



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 – Septiembre 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.

## Contenido

1.



PRINCIPALES  
DATOS  
CAIXABANK

*P.4*

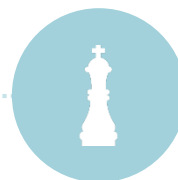
2.



POSICIÓN  
COMPETITIVA

*P.12*

3.



PLAN  
ESTRATÉGICO

*P.26*

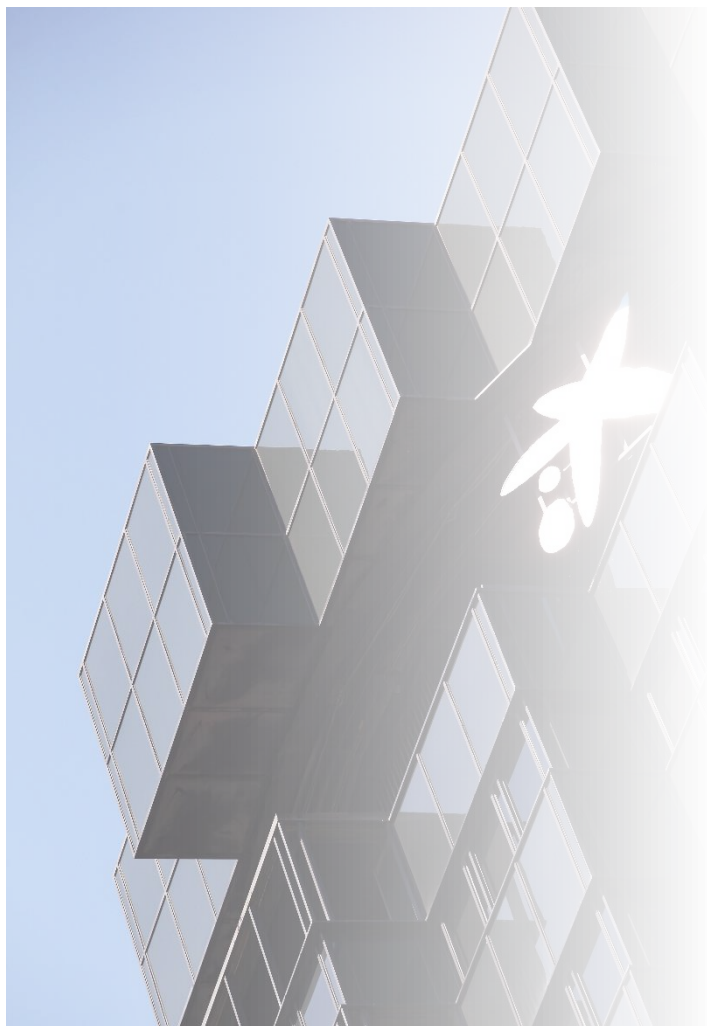
4.



ACTIVIDAD Y  
RESULTADOS

*P.40*

## Grupo CaixaBank: datos clave<sup>(1)</sup>



	Sep-2019	
<b>Clientes</b> (Total, en MM), 26,3% de cuota de mercado <sup>(2)</sup>	<b>15,6</b>	<i>Líder en banca minorista ibérica</i>
<b>Balance consolidado</b> (miles de MM€)	<b>413,2</b>	
<b>Créditos a clientes</b> (miles de MM€)	<b>227,9</b>	
<b>Recursos de clientes</b> (miles de MM€)	<b>381,1</b>	
<b>Capitalización</b> (miles de MM€) <sup>(3)</sup>	<b>14</b>	<i>Sólidas métricas de balance y de PyG</i>
<b>Beneficio atribuido de 9M19</b> (MM€)	<b>1.266</b>	
<b>Ratios CET1/Capital total</b> (%)	<b>11,7%/15,3%</b>	
<b>Ratings a largo plazo</b> <sup>(4)</sup>	<b>Baa1/BBB+/BBB+/A</b>	
<b>Empleados</b>	<b>35.669</b>	<i>Plataforma omni-canal única</i>
<b>Oficinas</b> (#) <sup>(5)</sup>	<b>4.733</b>	
<b>Cajeros automáticos</b> (#) <sup>(6)</sup>	<b>9.151</b>	
<b>Clientes digitales</b> <sup>(7)</sup> como % del total de clientes	<b>60,5%</b>	

(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 30 de septiembre de 2019. (4) Moody's, Standard&Poor's, Fitch, DBRS. (5) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.045 son oficinas *retail* en España. (6) Número de cajeros en España. (7) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses.

## Principales datos del Grupo CaixaBank<sup>(1)</sup>

### ★ Franquicia minorista de bancaseguros líder en Iberia

Cientes (MM)	<b>15,6</b>
Banco principal-España <sup>(2)</sup> (%)	<b>26,3%</b>
Cientes digitales <sup>(3)</sup> /total (%)	<b>60,5%</b>
Oficinas <sup>(4)</sup>	<b>4.733</b>
Balance consolidado <sup>(5)</sup> (mil MM€)	<b>413,2</b>

### 📈 RoTE del Grupo (acum. 12M) en 10,1% ajustado<sup>(6)</sup>

RoTE (acum. 12M)	<b>6,8%/10,1% aj.<sup>(6)</sup></b>
Beneficio neto 9M19 (MM€)	<b>1.266</b>
Ratio eficiencia <i>core</i> (acum. 12M)	<b>57,9%</b>
Coste del riesgo (acum. 12M)	<b>0,14%</b>
Ingresos <i>core</i> <sup>(7)</sup> (3T19)	<b>+2,9% v.t./+1,2% i.a.</b>

### 📄 Métricas sólidas de balance

Ratio cobertura de la morosidad	<b>54%</b>
Activos líquidos (mil MM€)	<b>89</b>
LCR media 12M	<b>190%</b>
CET1/Capital Total (%)	<b>11,7%/15,3%</b>
Long Term Ratings <sup>(8)</sup>	<b>Baa1/BBB+/BBB+/A</b>

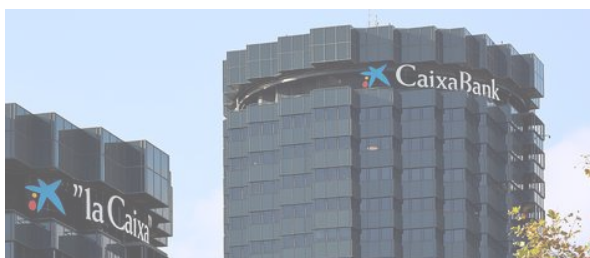
### 🌍 Un banco responsable con una sólida herencia y valores

Presentes en los **principales índices de sostenibilidad<sup>(9)</sup>**

**Marca de alta calificación:** basada en la confianza y la excelencia en la calidad del servicio

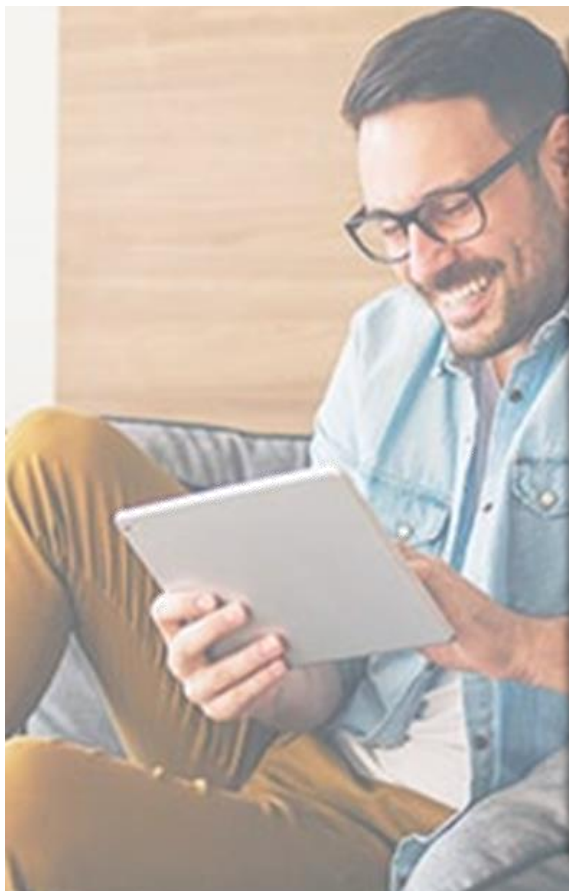
**MicroBank:** entidad de referencia en microcrédito en España y Europa

**Más de 115 años de historia, con valores muy arraigados:** calidad, confianza y compromiso social



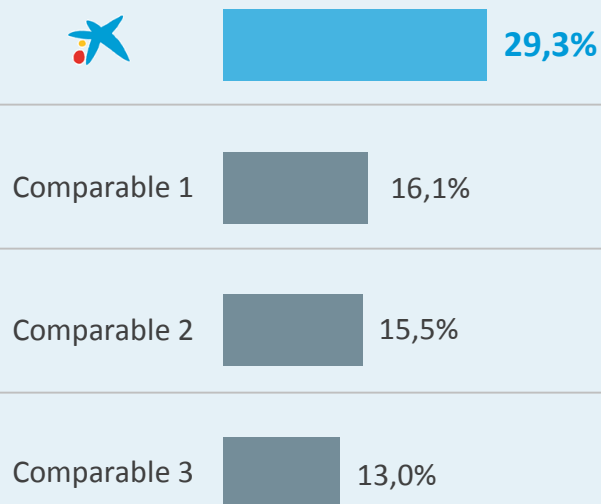
(1) Datos a cierre de 30 de septiembre de 2019, y se refiere a CaixaBank Grupo, salvo otra indicación. (2) Penetración de mercado como primer banco para clientes minorista en España. Fuente: FRS Inmark 2018. (3) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (4) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.045 son oficinas *retail* en España. (5) Banco nº1 pro total de activos en España (basado en informacion publica a septiembre de 2019). (6) RoTE excluyendo los gastos de reestructuración. (7) Margen de intereses, comisiones netas, primas de seguros de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y otras participadas de bancaseguros de BPI. (8) Moody's, Standard&Poor's, Fitch, DBRS. (9) Incluye entre otros: MSCI Global Sustainability, DJSI, FTSE4Good, Ethibel Sustainability Index (ESI), STOXX® Global ESG Leaders.

## El “banco elegido” por los clientes particulares en España



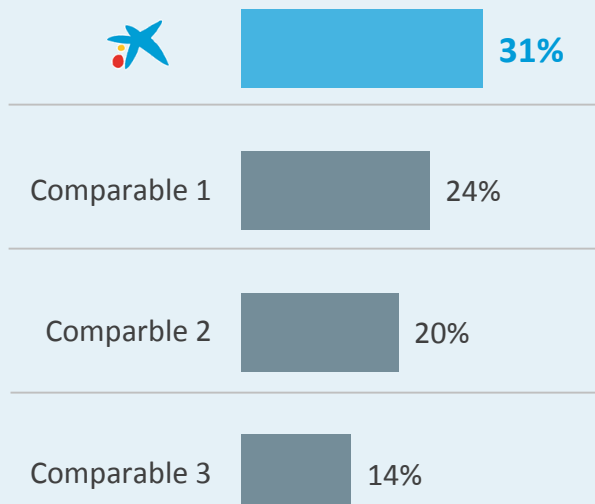
### Líder en banca minorista

Penetración en clientes particulares (España)<sup>(1)</sup>



### La mayor penetración digital

Penetración entre clientes digitales (España)<sup>(2)</sup>



*Supermercado financiero para necesidades financieras y de seguros*

- Dimensión y capilaridad
- TI y digitalización
- Asesoramiento y proximidad
- Amplia oferta de productos

**#1** Fondos de inversión

**#1** Seguros de vida

**#1** Seguros de salud (49.9%)

**#1** Métodos de pago (49%)

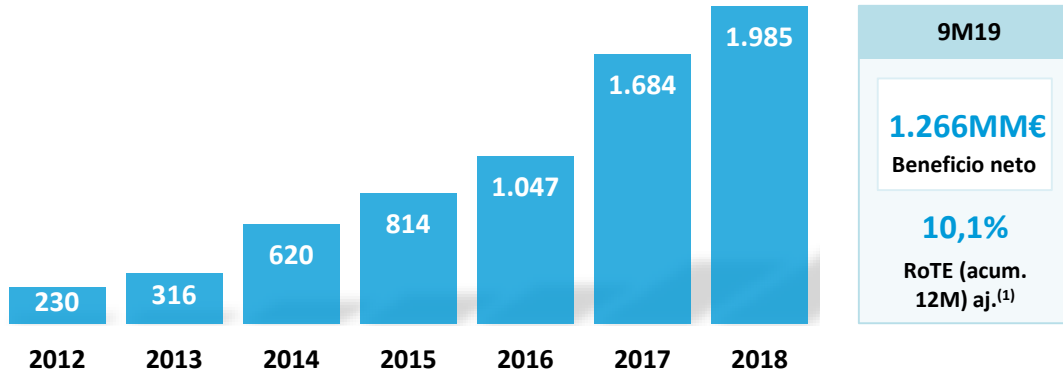
(1) Clientes particulares en España con 18 años o más. El grupo de comparables incluye: Banco Santander (incluyendo Popular), BBVA, Bankia. Fuente: FRS Inmark 2018.

(2) Media de 12 meses, último dato disponible (agosto 2019). CaixaBank ex BPI; grupo de comparables incluye: Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA. Fuente: Comscore.

## Fortaleza financiera: PyG y métricas de balance sólidas

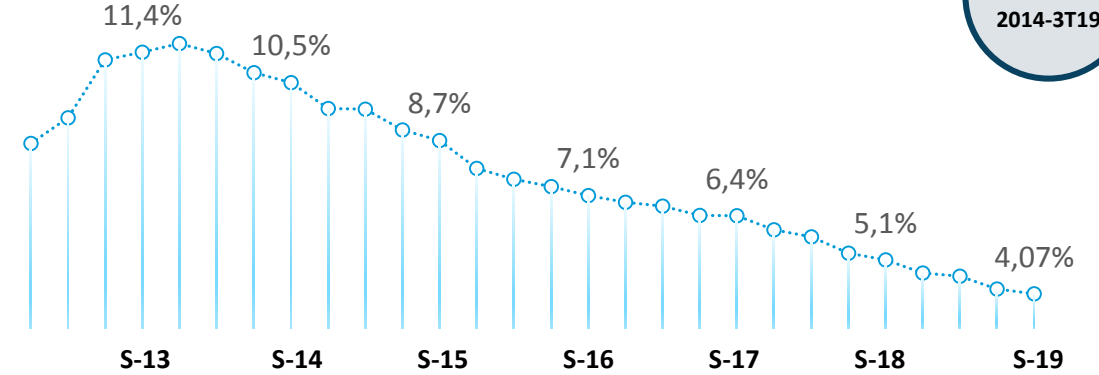
### Mejora sostenida de la rentabilidad después de la crisis

Beneficio neto, MME



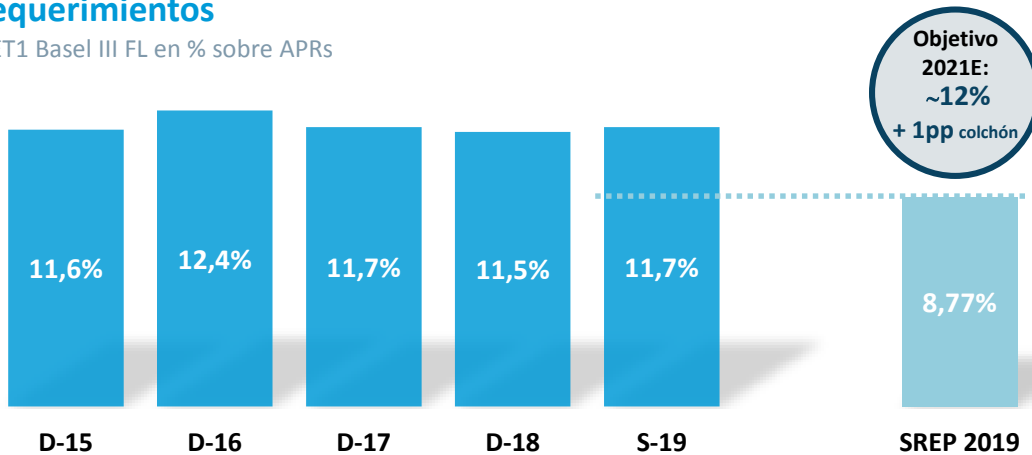
### Reducción significativa del riesgo

Ratio de morosidad, en %



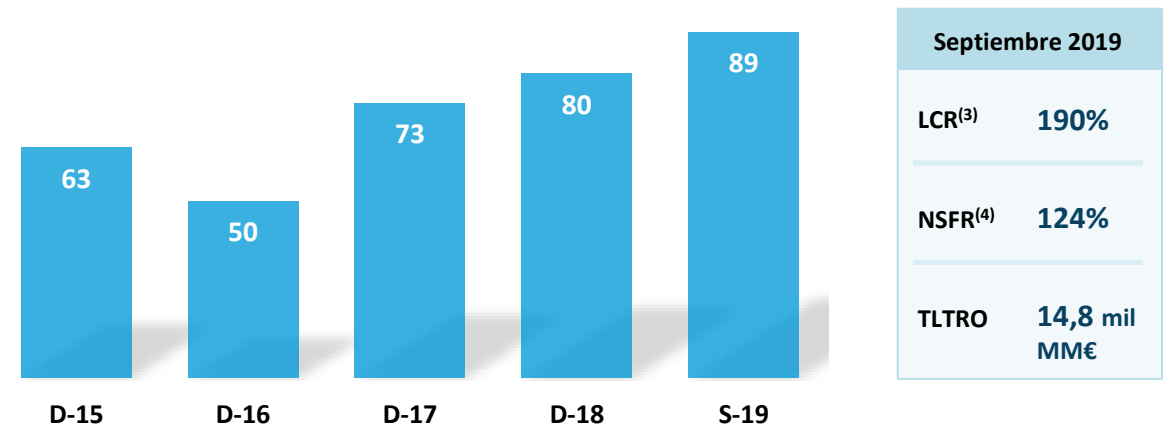
### Capital sólido en línea con nuestro objetivo interno y muy por encima de los requerimientos

CET1 Basel III FL en % sobre APRs



### La fortaleza en liquidez sigue siendo una señal distintiva

Activos líquidos (final del periodo), en miles de MME



(1) RoTE excluyendo los gastos de reestructuración (considerando estos gastos, el RoTE se sitúa en 6,8%). (2) Dudosos (incluyendo riesgos contingentes) + activos adjudicados disponibles para la venta, todo en valor bruto. CABK ex BPI, septiembre de 2019 vs. 2014 PF Barclays España. (3) Media 12 meses. (4) A final del periodo. Mejor estimación de acuerdo al nuevo criterio CRR (Regulación (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019).



## Grupo CaixaBank: rentabilidad y retorno a la sociedad están completamente alineados

2018

1.985 MM€

Beneficio neto



51%

Payout en efectivo



Accionistas de CaixaBank



**40%** de la participación en CaixaBank es propiedad de Fundación Bancaria "la Caixa"

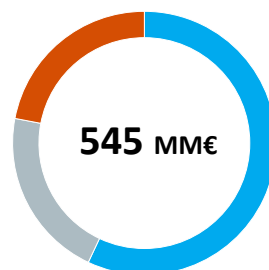
Presupuesto 2019 de la Obra Social Fundación Bancaria "la Caixa": desglose en % sobre el total<sup>(1)</sup>

**22%** Cultura y educación

Educación, exposiciones y programas de post-grado<sup>(2)</sup>

**21%** Investigación

Enfermedades neurodegenerativa, oncología, cardiovascular, enfermedades infecciosas y otras



**57%**

Social

Principales programas: Beneficiarios desde el inicio del programa hasta dic-2018

	Infancia	>303.900
	Inserción laboral	>223.800
	Enfermedades terminales	>365.300



~590.000 Accionistas particulares



Base de inversores institucionales diversificada

Payout en efectivo 2019E-2021E<sup>(3)</sup>

>50%

(1) Fuente: Informe Anual 2018 de la Fundación Bancaria "la Caixa".

(2) 4.771 becas concedidas desde el inicio del programa (hasta dic-2018).

(3) 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 2019, el Consejo de Administración aprobó un techo del 60%. Referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV) para información adicional.



## Ser referentes en banca responsable es y siempre ha sido una prioridad clave en la estrategia del Grupo

### Prioridades estratégicas 2015-2018



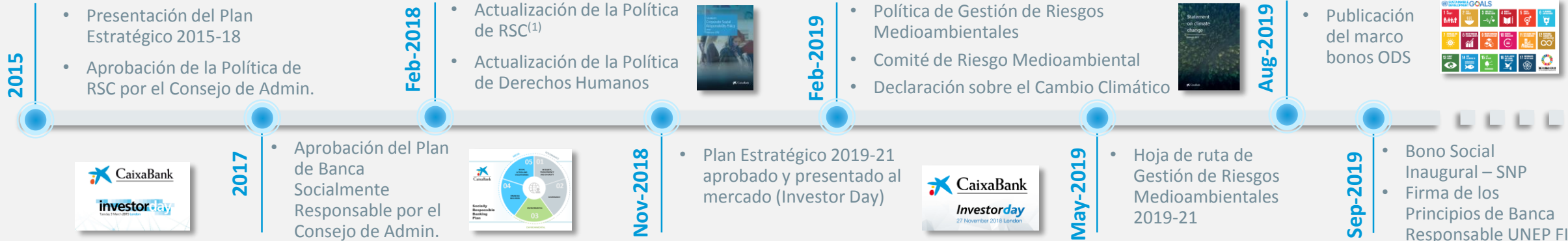
- ✓ **Mejor banco en calidad del servicio y reputación**
- ✓ Rentabilidad sostenida por encima del coste de capital
- ✓ Optimización del capital asignado
- ✓ Liderar la digitalización de la banca
- ✓ Retener y atraer el mejor talento

### 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. Rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
5. Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

### Ejemplos de hitos recientes



Banca socialmente responsable desde 1904

*Soy el hombre más ambicioso del mundo:  
Al no tener necesidades propias, hice mías las de los demás*

**Francesc Moragas**  
Fundador de "la Caixa" en 1904



(1) Responsabilidad Social Corporativa.

## Cumpliendo con nuestros objetivos de responsabilidad corporativa

### 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
- **19.560 viviendas** de alquiler social, el **principal parque de vivienda social privada del país**
- **Emisión de un bono ligado a ODS de 1.000 mil MM€**
- **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 (> 15.000 empleados** participantes en activo)
- **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
- **Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012**

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**

In collaboration with a RobecoSAM brand

**MSCI**

2018 Constituent (1)  
MSCI ESG  
Leaders Indexes

FTSE4Good

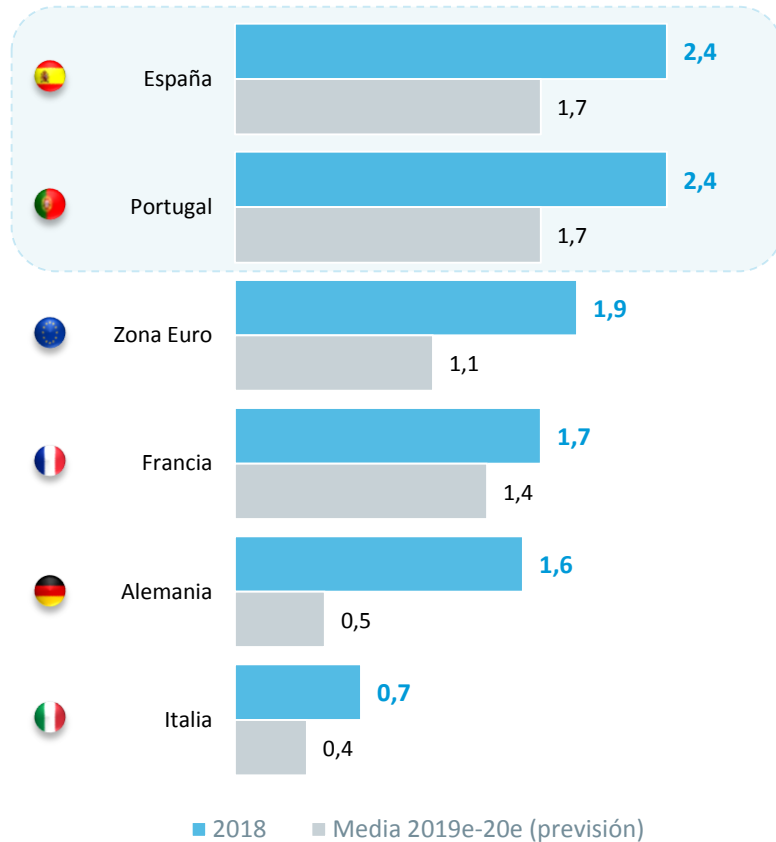
**EURONEXT**  
vigeo  
INDICES Europe 120

**CDP**  
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

## Las economías ibéricas se muestran resistentes a los vientos de cara externos y a la incertidumbre política

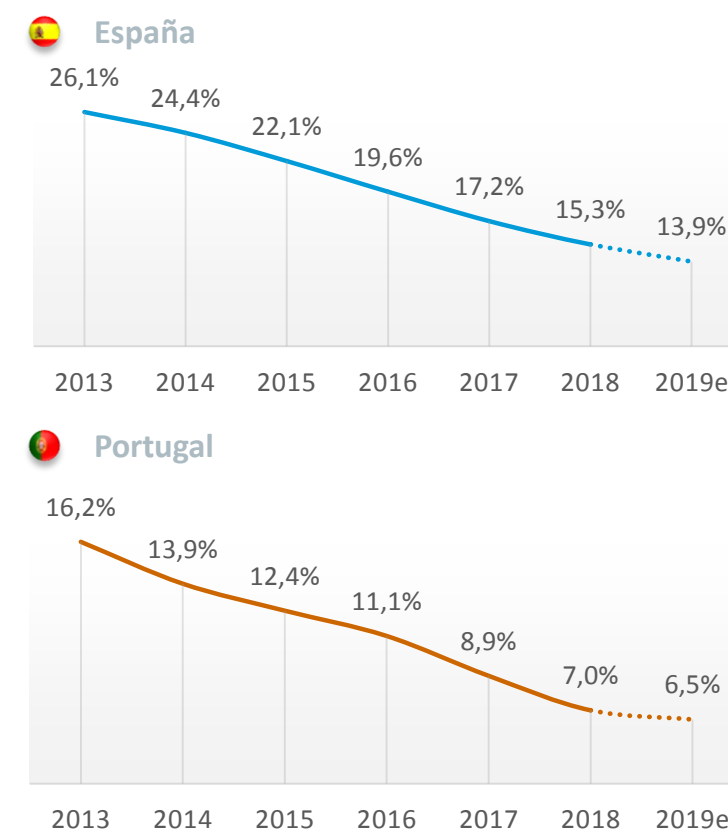
### Crecimiento del PIB

% i.a.



