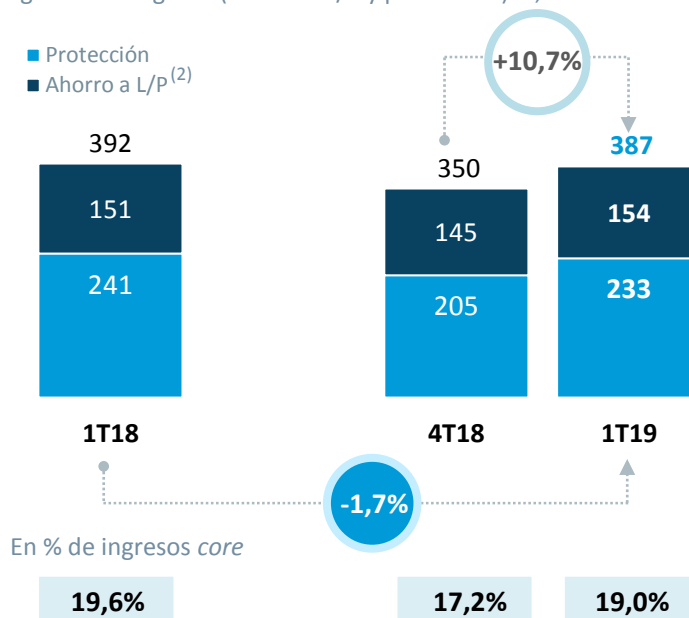
Ingresos *core* en % del margen bruto en 1T19

96%

+7 pp i.a.

Ingresos consolidados de seguros

Ingresos de seguros (ahorro a L/P y protección) ⁽¹⁾, 1T19 en MM€



En % de ingresos *core*

19,6%

17,2%

19,0%

- i.a.**
 - ▶ Protección: refleja diferencias temporales en el lanzamiento de nuevos productos
 - ▶ Ahorro a L/P: impactado por *cap* en planes de pensiones
- v.t.**
 - ▶ Ahorro a L/P: afectado por número de días y mercados

PyG de bancaseguros: contribución de seguros

1T19, en MM€

	Bancaseg.	de los cuales: Seguros ⁽³⁾	Seguros % i.a.
Margen de intereses	1.176	75	4,2
Comisiones netas	552	(19)	(51,4)
Ingresos y gastos de seguros	130	130	(5,8)
Dividendos e ingr. asociadas	59	43	4,6
Otros ingresos	(42)	2	(33,3)
Margen bruto	1.875	231	7,4
Gastos recurrentes	(1.088)	(31)	13,6
Margen de explotación	787	200	6,5
Dotación para insolvencias y otras provisiones	(194)		
Bº/pér. en baja de activos y otros	(18)		
Resultado antes de impuestos	575	200	6,5
Impuestos e intereses minoritarios	(160)	(46)	(5,9)
Resultado neto atribuido	415	154	6,6

- ▶ Crecimiento i.a. del resultado neto de seguros apoyado por el MI de vida-ahorro y la evolución de SCA

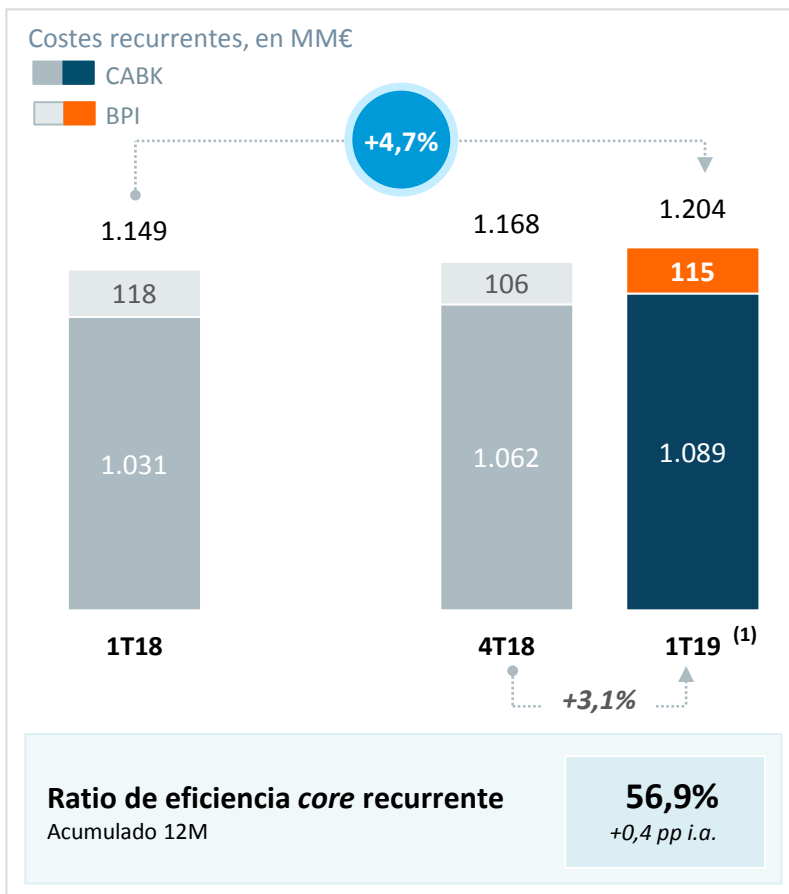
(1) Ingresos de ahorro a L/P incluyen: comisiones de *unit linked* y planes de pensiones mas el MI de Seguros de vida-ahorro. Ingresos de protección: comisiones de distribución de no-vida, primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas (SCA) y otras participadas de bancaseguros de BPI.

(2) Evolución i.a. impactada por el límite regulatorio en las comisiones de planes de pensiones (c. -3MM€ i.a.). Evolución v.t. incluye extraordinario positivo en 4T por las comisiones de éxito a final de año (-2MM€ v.t.).

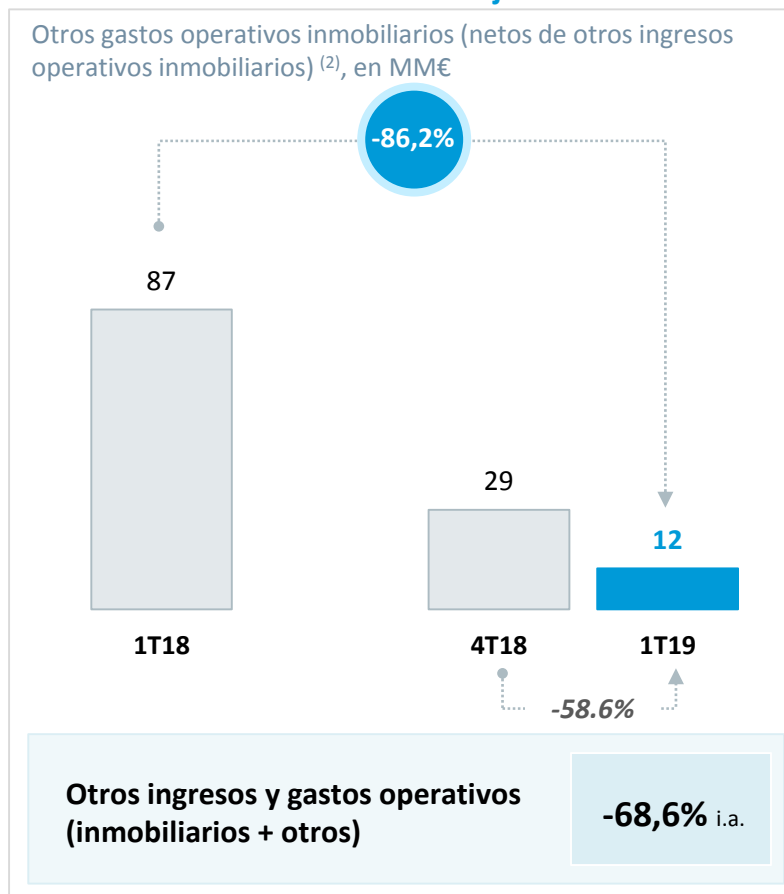
(3) Resultados de VidaCaixa pre-consolidación. No incluye las comisiones pagadas por SegurCaixa Adeslas al negocio de bancaseguros por la distribución de seguros de no vida.

El ahorro en gastos derivado de la venta del negocio inmobiliario más que compensa el incremento en costes recurrentes

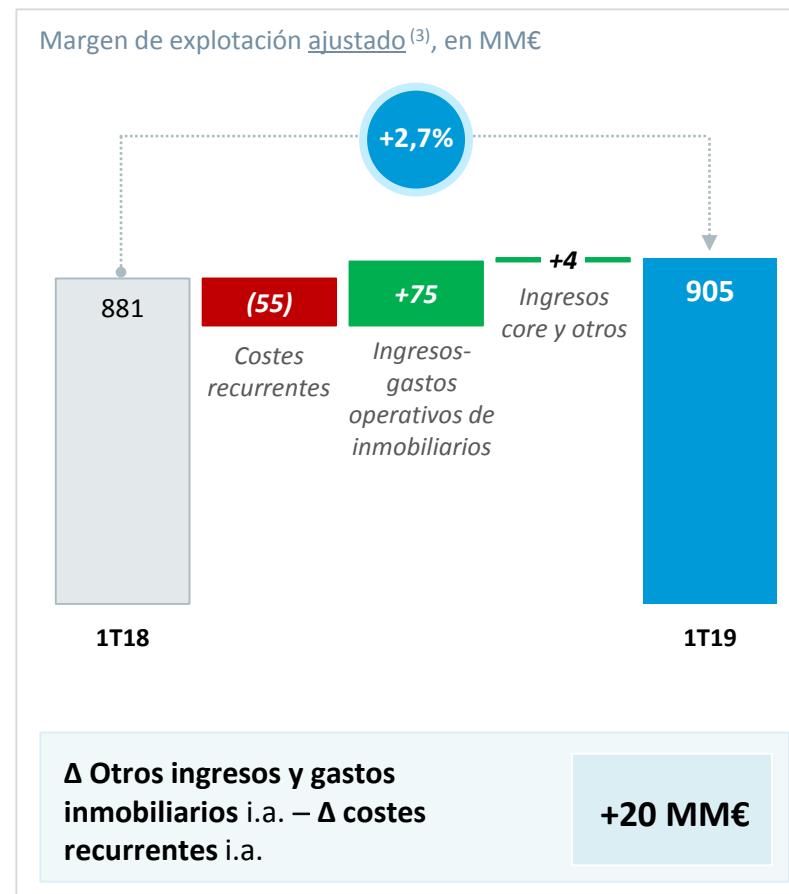
Los costes recurrentes evolucionan según lo previsto...