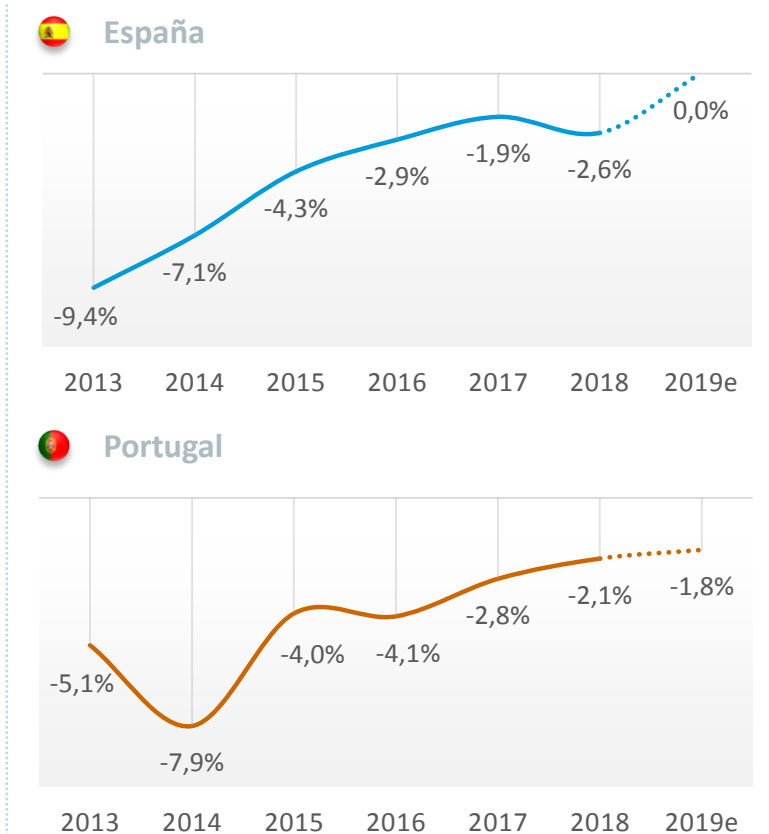
### Tasa de paro

En %



### Crecimiento total del crédito bancario

Crédito bancario a otros sectores residentes (industria)<sup>(1)</sup>, % i.a.



*Las tendencias apoyan a los volúmenes de crédito y a la calidad del activo*

(1) Crédito a otros sectores residentes excluyendo a sociedades financieras.

Fuentes: Eurostat, Banco de España y Banco de Portugal y CaixaBank Research (todas las previsiones 2019E-2020E). Previsiones a 30 de octubre de 2019.

## Contenido

1.



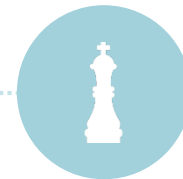
PRINCIPALES  
DATOS  
CAIXABANK

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

<b>15,6MM</b>	Clientes (totales)
<b>4.045</b>	Oficinas <i>retail</i> (España)
<b>9.151</b>	Cajeros (España)

#### TI y digitalización

Movilidad y *big data*

<b>60,5%</b>	% Clientes digital <sup>(1)</sup>
<b>30,8%</b>	Penetración digital <sup>(2)</sup>
<b>1,5MM</b>	Clientes <i>imagin Bank</i>

#### Asesoramiento

Foco en capacitación, y calidad de servicio

<b>~16.440</b>	Empleados certificados (España)
<b>&gt;1,7MM</b>	Clientes banca <i>premier</i> (España)
<b>&gt;115.000</b>	Clientes de banca privada (España)

#### Amplia oferta de productos

Amplia y adaptada con fábricas en propiedad

<b>#1</b>	Grupo asegurador (España)
<b>#1</b>	Gestión de activos (España)
<b>#1</b>	Medios de pagos (España)

El modelo aporta ventajas diferenciales para navegar en el actual entorno

(1) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses.  
 (2) Media de 12 meses, último dato disponible a agosto de 2019. En España. CaixaBank ex BPI. Fuente: ComScore.  
 Fuentes: Banco de España, ICEA, Inverco, Comscore.

## Nuestra posición líder en el mercado genera valiosos efectos de red

### Entidad líder en banca minorista en España con elevadas cuotas de mercado



# 29,3%

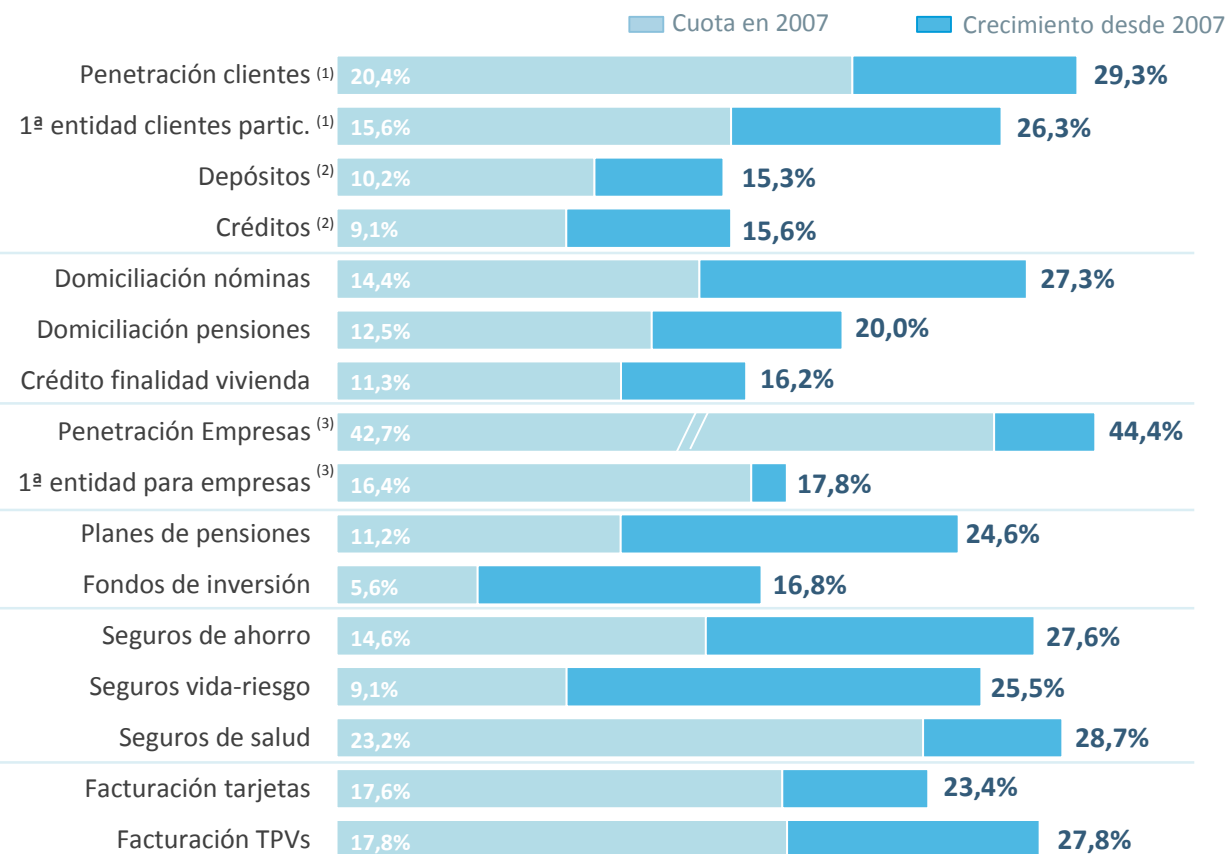
#1 Penetración clientes particulares<sup>(1)</sup> (España)

# 26,3%

#1 Banco principal para clientes particulares<sup>(1)</sup> (España)

<b>Banca minorista</b>
<b>Particulares</b>
<b>Empresas</b>
<b>Recursos bajo gestión</b>
<b>Seguros</b>
<b>Sistemas de pago</b>

Cuotas de mercado en productos clave de CABK en España, %



**2019**  
Mejor Banco en España



*La fidelidad y satisfacción de los clientes lleva a un crecimiento sostenido en cuotas de mercado*

(1) Entre personas mayores de 18 años. Fuente: FRS Inmark 2018. (2) Datos de depósitos y créditos a otros sectores residentes según metodología del Banco de España. (3) Empresas: empresas con facturación de 1-100MM€. Últimos datos de 2019; punto de partida 2008 (encuesta bi-anual). Fuente: FRS Inmark.

Fuentes: FRS Inmark 2018, Seguridad Social, Bde, INVERCO, ICEA, AEF y Sistema de Tarjetas y Medios de Pago.

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

### La mayor red física en España



4.045

oficinas *retail*

9.151

cajeros



18%

cuota de mercado

18%

cuota de mercado



Empleados con equipo móvil

CABK, cuota de mercado en oficinas por provincia<sup>(1)</sup>, %



### Líder en canales digitales en España



INTERNET

24%

de las transacciones

31%

penetración<sup>(2)</sup>

32%

de las transacciones

+38%

TACC 2013-2018

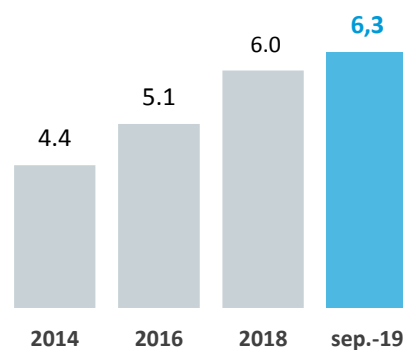


MÓVIL

60,5%

De nuestros clientes son digitales<sup>(3)</sup>

CABK, clientes digitales<sup>(3)</sup> (MM)



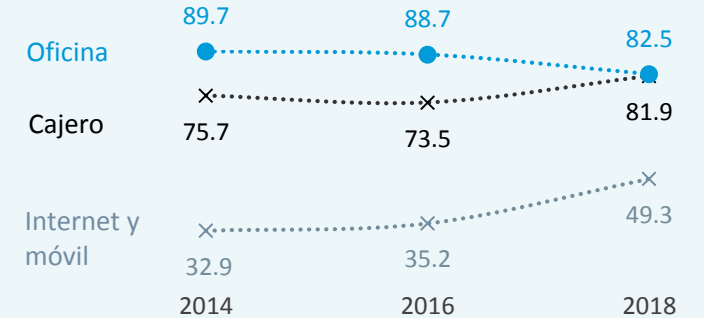
>60%  
**Omni-canal<sup>(4)</sup>**  
(digital y físico)



38%  
**Exclusivamente digital<sup>(4)</sup>**

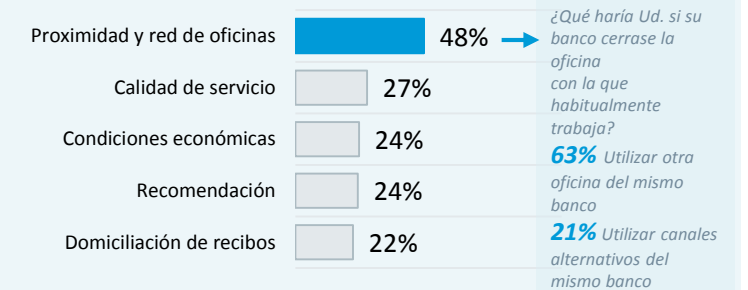
### Fuerte crecimiento en canales digitales, manteniendo la importancia clave de las oficinas

Mercado – España. Canales de relación con la entidad principal (%), últimos 12M<sup>(5)</sup>



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

Elección banco principal: principales razones<sup>(5)</sup> (%)



El comportamiento de los clientes está cambiando pero las oficinas siguen siendo críticas

(1) Fuente: Banco de España.

(2) Media de 12 meses. Últimos datos disponibles a agosto de 2019. Fuente: ComScore.

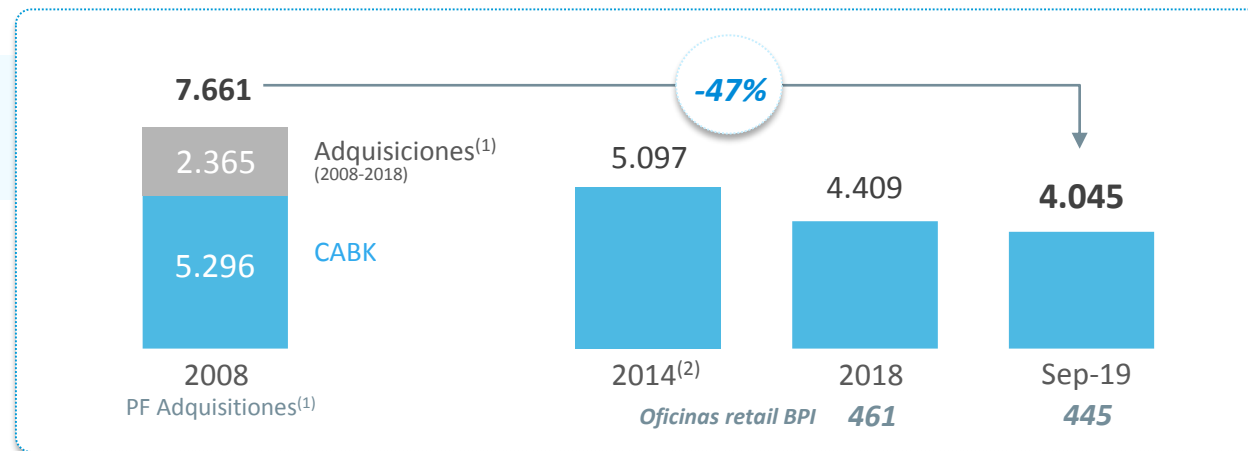
(3) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

(4) Datos según presentado en el Investor Day en noviembre de 2018.

(5) Fuente: FRS Inmark.

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

Oficinas *retail* en España



Oficinas y gestores especializados en España



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



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

(1) Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia y Caixa Girona

(2) No incluye las oficinas *retail* de Barclays España (#261)



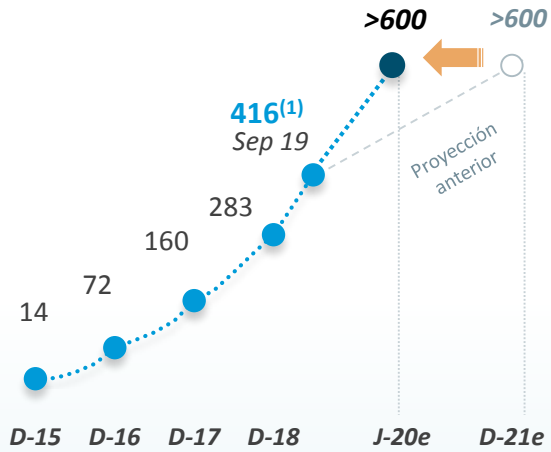
## Acelerando la implementación de nuestra nueva estrategia de distribución



### Store

#### Transformando oficinas en centros de asesoramiento antes de lo previsto

Número de oficinas Store



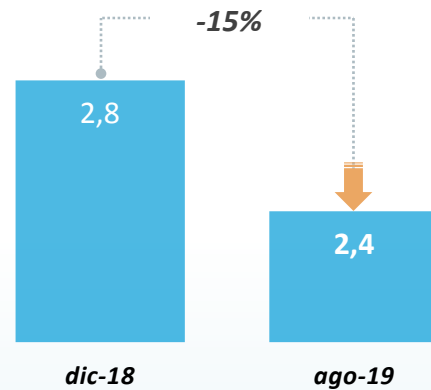
Ingresos core /empleado **+19%** vs. comparable<sup>(2)</sup>



### AgroBank

#### Consolidando nuestro modelo rural – especializado y eficiente

Número de empleados/oficina rural<sup>(3)</sup> (España)



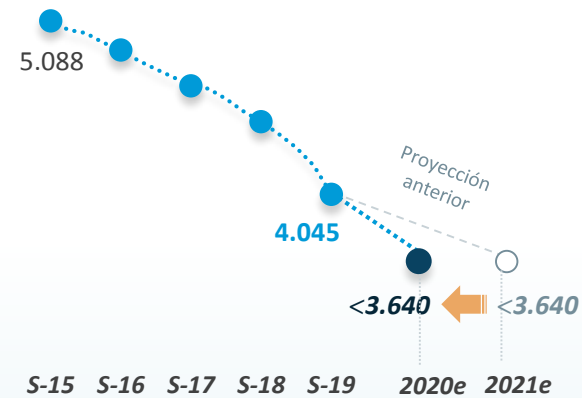
% de oficinas rurales<sup>(3)</sup> (España) con ≤ 3 empleados **~80%**



### Oficinas retail

#### La reestructuración anticipa el redimensionamiento de la red retail

Número de oficinas retail en España



Δ nº oficinas retail 2008 PF adquisiciones<sup>(4)</sup> – Sep 2019 **-47%**



**Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental 2019**

*Adaptando la red a las expectativas del consumidor*

(1) Incluyendo 18 oficinas store en fase de ejecución. (2) Grupo de comparables: oficinas con >6 empleados en áreas urbanas en las que está desplegada la red Store. (3) Oficinas en pueblos con <10.000 habitantes y con <6 empleados. (4) BCIV, Barclays España, Banco de Valencia, Caixa Girona.

## Apoyando al cliente internacionalmente y desarrollando iniciativas de colaboración en negocios

### Oficinas de representación y sucursales internacionales para dar mejor servicio al cliente<sup>(1)</sup>



**18**

#### Oficinas de representación

Milán, Pekín, Shanghai, Dubái, New Delhi, Estambul, Singapur, El Cairo, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, Johannesburgo, Sao Paulo, Hong Kong, Lima, Argelia, Sídney, Toronto

**5**

#### Sucursales internacionales (7 oficinas)

Varsovia  
Marruecos con tres oficinas:  
• Casablanca  
• Tánger  
• Agadir  
Londres  
Frankfurt  
París

**2**

#### Spanish Desk

Mexico City  
Viena

### Participaciones minoritarias bancarias internacionales



- ▶ Posición de influencia
- ▶ Alianzas estratégicas
- ▶ Compartiendo mejores prácticas
- ▶ *Joint ventures* y desarrollo de proyectos

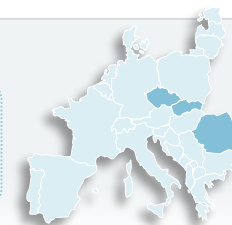
#### JV con Erste y Global Payments

Servicios de pago

Rep. Checa, Eslovaquia, Rumanía

EBG: 49%

Global Payments + CABK: 51%



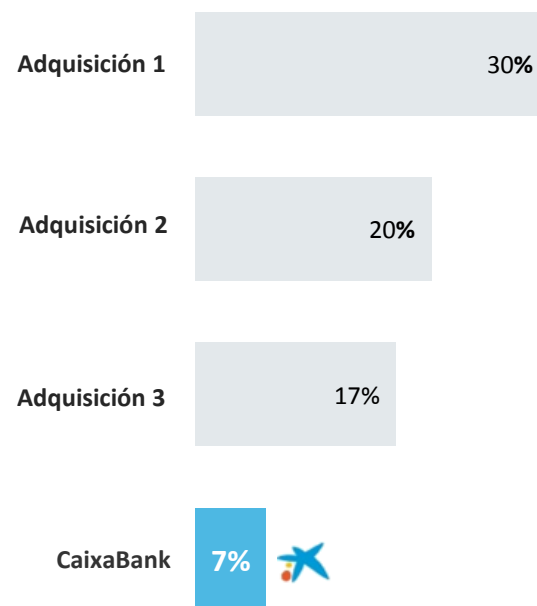
(1) A 30 de octubre de 2019.

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



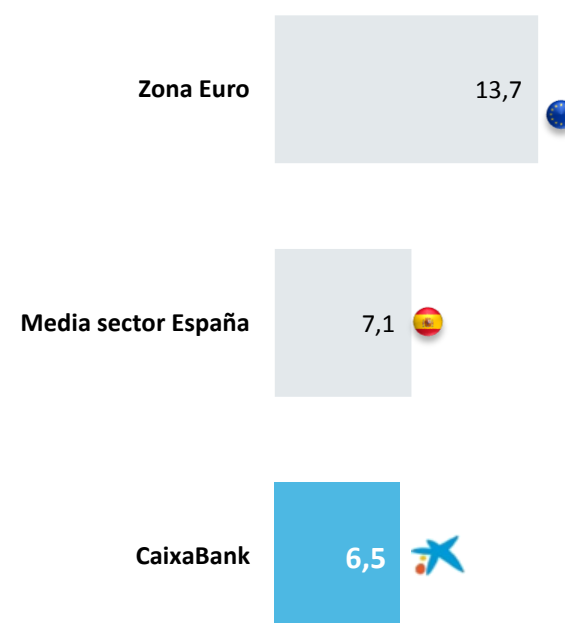
### Mínimo personal en servicios centrales

Personal en SSCC como % del total de empleados<sup>(1)</sup>



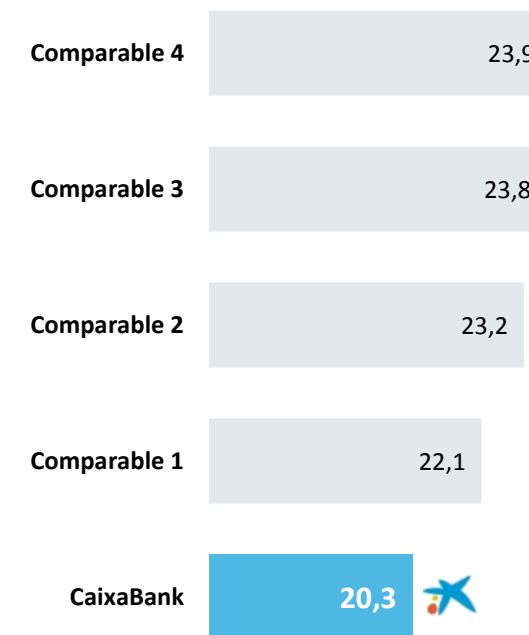
### Modelo de oficina ligera

Empleados/oficinas<sup>(2)</sup>



### Las economías de escala permiten obtener beneficios de costes

Gastos generales<sup>(3)</sup>/margen brutos, en %



(1) A septiembre de 2019 para CaixaBank ex BPI y estimaciones propias a fecha de adquisición para las entidades adquiridas (Banca Cívica, Banco de Valencia y Barclays).

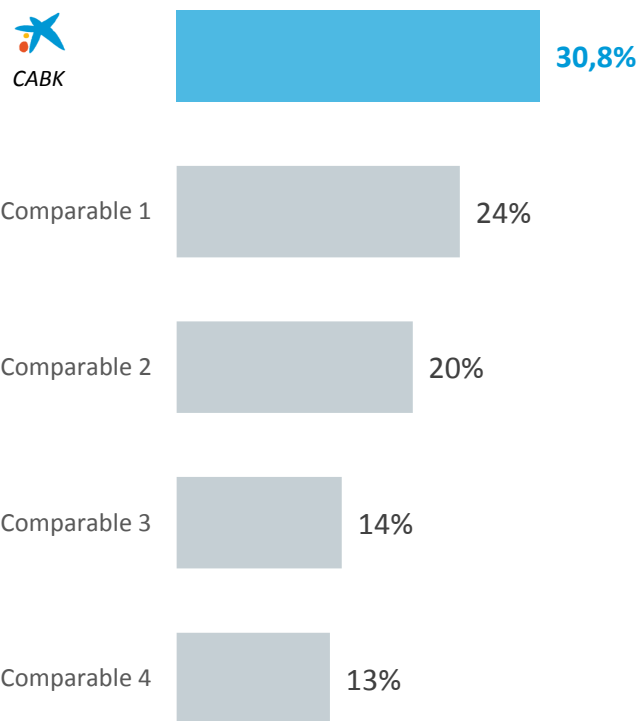
(2) Datos de CaixaBank ex BPI a septiembre de 2019 y cifras de media sector España y zona Euro a 2018.

(3) Gastos generales y amortizaciones últimos 12 meses a septiembre 2019. Gastos recurrentes para CABK (ex BPI) y SAB. Grupo de comparables incluyen: Bankia, Bankinter, BBVA España + negocio inmobiliario, Sabadell (ex TSB).

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

### La mayor penetración digital

Penetración entre clientes digitales<sup>(1)</sup> en %



### CaixaBank Now

4.6 4.3   
★★★★☆ ★★★★★

**6,3MM** Clientes digitales<sup>(2)(3)</sup> | **60,5%** % clientes digitales<sup>(2)</sup>

1,6MM Clientes que se conectan diariamente (+21% i.a.)

### Oferta innovadora – Más servicios de alto valor añadido, tanto propios como de terceros



**1,5MM**  
clientes

4.6   
★★★★☆  
4.6   
★★★★☆

#### Mis Finanzas

**4,1MM** usuarios

*Agregador Especialmente valioso para clientes con recursos elevados*



### Mejora continua de la experiencia cliente

*Crecimiento constante en pagos a través del móvil*



**x2** # operaciones vs. 2018

**1,6MM** Tarjetas enroladas al móvil (+60% vs. 2018)

Incorporación de la biometría en digital y reconocimiento facial en cajeros



**TECH PROJECTS AWARDS 2019**

Mejor proyecto tecnológico del año a los cajeros con reconocimiento facial - The Banker

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

(1) Media de 12 meses, último dato disponible a agosto de 2019. En España. CaixaBank ex BPI; grupo de comparables incluye: Bankia, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA. Fuente: Comscore.

(2) En España. Clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. Objetivo 2021e (España): c.70% de los clientes digitales.

(3) De los cuales 5,6MM clientes móviles.

## Impulso a nuevos modelos de relación digital y remota



### 1º banco "mobile-only" en España

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



Constante evolución del servicio y las funcionalidades

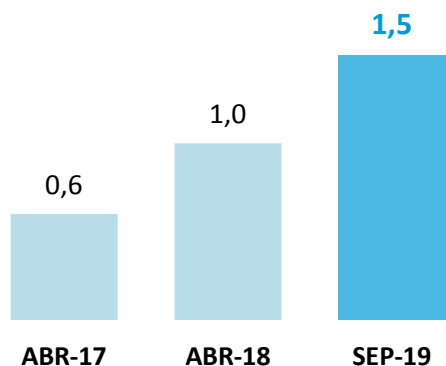


"Gina" Chatbot, préstamos express, seguros...

Acuerdos con terceros



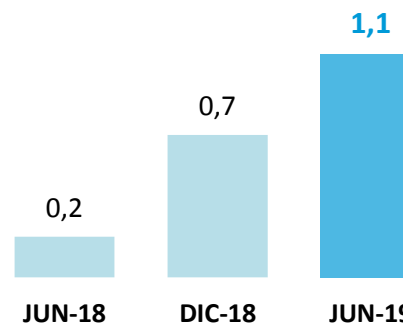
Número de clientes de Imagin, en MM (lanzado en 2016)



Nuestra oferta "mobile-only" para competir con neo bancos y nuevos entrantes



Clientes usando inTouch, en MM (lanzado en 2018)



Oportunidad para capturar nuevos crecimientos con un modelo híbrido



- ▶ Modelo de relación remota híbrido
- ▶ Horario extendido
- ▶ Oportunidad para aumentar la fidelidad
- ▶ Clientes con perfil digital, bajo uso de la oficina y poca disponibilidad de tiempo

Clientes/empleado

**X2,5**  
vs. oficina física

Nº de clientes: Objetivo Plan Estratégico 2019-21

**2,6MM**



## A la vanguardia de la digitalización

### Potenciando la tecnología para mejorar la efectividad comercial...



SMART PCs  
~ 100%



VENTAS DIGITALES  
38% de crédito al consumo<sup>(1)</sup>



ASISTENTE VIRTUAL  
(EMPLEADOS Y CLIENTES)  
x2,4 Conversaciones<sup>(2)</sup>

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



FIRMAS DIGITALES  
99%



PROCESOS DIGITALES<sup>(3)</sup>  
~ 100%



AUTOMATIZACIÓN  
19,4% tareas administrativas en oficinas (42% 2006)

### Red orientada a ventas, escalable y muy eficiente

Absorción de tareas en la oficina<sup>(4)</sup> de CABK (ex BPI) (%)

11,2% Oficinas

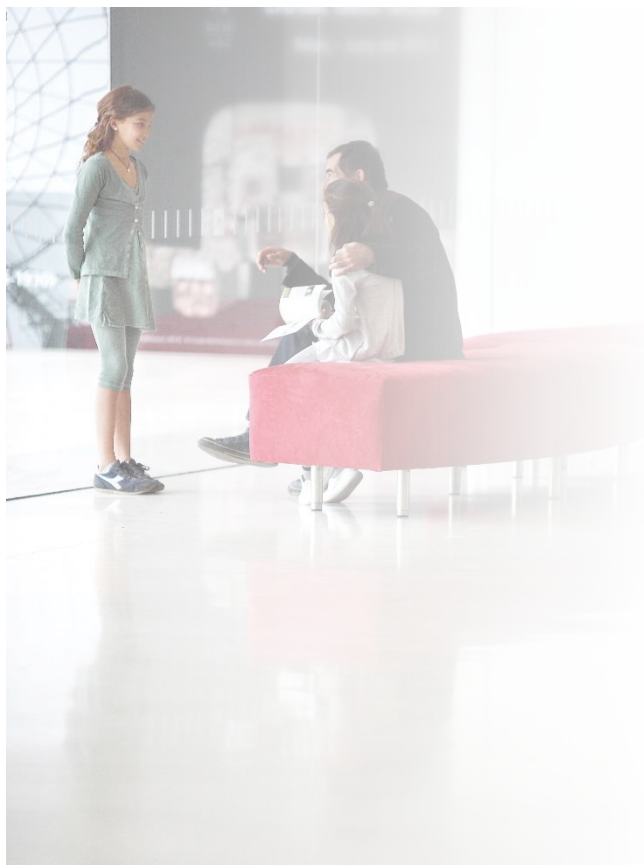


88,8% Cajeros

## Fuerza de ventas centrada en la interacción con el cliente y la creación de valor

(1) Ventas realizadas por canales electrónicos (web, móvil y cajeros).  
 (2) Septiembre 2019 vs septiembre 2018.  
 (3) % de documentación asociada a la contratación de productos que se ha digitalizado. CaixaBank ex BPI.  
 (4) Durante el horario de apertura de las oficinas. Últimos datos disponibles

## Un modelo de asesoramiento único



**16.440** empleados certificados en asesoramiento



Prácticas comerciales sistemáticas adaptadas al cliente

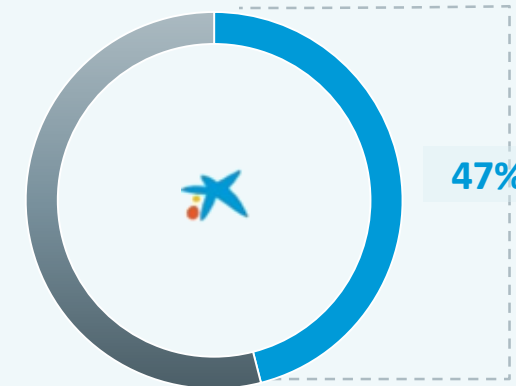


Soluciones amplias, diversas y personalizadas



Digitalización para dar un mejor servicio a los clientes

Gestión de carteras como % de los fondos de inversión AuM <sup>(1)</sup>



Sep-2019

Cuota de mercado en ahorro a largo plazo<sup>(2)</sup>

**22,0%**  
+33 pbs i.a.



Mejor entidad de Banca Privada en España 2019  
*The Banker/PWM*



Mejor entidad de banca privada del mundo por su comunicación digital en 2019  
*PWM (FT Group)*



(1) AuM gestionados por CaixaBank AM bajo un mandato de gestión discrecional. Excluyendo fondos de terceros.

(2) Incluyendo fondos de inversión (con carteras gestionadas y SICAVs), planes de pensiones y seguros de vida-ahorro. CABK ex BPI. Basado en datos a septiembre 2019 para fondos de inversión (CABK AM) y planes de pensiones y estimaciones internas para seguros de ahorro. Fuente: INVERCO, ICEA, últimos datos disponibles.

## Fabricas en propiedad facilitan innovación y agilidad

### Seguros: vida y no-vida



**VidaCaixa** (Life)

**100%** Participación

**90,6 mil MM€** activos

**#1** en España



**SegurCaixa Adeslas** (Non-Life)

**49.9%** Participación

**2,0 mil MM€** primas<sup>(1)</sup>

**#1** en seguros de salud en España

### Financiación al consumo y pagos



**Comercia Global Payments** (Payments at POS)

**49%** Participación

**40,9 mil MM€** facturación<sup>(2)</sup>

**448.176** puntos de venta

**CaixaBank** PAYMENTS & CONSUMER

**100%** Participación

**4,3 mil MM€** nuevo negocio de financiación al consumo<sup>(2)</sup>

**347 mil MM€** facturación tarjetas<sup>(2)</sup> → #1 en España



### Gestión de activos



**CaixaBank** ASSET MANAGEMENT

**100%** Participación

**62,0 mil MM€** AuM

**#1** en España



**16,9%** cuota de mercado en fondos de inversión (España)



### Microcréditos



**Referencia europea en microcréditos**

**> 936.000**

microcréditos concedidos desde el inicio de MicroBank en 2007

**MicroBank**

**100%** Participación

**>80% i.a.**

microcréditos nuevos a hogares



## Un modelo resistente en un entorno de tipos bajos

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

(2) Enero-septiembre 2019.



## Reputación de marca *premium* con un amplio reconocimiento externo

### Reputación de marca *premium*



**Mejor Banco en España 2019**  
**Mejor Banca Responsable en Europa Occidental 2019**  
**Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental 2019**  
*Euromoney*



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



**Mejor entidad de Banca Privada en España 2019**  
*The Banker/PwM*



**Banco del año en España 2018**  
*The Banker*



**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 de particulares digital en España y en Europa Occidental 2019**  
**Mejor aplicación móvil de banca de particulares en el mundo 2019**  
*Global Finance*



**Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2019**  
*Global Finance*



**Mejor entidad de banca privada del mundo por su comunicación digital en 2019**  
*PwM (FT Group)*



**Mejor proyecto tecnológico en la categoría *delivery channels* 2019**  
*The Banker*



**Mejor proyecto global 2019 – Categoría “Inteligencia artificial y análisis de datos”**  
*EFMA/Accenture*



**Mejor innovación en Marketing – Global Innovation Awards 2019**  
*BAI*

### BPI: Reconocimientos como marca *premium* e innovadora



**Mejor marca de confianza en Portugal 2019**  
*Reader's Digest*



**Mejor banco digital de Portugal 2019**  
*5 estrelas*



**Marca de excelencia 2018**  
*Superbrands*



**Mejor banca privada de Europa por el impulso a la digitalización de sus gestores en 2019**  
*PwM (FT Group)*



**Casa de análisis más activa**  
*Euronext Lisbon Awards 2019*



**Mejor equipo digital 2019**  
*PayTech Digital Awards*

## 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***

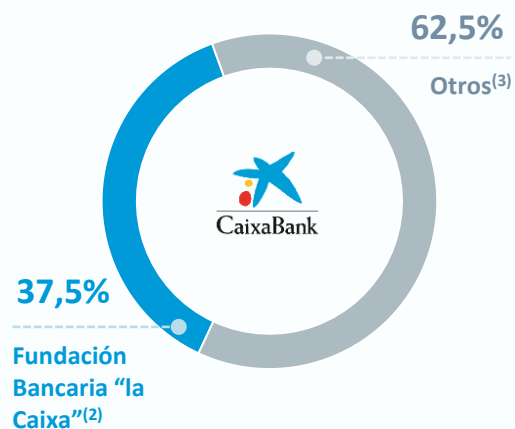
## Una estructura más eficiente permite centrar totalmente la atención en nuestro modelo de bancaseguros

### Reorganización del Grupo “la Caixa”



### ► La Fundación ya no controla el Consejo

Composición del Consejo de Administración de CaixaBank<sup>(1)</sup>, %



- Consejero Independiente Coordinador
- Presidente no ejecutivo
- Separación clara de funciones

### ► Mayor enfoque en nuestro negocio core

#### ► Disminución de la participación en activos no estratégicos

- Boursorama (2015)
- BEA e Inbursa (2016)
- Repsol (2019)
- Reducción de activos problemáticos: -66% 2014-3T19<sup>(4)</sup>



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

## Cumpliendo con los objetivos financieros estratégicos de 2018

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

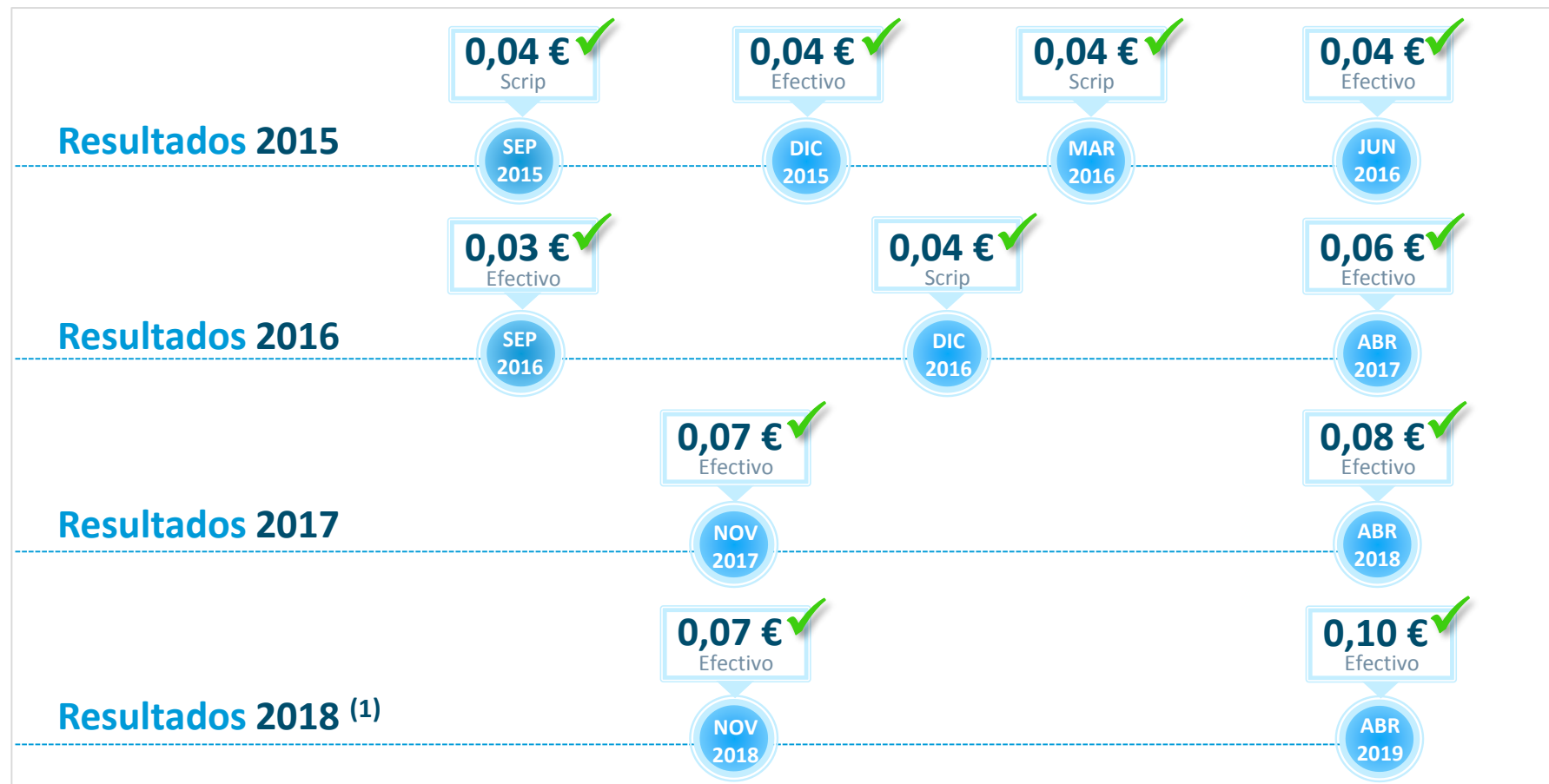
## Maximizando el retorno de capital a los accionistas

### 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) La remuneración correspondiente al ejercicio 2018 ha sido de 0,17€ / acción (bruto), siendo el importe total abonado en efectivo equivalente al 51% 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.

## Plan estratégico para 2019-2021

2019-2021

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Ofrecer la mejor experiencia al clienteAcelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexiblesPotenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativaLograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financieraSer referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

VISIÓN ESTRATÉGICA

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



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

**> 600**

Oficinas "Store"  
(nuevo formato) 2021E<sup>(1)</sup>  
vs. 416 en Sep-2019<sup>(2)</sup>

**↓ c.40%**

Oficinas Urbanas  
2018-2021E<sup>(2)</sup>

**Mantener**

Oficinas Rural  
2018-2021E<sup>(2)</sup>

→ Reducción de más de 800 oficinas *retail* (España)



### Intensificar el modelo de atención remota y digital

2

**~70%**

Clientes digitales<sup>(3)</sup>  
2021E vs. 60,5% en  
Sep-2019

**2,6 MM**

Clientes usando  
inTouch<sup>(4)</sup> 2021E  
(1,1MM en junio 2019)

**#1**

Mobile-only  
bank in Spain



3

### Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca

CABK es una potente plataforma sobre la que se puede crear valor a través de alianzas :

- c.14 MM clientes (España)
- >5 MM interacciones directas/día
- >10.000 MM operaciones/año

Banca diaria



### Segmentación y foco en los customer journeys

4

Rediseño de procesos y de la interacción



Aspiramos a mejorar significativamente las ratios NPS<sup>(5)</sup> y las ratios de conversión



(1) Estimación presentada en el Investor Day. Fecha prevista revisada en los resultados del 1S19 a junio de 2020. (2) En España. Incluye 18 oficinas store abiertas en octubre. Horario ampliado hasta las 18:30h. (3) Clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (4) Servicio remoto con gestor personal. Estimación presentada en el Investor Day. Fecha prevista revisada en los resultados del 1S19 a diciembre de 2020. (5) Net promoter score: porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores.





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
- Habilidades directivas
- Escuela de Liderazgo

**~16.440 empleados**

**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<sup>(1)</sup>**

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

- Promoción, incentivos, evaluación, comunicación

**100% empleados**

**Metas**

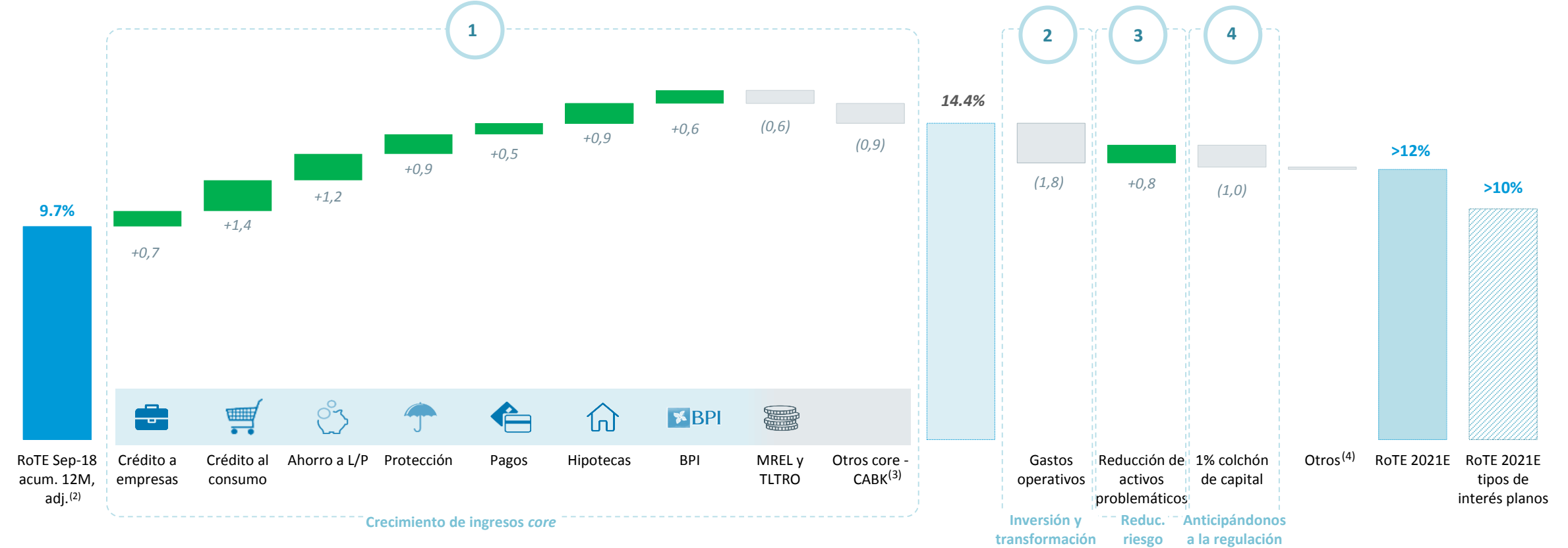
- Cambio del modelo de organización
- Fomentar una cultura ágil (amplia aplicación de metodologías ágiles)

**Valor al cliente y *time-to-market***

(1) Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.

**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<sup>(1)</sup>: 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.

Prioridad estratégica #4

Distribución del capital apoyada por una rentabilidad sostenible y una sólida posición en capital

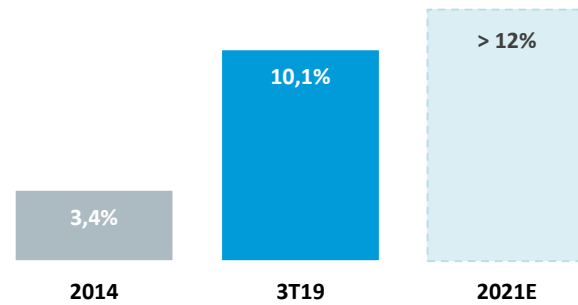
**Payout en efectivo:**  
desde  $\geq 50\%$  2015-18 hasta  
**>50%**  
2019E-21E

**55%**  
Media 2015-18

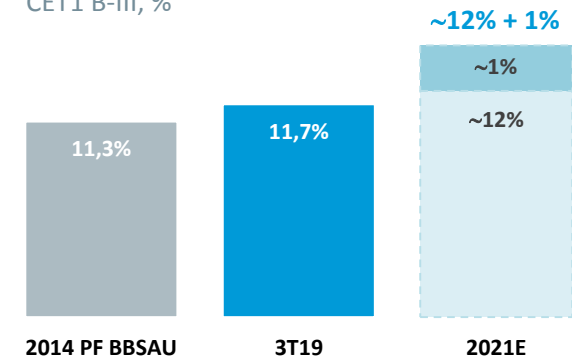
*Para el año 2019, el Consejo<sup>(1)</sup> aprobó un techo del 60%*

Se refuerza la capacidad de *payout* en efectivo

RoTE acumulado 12 meses<sup>(2)</sup>, en %



CET1 B-III, %



Muy por encima del requerimiento

**8,77%**  
SREP 2019

Uso del capital generado

- Colchón de transición (1%)
- Remuneración al accionista
- Oportunidades y transformación del negocio

(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 3T19 acumulado 12 meses incluyendo los ajustes de valoración en el denominador, y excluyendo los gastos de reestructuración en 2T19 (685MM€ netos de impuestos) (considerando estos gastos, el RoTE acumulado en 12 meses se sitúa en el 6,8%). RoTE de 2014 según reportado.