...compensados por el mayor ahorro en costes inmobiliarios tras la venta de adjudicados



... apoyando el margen de explotación



Se espera que las negociaciones con los sindicatos finalicen en las próximas semanas

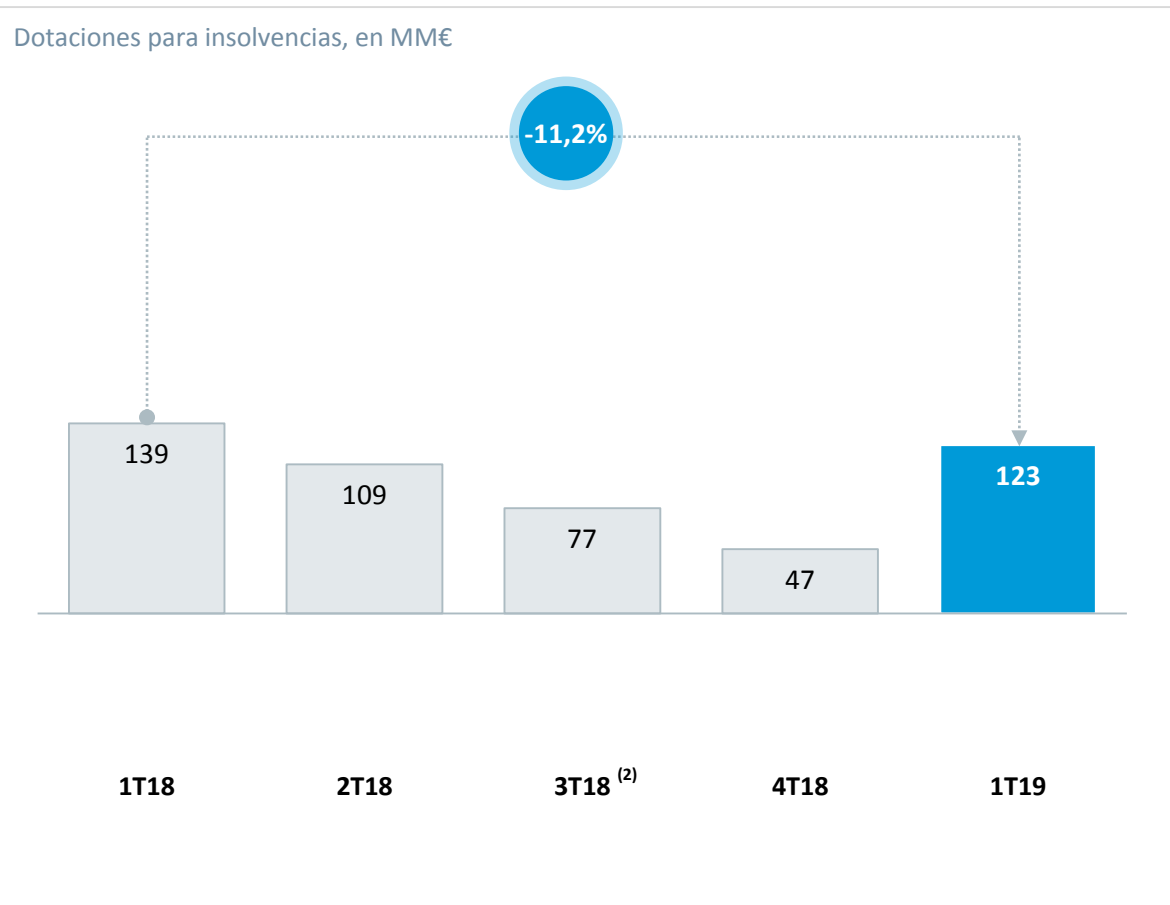
(1) Los gastos de personal incluyen impacto extraordinario i.a./v.t. por seguridad social en España (+14MM€ del RD 28/2018). Mix en otros gastos impactado por IFRS16.

(2) Otros gastos inmobiliarios menos otros ingresos inmobiliarios. Nótese que en 1T están impactados por los IBIs.

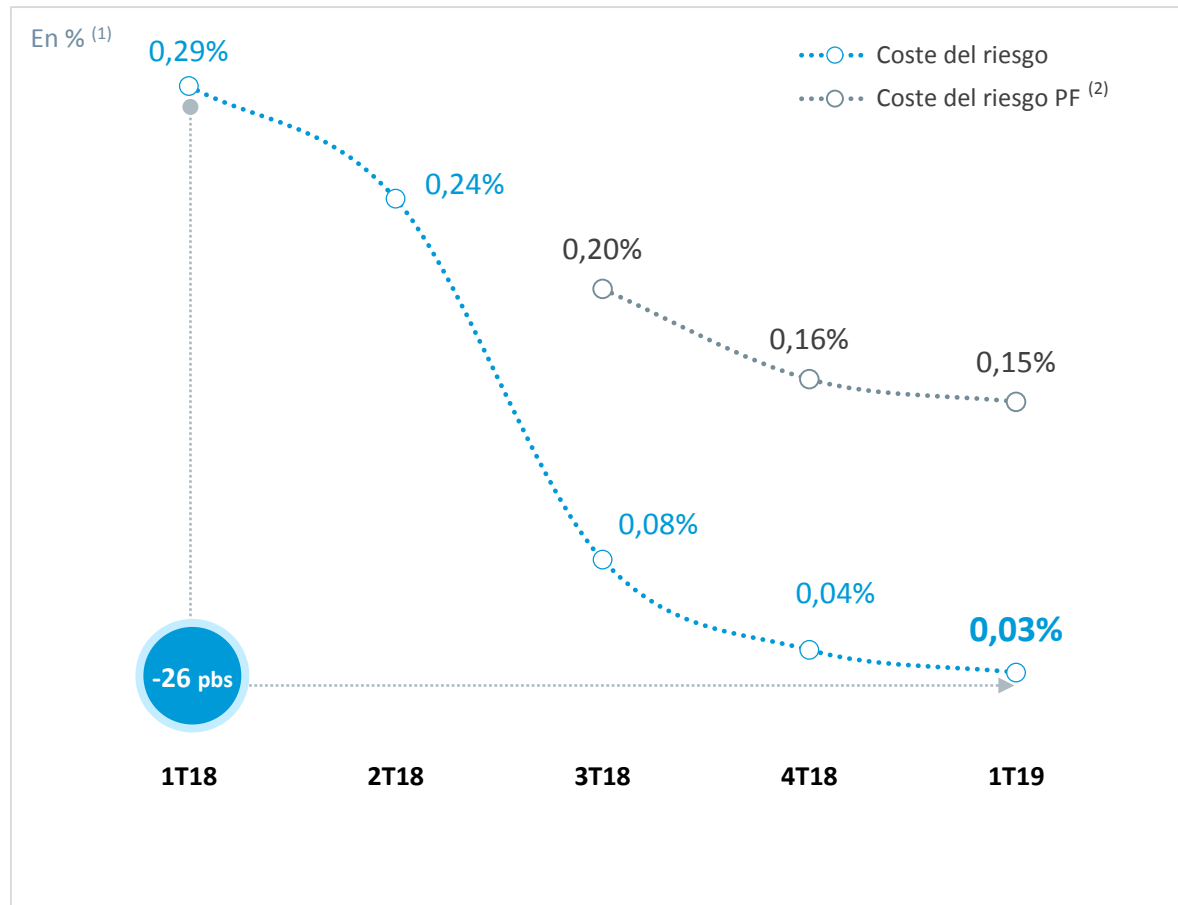
(3) 1T18 ajustado por la contribución de REP, BFA y Viacer (229 MM€ brutos).

El coste del riesgo ⁽¹⁾ permanece estable en niveles muy bajos de un solo dígito

Dotaciones para insolvencias



Coste del riesgo acumulado 12M



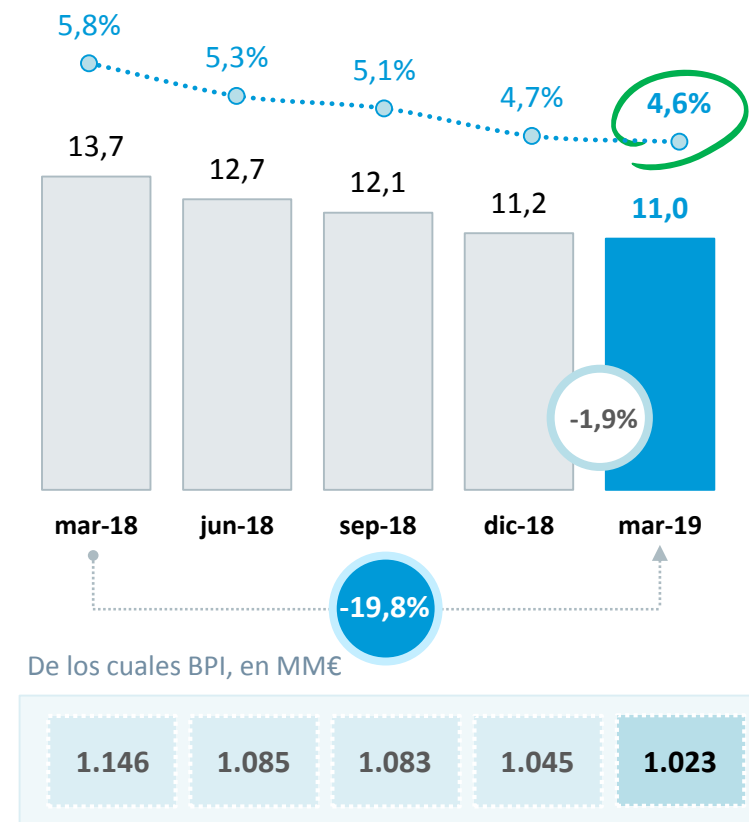
(1) Acumulado 12 meses.

(2) PF excluyendo una liberación de provisiones extraordinaria en 3T18 (c.275MM€) derivada de la actualización del valor de recuperación de una exposición de crédito relevante.