**Prioridad estratégica #4**
**Objetivos financieros**

**Rentabilidad**
**Ingresos core**
**~5%<sup>(1)</sup>**

TACC 2019E-21E

**Ratio de eficiencia core**
**<55%**

2021E

**RoTE<sup>(2)</sup>**
**>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

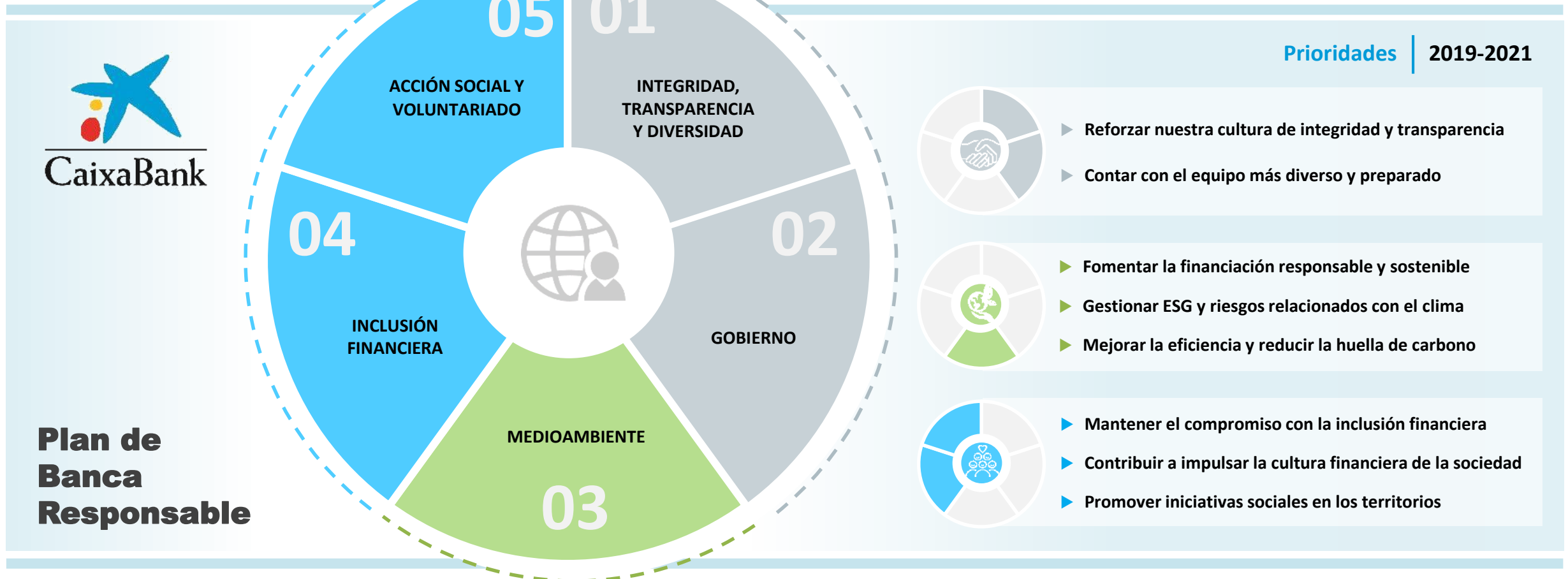
**LCR**
**>130%**

2021E

(1) Crecimiento ingresos core suponiendo un crecimiento en MI de c.5% TACC 2019E.21E. En un escenario de tipos planos (en niveles de nov-2018) → crecimiento MI c.1% TACC 2019E-21E.

(2) En un escenario de tipos planos (en niveles de nov-2018), objetivo de >10%.

Prioridad estratégica #5 **Somos un banco socialmente responsable y tenemos la intención de seguir reforzando nuestra posición**



**Prioridad estratégica #5** Los ODS están integrados en nuestro Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable 2019-2021

**Contribución de CaixaBank a los ODS**



**Prioridad**



- ▶ 773MM€ en microcréditos otorgados
- ▶ 25.820 trabajos creados a través de los microcréditos otorgados
- ▶ ~18.000 microcréditos a emprendedores y empresas
- ▶ Alianza estratégica con la Fundación Bancaria “la Caixa”

**Importante**



- ▶ 40% de los puestos de dirección son ocupados por mujeres<sup>(1)</sup> (CABK S.A.)
- ▶ 844MM€ invertidos en TI y desarrollo en CABK
- ▶ Compensación del 100% de las emisiones estimadas de CO<sub>2</sub> (CABK S.A.)
- ▶ 645MM€ otorgados a proyectos de energía renovable (CABK S.A.)

**Complementario**



- ▶ Colaboración con GAVI (alianza de vacunación) a través FBLC<sup>(2)</sup>
- ▶ 5.212 beneficiarios de talleres básicos de capacitación en finanzas para adultos
- ▶ Adheridos a RE 100 iniciativas desde el 2016 (1<sup>era</sup> org. Española en hacerlo)
- ▶ ~19.600 vivienda social
- ▶ Política de Derechos Humanos y adhesión al Autocontrol<sup>(3)</sup>

Presentes en los principales índices de sostenibilidad<sup>(9)</sup>



CaixaBank preside la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012

(1) Considerando puestos de subdirector en sucursales tipo A y B y superiores. (2) Fundación Bancaria “la Caixa”. (3) Asociación española de autorregulación comercial para buenas prácticas publicitarias. (4) 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.



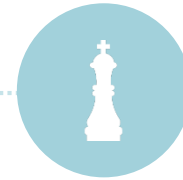
PRINCIPALES  
DATOS  
CAIXABANK

2.



POSICIÓN  
COMPETITIVA

3.



PLAN  
ESTRATÉGICO

4.



**ACTIVIDAD Y  
RESULTADOS  
3T19**



## Aumentan los ingresos *core* a la vez que empiezan a registrarse los ahorros en costes



El crecimiento de los ingresos *core* y los ahorros en costes impulsan el beneficio neto trimestral

INGRESOS *CORE* **+2,9%** v.t.  
*+1,2%* i.a.

COSTES RECURRENTES **-1,3%** v.t.  
*+2,3%* i.a.



Fuerte recuperación del ahorro a largo plazo y de los ingresos de seguros

COMISIONES DE GESTIÓN DE ACTIVOS **+5,2%** v.t.  
*+1,4%* i.a.

INGRESOS DE SEGUROS VIDA-RIESGO **+6,8%** v.t.  
*+4,6%* i.a.



Empresas y consumo apoyan la cartera de crédito al tiempo que el ahorro a largo plazo mantiene un crecimiento estructural

CRÉDITO AL CONSUMO + EMPRESAS (sano) **+1,3%** v.t.  
*+6,6%* v.a.

ACTIVOS BAJO GESTIÓN<sup>(1)</sup> **+1,9%** v.t.  
*+7,6%* v.a.



Seguimos reforzando las elevadas métricas de solvencia

Ratio CET1 **11,7%**  
*+15 pbs* v.a.

Ratio MREL **21,4%**  
*+248 pbs* v.a.

Beneficio neto de **644MM€** (+37,0% i.a.) con RoTE del Grupo acumulado 12M en 6,8% (10,1% aj. <sup>(2)</sup>)

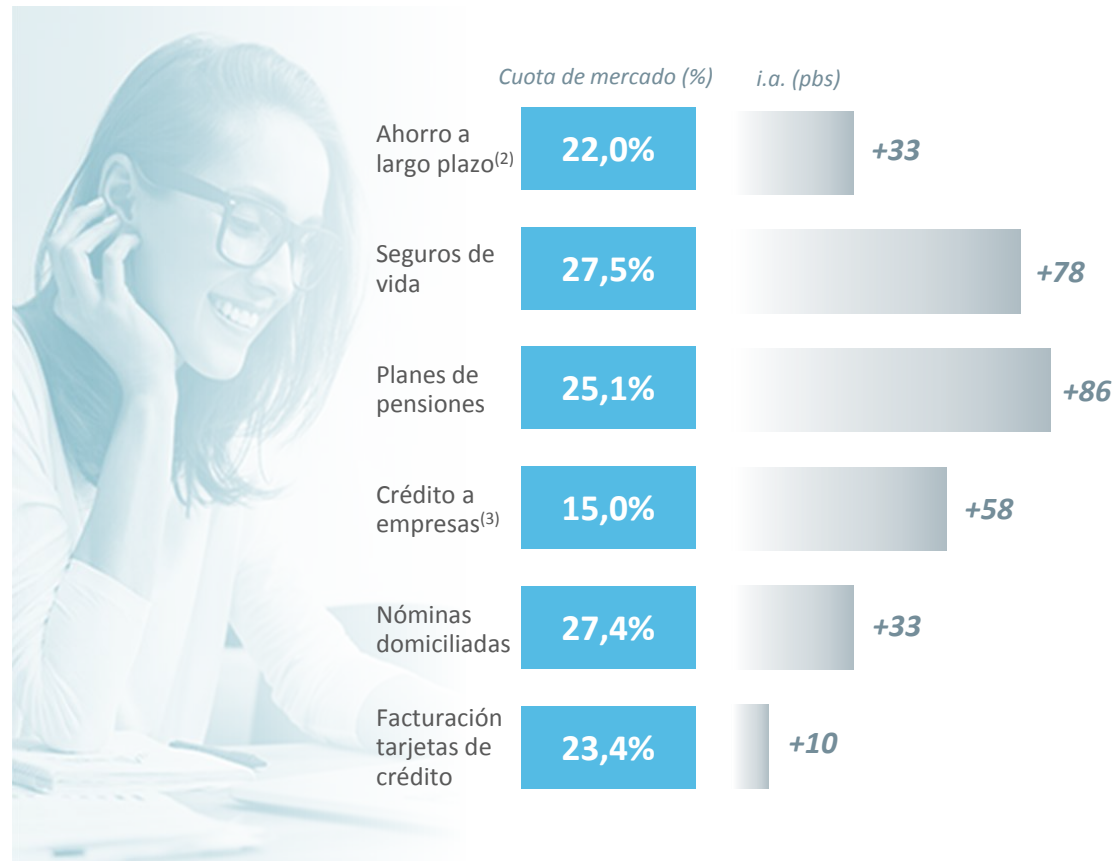
(1) Fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones y *unit linked*.

(2) Excluyendo los gastos de reestructuración del 2T19 (685 MM€ después de impuestos).

## La fidelidad y satisfacción de los clientes lleva a un crecimiento sostenido en cuotas de mercado

### Cuotas de mercado elevadas y crecientes

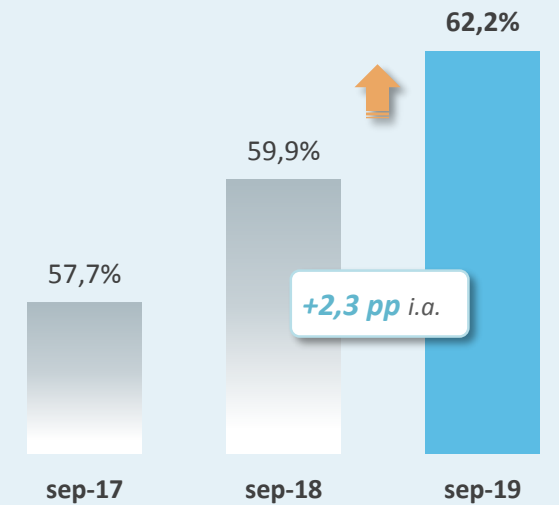
Cuotas de mercado en productos clave (España)<sup>(1)</sup>



### Captando flujos de ingresos clave para generar un mayor valor relacional



Clientes particulares vinculados<sup>(5)</sup> (España), en % del total



#### Familynóminas

Nóminas domiciliadas  
Septiembre 2019

~ 4,1MM  
+5% v.a.

Clientes particulares vinculados (España)

> 8MM



2019  
Mejor banco en España



Liderazgo indiscutible y creciente en productos de vinculación clave

(1) Últimos datos disponibles. Fuente: Seguridad Social, Banco de España, INVERCO, ICEA y Sistema de Tarjetas y Medios de Pago. (2) Basado en datos a septiembre 2019 para fondos de inversión CABK AM y planes de pensiones y en estimaciones internas para seguros de ahorro. (3) Evolución i.a. ajustada por la cancelación de un crédito intra-grupo en dic-18. (4) Fuente: para CaixaBank, datos propios y Seguridad Social; para comparables (BBVA y Santander), FRS Inmark. (5) Clientes particulares con 3 o más familias de productos.

## Buen comportamiento de los activos bajo gestión en un trimestre con depósitos estacionalmente bajos

### Recursos de clientes

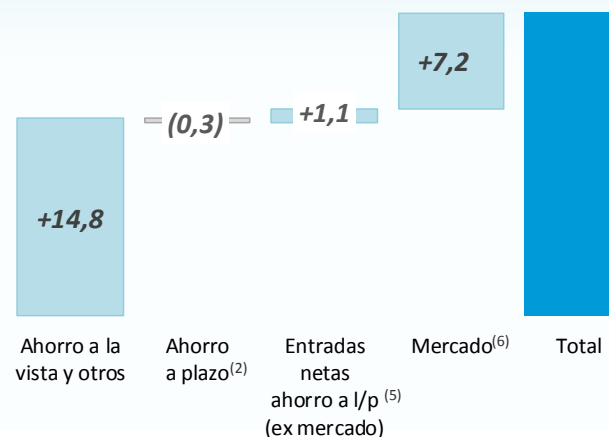
Desglose, en miles de MM€

	30 sep 2019	% v.a.	% v.t.
<b>I. Recursos en balance</b>	<b>275,1</b>	<b>6,0</b>	<b>(0,7)</b>
Ahorro a la vista <sup>(1)</sup>	188,3	8,1	(0,9)
Ahorro a plazo <sup>(2)</sup>	30,4	(1,1)	(1,4)
Seguros	54,9	4,8	0,7
<i>de los que unit linked</i>	11,1	22,7	5,2
Cesión temporal activos y otros	1,5	(29,3)	(9,8)
<b>II. Activos bajo gestión <sup>(3)</sup></b>	<b>99,7</b>	<b>6,1</b>	<b>1,5</b>
Fondos de inversión <sup>(4)</sup>	67,1	4,0	0,9
Planes de pensiones	32,5	10,7	2,7
<b>III. Otros recursos gestionados</b>	<b>6,4</b>	<b>25,2</b>	<b>10,5</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>381,1</b>	<b>6,3</b>	<b>0,1</b>

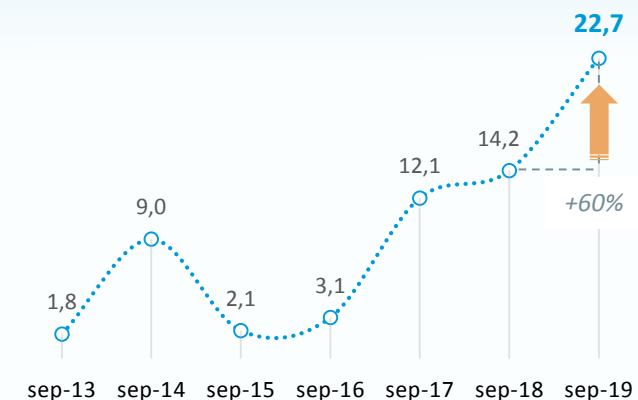
### Fuerte crecimiento en el año

Recursos de clientes, Δ v.a. en miles MM€

**+22,7**



Recursos de clientes, Δ v.a. (orgánico) en miles MM€



- ▶ Crecimiento sólido en ahorro a largo plazo (+5,6% v.a./+1,2% v.t.) impulsado por entradas y efectos de mercado positivos
- ▶ El fuerte crecimiento de los recursos de clientes en el año (+6,3%) refleja la fortaleza comercial complementada por la recuperación del mercado
- ▶ Los recursos en balance crecen un +6,0% en el año con efectos estacionales en la evolución trimestral

(1) El ahorro a la vista en 2T incluían efectos estacionales de pagas dobles y anticipo de pensiones.

(2) Incluye títulos de deuda minorista por importe de 1.719 MM€ a 30 de septiembre de 2019.

(3) Activos bajo gestión fuera de balance. Excluye *unit linked* que son recursos en balance.

(4) Incluye SICAVs y carteras gestionadas.

(5) 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.

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

## Se reanuda el crecimiento estructural en ahorro a largo plazo y seguros de protección tras un arranque lento en 1S19



**Ahorro a largo plazo<sup>(1)</sup>: Se refuerza el liderazgo con las entradas netas recuperándose tras impactos de mercado adversos en 1S19**

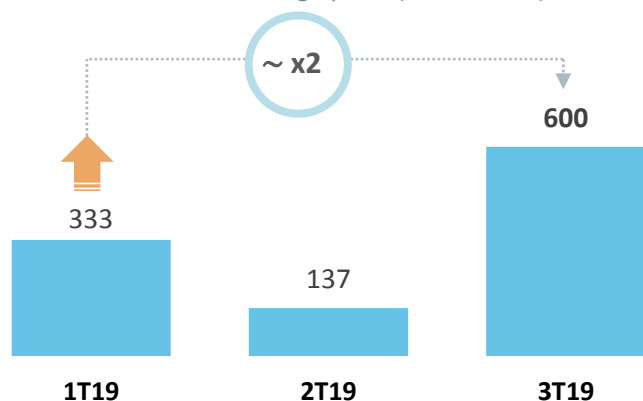
### Ahorro a largo plazo

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

**22,0%**

**+33 pbs i.a.**

Entradas netas en ahorro a largo plazo (ex mercado), en MME



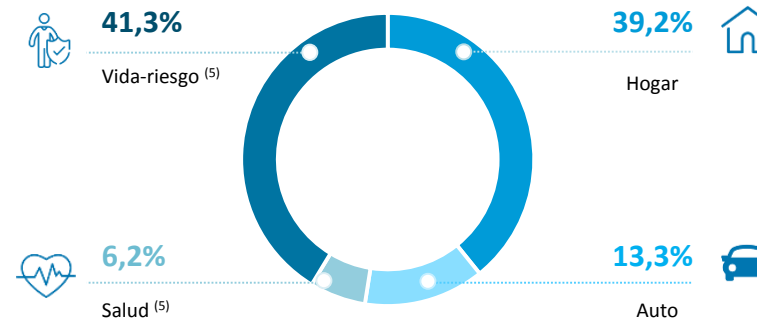
**Seguros de protección: Reforzando nuestra oferta para crear valor relacional a largo plazo**

### MyBox

**~243.830**

Nuevas pólizas desde su lanzamiento en mar-19 hasta finales de sep-19

Desglose, por tipo de producto



### Modelo de asesoramiento diferencial, clave para capturar el potencial del sector

Activos financieros brutos en % del PIB<sup>(3)</sup> (2T19)



**~16.440**

Empleados certificados en asesoramiento<sup>(4)</sup>



425%

**191%**



España

215%



Eurozona



EEUU

Seguros y pensiones, % de activos financieros de los hogares<sup>(3)</sup> (2T19)

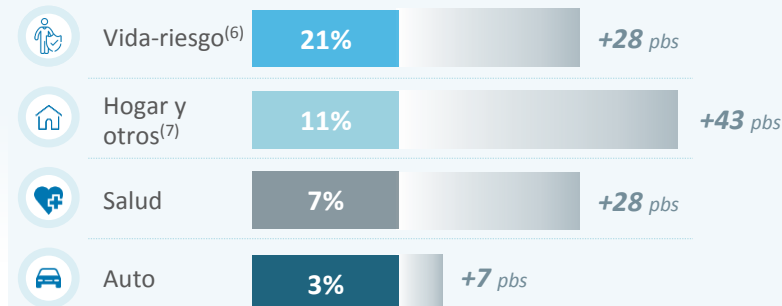
**16%**

**34%**

**32%**

### Aprovechando oportunidades entre nuestra base de clientes

% de clientes individuales de CABK ex BPI que poseen un seguro de protección y Δ v.a. en pbs, septiembre 2019



(1) Incluye fondos de inversión (con carteras gestionadas y SICAVs), planes de pensiones y seguros de vida-ahorro.  
 (2) CABK ex BPI. Elaboración propia en base a datos de INVERCO e ICEA. Datos a septiembre 2019 para fondos de inversión CABK AM y planes de pensiones y estimación propia para seguros de ahorro.  
 (3) Fuente: Eurostat y Reserva Federal.

(4) Evolución en v.t. impactada por las salidas en agosto.  
 (5) Vida-riesgo: lanzamiento en abril 2019. Salud: lanzamiento en junio 2019.  
 (6) Incluye productos de seguros relacionados con hipotecas.  
 (7) Incluye micro-seguros (mascotas, etc.) y seguros de responsabilidad civil.

## La cartera de crédito se reduce en el trimestre por efectos estacionales sin cambios en las tendencias subyacentes

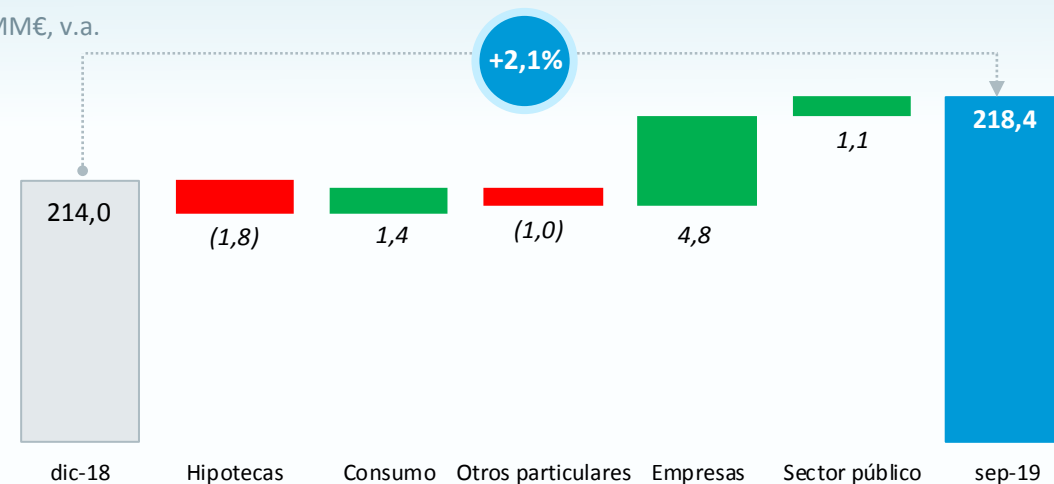
### Cartera de crédito

Desglose, en miles MM€

	30 sep 2019	% v.a.	% v.t.
<b>I. Crédito a particulares</b>	<b>125,2</b>	<b>(1,4)</b>	<b>(2,1)</b>
Adquisición de vivienda	89,4	(2,4)	(1,1)
Otras finalidades <sup>(1)</sup>	35,8	1,0	(4,5)
<i>de los que crédito al consumo <sup>(2)</sup></i>	14,5	11,6	3,2
<b>II. Crédito a empresas</b>	<b>89,7</b>	<b>4,6</b>	<b>0,8</b>
Sectores productivos ex promotor	83,6	5,1	0,8
Promotores <sup>(3)</sup>	6,1	(2,5)	0,3
<b>Créditos a particulares y empresas</b>	<b>215,0</b>	<b>1,0</b>	<b>(0,9)</b>
<b>III. Sector público</b>	<b>12,9</b>	<b>9,1</b>	<b>(6,8)</b>
<b>Créditos totales</b>	<b>227,9</b>	<b>1,4</b>	<b>(1,3)</b>
<b>Cartera sana</b>	<b>218,4</b>	<b>2,1</b>	<b>(1,1)</b>
<i>Cartera sana ex impactos estacionales de 2T <sup>(4)</sup></i>			<b>(0,4)</b>

### Cartera crediticia sana

En miles MM€, v.a.



- ▶ Los segmentos de consumo y empresas continúan apoyando el crecimiento del crédito...
- ▶ ... compensado por el continuo desapalancamiento en hipotecas y un enfoque táctico en sector público
- ▶ Evolución trimestral impactada por estacionalidad adversa en producción de crédito y anticipos de pensiones

(1) Otros préstamos a particulares (distintos a crédito al consumo) incluían en jun-19 impactos estacionales por anticipos de pensiones que asciendían a 1,7 mil MM€.

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

(3) % v.a. impactado en BPI por la homogeneización con el criterio del Grupo a cierre de 2018 el cual conllevó una reclasificación (527MM€) desde promotores principalmente hacia corporativos y PyMEs. Los datos a cierre de 2018 han sido re-expresados a efectos comparativos.

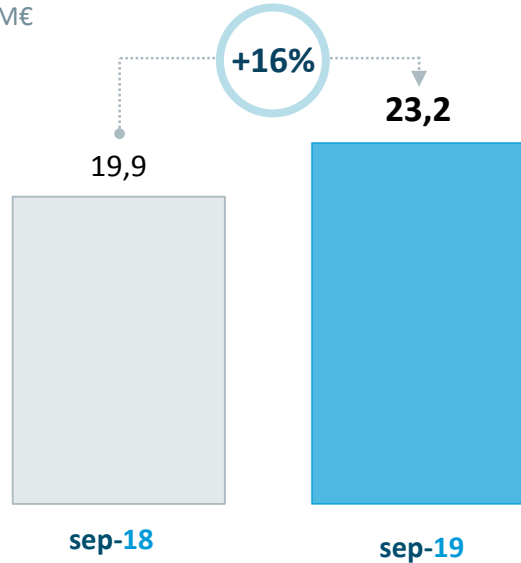
(4) Ajustado por impactos estacionales en "Otras finalidades" en jun-19.

## Continúan las dinámicas positivas en la nueva producción de crédito al consumo y a empresas



### Crédito a empresas: fuerte crecimiento de la nueva producción

Nueva producción de crédito a empresas (PyMEs y empresas, incluyendo promotores) (CABK ex BPI)<sup>(1)</sup>, acumulado 12M en miles MM€



#### Segmentación, especialización y apoyo a clientes en el extranjero

**5**  
Oficinas internacionales<sup>(2)</sup>

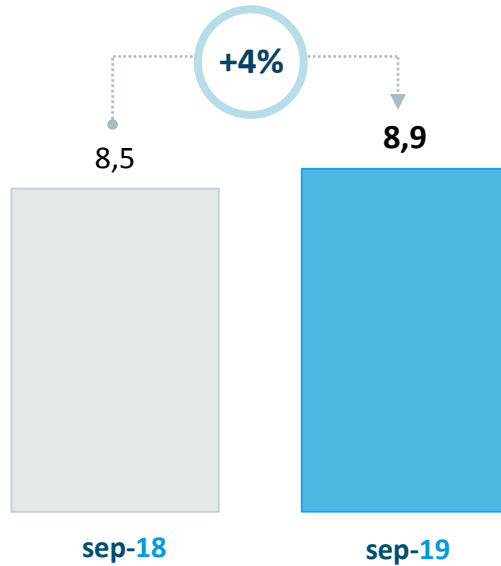
- Frankfurt
- Londres
- Marruecos
- París
- Varsovia

(1) Incluye oficinas internacionales.  
 (2) Adicionalmente: 18 oficinas de representación y 2 Spanish desks.



### Crédito al consumo: capturando una mayor parte de la cadena de valor

Nueva producción de crédito al consumo (CABK ex BPI), acumulado 12M en miles MM€



#### Ecosistema global en crédito al consumo

Uds. vendidas  
9M19

**>241.500**  
TV, móviles...

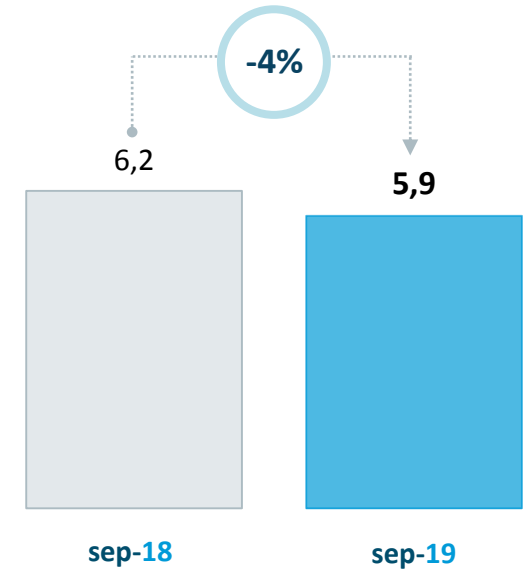
**>14.500**  
Coche comercializados en la oficina

**>49.500**  
Alarmas de seguridad



### Crédito hipotecario: impactado por la ralentización relacionada con la nueva ley hipotecaria

Nueva producción de crédito hipotecario (CABK ex BPI), acumulado 12M en miles MM€

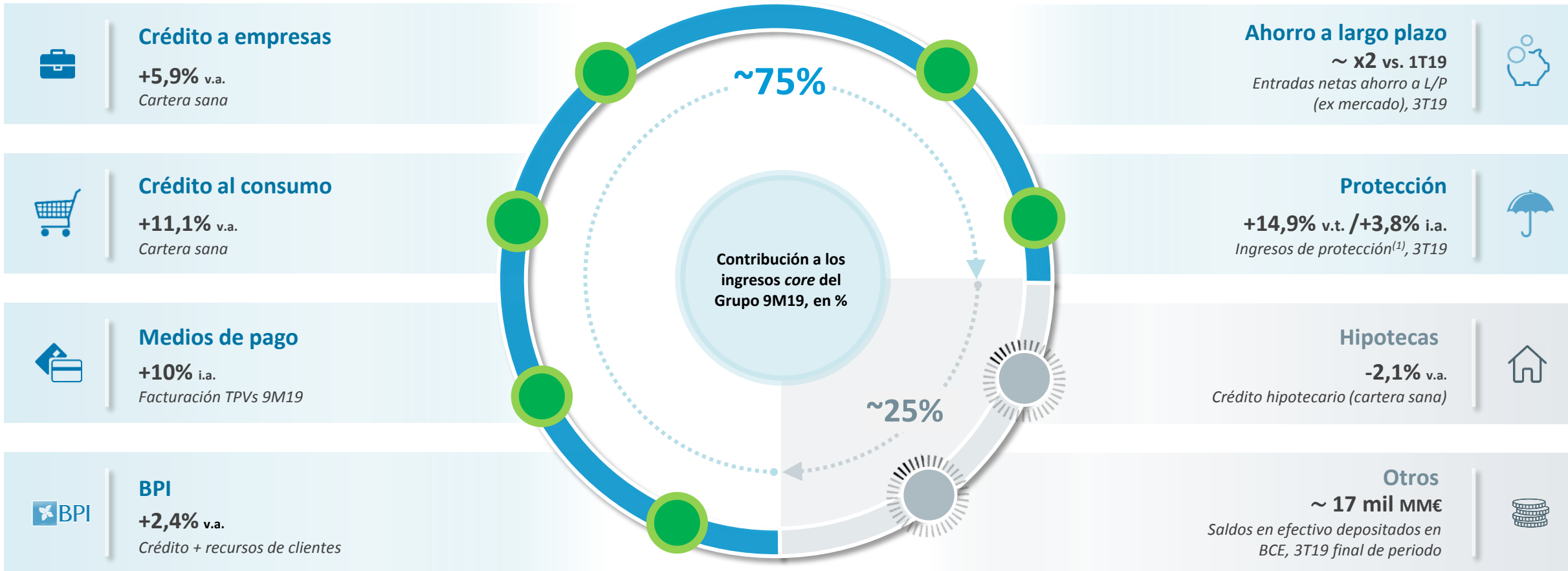


#### Oferta innovadora

#### Nueva ley de crédito hipotecario – junio 2019

- Periodo de reflexión más largo (10 días mínimo; 14 en Cataluña)
- El cliente tiene que reunirse con el notario antes de firmar el contrato
- Requiere la certificación de empleados: >9.845 empleados ya certificados

Los principales motores identificados en el Plan Estratégico 2019-21 están contribuyendo efectivamente al crecimiento



Trimestre sólido en ahorro a largo plazo y protección tras un arranque lento en 1S19

● En pleno rendimiento en 3T19
 ☀️ Impactado por entorno adverso

(1) Primas de seguros de vida-riesgo, comisiones por comercialización de seguros no-vida e ingresos por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y otras participadas de BPI.

## El crecimiento de los ingresos *core* apoya la mejora de la rentabilidad recurrente

### Cuenta de resultados consolidada

En MM€

	3T19	3T18	3T19/3T18 en % i.a.	3T19/2T19 en % v.t.
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.242</b>	<b>1.239</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>
Comisiones netas	656	645	1,7	3,2
Ingresos y gastos de seguros <sup>(1)</sup>	143	137	4,6	6,8
Resultados de operaciones financieras	24	30	(21,5)	(88,5)
Dividendos	0	1	(86,5)	(99,9)
Puesta en equivalencia	135	222	(39,6)	32,1
Otros ingresos y gastos de explotación	-35	-27	29,5	(75,0)
<b>Margen bruto</b>	<b>2.165</b>	<b>2.247</b>	<b>(3,7)</b>	<b>(7,3)</b>
Gastos recurrentes	-1.189	-1.162	2,3	(1,3)
Gastos extraordinarios	0	-3	(100,0)	(100,0)
<b>Margen de explotación</b>	<b>976</b>	<b>1.082</b>	<b>(9,8)</b>	
<b>Margen de explotación ex gastos extraord</b>	<b>976</b>	<b>1.085</b>	<b>(10,1)</b>	<b>(13,7)</b>
Pérdidas por deterioro de activos fin.	-84	198		4,2
Otras provisiones	-60	-44	32,7	
Ganancias/pérdidas en baja de activos/otro:	-44	-407	(89,1)	
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>788</b>	<b>829</b>	<b>(5,0)</b>	
Impuestos, minoritarios y otros	-144	-359	(60,1)	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>644</b>	<b>470</b>	<b>37,0</b>	
<i>Pro memoria</i>				
<b>Ingresos <i>core</i></b>	<b>2.117</b>	<b>2.092</b>	<b>1,2</b>	<b>2,9</b>

- ▶ Crecimiento de los ingresos *core* +2,9% v.t./+1,2% i.a. con mejora en todas las líneas:
  - MI estable a pesar de los menores tipos de interés y la menor contribución de ALCO
  - Comisiones apoyadas por fuertes comisiones bancarias y la recuperación de los activos bajo gestión
  - Recuperación de los ingresos de vida-riesgo por 2º trimestre consecutivo
- ▶ Los menores ingresos de participadas reflejan cambios de perímetro en variación interanual y elementos estacionales (dividendo TEF) en su evolución trimestral
- ▶ Costes recurrentes -1,3% v.t. con registro de ahorros desde agosto; previendo mayor mejora en 4T con un trimestre completo de ahorros
- ▶ Provisiones en línea con el *guidance*, con el CoR estable<sup>(2)</sup> en niveles muy reducidos

**RoTE del Grupo<sup>(3)</sup> (aj. ex reestructuración 2T)**
**10,1%**

(1) Los ingresos por puesta en equivalencia de SecurCaixa Adeslas y otras participadas de bancaseguros de BPI (que se incluyen en ingresos *core*) están incluidas en "Puesta en equivalencia".

(2) Acumulado 12 meses; estable vs. jun-19 acumulado 12M PF excluyendo una liberación extraordinaria de provisiones en 3T18 (c.275MM€) derivada de actualizar el valor recuperable de una exposición de crédito relevante.

(3) Acumulado 12 meses, incluyendo el cupón del AT1 y excluyendo los gastos de reestructuración del 2T19 (685 MM€ después de impuestos). RoTE acumulado 12M no ajustado: 6,8%.



## El segmento BPI sigue mejorando su generación de ingresos

### El crecimiento en ingresos *core* y el bajo CoR impulsan una mayor aportación recurrente del segmento BPI al Grupo

PyG del segmento BPI <sup>(1)</sup>, en MM€

	3T19	3T18	3T/3T % i.a.	3T/2T % v.t.
<b>Margen de intereses</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>
Comisiones netas <sup>(2)</sup>	66	64	1,9/7,9 aj. <sup>(2)</sup>	(2,2)
Otros ingresos	12	12		
<b>Margen bruto</b>	<b>186</b>	<b>177</b>	<b>5,1</b>	<b>18,5</b>
Gastos recurrentes	-116	-113	3,2	(1,2)
Gastos extraordinarios		-3		
<b>Margen de explotación</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>14,8</b>	<b>75,0</b>
Dotación para insolvencia y otras prov.	25	12		60,0
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	1	57	(98,2)	
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>96</b>	<b>130</b>	<b>(26,2)</b>	<b>71,4</b>
Impuestos, minoritarios y otros	-22	-38	(42,1)	37,5
<b>Resultado atribuido</b>	<b>74</b>	<b>92</b>	<b>(19,6)</b>	<b>85,0</b>
<b>Resultado atribuido ajustado <sup>(3)</sup></b>	<b>74</b>	<b>52</b>	<b>42,3</b>	

#### 3T19

- ▶ El segmento BPI contribuye **74MM€** a los resultados del Grupo en el 3T (+85,0% v.t./+42,3% i.a. aj. <sup>(3)</sup>)
- ▶ Ingresos *core* apoyados por el crecimiento en todas las líneas: MI +6,9% i.a.; Comisiones +1,9% i.a./+7,9% i.a. aj. <sup>(2)</sup>
- ▶ Costes +3,2% i.a./-1,2% v.t.
- ▶ La liberación de provisiones continúa en un entorno macro favorable

#### 9M19

Contribución al beneficio neto del Grupo CaixaBank 9M19

### 172 MM €

+2,4% i.a.

### Continúan las tendencias operativas positivas en 3T

BPI - Actividad (saldo, según reportado por BPI), % v.a.

	Crédito al consumo <sup>(4)</sup>	<b>+12,0%</b>
	Crédito a empresas	<b>+2,8%</b>
	Recursos de clientes	<b>+2,2%</b>
	Seguros de ahorro	<b>+9,0%</b>



Mejor banca de confianza en el sector bancario en Portugal 2019

BPIFamily  
BPICommerce

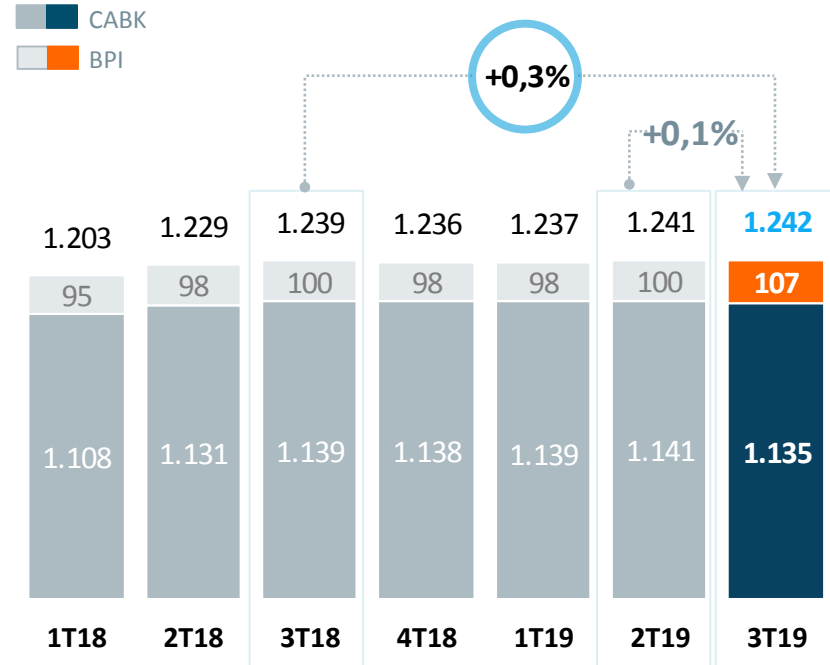


- (1) La PyG del segmento BPI excluye la aportación de participadas BPI, que están asignadas al segmento "Participadas". El MI del segmento BPI excluye el coste de financiación de BFA y BCI, que se incluye en el segmento de "Participadas". Nótese que el % atribuido del resultado de BPI ha aumentado de 94,95% en 3T18 a 100% desde cierre de 2018.
- (2) Evolución de las comisiones reportadas impactada por cambios de perímetro y reclasificaciones: -3MM€ i.a. incluyendo -6MM€ por venta de negocios y +3MM€ por reclasificación derivada de la aplicación de estándares contables del Grupo. % de cambio ajustado excluyendo dichos impactos.
- (3) Ajustado excluyendo el impacto de la venta del negocio de adquirencia en 3T18.
- (4) Crédito al consumo y otro crédito a particulares.

## Margen de intereses estable a pesar de los menores tipos de interés y la menor cartera ALCO

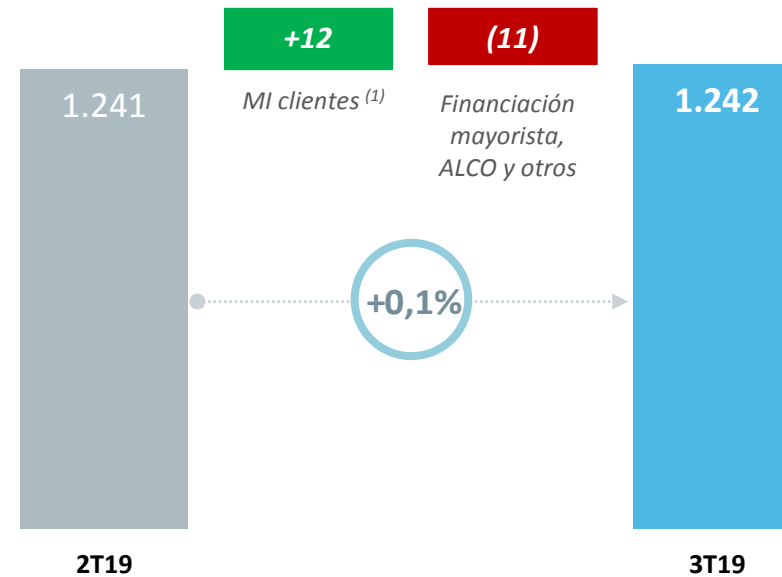
### Evolución del MI

En MM€



### Evolución del MI

V.t., en MM€



#### Contribución positiva de:

- ▶ Mayor saldo medio de crédito
- ▶ Mayor número de días

#### Parcialmente aminorada por:

- ▶ Comienzo de las revisiones negativas de Euribor
- ▶ Menores saldos medios y rentabilidad del ALCO

**9M19**  
Grupo

**3.720 MM€**

**+1,3% i.a.**

*El tiering y el nuevo TLTRO compensarán parcialmente los menores tipos de interés a partir del 4T19*

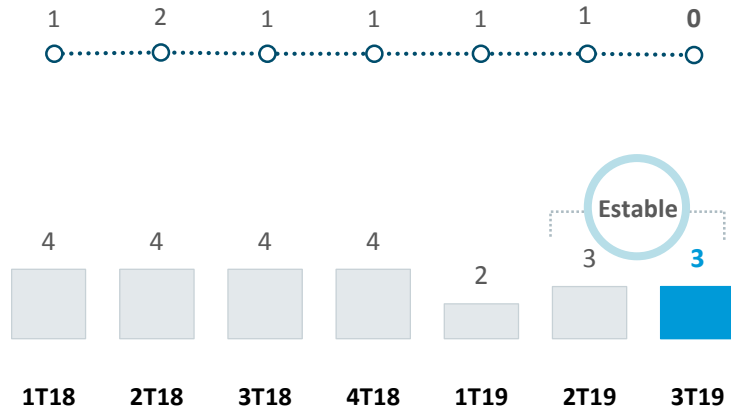
(1) Incluye contribución de seguros de vida-ahorro al MI.

# Diferencial del balance prácticamente estable con el diferencial de la clientela ligeramente a la baja por menores tipos de crédito

## Tipos financiación minorista

Tipos *front book* de depósitos a plazo de CABK ex BPI y tipos *back book* de los recursos de la actividad minorista del Grupo <sup>(1)</sup> (pbs)

○●●●● *FB* depósitos a plazo  
■ *BB* recursos minoristas

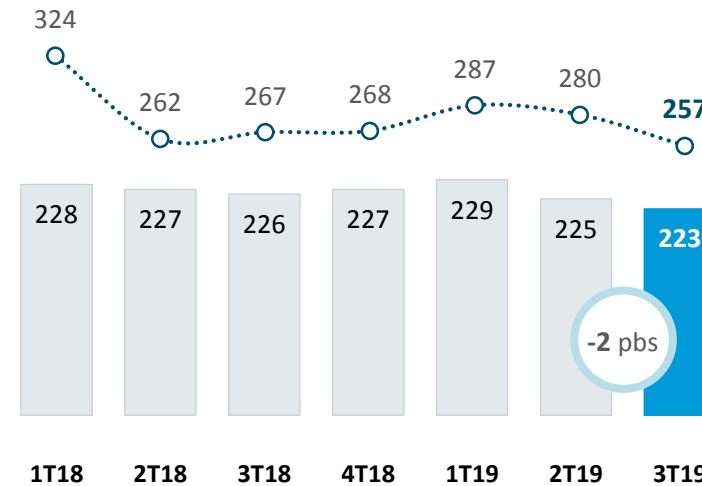


- ▶ Los tipos *FB* y *BB* permanecen estables en niveles muy bajos

## Tipos de crédito

Tipos *front book* de CABK ex BPI y tipos *back book* del Grupo <sup>(2)</sup> (pbs)

○●●●● *FB*  
■ *BB*

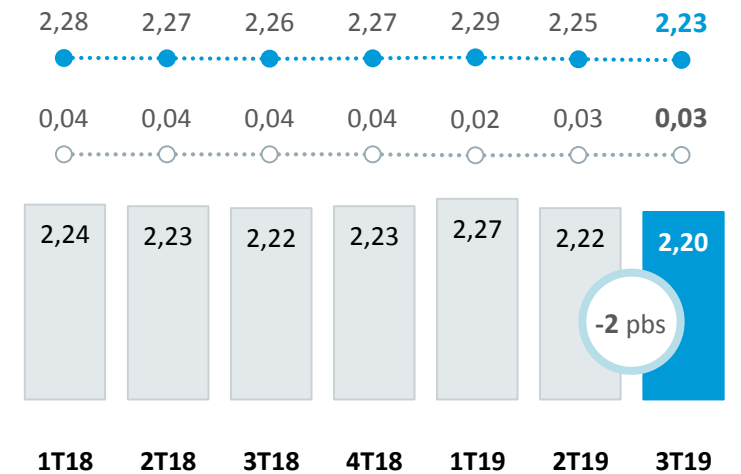


- ▶ Los tipos *FB* en v.t. reflejan principalmente el menor Euribor y *mix* de producción sesgado hacia grandes empresas
- ▶ La evolución trimestral de los tipos *BB* refleja principalmente el efecto días y la repreciaación negativa por Euribor en empresas

## Diferencial de la clientela

En %

■ Diferencial de la clientela  
●●●●● Inversión crediticia neta  
○●●●● Recursos minoristas



- ▶ Diferencial de la clientela en 220 pbs → -2 pbs vs 2T en línea con los tipos de crédito
- ▶ Diferencial del balance en 121 pbs → -1 pb vs 2T

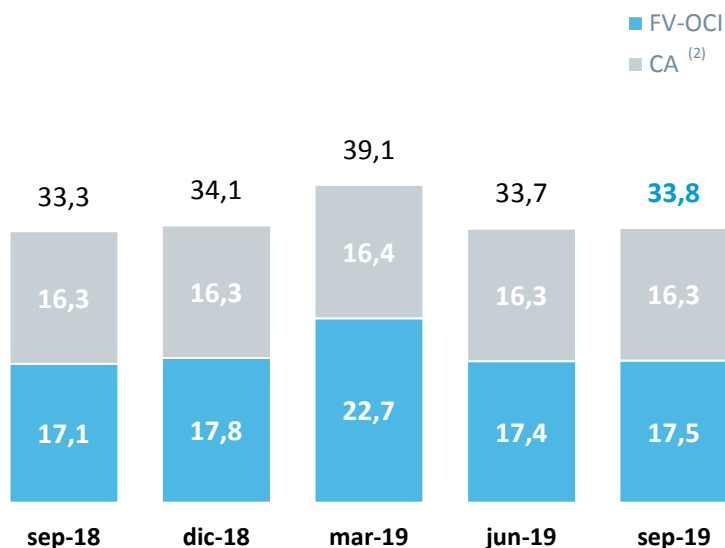
(1) Los tipos *front book* de depósitos a plazo incluyen únicamente depósitos en euros. Los tipos *BB* de recursos de clientes incluyen todos los costes de depósitos minoristas.

(2) Los tipos *front book* se obtienen a partir de datos de nueva producción a largo plazo (créditos y cuentas de crédito, incluyendo sindicados) de CABK SA y MicroBank; excluyen el sector público. *Back book* incluye todos los segmentos.