La reducción de dudosos y el crecimiento del crédito reducen la ratio de morosidad hasta el 4,6%

Reducción del saldo dudoso y de la ratio de mora

Saldo de dudosos ⁽¹⁾ en miles de MM€ y ratio de morosidad en %

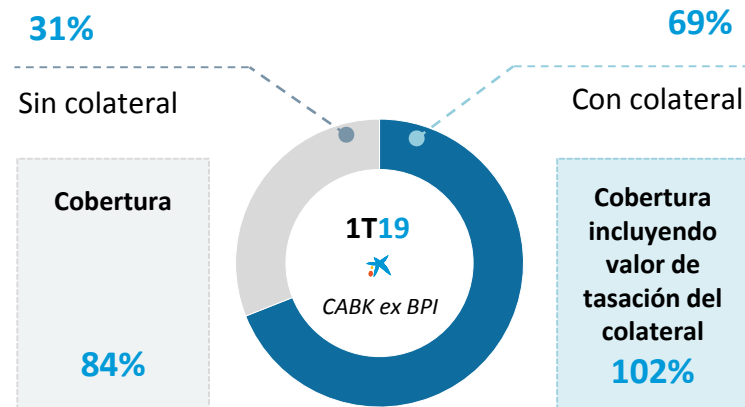


Cobertura de dudosos estable en niveles cómodos

Ratio de cobertura ⁽²⁾, en %

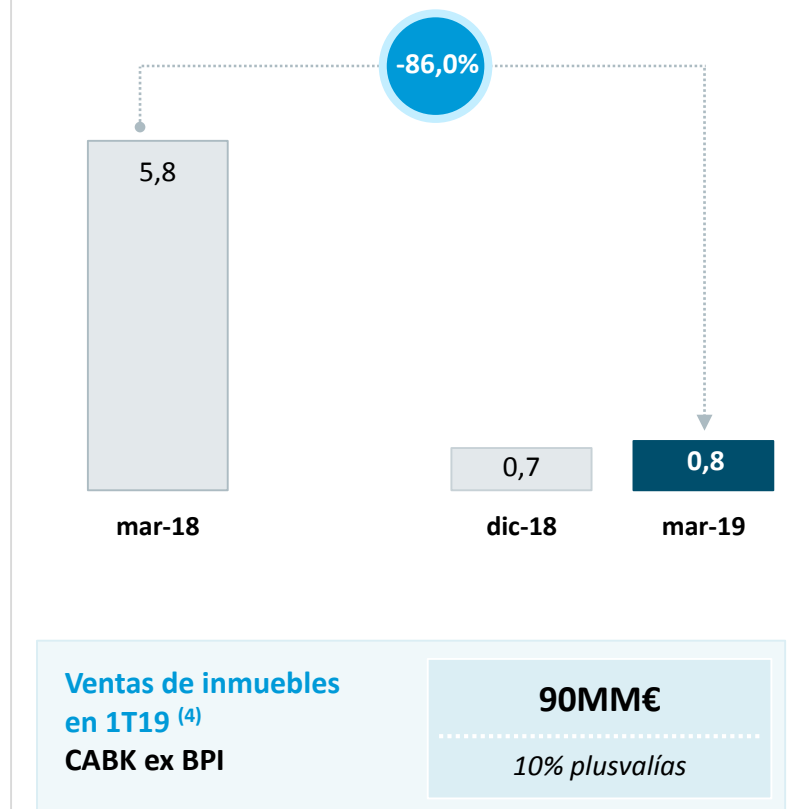
	Grupo	CABK ex BPI
1T19	54%	51%
4T18	54%	50%

CABK ex BPI: desglose de dudosos/cobertura por colateral, a 31 marzo 2019



La exposición de adjudicados no es material

Cartera de adjudicados disponible para la venta (CABK ex BPI) ⁽³⁾, en miles de MM€



(1) Incluye riesgos contingentes dudosos (465MM€ in 1T19, incluyendo BPI).

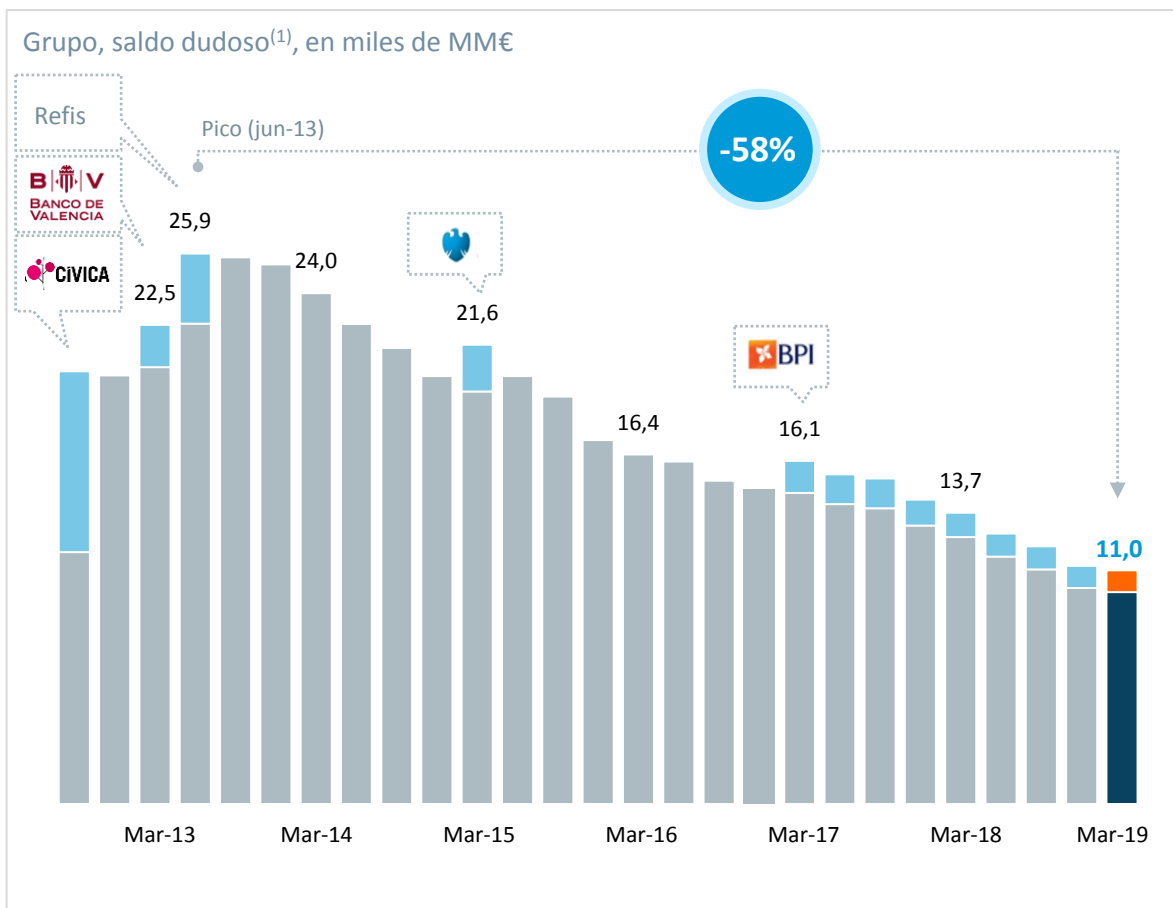
(2) Ratio entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela (incluyendo riesgos contingentes) sobre crédito dudoso (incluyendo riesgos contingentes).

(3) La cartera de adjudicados disponibles para la venta de BPI, neta de provisiones, asciende a 25MM€ a 31 marzo 2019 (versus 27MM€ a 31 diciembre 2018).

(4) A precio de venta. Incluye ventas de activos de alquiler.

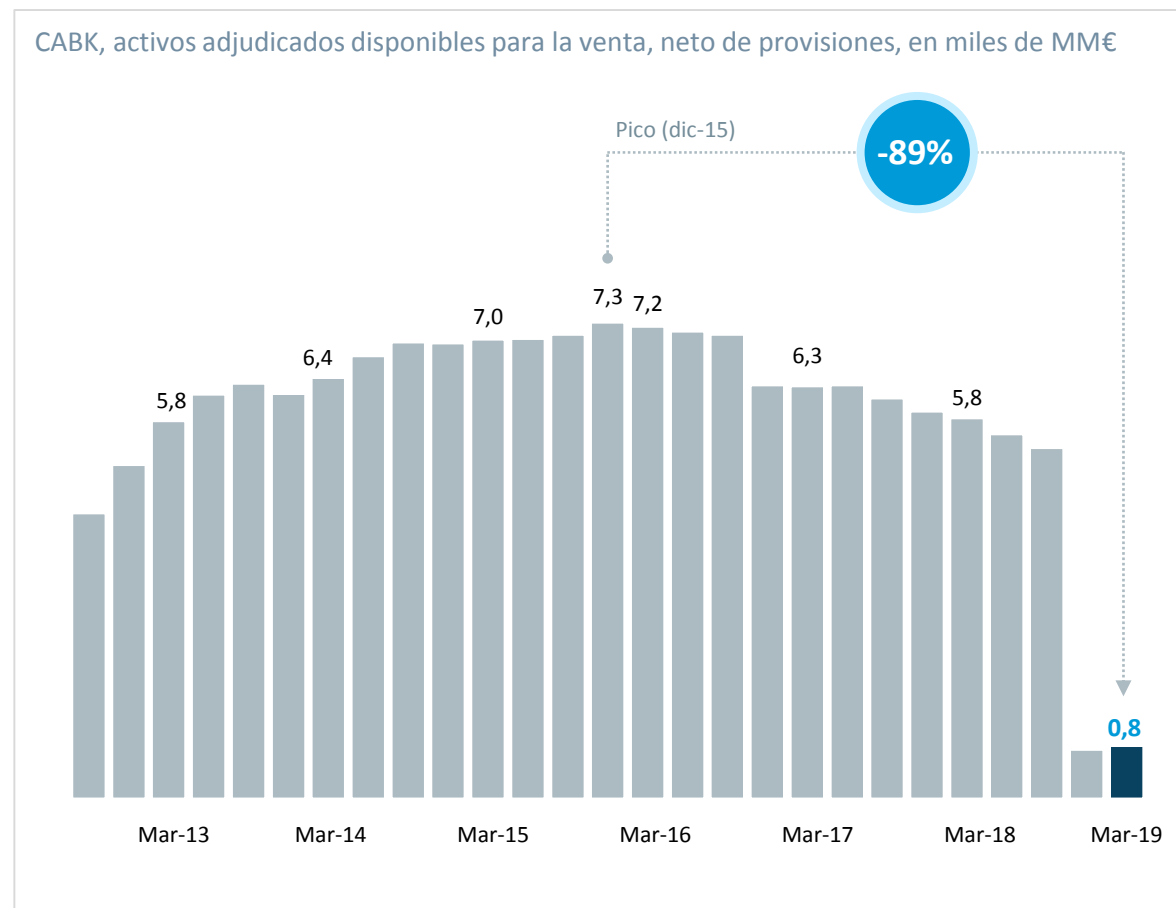
Reducción significativa de los activos problemáticos desde el pico de 2013

El saldo dudoso continúa su senda decreciente



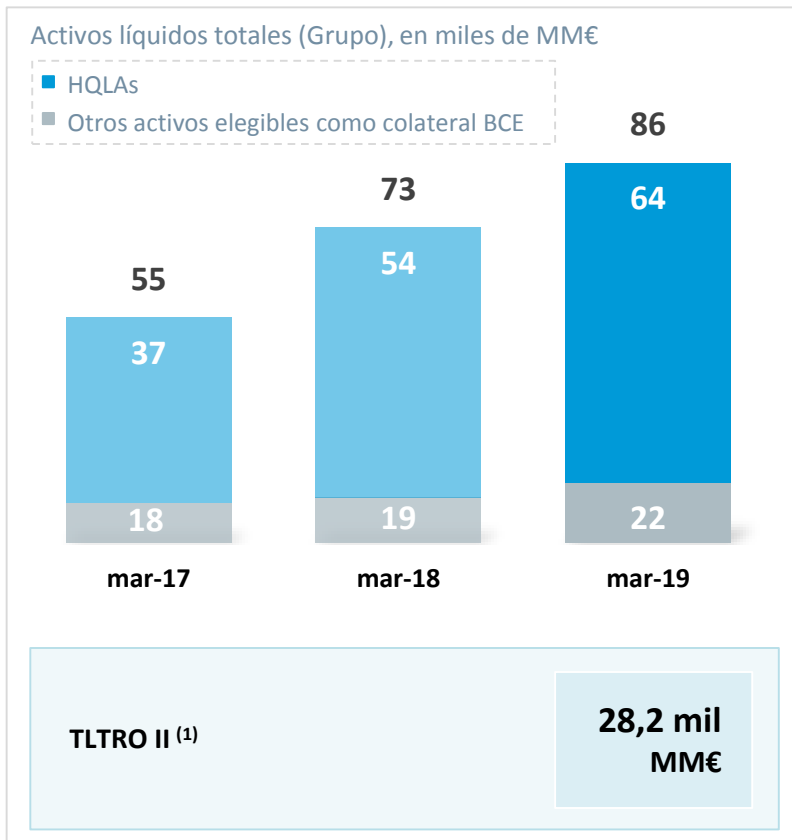
(1) Incluyendo avales dudosos.

Activos adjudicados disponibles para la venta (netos)

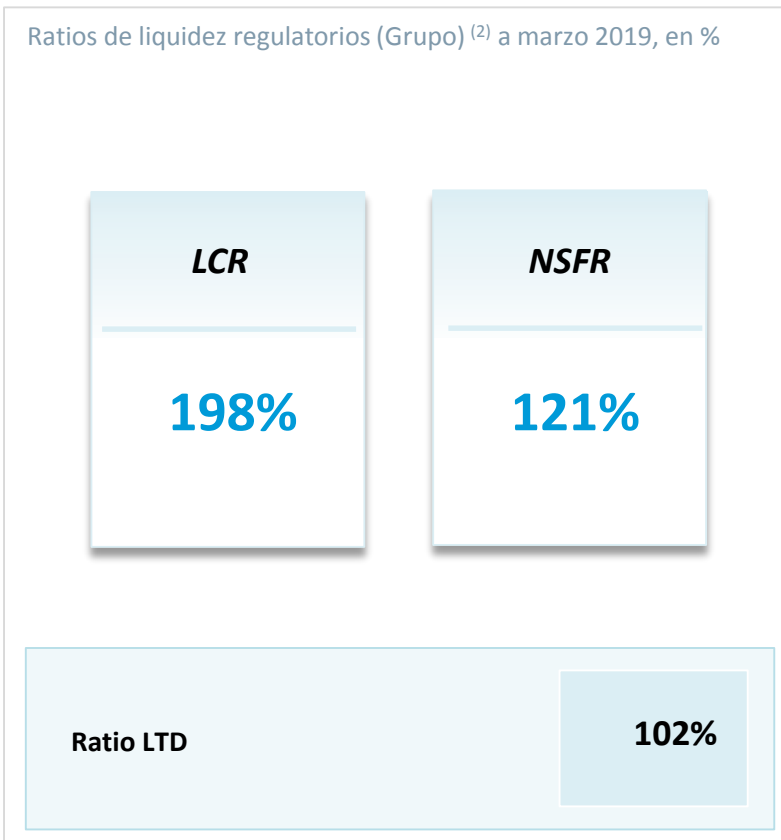


Se refuerza aún más la sólida posición en liquidez

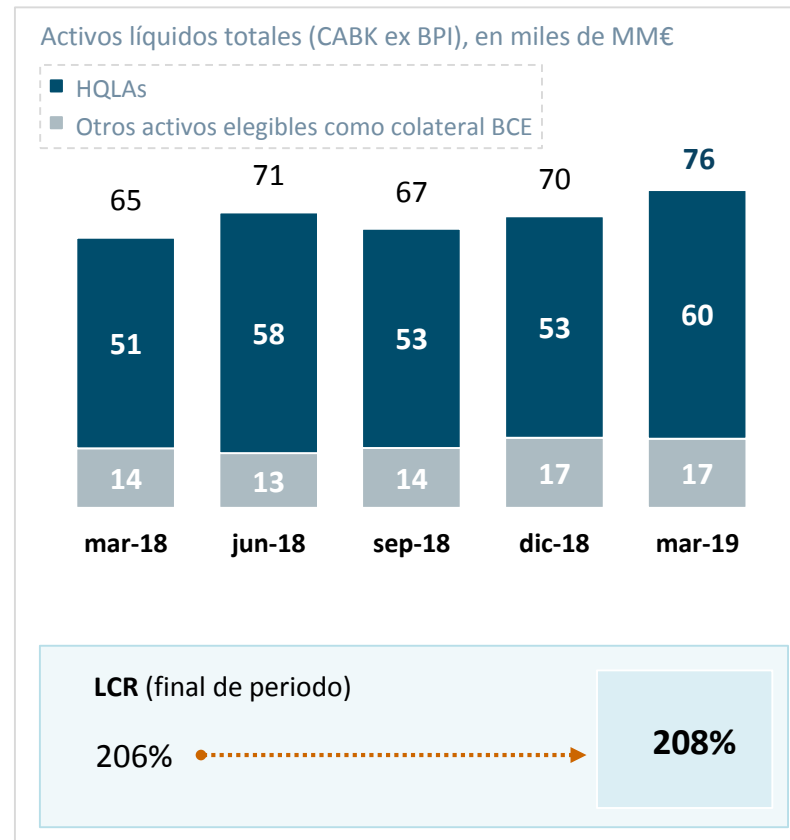
Elevada liquidez en niveles récord anticipando el vencimiento del TLTRO



Ratios de liquidez muy por encima de los requerimientos



Métricas de liquidez de CABK

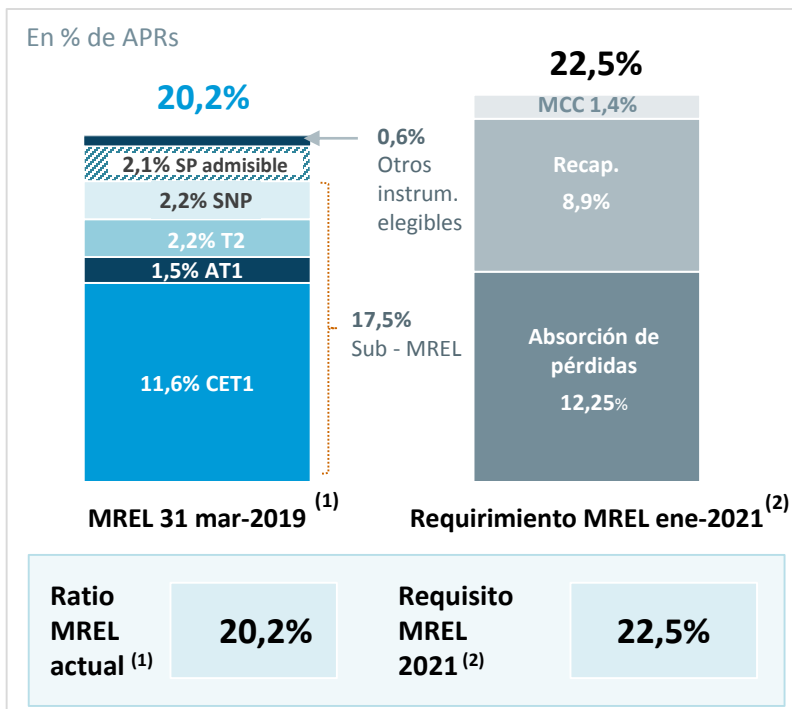


(1) Incluye 1,4 mil MM€ de BPI, todo TLTRO 2.

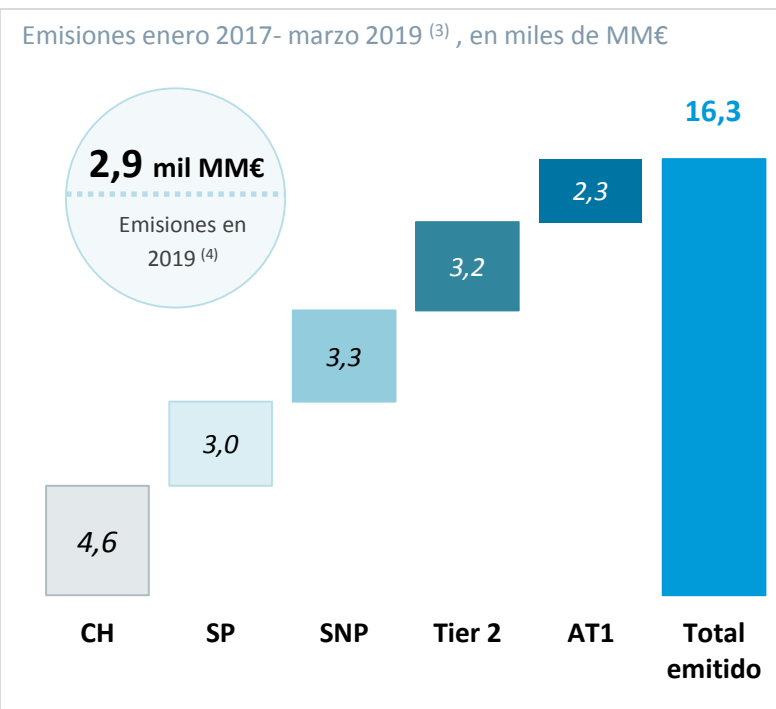
(2) LCR media últimos 12 meses (LCR a 31 de marzo de 2019 en 206%). NSFR a final de periodo: pendiente de la definición final.