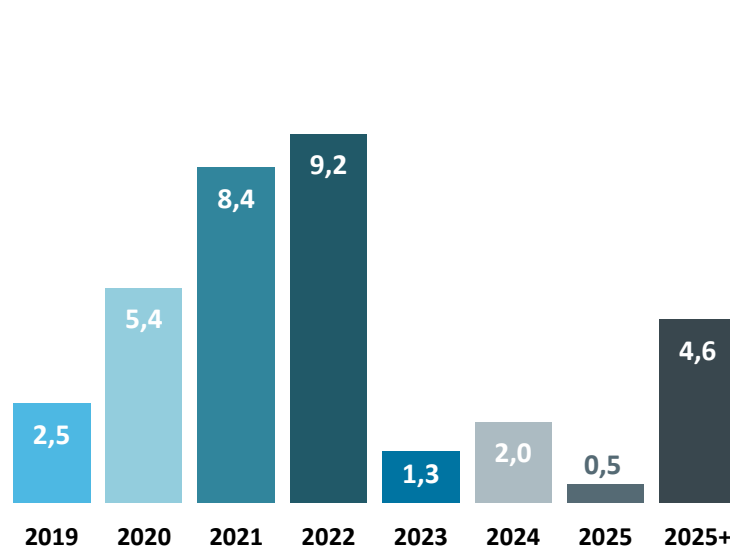
## El perfil de vencimientos de los activos ALCO y del pasivo mayorista apoya la resistencia del rendimiento en el medio plazo

### Cartera ALCO estable pero con menores saldos medios

ALCO total<sup>(1)</sup>, Grupo final del periodo en miles MM€



Perfil de vencimientos de la cartera ALCO<sup>(1)</sup>, Grupo en miles MM€ a 30 de septiembre de 2019



Tipo, %



Vida media, años

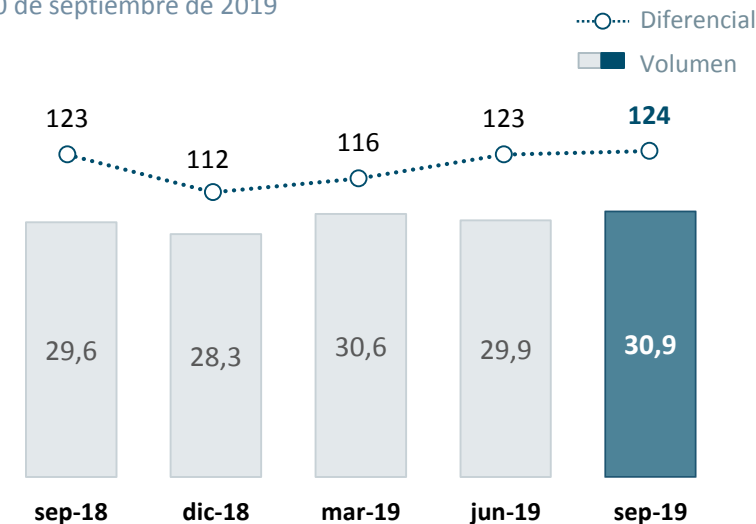


Duración, años



### Los diferenciales de crédito de la financiación mayorista permanecen estables

CABK ex BPI volúmenes *back-book* de la financiación mayorista<sup>(3)</sup> en miles de MM€ y diferencial sobre Euribor 6M en pbs, a 30 de septiembre de 2019



**Emisiones a mercado en 2019**  
CABK ex BPI<sup>(4)</sup>

**4,9 mil MM€**

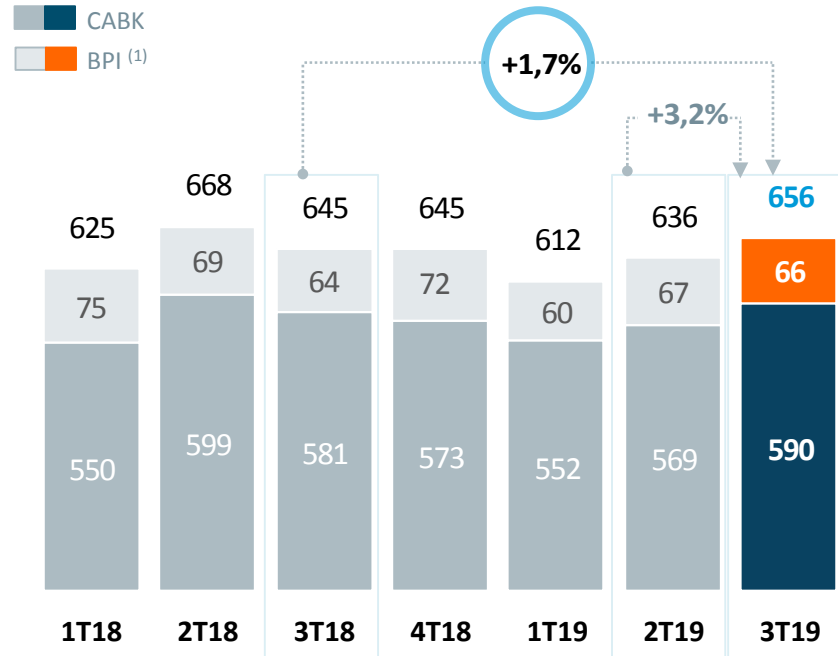
*Euribor 6M*  
*+134 pbs*  
*Coste medio*

(1) Cartera bancaria de valores de renta fija y cartera de gestión de liquidez, excepto valores de cartera de negociación.  
 (2) Valores a coste amortizado.  
 (3) Incluye titulizaciones colocadas a inversores y cédulas multicedentes retenidas. No incluye AT1 emitida en junio 2017 ni la de marzo 2018.  
 (4) Adicionalmente, en 1T19, BPI emitió 500 MM€ en cédulas a MS +25 pbs.

## Fuerte incremento de las comisiones con dinámicas positivas en todas las categorías

### Evolución de las comisiones netas

En MM€


**9M19**  
Grupo

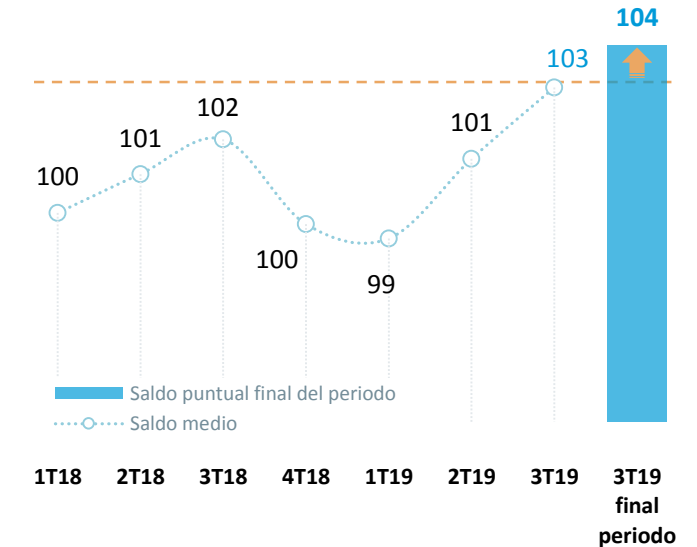
**1.904 MM€**
**-1,7% i.a.**

### Mayor contribución de las comisiones de gestión de activos y de las comisiones bancarias

Desglose de comisiones por categorías, 3T19 en MM€ y %

Categoría	MM€	% v.t.	% i.a.
Bancarias recurrentes y otras	345	+2,1%	+1,9%
Gestión de activos <sup>(2)</sup>	225	+5,2%	+1,4%
Comercialización de seguros <sup>(2)</sup>	51	-6,1%	-2,2%
Banca mayorista	35	+18,2%	+9,4%

Activos bajo gestión<sup>(3)</sup>: saldo medio vs. saldo a final de periodo del 30 de septiembre de 2019, en base 100 = saldo medio 1T18



- ▶ **Bancarias recurrentes y otras:** crecimiento sólido con un mayor apoyo de las comisiones de pagos electrónicos
- ▶ **Activos bajo gestión:** la mejora del mercado y de las entradas junto con el sólido crecimiento en *unit linked* consolidan una tendencia de recuperación gradual
- ▶ **Comercialización de seguros:** estacionalidad en v.t. con una fuerte recuperación interanual tras un débil 1S19
- ▶ **Banca mayorista:** mayor contribución en v.t. y en variación i.a.

(1) Impactado i.a. por cambios de perímetro y reclasificaciones.

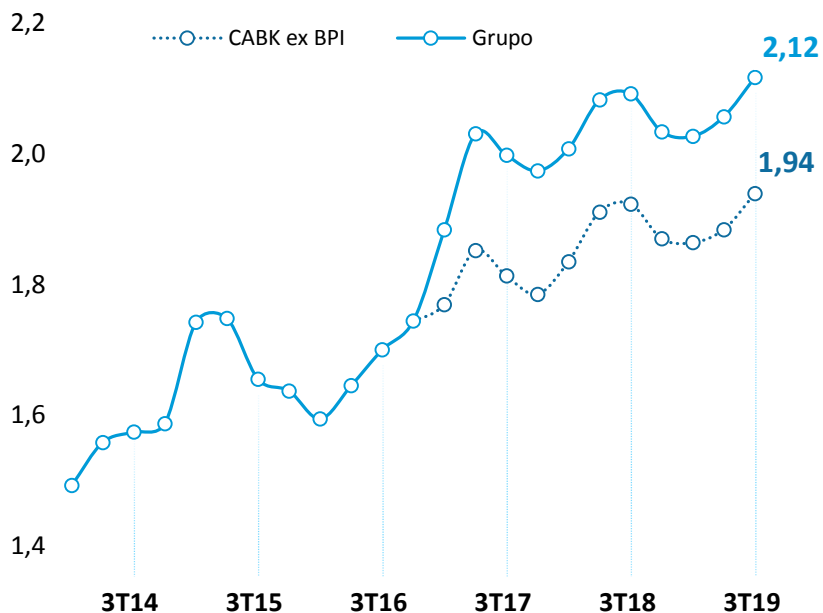
(2) Gestión de activos incluye comisiones de *unit linked*, que en *reporting* anterior hasta 4T18 se incluían en comisiones de seguros junto a las de comercialización de seguros no-vida, re-expresándose las cifras de 2018.

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

## Crecimiento de los ingresos *core* apalancado en una mayor contribución de motores de ingresos clave

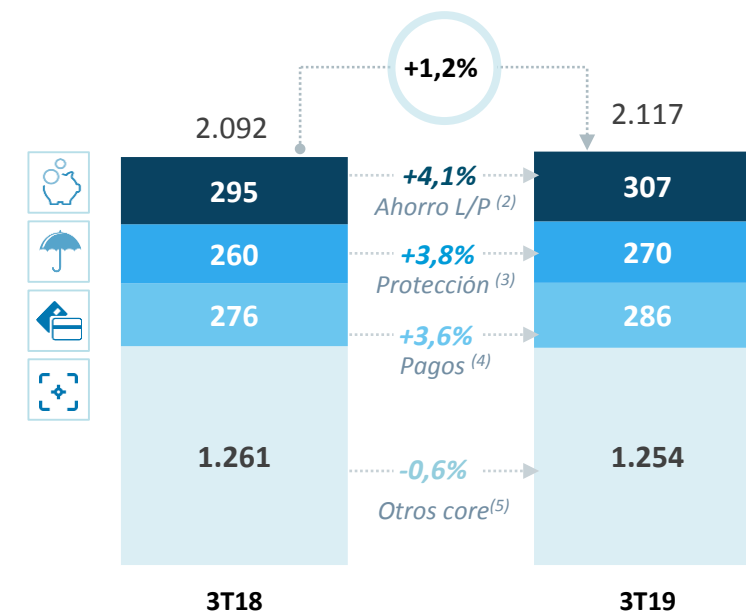
### Los ingresos *core* alcanzan máximos históricos

Ingresos *core*, en miles MM€



### Creciente apoyo de todos los negocios clave

Ingresos *core* Grupo, en MM€



3T19 - Grupo	MI	Comisiones	Otros <sup>(1)</sup>	TOTAL
% i.a.	+0,3%	+1,7%	+4,9%	<b>+1,2%</b>
% v.t.	+0,1%	+3,2%	+21,4%	<b>+2,9%</b>

**Ahorro L/P, protección y pagos en % sobre el total de ingresos *core***

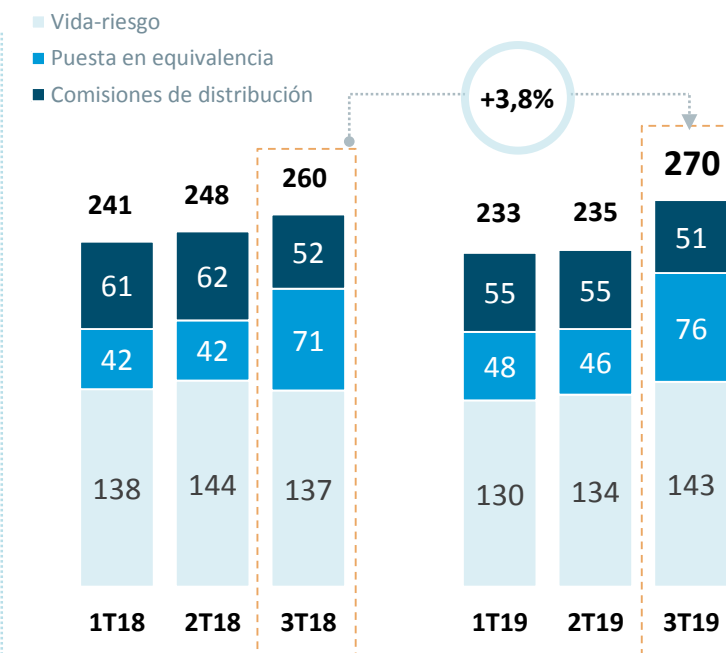
**41%**

3T19

**+1 pp**  
i.a./v.t.

### Recuperación de los ingresos de protección

Ingresos del negocio de protección<sup>(3)</sup>, en MM€



- ▶ Vida-riesgo consolida una tendencia de recuperación
- ▶ Fuerte crecimiento de los ingresos por puesta en equivalencia
- ▶ Comisiones de comercialización de seguros: evolución i.a. en línea en 3T tras un comienzo débil en 1S19

(1) Ingresos de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixaAdeslas (SCA) y otras participadas de bancaseguros de BPI.

(2) Ingresos de ahorro a L/P incluyen: comisiones por gestión de activos (fondos de inversión incluyendo carteras gestionadas y SICAVs; planes de pensiones y *unit linked*) + MI por seguros de vida-ahorro.

(3) Ingresos de protección incluyen: comisiones de comercialización de seguros no-vida, primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixaAdeslas (SCA) y otras participadas de bancaseguros de BPI.

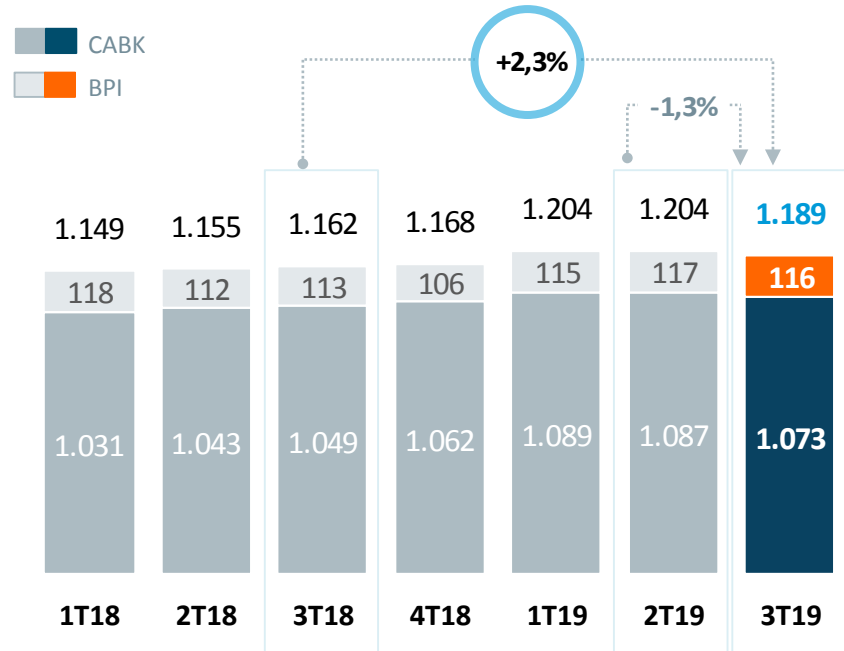
(4) Ingresos de pagos incluyen comisiones relativas a emisión, adquisición y cajeros, así como otras comisiones transaccionales. El resultado por puesta en equivalencia de la JV con Comercia no está incluido en ingresos *core*.

(5) Otros ingresos *core* incluyen otras comisiones bancarias (incluyendo banca mayorista) y MI distinto del de seguros de vida-ahorro.

## Los costes recurrentes bajan en el trimestre al empezarse a registrar los ahorros del programa de reestructuración

### Costes recurrentes

En MM€



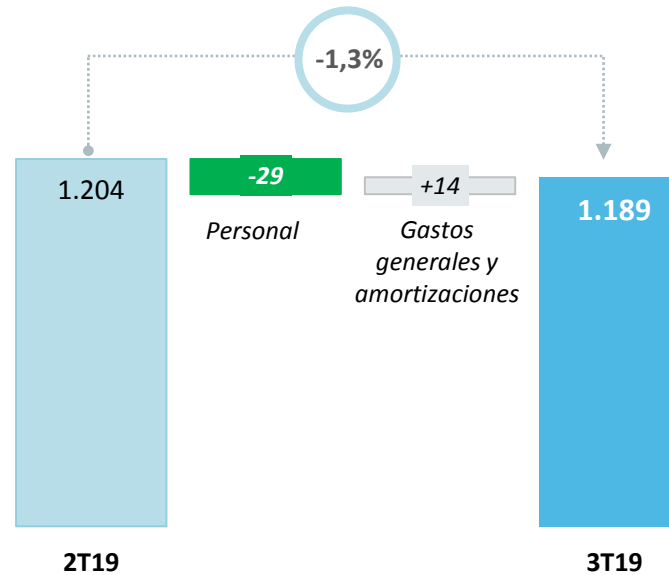
**9M19**  
Grupo

**3.597MM€**

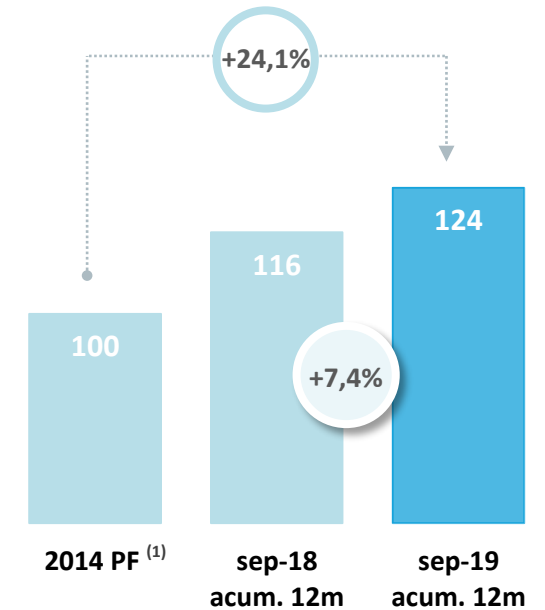
**+3,8% i.a.**

### Mejora de la base de costes recurrente y de la productividad

Costes recurrentes v.t., en MM€



Ingresos core por empleado CABK ex BPI, 2014 PF = 100



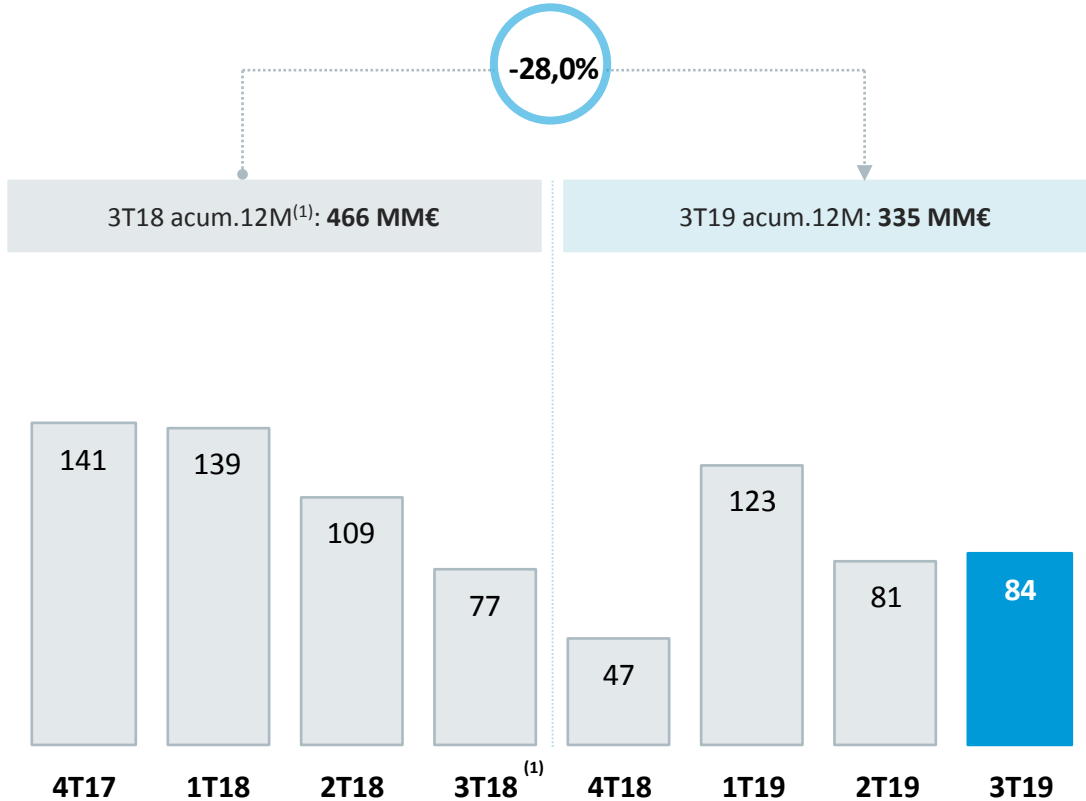
- ▶ Los ahorros en gastos de personal más que compensan el aumento de gastos generales y amortizaciones
- ▶ La productividad por empleado acumulada 12 meses sube +7,4% i.a. con la ratio de eficiencia core acumulada 12 meses en 57,9%

(1) Proforma Barclays España.

## El coste del riesgo se mantiene en niveles muy bajos

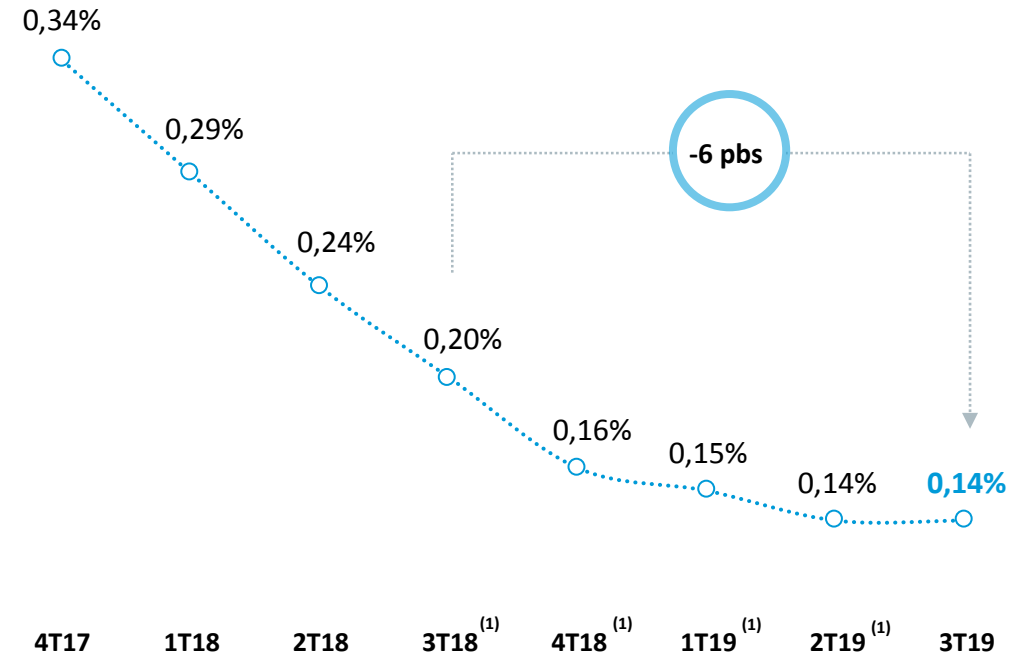
### Dotaciones para insolvencias

Dotaciones para insolvencias, en MM€



### El coste del riesgo acumulado 12M PF baja 6 pbs en 12 meses hasta los 14 pbs

Coste del riesgo acumulado 12M, en %



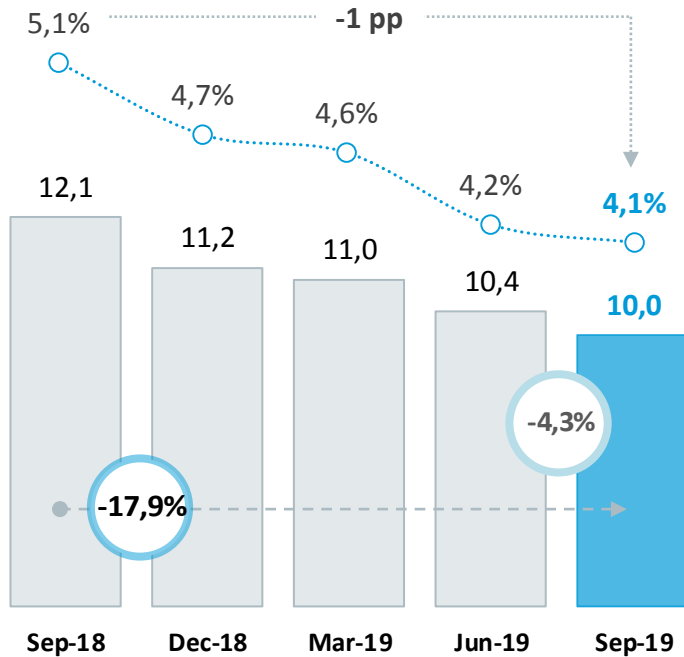
(1) PF excluyendo una liberación de provisiones extraordinaria en 3T18 (c.275MM€) derivada de la actualización del valor de recuperación de una exposición de crédito relevante.