La ratio MREL actual del 20,2% proporciona una base sólida para alcanzar el requisito del 22,5%

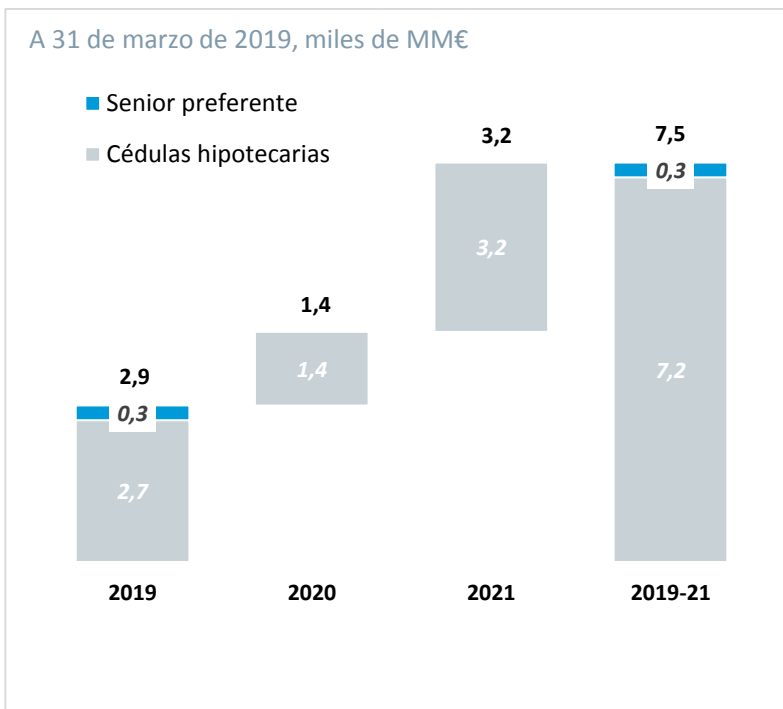
Requisito MREL versus estructura de capital



Acceso continuo y exitoso al mercado



Perfil de vencimientos mayoristas 2019-2021



- ▶ Sólida base de capital con los tramos T1 y T2 completos y sin necesidades de refinanciación en un futuro próximo
- ▶ El requisito MREL está alineado con nuestras expectativas y es consistente con el plan de financiación descrito en el Plan Estratégico 2019-2021
- ▶ El plan prevé la refinanciación de alrededor de 7.500 MM€ de vencimientos de deuda mayorista, mediante la emisión de pasivos admisibles a efectos de MREL, principalmente de naturaleza subordinada

(1) A 31 marzo 2019, en % de los APRs. Nuestra mejor estimación teniendo en cuenta los criterios actuales de computabilidad de la JUR a nivel consolidado.

(2) CaixaBank deberá alcanzar, a partir del 1 de enero de 2021, un volumen de fondos propios y pasivos admisibles a nivel consolidado correspondiente al 10,6% del total de pasivos y fondos propios consolidados calculados a 31 de diciembre de 2017. Este requisito de MREL a nivel consolidado ascendería al 22,5% en términos de activos ponderados por riesgo (APRs) calculados a 31 de diciembre de 2017.

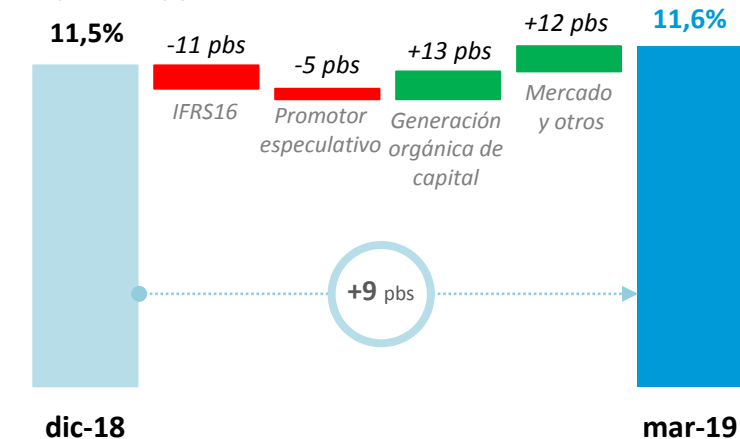
(3) Emisiones en euros de CABK y BPI, incluyendo colocaciones privadas.

(4) 2.000 MM€ por CABK (1.000MM€ 5a SNP @MS+225 pbs y 1.000 MM€ 7a SP @MS+90 pbs) y 500 MM€ por BPI (5a CH @MS+25 pbs). Además, hubo cuatro colocaciones privadas de cédulas hipotecarias de CABK por un total de 420MM€.

Sólida generación de capital en un trimestre con varios extraordinarios

Evolución de la ratio CET1

Grupo, en % y pbs

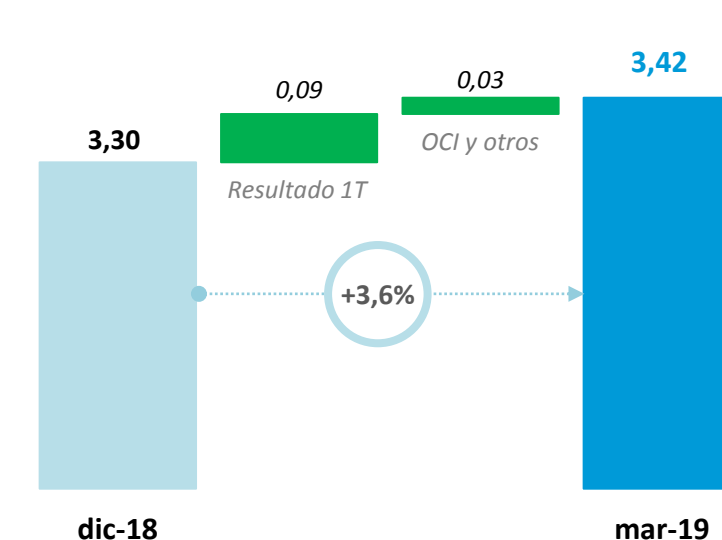


En miles de MM€

CET1	16,8	17,3
APRs	145,9	148,8

Evolución del TBVPS

Grupo, en €/acción



Ratios de capital y requerimientos

Grupo⁽¹⁾, en % a 31 de marzo de 2019

CET1	11,6%		
Tier 1	13,1%		
Capital Total	15,3%		
MREL subordinado	17,5%		
MREL ⁽²⁾	20,2%		
Ratio de apalancamiento	5,5%		
CET1 SREP 2019	8,75%	MREL requer. 2021 ⁽³⁾	22,5%

- ▶ Generación de capital más que compensando los extraordinarios por IFRS 16 y promotor especulativo
- ▶ “Mercado y otros” incluye contribución positiva de OCI y liberación de APRs por la reducción de la participación en REP hasta el 2% a finales de marzo ⁽⁴⁾
- ▶ La emisión de SNP en enero eleva la ratio sub-MREL al 17,5%
- ▶ TBVPS +0,12€ v.a. (+3,6%) hasta 3,42€/acción
- ▶ Dividendo complementario de 0,10€/acción pagado en abril; por un payout total de 2018 del 51% ⁽⁵⁾

(1) Ratio CET1 regulatorio de CABK a 31 de marzo de 2019 es 13,1%. Ratio CET1 de BPI a 31 de marzo de 2019 es de 13,5% (13,1% individual).

(2) Nuestra mejor estimación teniendo en cuenta los criterios actuales de computabilidad de la JUR, a nivel consolidado.

(3) En términos de activos ponderados por riesgo consolidados, a 31 de diciembre de 2017.

(4) Con posterioridad al cierre del 1T, la participación en Repsol se ha reducido hasta 1,1% a 29 de abril de 2019.

(5) Sin impacto en las métricas de solvencia del 1T dado que ya se incorporó en las ratios de capital a cierre de 2018.

La resistencia de los ingresos *core* apoya la rentabilidad subyacente a pesar de impactos negativos del mercado

Crecimiento del MI impulsado por la mejora en volúmenes y márgenes

Mejora i.a. de los ingresos *core* a pesar del lastre de la corrección del mercado en 4T

Crecimiento del margen de explotación (ajustado)⁽¹⁾ con los ahorros de la venta inmobiliaria más que compensando el incremento en costes

Se refuerzan aún más la solvencia, la liquidez y las métricas de riesgo de crédito

Buen progreso en el despliegue de la nueva estrategia de distribución

(1) 2018 ajustado por la contribución de REP, BFA y Viacer.



Anexo

Cuenta de resultados 1T19

Cuenta de resultados consolidada

En MM€	1T19	1T18	% i.a.
Margen de intereses	1.237	1.203	2,9
Comisiones netas	612	625	(2,2)
Dividendos y puesta en equivalencia	117	271	(56,4)
Resultados de operaciones financieras	48	136	(65,6)
Ingresos y gastos de seguros	130	138	(5,8)
Otros ingresos y gastos de explotación	(35)	(111)	(68,6)
Margen bruto	2.109	2.262	(6,8)
Gastos recurrentes	(1.204)	(1.149)	4,7
Gastos extraordinarios		(3)	(95,7)
Margen de explotación	905	1.110	(18,5)
Dotaciones para insolvencias	(123)	(139)	(11,2)
Otras provisiones	(48)	(50)	(6,3)
Bº /pérdidas en baja de activos y otros	(16)	(2)	
Resultados antes de impuestos	718	919	(21,9)
Impuestos	(185)	(182)	1,4
Resultado del periodo	533	737	(27,7)
Minoritarios y otros		33	(99,9)
Resultado atribuido al Grupo	533	704	(24,3)

Cuenta de resultados por perímetro (CABK / BPI)

1T19 CABK	% i.a.	1T19 BPI	% i.a.
1.139	2,9	98	3,3
552	0,1	60	(19,2)
109		8	(92,2)
42	(29,5)	6	(93,0)
130	(5,8)		
(35)	(67,9)		(90,9)
1.937	1,4	172	(51,1)
(1.089)	5,6	(115)	(2,8)
			(95,7)
848	(3,5)	57	(75,3)
(146)	5,1	23	
(48)	(6,6)		
(18)		2	
636	(7,6)	82	(64,4)
(164)	6,5	(21)	(25,2)
472	(11,7)	61	(70,1)
472	(11,7)	61	(64,2)

Segmentos: información adicional

Cuenta de resultados por segmento

En MM€ ⁽¹⁾	Bancaseguros		Participadas		BPI	
	1T19	% i.a.	1T19	% i.a.	1T19	% i.a. ⁽²⁾
Margen de intereses	1.176	2,7	(38)	(5,7)	99	2,2
Comisiones netas	552	0,1			60	(19,2)
Dividendos y puesta en equivalencia	59	11,2	54	(74,7)	4	95,3
Resultados de operaciones financieras	(7)		49	(18,5)	6	(69,0)
Ingresos y gastos de seguros	130	(5,8)				
Otros ingresos y gastos de explotación	(35)	(67,9)				
Margen bruto	1.875	2,0	65	(71,9)	169	(10,6)
Gastos recurrentes	(1.088)	5,6	(1)		(115)	(2,8)
Gastos extraordinarios						
Margen de explotación	787	(2,7)	64	(72,2)	54	(20,9)
Dotaciones para insolvencias	(146)	5,1			23	
Otras provisiones	(48)	(6,6)				
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(18)				2	
Resultados antes de impuestos	575	(7,0)	64	(72,2)	79	17,9
Impuestos	(160)	(3,3)	(4)		(21)	15,7
Minoritarios y otros						
Resultado atribuido	415	(8,4)	60	(71,2)	58	45,0

(1) PyG del segmento de BPI excluye la contribución de participaciones minoritarias, que están asignadas al segmento de "Participadas".

(2) Evolución interanual impactada por cambios de perímetro relacionados con la venta de negocios en 2018. Asimismo, el % atribuido de BPI ha aumentado del 84,5% en 1T18 al 100% en 1T19.

CaixaBank standalone: información adicional (I/II)

Cuenta de resultados: 1T19

En MM€	1T19	% v.t.	% i.a.
Margen de intereses	1.139	0,1	2,9
Comisiones netas	552	(3,8)	0,1
Dividendos y puesta equivalencia	109		
Resultados de operaciones financieras	42	(178,0)	(29,5)
Ingresos y gastos de seguros	130	(1,5)	(5,8)
Otros ingresos y gastos de explotación	(35)	(84,8)	(67,9)
Margen bruto	1.937	16,4	1,4
Gastos recurrentes	(1.089)	2,6	5,6
Gastos extraordinarios			
Margen de explotación	848	40,7	(3,5)
Dotaciones para insolvencias	(146)	8,1	5,1
Otras provisiones	(48)	(67,4)	(6,6)
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(18)	(80,7)	
Resultados antes de impuestos	636	183,9	(7,6)
Impuestos	(164)		6,5
Minoritarios y otros ⁽¹⁾		(99,9)	
Resultado atribuido	472	101,3	(11,7)

Desglose de las comisiones por categorías principales

1T19 en MM€	% i.a.	% v.t.
Bancarias y otras	2,1%	(4,3%)
Gestión de activos ⁽²⁾	0,0%	(5,3%)
Distribución de seguros ⁽²⁾	(12,4%)	9,5%

(1) En 4T18 incluye -24 MM€ de resultado de actividades interrumpidas correspondiente a la aportación de ServiHabitat al consolidado desde su compra en julio 2018 y hasta que se cerró la venta del negocio inmobiliario en diciembre 2018.

(2) Gestión de activos incluye las comisiones de *unit linked*, previamente incluidas en las comisiones de seguros junto con las comisiones de distribución de no vida. Las cifras de 2018 han sido re-expresadas.

CaixaBank standalone: información adicional (II/II)
Recursos de clientes ⁽¹⁾

Desglose, en miles de MM€

	31 marzo 2019	% v.a.
I. Recursos en balance	240,7	2,9
Ahorro a la vista	166,8	3,3
Ahorro a plazo	21,0	(1,8)
Instrumentos de deuda	1,8	143,9
Seguros	49,8	3,1
<i>De los que unit linked</i>	7,7	14,2
Otros fondos	1,4	(33,6)
II. Activos bajo gestión	89,3	3,9
Fondos de inversión	61,2	3,3
Planes de pensiones	28,0	5,5
III. Otros recursos gestionados	3,4	8,5
Total recursos de clientes	333,4	3,3

Cartera crediticia

Desglose, en miles de MM€

	31 marzo 2019	% v.a.
I. Crédito a particulares	113,8	(0,5)
Adquisición de vivienda	79,9	(0,7)
Otras finalidades	33,9	(0,1)
<i>de los cuales: crédito al consumo ⁽²⁾</i>	12,2	3,3
II. Crédito a empresas	78,1	1,7
Sectores productivos ex promotor	72,0	1,8
Promotores	6,1	
Créditos a particulares y empresas	191,9	0,4
III. Sector público	11,1	8,9
Créditos totales	203,1	0,8

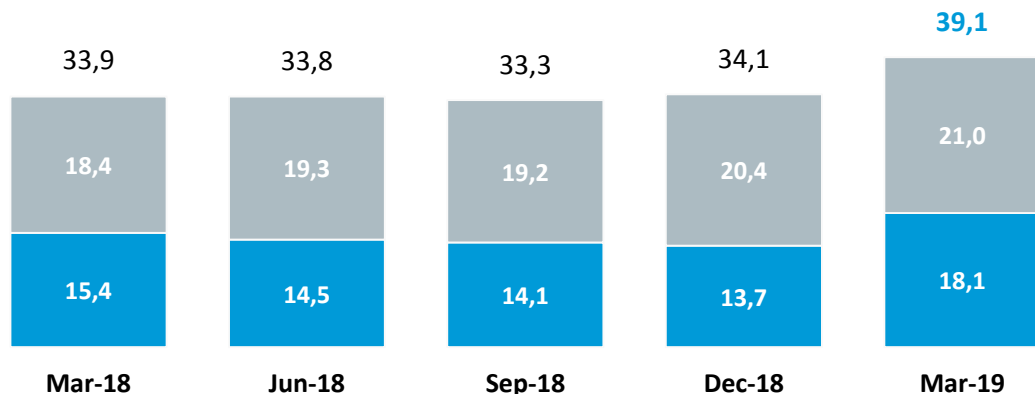
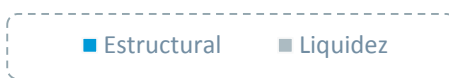
(1) Excluye BPI Vida, BPI GA y BPI GIF.

(2) Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance y tarjetas (CaixaBank Payments), excepto floating.

Cartera ALCO y vencimientos de la financiación mayorista

ALCO total⁽¹⁾ (cartera estructural⁽²⁾ + cartera de liquidez⁽³⁾)

En miles de MM€



Tipo, %

1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
-----	-----	-----	-----	-----

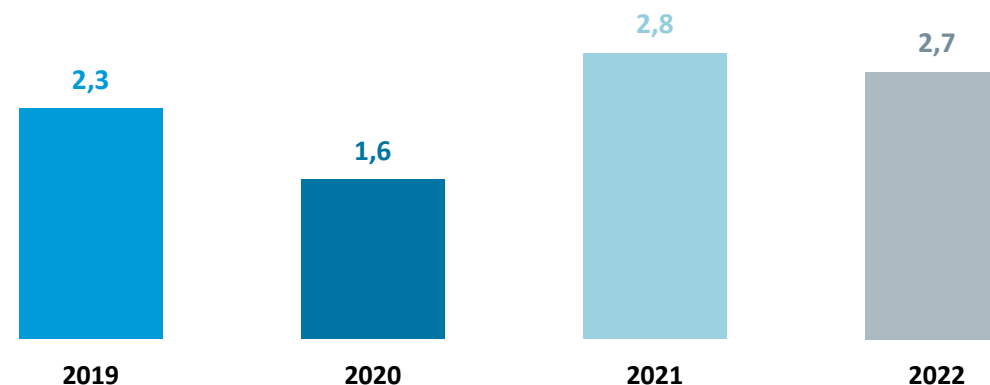
Vida media, años

4,0	3,5	3,3	3,2	3,6
-----	-----	-----	-----	-----

Duración, años

3,0

Vencimientos de la financiación mayorista de CABK ex BPI

 En miles de MM€⁽⁴⁾, a 31 de marzo 2019


Diferencial sobre Euribor 6M en pbs (CABK ex BPI), a 31 de marzo 2019







(1) Cartera bancaria de valores de renta fija y la cartera de gestión de liquidez, excepto valores de cartera de negociación.

(2) Cartera bancaria de valores de renta fija, excepto cartera de gestión de liquidez.

(3) Cartera bancaria de valores de renta fija adquiridos por razones de liquidez.

(4) Este dato ilustra el impacto de las emisiones mayoristas en los costes de financiación del *Banking Book* de CaixaBank. Los datos de financiación mayorista en el Informe Financiero trimestral reflejan las necesidades de financiación del Grupo y como tal, no incluyen los valores ABS ni las cédulas multicedentes retenidas, pero incluyen las emisiones AT1.

Ratings de crédito

	Largo plazo	Corto Plazo	Perspectiva	Rating del programa de cédulas hipotecarias
 (1)	Baa1	P-2	estable	Aa1 (5)
 (2)	BBB+	A-2	estable	AA (6)
 (3)	BBB+	F2	estable	-
 (4)	A	R-1 (low)	estable	AAA (7)

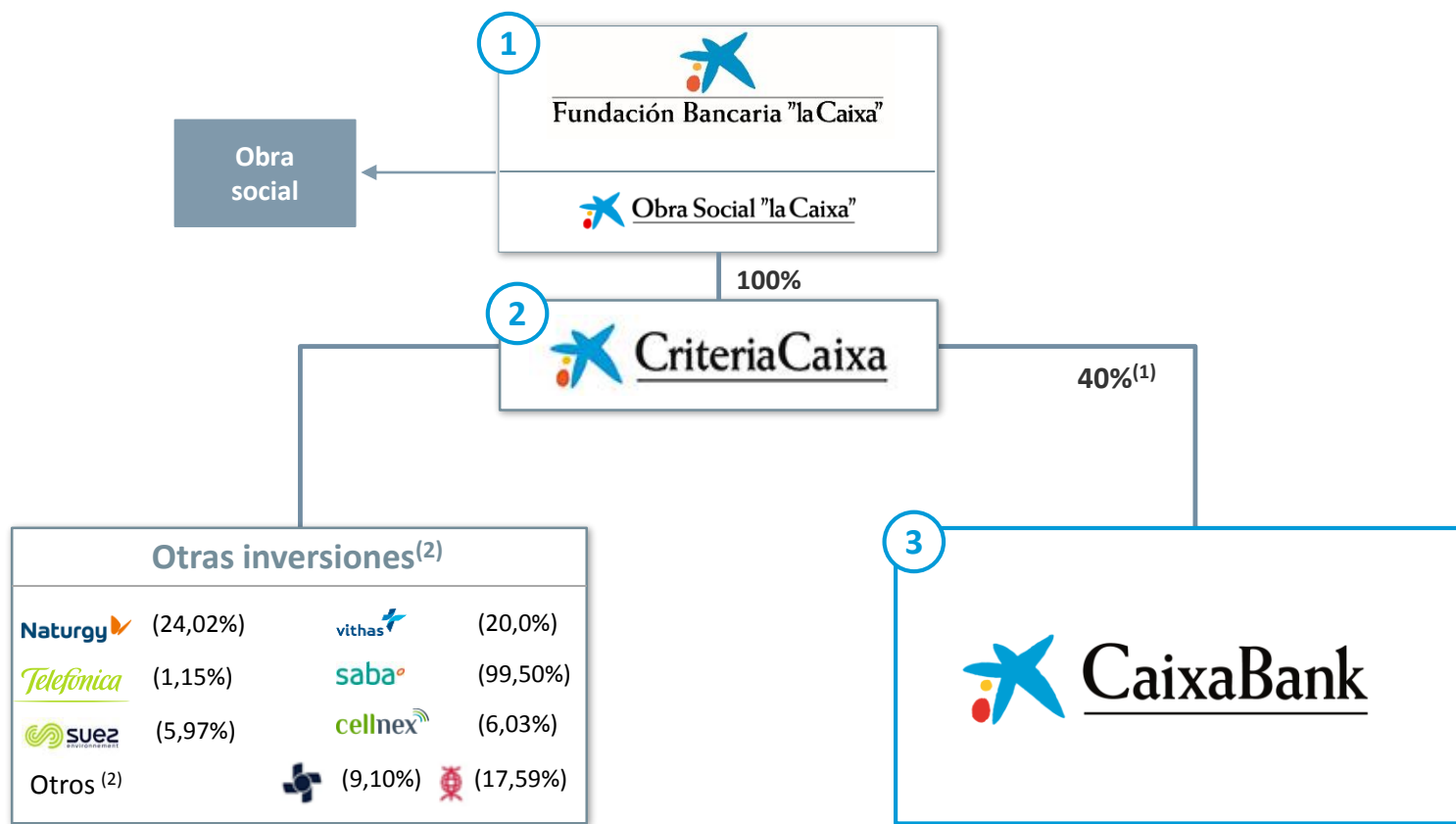
- (1) A 01/08/2018
- (2) A 06/04/2018
- (3) A 08/10/2018
- (4) A 29/03/2019
- (5) A 17/04/2018
- (6) A 19/03/2019
- (7) A 22/02/2019