## La reducción del saldo dudoso acerca la ratio de morosidad al objetivo de final de año

### Evolución de dudosos bien encauzada para alcanzar el *guidance* de <4% para fin de año

Saldo de dudosos <sup>(1)</sup> en miles de MME€ y ratio de morosidad en %



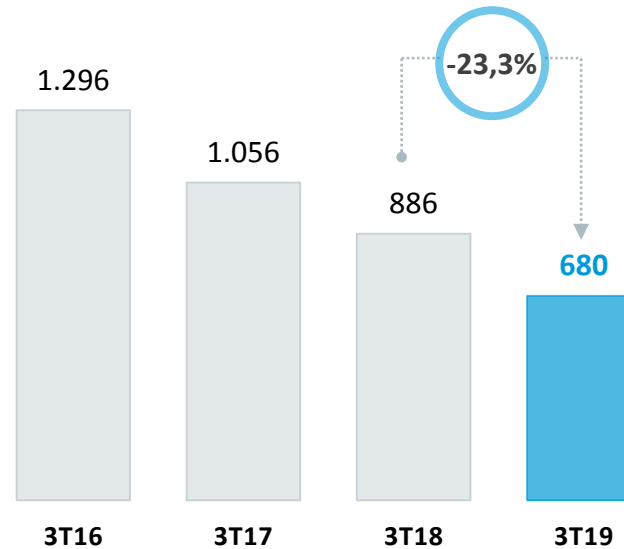
#### Exposición de adjudicados inmaterial

Adjudicados DPV<sup>(2)</sup> (CABK ex BPI) netos de provisiones, 30 sep. 2019

**0,9**  
mil MME€ | -82,9% i.a.

### Reducción de las entradas de dudosos

Entradas en dudosos, en MME€



**9M19**  
% i.a.

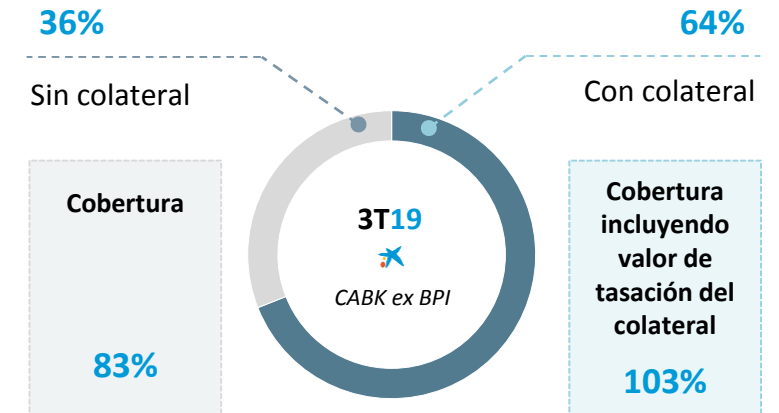
**-15,0%**

### Cobertura de dudosos estable y en niveles holgados

Ratio de cobertura <sup>(3)</sup>, final del periodo en %

	Grupo	CABK ex BPI
3T19	54%	50%
2T19	54%	51%
1T19	54%	51%

CABK ex BPI: desglose de dudosos/cobertura por colateral, 3T19 final del periodo



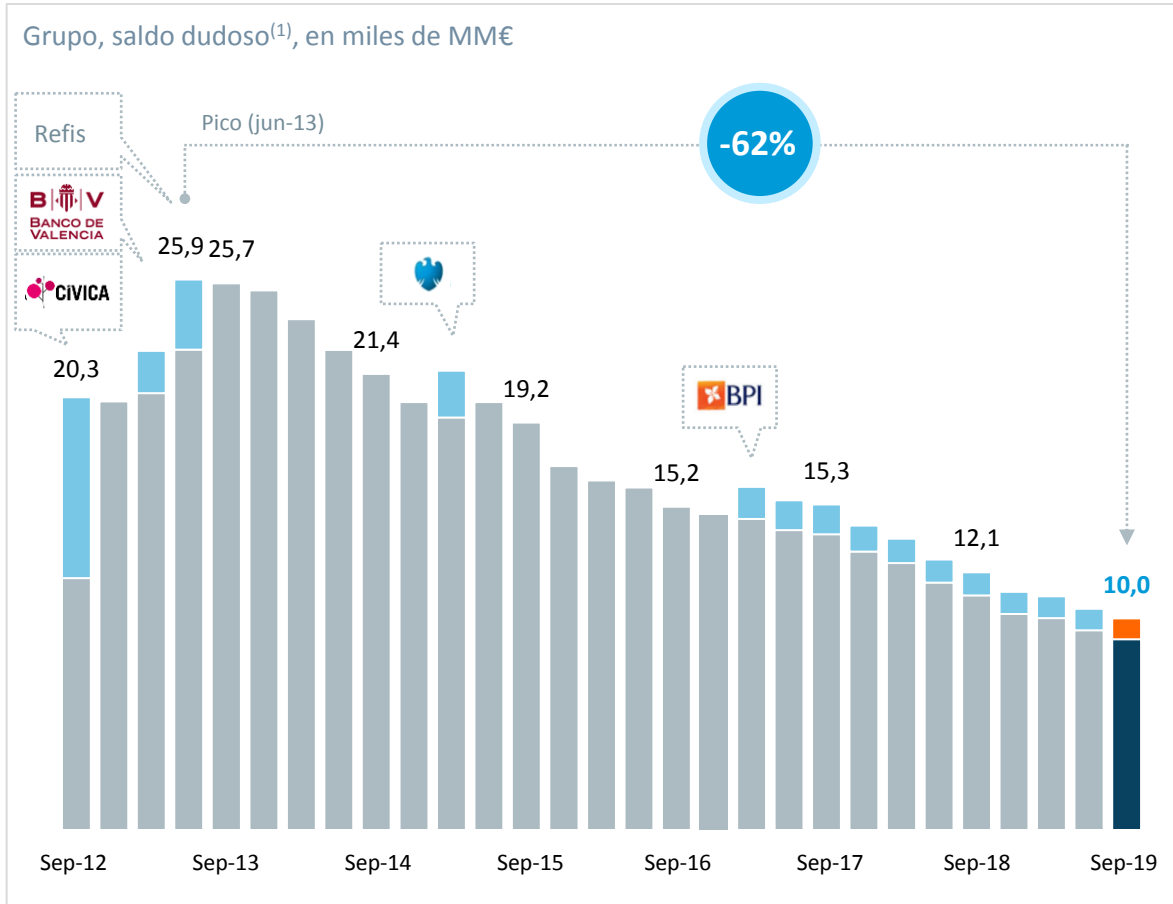
(1) Incluye riesgos contingentes dudosos (494MM€ en 3T19, incluyendo BPI).

(2) Adjudicados disponibles para la venta. La cartera de adjudicados disponibles para la venta de BPI, neta de provisiones, asciende a 17MM€ a 30 de septiembre de 2019 (versus 21MM€ a 30 de junio de 2019). Venta total de inmuebles en 3T19 asciende a 122MM€ a precio de venta con un 14% de plusvalías.

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

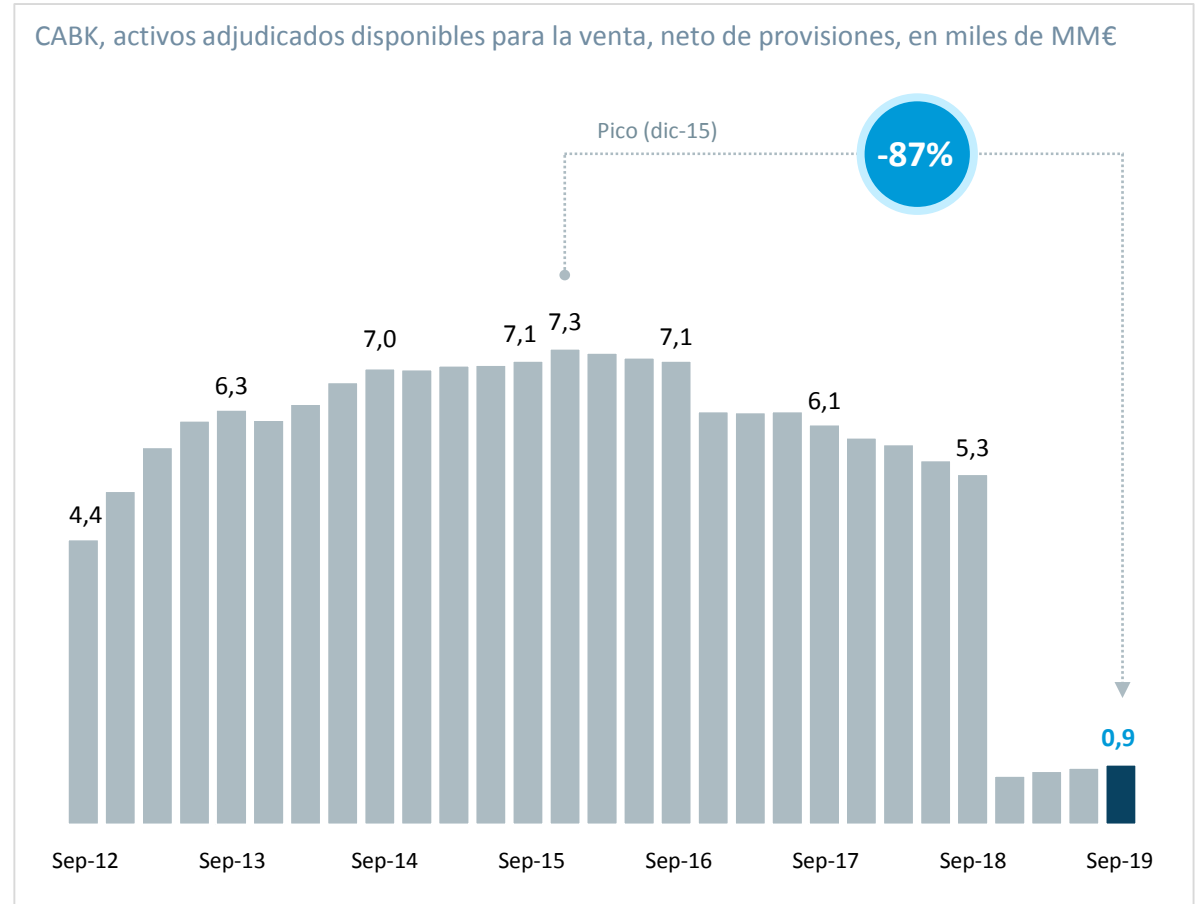
## Reducción significativa de los activos problemáticos desde el pico de 2013

### El saldo dudoso continúa su senda decreciente



(1) Incluyendo avales dudosos.

### Activos adjudicados disponibles para la venta (netos)

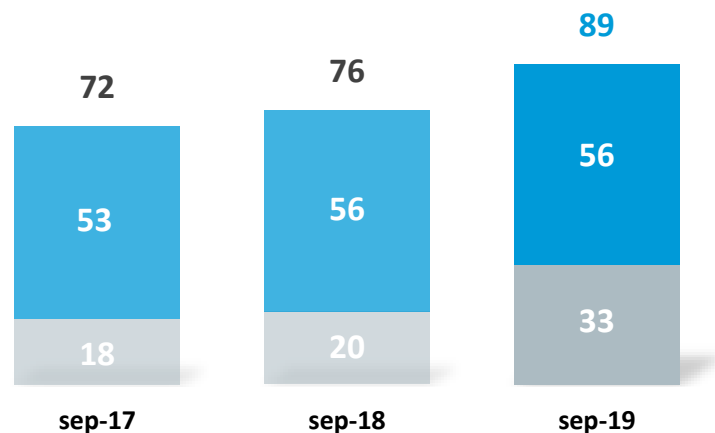


## La fortaleza en liquidez sigue siendo una seña distintiva

### Récord de liquidez

Activos líquidos totales (Grupo), en miles de MM€

■ HQLAs  
■ Otros activos elegibles como colateral BCE

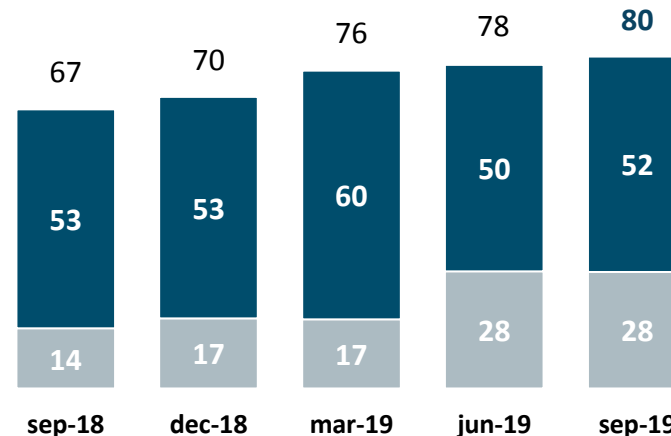


LCR <sup>(1)</sup>	NSFR <sup>(2)</sup>	LTD	TLTRO
190%	124%	100%	14,8 mil MM€

### Métricas de liquidez de CABK

Activos líquidos totales (CABK ex BPI), en miles de MM€

■ HQLAs  
■ Otros activos elegibles como colateral BCE

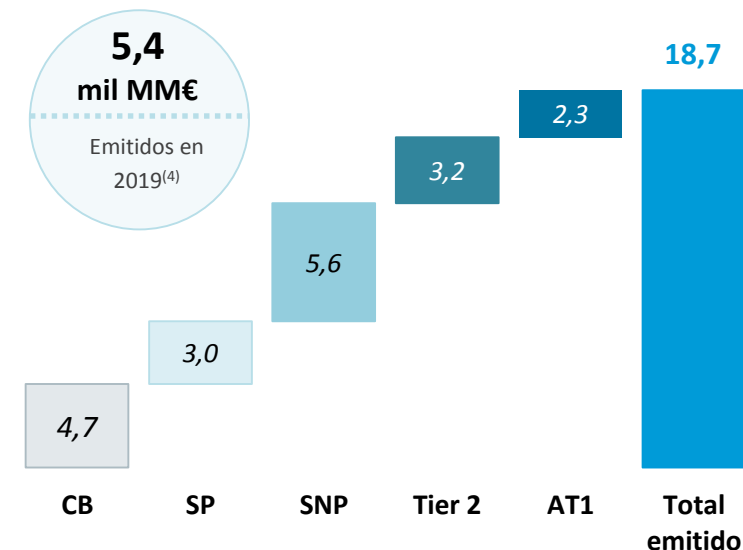


LCR (final del periodo)

196% → 179%

### Acceso continuo y exitoso al mercado

Emissiones enero 2017 – septiembre 2019<sup>(3)</sup>, en miles de MM€



**3T19**  
Emissiones

**1.000 MM€**  
5a SNP  
MS + 113 pbs

**Bono Social Inaugural**



*Las nuevas condiciones de la TLTRO III proporcionan opcionalidad en la gestión del pasivo*

(1) LCR media últimos 12 meses (LCR a 30 de septiembre de 2019 en 179%).

(2) NSFR a final de periodo. Mejor estimación de acuerdo al nuevo criterio CRR (Regulación (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019).

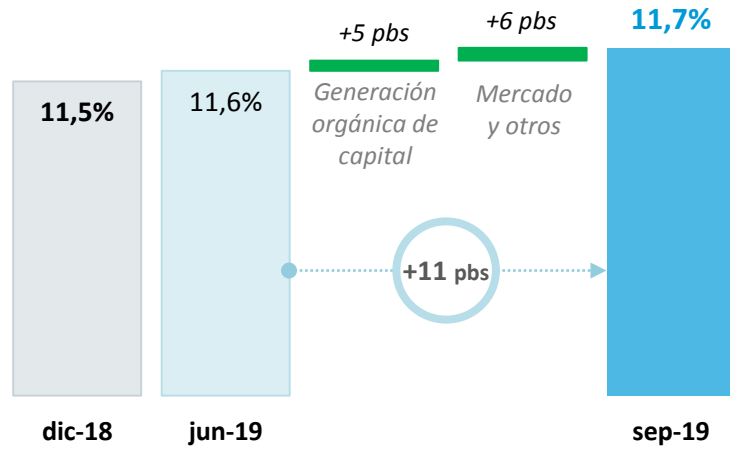
(3) Equivalente en euros emitido por CABK y BPI, incluyendo colocaciones privadas.

(4) 4.250MM€ de CABK (1.000MM€ 5a SNP inaugural Social @MS + 113pbs, 1.250 MM€ 7a SNP @MS+145 pbs, 1.000 MM€ 5a SNP @MS+225 pbs y 1.000 MM€ 7a SP @ MS+90 pbs) y 500 MM€ de BPI (5a CH @MS+25 pbs). Adicionalmente, hubo seis colocaciones privadas de cédulas hipotecarias de CABK por un total de 500MM€ y dos colocaciones privadas de SNP por un total equivalente de c.132MM€ (50 MM€ + 10 mil MM€).

## Las elevadas métricas de solvencia siguen reforzándose

### % CET1 +11 pbs en el trimestre

Evolución de la ratio CET1 del Grupo, en % y pbs

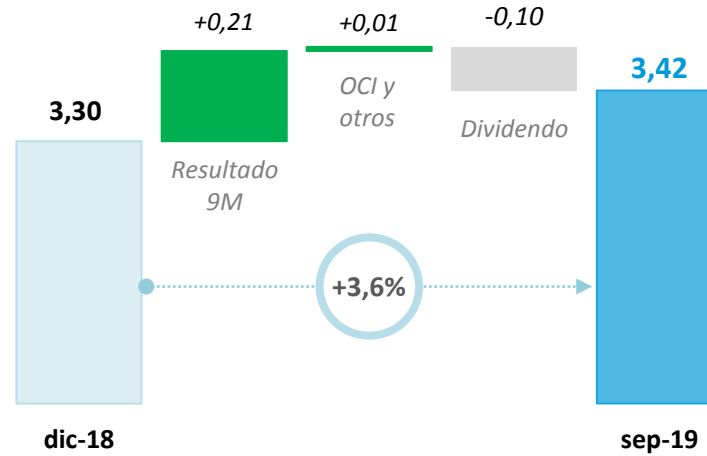


En miles MM€

CET1	17,0	17,4
APRs	147,3	149,2

### VTCT por acción +0,13€ en v.t. hasta los 3,42€/acción

Evolución del VTCT por acción del Grupo, en €/acción



TBVPS Δ v.t.	+0,13€	+3,8%
-----------------	--------	-------

### La ratio MREL sube hasta el 21,4% tras la emisión de SNP en septiembre (Bono Social Inaugural)

Ratios y requerimientos de capital del Grupo<sup>(1)</sup>, en % a 30 de septiembre de 2019

CET1	11,7%
Tier 1	13,2%
Capital Total	15,3%
MREL subordinado	19,1%
MREL <sup>(2)</sup>	21,4%
Ratio de apalancamiento	5,6%

CET1 SREP 2019 <sup>(3)</sup>	8,77%	22,5%	MREL requer. 2021 <sup>(4)</sup>
-------------------------------	-------	-------	----------------------------------

(1) Ratio CET1 individual de CABK a 30 de septiembre de 2019 es 13,3%. Ratio CET1 de BPI a 30 de septiembre de 2019 es 12,7% (12,6% individual).

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

(3) Incluye 0,02% correspondiente al colchón anticíclico por la exposición a otros países que no son España/Portugal.

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

## Mejora de la rentabilidad apoyada en la recuperación de los ingresos *core* y la anticipación de los ahorros en costes

**El crecimiento de los ingresos *core* y los ahorros en costes impulsan el beneficio neto trimestral**

**Fuerte recuperación del ahorro a largo plazo y de los ingresos por seguros**

**Empresas y consumo apoyan la cartera de crédito al tiempo que el ahorro a largo plazo mantiene un crecimiento estructural**

**Seguimos reforzando las elevadas métricas de solvencia**

*Modelo de negocio de éxito que seguirá rindiendo en el nuevo entorno de tipos de interés*



## Guidance 2019 para el Grupo CaixaBank

**Ingresos *core*<sup>(1)</sup>, % i.a.**

**~1%**

**Gastos recurrentes<sup>(2)</sup>, % i.a.**

**~3%**

**Coste del riesgo, acumulado 12 meses**

**<20 pbs**

**Ratio de morosidad**

**<4%**

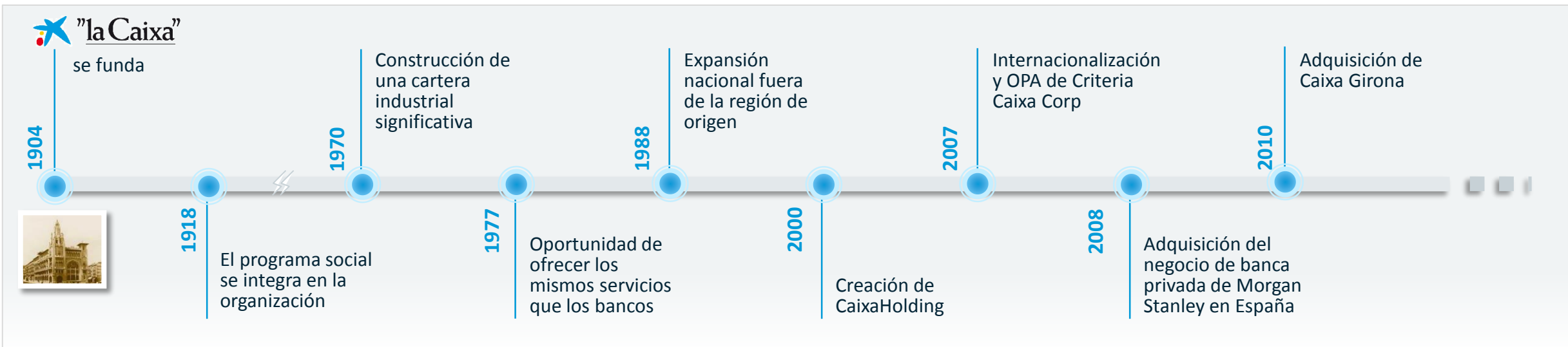
(1) *Guidance* revisado en la presentación de resultados de 2T19. *Guidance* anterior de ingresos *core* de ~+3% i.a. dividido en ~+2% i.a. de MI y ~+3% i.a. de Comisiones.

(2) *Guidance* revisado en la presentación de resultados de 2T19. *Guidance* anterior de gastos recurrentes de ~+5% i.a.



***Anexo***

## Una historia que abarca más de 115 años





## El crecimiento orgánico se ha visto reforzado por las adquisiciones oportunas

### Contrastada capacidad de integración

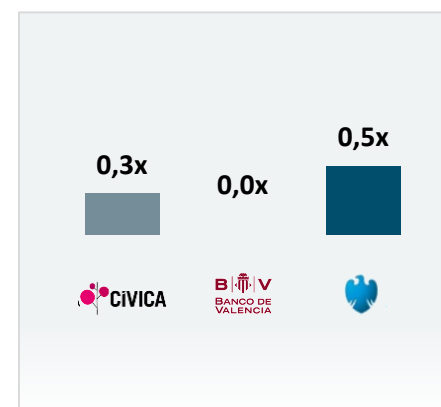


### Estricta disciplina financiera en las adquisiciones

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%	<b>63%</b>	580	2012/2015
B V	52%	<b>62%</b>	101	2013/2015
BARCLAYS	45%	<b>57%</b>	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

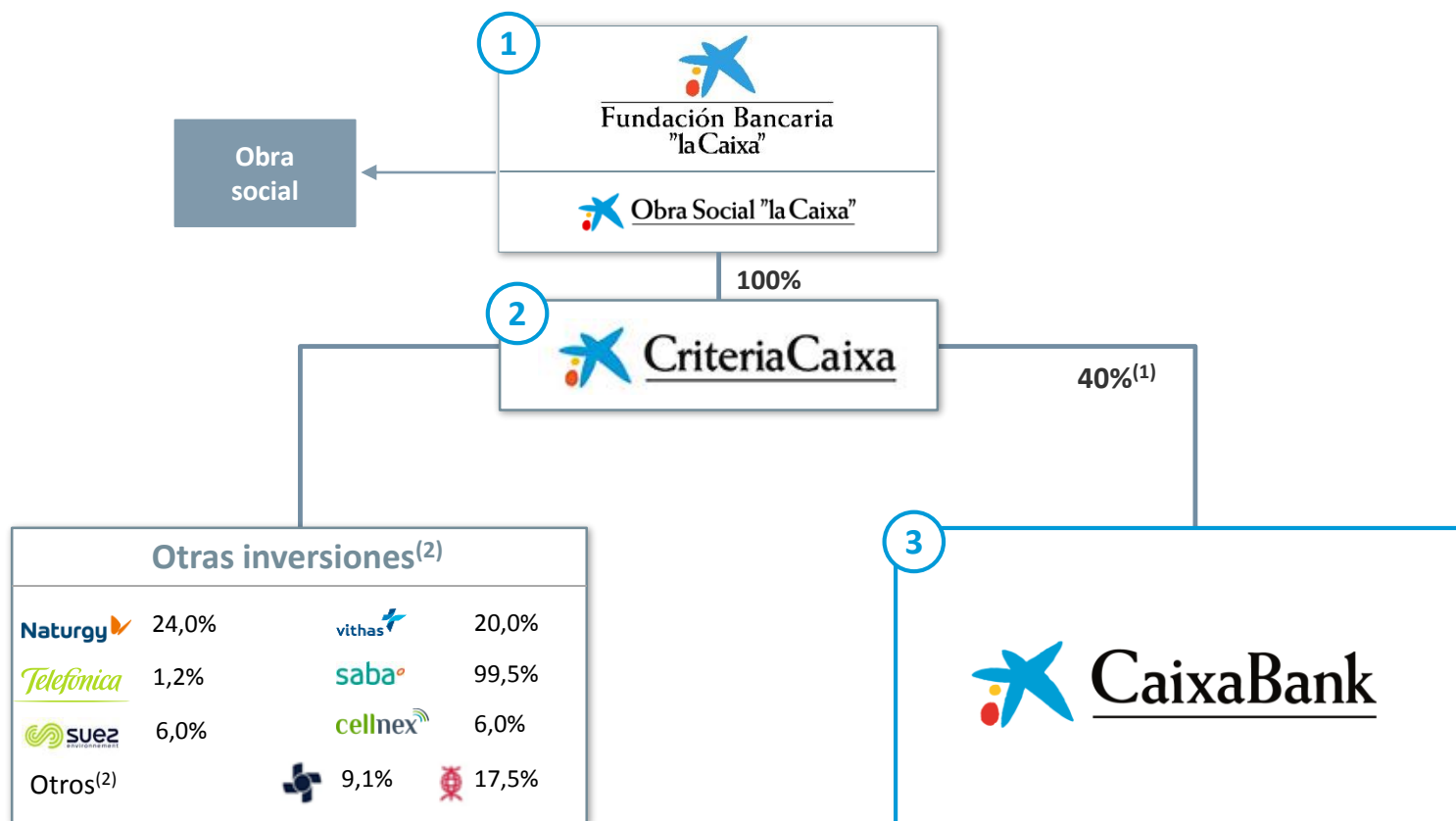
Dic 2018

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 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 **CriteriaCaixa**, 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 <sup>(3)</sup>

### Non-controlled stakes<sup>(4)</sup>

S BANK	9,92%
Telefonica	5,00%



### Actividad relativa a inmobiliario

Building Center	100%
Coral Homes	20%

(1) Desde 6 de febrero de 2017.