Créditos refinanciados

A 31 de marzo de 2019 (miles de MM€)	Grupo	
	Total	De los cuales: dudosos
Particulares ⁽¹⁾	5,5	3,4
Empresas (ex-promotor)	3,4	2,1
Promotores	1,0	0,6
Sector público	0,3	0,0
Total	10,1	6,1
De los cuales: Total ex-promotor	9,2	5,5
Provisiones	2,5	2,3

(1) Incluye autónomos.

Una organización simplificada del Grupo



En junio 2014, “la Caixa” se convirtió en Fundación Bancaria y, en Octubre 2014, se completó la reorganización formal del Grupo tras la segregación de activos y pasivos a CriteríaCaixa, incluyendo su participación en CaixaBank.

Filiales financieras

Grupo VidaCaixa (Seguros)	100%
CaixaBank AM	100%
CaixaBank Payments (Tarjetas)	100%
CaixaBank Consumer Finance	100%
Comercia Global Payments (Pagos con TPVs)	49%

BPI 100% 2018 ⁽³⁾

Non-controlled stakes⁽⁴⁾

(9,92%)
REPSOL (1,1%) ⁽⁵⁾
Telefónica (5,00%)



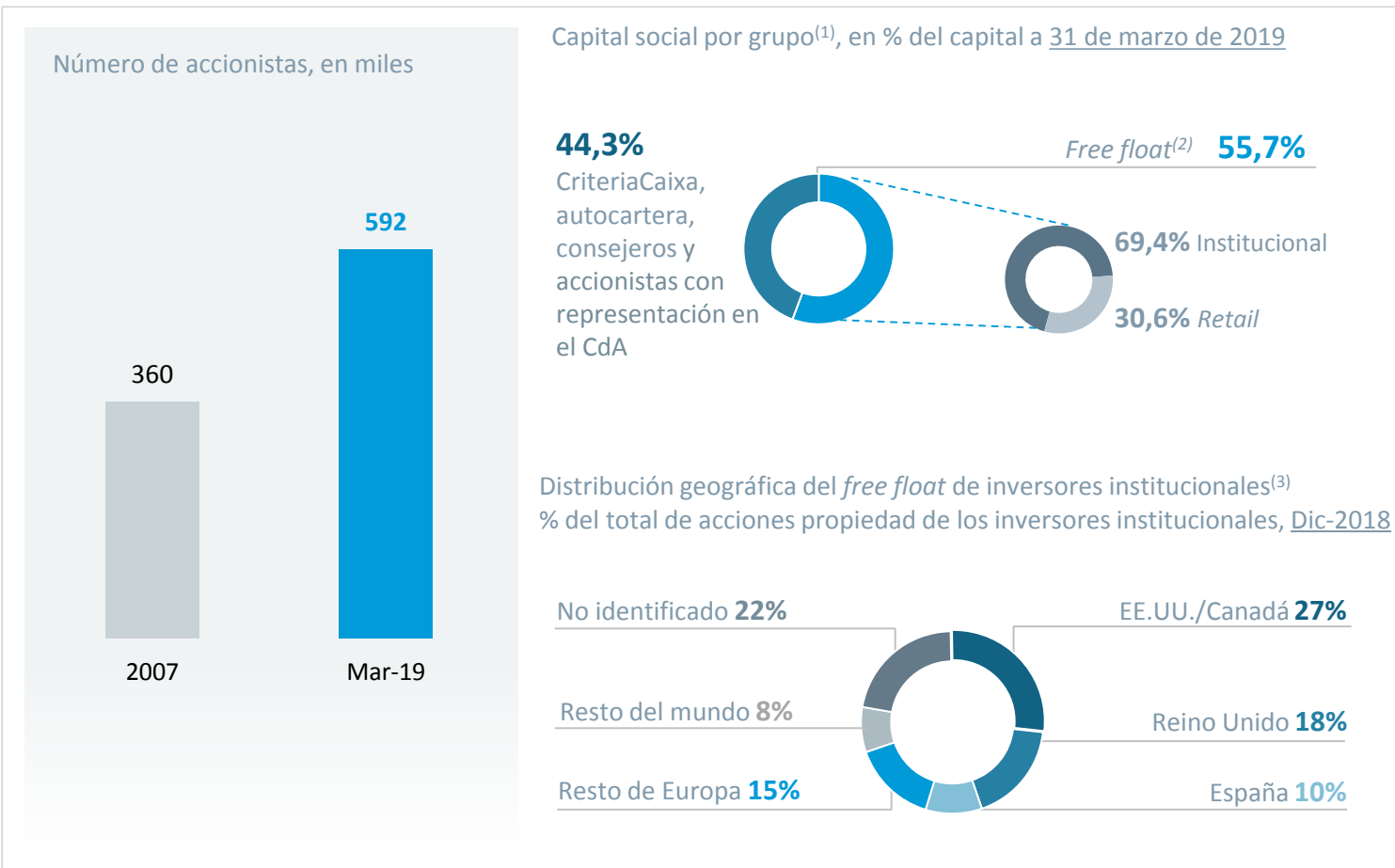
Actividad relativa a inmobiliario

Building Center (100%);
Coral Homes (20%) ⁽⁶⁾

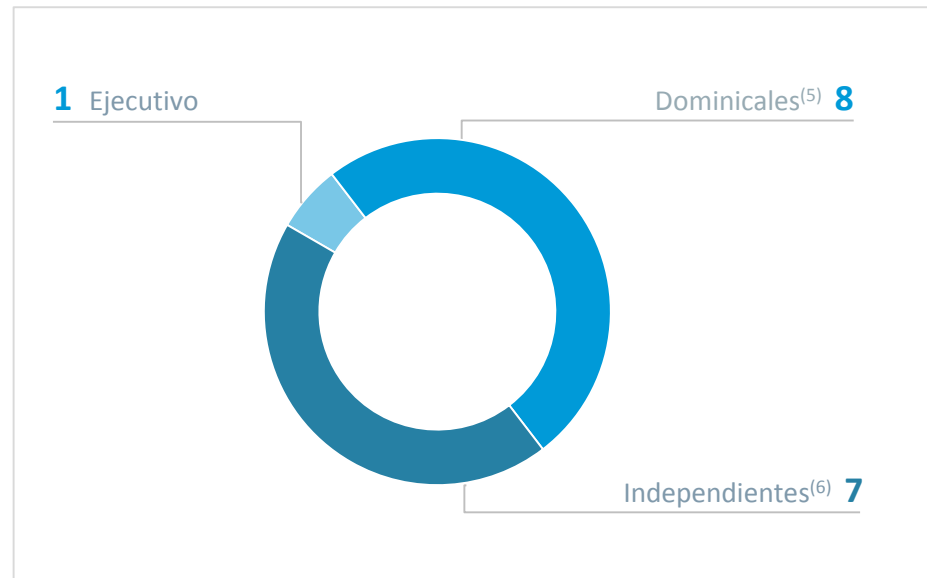
(1) Desde 6 de febrero de 2017. (2) Últimas cifras de participación publicadas por CriteríaCaixa. “Otros” incluyen, entre otros, participaciones en Aigües de Barcelona, 100% de Caixa Capital Risc y negocio inmobiliario. (3) Post retirada de la bolsa ejecutando el *squeeze-out* el 27 de diciembre de 2018. (4) Principales participadas minoritarias del Grupo CABK, incluyendo las principales participadas minoritarias de BPI: 48,10% de BFA y 35,67% de BCI a 31 de diciembre de 2018. (5) A 29 de abril de 2019. El 20 de septiembre de 2018, CaixaBank anunció la intención de vender su participación en Repsol S.A. mediante un programa de ventas. Referirse al Hecho Relevante número 269777 (CNMV) para información adicional. (6) Referirse al Hecho Relevante número 273035 (CNMV) para información adicional.

La transparencia, independencia y el buen gobierno son nuestras prioridades

Incremento del *free float* con base accionarial diversificada



Composición del Consejo de Administración⁽⁴⁾



- ▶ **El control y la gestión del banco** son compartidos por la JGA, el Consejo de Administración y las Comisiones del Consejo: Auditoría y Control; Ejecutiva; Nombramientos; Remuneraciones; Riesgos. El accionista mayoritario no está sobre-representado en el Consejo de Administración
- ▶ **La relación de CABK con otras entidades del Grupo es inmaterial**, realizada en condiciones de independencia mutua y gobernada por el Protocolo de Relaciones Internas del Grupo

(1) Fuente: última información pública disponible y libro de registro de accionistas. El libro de registro presenta un exceso de c.35 millones de acciones netas, que asumimos que corresponde al grupo de institucionales internacionales.
 (2) Calculado como el número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera y las acciones que son titularidad de los miembros del Consejo e Administración y de los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
 (3) El porcentaje está calculado sobre el *free float* institucional identificado en el informe de base accionarial elaborado por CMI2i.
 (4) Incluye los cambios que se acordaron en la JGA celebrada el 5 de abril de 2019. Referirse al Hecho Relevante número 276874 (CNMV) para información adicional.
 (5) Incluye 1 consejero de Fundación Bancaria Caja Navarra, Fundación Caja Canarias y Fundación Caja de Burgos y 1 consejero designado por Mutua Madrileña.
 (6) El 22 de junio de 2017, el Consejo de Administración nombró al Consejero Coordinador Independiente.

Balance y cuenta de resultados

Cuenta de resultados

En millones de euros	1T19	1T18	%	4T18	%
Margen de intereses	1.237	1.203	2,9	1.236	0,1
Ingresos por dividendos	10	5		24	(58,7)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	107	266	(59,6)	101	6,7
Comisiones netas	612	625	(2,2)	645	(5,2)
Ganancias/ pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	48	136	(65,6)	(45)	
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	130	138	(5,8)	132	(1,5)
Otros ingresos y gastos de explotación	(35)	(111)	(68,6)	(227)	(84,7)
Margen bruto	2.109	2.262	(6,8)	1.866	13,0
Gastos de administración y amortización recurrentes	(1.204)	(1.149)	4,7	(1.168)	3,1
Gastos extraordinarios		(3)		(13)	
Margen de explotación	905	1.110	(18,5)	685	32,2
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	905	1.113	(18,7)	698	29,7
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(123)	(139)	(11,2)	(47)	
Otras dotaciones a provisiones	(48)	(50)	(6,3)	(143)	(66,7)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(16)	(2)		(258)	(93,7)
Resultado antes de impuestos	718	919	(21,9)	237	
Impuesto sobre Sociedades	(185)	(182)	1,4	8	
Resultado después de impuestos	533	737	(27,7)	245	
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros		33		28	
Resultado atribuido al Grupo	533	704	(24,3)	217	

- (1) De acuerdo con lo establecido en las modificaciones de la IFRS4, el Grupo ha decidido aplicar la exención temporal de la IFRS9 para las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo para aquellos periodos anteriores al 1 de enero de 2021, a la espera de la entrada en vigor de la nueva norma NIIF17 Contratos de Seguro que regulará la presentación y valoración de los contratos de seguro (incluidas las provisiones técnicas). En consecuencia, dichas inversiones quedan agrupadas en el epígrafe 'Activos afectos al negocio asegurador' del balance. A efectos de facilitar la comparación de la información, también se han agrupado los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada), de tal forma que quedan incluidas en el epígrafe 'Pasivos afectos al negocio asegurador'.
- (2) La variación de este epígrafe se debe, esencialmente, a la entrada en vigor de IFRS16 con fecha 1 de enero de 2019, que implica el reconocimiento de los activos y pasivos relacionados con el alquiler en el balance del arrendatario por el valor presente de los pagos previstos en el contrato de alquiler.
- (3) Las pérdidas y ganancias actuariales previamente reconocidas en Fondos Propios se registran en el epígrafe Otro Resultado Global Acumulado. Como consecuencia de este cambio de criterio contable, las cifras del patrimonio neto correspondientes a 31 de diciembre de 2018 se han reexpresado a efectos comparativos, reclasificándose 548 millones de euros entre ambos epígrafes, sin impacto en el patrimonio neto total.

Balance

En millones de euros	31.03.19	31.12.18
- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	23.857	19.158
- Activos financieros mantenidos para negociar	10.434	9.810
- Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	638	704
<i>Instrumentos de patrimonio</i>	219	232
<i>Valores representativos de deuda</i>	91	145
<i>Prestamos y anticipos</i>	328	327
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	26.145	21.888
- Activos financieros a coste amortizado	245.357	242.582
<i>Entidades de credito</i>	8.533	7.555
<i>Clientela</i>	219.713	217.967
<i>Valores representativos de deuda</i>	17.111	17.060
- Derivados - contabilidad de coberturas	2.025	2.056
- Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	3.991	3.879
- Activos afectos al negocio asegurador ¹	65.270	61.688
- Activos tangibles ²	7.414	6.022
- Activos intangibles	3.850	3.848
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.290	1.239
- Resto activos	13.865	13.748
Total activo	404.136	386.622
Pasivo	379.386	362.564
- Pasivos financieros mantenidos para negociar	9.705	9.015
- Pasivos financieros a coste amortizado	294.937	282.460
<i>Depósitos de Bancos Centrales y Entidades de crédito</i>	41.831	37.440
<i>Depósitos de la clientela</i>	214.189	210.200
<i>Valores representativos de deuda emitidos</i>	33.265	29.244
<i>Otros pasivos financieros</i>	5.652	5.576
- Pasivos afectos al negocio asegurador ¹	63.779	60.452
- Provisiones	4.421	4.610
- Resto pasivos	6.544	6.027
Patrimonio neto	24.750	24.058
- Fondos Propios ³	25.832	25.384
- Intereses minoritarios	30	29
- Otro resultado global acumulado ³	(1.112)	(1.355)
Total pasivo y patrimonio neto	404.136	386.622

Glosario (I/IV)

Adicionalmente a la información financiera contenida en este documento, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se incluyen ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057 directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable. Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF.

Término	Definición
Activos bajo gestión y seguros	Se refiere también a ahorro a largo plazo, incluyen fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones, <i>unit linked</i> y otros fondos de seguros.
Activos líquidos totales	Suma de HQLA's (<i>High Quality Liquid Assets</i> de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.
ALCO	<i>Asset – Liability Committee</i> : Comité de Activos y Pasivos.
ALCO: Cartera de gestión de liquidez de ALCO	Cartera bancaria de valores de renta fija adquiridos por razones de liquidez .
ALCO: Cartera estructural de ALCO	Cartera bancaria de valores de renta fija, excepto valores de cartera de negociación y de cartera de gestión de liquidez.
AOCI	<i>Accumulated Other Comprehensive Income</i> : Otro Resultado Global Acumulado son aquellos ingresos, gastos, ganancias y pérdidas bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados y normas de información financiera que se excluyen del resultado neto de la cuenta de pérdidas y ganancias, y se registran, en cambio, dentro del patrimonio neto en el balance.
APRs	Activos ponderados por riesgo.
AT1	<i>Additional Tier 1</i> : Instrumentos de capital Tier 1 Adicional, son continuos (sin fecha de vencimiento), incluyen acciones preferentes y bonos convertibles contingentes.
AuM / AM	<i>Assets under Management</i> : Activos bajo gestión, incluyen fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones y <i>unit linked</i> .
B/S	<i>Balance sheet</i> : balance.
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas; • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros; • Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto); • Fondo de comercio negativo reconocido en resultados; • Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).
CA	Coste amortizado.
CET1	<i>Common Equity Tier 1</i> .

Glosario (II/IV)

Término	Definición
Comisiones netas	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones; • Gastos por comisiones.
Coste del riesgo	Cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.
Crédito al consumo	Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank y BPI, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance, así como saldos revolving de tarjetas de crédito (CaixaBank Payments), excepto <i>float</i> .
Diferencial de la clientela	Diferencia entre: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del trimestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo estanco, trimestral) y • Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del trimestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos del periodo estanco, trimestral, excluyendo los pasivos subordinados).
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación. • Provisiones o reversión de provisiones. <i>Del que: Dotaciones para insolvencias.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión. • Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión. <i>Del que: Otras dotaciones a provisiones.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión. • Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.
Dudosos / saldo dudoso	Saldo de deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes.
FB / BB	<i>Front book / back book</i> se refieren al rendimiento de la cartera de crédito y el coste de depósitos minoristas de la nueva producción y de la cartera existente, respectivamente (%).
Fondos de inversión	Incluyen fondos propios y de terceros, SICAVs y carteras gestionadas.
FV-OCI	<i>Fair Value in Other Comprehensive Income</i> : Valor Razonable en Otro Resultado Global.
Gastos de explotación	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de Administración; • Amortización.

Glosario (III/IV)

Término	Definición
HQLA	<i>High quality liquid assets</i> : Activos líquidos de alta calidad, de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014.
IFRS	<i>International Financial Reporting Standards</i> : Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
Ingresos <i>core</i> / Margen ordinario	Margen de Intereses + Comisiones + Otros ingresos de seguros (Primas de vida riesgo + Resultado por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y de participadas de bancaseguros de BPI).
Ingresos y gastos de seguros	Margen obtenido de la diferencia entre las primas y las reclamaciones de productos de vida riesgo.
JUR	Junta Única de Resolución.
LCR	<i>Liquidity coverage ratio</i> : Ratio de cobertura de liquidez, importe de HQLA / Total salidas de caja netas.
LtD	<i>Loan to deposits</i> : cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos); • Recursos de la actividad de clientes en balance.
Margen de explotación	(+) Margen bruto; (-) Gastos de explotación.
MI	Margen de intereses.
Minoritarios y otros	Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes); • Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.
MREL	<i>Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities</i> : Requerimiento Mínimo de fondos propios y de Pasivos Computables.
MS	<i>Mid-swap</i> : índice de referencia para las emisiones a tipo fijo.
NIM	<i>Net interest margin</i> , diferencial de balance, diferencia entre: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses en el trimestre anualizados y los activos totales medios del periodo estanco, trimestral) y • Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del trimestre anualizados y los recursos totales medios del periodo estanco, trimestral).
NSFR	<i>Net Stable Funding Ratio</i> : Ratio de financiación estable neto.
PF	Proforma.
PyG	Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
PyMEs	Pequeñas y medianas empresas.

Glosario (IV/IV)

Término	Definición
Ratio de cobertura de crédito dudoso	Cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
Ratio de eficiencia <i>core</i> recurrente	Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) sin gastos extraordinarios y los ingresos <i>core</i> de los últimos doce meses.
Ratio de morosidad	Cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.
Resultado de operaciones financieras (ROF)	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto); • Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto); • Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto); • Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto); • Diferencias de cambio (neto).
Resultado operativo <i>core</i>	(+) Ingresos <i>core</i> ; (-) Gastos de explotación recurrentes.
ROTE	<i>Return on tangible equity</i> acumulado 12 meses, cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado atribuido al Grupo acumulado 12 meses (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, después de impuestos registrado en fondos propios) y • Fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).
SNP / SP	Deuda sénior no preferente / deuda sénior preferente.
SREP	<i>Supervisory Review and Evaluation Process</i> : Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora.
Tier 2	Capital Tier 2 incluye reservas de reevaluación, instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada, reservas no reveladas y las reservas generales para pérdidas crediticias.
TLTRO	<i>Targeted long-term refinancing operation</i> , Operación de préstamos condicionados a largo plazo realizada por el Banco Central Europeo.
VTCT por acción	Valor teórico contable tangible, cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles; • Número de acciones en circulación <i>fully diluted</i> a una fecha determinada.

Relación con inversores



investors@caixabank.com



+34 93 411 75 03



Av. Diagonal, 621-629 - Barcelona



Pintor Sorolla, 2-4
46002 Valencia
www.CaixaBank.com