(2) Últimas cifras de participación publicadas por CriteriaCaixa. “Otros” incluyen, entre otros, participaciones en Aigües de Barcelona, 100% de Caixa Capital Risc y negocio inmobiliario.

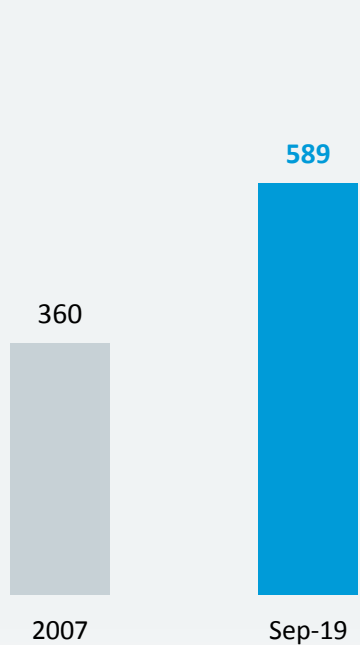
(3) Post retirada de la bolsa ejecutando el *squeeze-out* el 27 de diciembre de 2018.

(4) Principales participadas minoritarias del Grupo CABK, incluyendo las principales participadas minoritarias de BPI: 48,10% de BFA y 35,67% de BCI a 30 de septiembre de 2019.

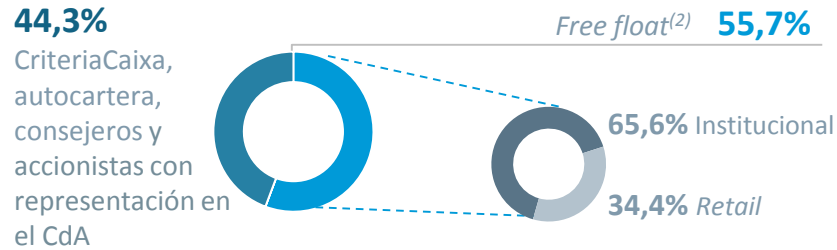
## La transparencia, independencia y el buen gobierno son nuestras prioridades

### Incremento del *free float* con base accionarial diversificada

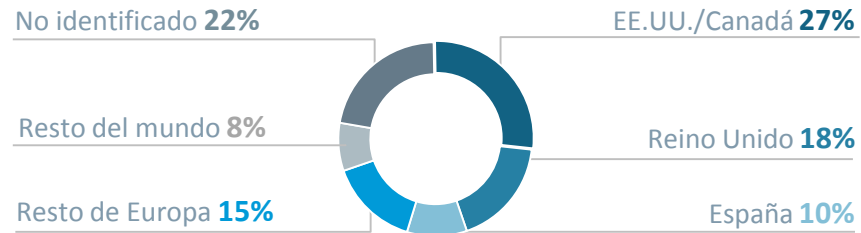
Número de accionistas, en miles



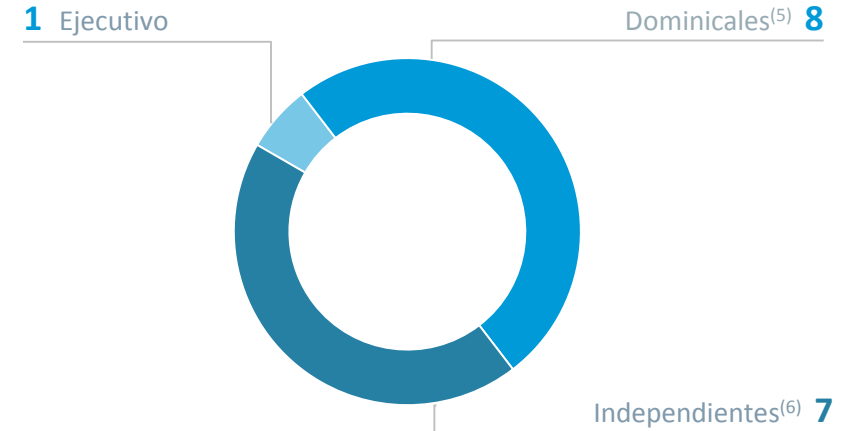
Capital social por grupo<sup>(1)</sup>, en % del capital a 30 de septiembre de 2019



Distribución geográfica del *free float* de inversores institucionales<sup>(3)</sup>  
% del total de acciones propiedad de los inversores institucionales, Dic-2018



### Composición del Consejo de Administración<sup>(4)</sup>



- **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.

## Cuenta de resultados 9M19

### Cuenta de resultados consolidada

En MM€

	9M19	9M18	% i.a.
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.720</b>	<b>3.671</b>	<b>1,3</b>
Comisiones netas	1.904	1.938	(1,7)
Dividendos y puesta en equivalencia	505	847	(40,4)
Resultados de operaciones financieras	285	323	(11,9)
Ingresos y gastos de seguros	407	419	(2,8)
Otros ingresos y gastos de explotación	-211	-297	(28,9)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.610</b>	<b>6.901</b>	<b>(4,2)</b>
Gastos recurrentes	-3.597	-3.466	3,8
Gastos extraordinarios	-978	-11	
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.035</b>	<b>3.424</b>	<b>(40,6)</b>
Dotaciones para insolvencias	-288	-50	
Otras provisiones	-151	-327	(53,8)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	-82	-477	(82,8)
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>1.514</b>	<b>2.570</b>	<b>(41,1)</b>
Impuestos	-246	-720	(65,9)
<b>Resultado del periodo</b>	<b>1.268</b>	<b>1.850</b>	<b>(31,5)</b>
Minoritarios y otros	2	82	(97,3)
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.266</b>	<b>1.768</b>	<b>(28,4)</b>

### Cuenta de resultados por perímetro (CABK / BPI)

En MM€

	9M19 CABK	% i.a.	9M19 BPI	% i.a.
	<b>3.415</b>	<b>1,1</b>	<b>305</b>	<b>4,1</b>
	1.711	(1,1)	193	(7,3)
	428	(28,9)	77	(68,5)
	275	22,9	10	(90,2)
	407	(2,8)		
	-193	(28,6)	-18	(31,4)
	<b>6.043</b>	<b>(0,6)</b>	<b>567</b>	<b>(30,9)</b>
	-3.249	4,0	-348	1,6
	-978			(100,0)
	<b>1.816</b>	<b>(38,6)</b>	<b>219</b>	<b>(53,1)</b>
	-352		64	
	-151	(53,9)		
	-85	(84,1)	3	(95,2)
	<b>1.228</b>	<b>(39,6)</b>	<b>286</b>	<b>(46,9)</b>
	-234	(62,8)	-12	(87,3)
	<b>994</b>	<b>(29,2)</b>	<b>274</b>	<b>(38,7)</b>
	2	(93,3)		
	<b>992</b>	<b>(27,6)</b>	<b>274</b>	<b>(31,2)</b>

## Segmentos: información adicional

## Cuenta de resultados por segmento

En MM€

	Bancaseguros			Participadas			BPI <sup>(1)</sup>		
	3T19	% v.t.	% i.a.	3T19	% v.t.	% i.a.	3T19	% v.t.	% i.a.
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.160</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(1,3)</b>	<b>-26</b>	<b>(23,5)</b>	<b>(29,7)</b>	<b>108</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>
Comisiones netas	590	3,8	1,7				66	(2,2)	1,9
Dividendos y puesta en equivalencia	81	68,8	22,7	50	(74,7)	(66,9)	4	(42,9)	(33,3)
Resultados de operaciones financieras	20		(23,1)	-4		(42,9)	8		(27,3)
Ingresos y gastos de seguros	143	6,8	4,6						
Otros ingresos y gastos de explotación	-35	(70,7)	62,7						
<b>Margen bruto</b>	<b>1.959</b>	<b>(2,7)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>20</b>			<b>186</b>	<b>18,5</b>	<b>5,1</b>
Gastos recurrentes	-1.072	(1,3)	2,3	-1			-116	(1,2)	3,2
Gastos extraordinarios									
<b>Margen de explotación</b>	<b>887</b>		<b>(3,1)</b>	<b>19</b>			<b>70</b>	<b>75,0</b>	<b>14,8</b>
Dotaciones para insolvencias	-109	13,4					25	60,0	
Otras provisiones	-60	38,1	32,6						
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	-45						1		(98,2)
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>673</b>		<b>(35,7)</b>	<b>19</b>			<b>96</b>	<b>71,4</b>	<b>(26,2)</b>
Impuestos	-179		(38,3)	59			-22	37,5	(35,3)
Minoritarios y otros	2								
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>492</b>		<b>(32,0)</b>	<b>78</b>	<b>(53,8)</b>		<b>74</b>	<b>85,0</b>	<b>(19,6)</b>

(1) PyG del segmento de BPI excluye la contribución de participaciones minoritarias, que están asignadas al segmento de "Participadas". Evolución interanual impactada por cambios de perímetro relacionados con la venta de negocios en 2018. Asimismo, el % atribuido de BPI ha aumentado del 94,95% en 3T18 al 100% desde cierre de 2018.

## Cuenta de resultados de Bancaseguros: contribución de Seguros

### Cuenta de resultados de Bancaseguros 3T19: contribución de Seguros

En MME

	Bancaseguros	de los cuales Seguros <sup>(1)</sup>	Seguros % v.t.
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.160</b>	<b>82</b>	<b>1,2</b>
Comisiones netas	590	-22	5,7
Ingresos y gastos de seguros	143	143	6,8
Dividendos y puesta en equivalencia	81	71	74,0
Otros ingresos y gastos	-15		
<b>Margen bruto</b>	<b>1.959</b>	<b>274</b>	<b>(6,1)</b>
Gastos recurrentes	-1.072	-30	1,7
Gastos extraordinarios			
<b>Margen de explotación</b>	<b>887</b>	<b>244</b>	<b>(7,0)</b>
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	-169		
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	-45		
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>673</b>	<b>244</b>	<b>(7,0)</b>
Impuestos e intereses minoritarios	-181	-49	(25,3)
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>(1,0)</b>

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

## CaixaBank standalone: información adicional (I/II)

### Cuenta de resultados: 3T19

En MM€

	3T19	% i.a.	% v.t.
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.135</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(0,5)</b>
Comisiones netas	590	1,7	3,8
Ingresos y gastos de seguros <sup>(1)</sup>	143	4,6	6,8
Resultados de operaciones financieras	20	0,4	(90,0)
Dividendos	0		(100,0)
Puesta en equivalencia	125	(16,3)	35,6
Otros ingresos y gastos de explotación	-35	62,7	(70,7)
<b>Margen bruto</b>	<b>1.978</b>	<b>(1,3)</b>	<b>(7,0)</b>
Gastos recurrentes	-1.073	2,2	(1,3)
Gastos extraordinarios			(100,0)
<b>Margen de explotación</b>	<b>905</b>	<b>(5,2)</b>	
Dotaciones para insolvencias	-109		13,4
Otras provisiones	-60	32,6	38,1
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	-45	(90,4)	
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>691</b>	<b>9,0</b>	
Impuestos, minoritarios y otros	-174	(43,8)	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>517</b>	<b>59,8</b>	

### Desglose de las comisiones por principales categorías

En MM€

		% i.a.	% v.t.
Bancarias recurrentes y otras	308	+0,7%	+2,6%
Gestión de activos <sup>(2)</sup>	212	+1,8%	+6,1%
Comercialización de seguros <sup>(2)</sup>	36	-6,0%	-9,3%
Banca mayorista	34	+23,7%	+19,3%

(1) Ingresos por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas (que se incluyen en ingresos core) están incluidas en "Dividendos y puesta en equivalencia".

(2) Gestión de activos incluye comisiones de unit linked que en reporting anterior hasta 4T18 se incluían en comisiones de seguros junto a las de comercialización de seguros no-vida, re-expresándose las cifras de 2018.

## CaixaBank *standalone*: información adicional (II/II)

### Recursos de clientes

Desglose, en miles de MM€

	30 sep 2019	% v.a.	% v.t.
<b>I. Recursos en balance</b>	<b>248,1</b>	<b>6,1</b>	<b>(0,7)</b>
Ahorro a la vista	174,2	7,9	(1,0)
Ahorro a plazo	22,1	(0,2)	(1,2)
Seguros	50,4	4,4	0,5
<i>de los cuales unit linked</i>	8,6	27,2	5,5
Cesión temporal activos y otros	1,4	(29,5)	(9,9)
<b>II. Activos bajo gestión</b>	<b>91,4</b>	<b>6,5</b>	<b>1,5</b>
Fondos de inversión	62,0	4,5	1,0
Planes de pensiones	29,5	10,8	2,7
<b>III. Otros recursos gestionados</b>	<b>4,7</b>	<b>49,7</b>	<b>17,6</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>344,3</b>	<b>6,6</b>	<b>0,1</b>

### Cartera de crédito

Desglose, en miles de MM€

	30 sep 2019	% v.a.	% v.t.
<b>I. Crédito a particulares</b>	<b>112,4</b>	<b>(1,7)</b>	<b>(2,5)</b>
Adquisición de vivienda	78,3	(2,7)	(1,4)
Otras finalidades	34,2	0,7	(4,9)
<i>de los cuales crédito al consumo <sup>(1)</sup></i>	13,2	11,4	3,0
<b>II. Crédito a empresas</b>	<b>80,4</b>	<b>4,7</b>	<b>0,6</b>
Sectores productivos ex promotor	74,4	5,3	0,7
Promotores	6,0	(2,8)	0,2
<b>Créditos a particulares y empresas</b>	<b>192,8</b>	<b>0,8</b>	<b>(1,2)</b>
<b>III. Sector público</b>	<b>11,1</b>	<b>9,1</b>	<b>(7,9)</b>
<b>Créditos totales</b>	<b>204,0</b>	<b>1,3</b>	<b>(1,6)</b>
<b>Cartera sana</b>	<b>195,4</b>	<b>2,0</b>	<b>(1,4)</b>

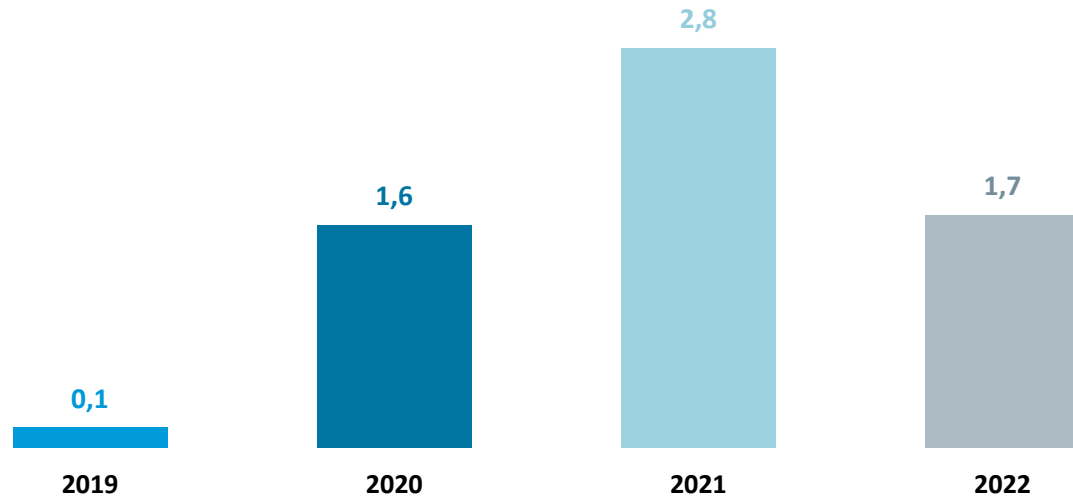
(1) Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer y así como saldos de tarjetas *revolving* (CaixaBank Payments & Consumer) excluyendo *float*.



## CABK (ex BPI) financiación mayorista

### Vencimientos de la financiación mayorista de CABK (ex BPI)

En miles de MM€<sup>(1)</sup>, a 30 de septiembre de 2019



Diferencial sobre Euribor 6M en pbs (CABK ex BPI), a 30 de septiembre de 2019



### Emisiones en 2019<sup>(2)</sup>

En miles de MM€

#### CABK ex BPI

1T	SNP 5 años	1.000 MM€	MS +225 pbs
	Deuda Senior 7 años	1.000 MM€	MS +90 pbs
2T	SNP 7 años	1.250 MM€	MS + 145 pbs
3T	SNP 5 años – Bono Social	1.000 MM€	MS + 113 pbs

#### BPI<sup>(3)</sup>

1T	Cédulas hipotecarias 5 años	500 MM€	MS + 25 pbs
----	-----------------------------	---------	-------------

#### Colocaciones privadas (CABK ex BPI):

- 6 cédulas hipotecarias por un total de 500MM€.
- 2 SNP por un total equivalente de c.132MM€ (50MM€ + 10 mil MM€).

(1) Vencimientos legales. 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.

(2) Equivalente en euros emitido por CABK y BPI, incluyendo colocaciones privadas.

(3) Adicionalmente, BPI emitió 275 MM€ de AT1 suscritos en su totalidad por CABK.

## Créditos refinanciados y clasificación por *stages* de crédito bruto y provisiones

### Créditos refinanciados

A 30 de septiembre de 2019, en miles de MM€

	Total	De los cuales: dudosos
Particulares <sup>(1)</sup>	5,2	3,3
Empresas (ex-promotor)	3,2	1,8
Promotores	0,7	0,3
Sector público	0,2	0,0
<b>Total</b>	<b>9,3</b>	<b>5,5</b>
Provisiones	2,2	2,0

### Clasificación por *stages* de crédito bruto y provisiones



A 30 de septiembre de 2019, en MM€

	Exposición de la cartera			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	TOTAL
Crédito	203.507	14.910	9.459	<b>227.876</b>
Riesgos Contingentes	15.279	670	494	<b>16.443</b>
<b>Total crédito y riesgos contingentes</b>	<b>218.786</b>	<b>15.580</b>	<b>9.953</b>	<b>244.319</b>

	Provisiones			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	TOTAL
Crédito	655	706	3.710	<b>5.071</b>
Riesgos Contingentes	31	17	211	<b>259</b>
<b>Total crédito y riesgos contingentes</b>	<b>686</b>	<b>723</b>	<b>3.921</b>	<b>5.330</b>

(1) Incluye autónomos.

## Ratings de crédito

	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva	Rating del programa de cédulas hipotecarias
 <span style="float: right;">(1)</span>	Baa1	P-2	estable	Aa1 <span style="float: right;">(5)</span>
 <span style="float: right;">(2)</span>	BBB+	A-2	estable	AA <span style="float: right;">(6)</span>
 <span style="float: right;">(3)</span>	BBB+	F2	estable	-
 <span style="float: right;">(4)</span>	A	R-1 (low)	estable	AAA <span style="float: right;">(7)</span>

(1) A 17 de mayo de 2019

(2) A 31 de mayo de 2019

(3) A 27 de septiembre de 2019

(4) A 29 de marzo de 2019

(5) A 17 de abril de 2018

(6) A 19 de marzo de 2019

(7) A 22 de febrero de 2019

## Balance y cuenta de resultados

### Cuenta de resultados

En millones de euros	9M19	9M18	Variación	Var. %
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.720</b>	<b>3.671</b>	<b>49</b>	<b>1,3</b>
Ingresos por dividendos	161	122	39	32,6
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	344	725	(381)	(52,6)
Comisiones netas	1.904	1.938	(34)	(1,7)
Resultado de operaciones financieras	285	323	(38)	(11,9)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	407	419	(12)	(2,8)
Otros ingresos y gastos de explotación	(211)	(297)	86	(28,9)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.610</b>	<b>6.901</b>	<b>(291)</b>	<b>(4,2)</b>
Gastos de administración y amortización recurrentes	(3.597)	(3.466)	(131)	3,8
Gastos extraordinarios	(978)	(11)	(967)	
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.035</b>	<b>3.424</b>	<b>(1.389)</b>	<b>(40,6)</b>
<b>Margen de explotación sin gastos extraordinarios</b>	<b>3.013</b>	<b>3.435</b>	<b>(422)</b>	<b>(12,3)</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(288)	(50)	(238)	
Otras dotaciones a provisiones	(151)	(327)	176	(53,8)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(82)	(477)	395	(82,8)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.514</b>	<b>2.570</b>	<b>(1.056)</b>	<b>(41,1)</b>
Impuesto sobre Sociedades	(246)	(720)	474	(65,9)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>1.268</b>	<b>1.850</b>	<b>(582)</b>	<b>(31,5)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	2	82	(80)	(97,3)
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.266</b>	<b>1.768</b>	<b>(502)</b>	<b>(28,4)</b>

(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 en 2019 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	30.09.19	30.06.19	Var. %	31.12.18	Var. %
- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	19.965	17.067	17,0	19.158	4,2
- Activos financieros mantenidos para negociar	14.392	12.806	12,4	9.810	46,7
- Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	548	573	(4,4)	704	(22,2)
<i>Instrumentos de patrimonio</i>	201	212	(5,2)	232	(13,4)
<i>Valores representativos de deuda</i>	93	92	1,1	145	(35,9)
<i>Prestamos y anticipos</i>	254	269	(5,6)	327	(22,3)
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	20.276	20.359	(0,4)	21.888	(7,4)
- Activos financieros a coste amortizado	249.829	251.348	(0,6)	242.582	3,0
<i>Entidades de credito</i>	6.583	6.648	(1,0)	7.555	(12,9)
<i>Clientela</i>	226.019	227.700	(0,7)	217.967	3,7
<i>Valores representativos de deuda</i>	17.227	17.000	1,3	17.060	1,0
- Derivados - contabilidad de coberturas	2.546	2.034	25,2	2.056	23,8
- Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	4.053	3.962	2,3	3.879	4,5
- Activos afectos al negocio asegurador <sup>1</sup>	73.978	70.774	4,5	61.688	19,9
- Activos tangibles <sup>2</sup>	7.367	7.478	(1,5)	6.022	22,3
- Activos intangibles	3.781	3.820	(1,0)	3.848	(1,7)
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.332	1.285	3,7	1.239	7,5
- Resto activos	15.098	14.501	4,1	13.748	9,8
<b>Total activo</b>	<b>413.165</b>	<b>406.007</b>	<b>1,8</b>	<b>386.622</b>	<b>6,9</b>
<b>Pasivo</b>	<b>388.466</b>	<b>382.023</b>	<b>1,7</b>	<b>362.564</b>	<b>7,1</b>
- Pasivos financieros mantenidos para negociar	14.179	11.514	23,1	9.015	57,3
- Pasivos financieros a coste amortizado	291.097	289.773	0,5	282.460	3,1
<i>Depósitos de Bancos Centrales y Entidades de crédito</i>	27.412	26.965	1,7	37.440	(26,8)
<i>Depósitos de la clientela</i>	221.887	223.903	(0,9)	210.200	5,6
<i>Valores representativos de deuda emitidos</i>	33.755	32.751	3,1	29.244	15,4
<i>Otros pasivos financieros</i>	8.043	6.154	30,7	5.576	44,2
- Pasivos afectos al negocio asegurador <sup>1</sup>	70.458	68.298	3,2	60.452	16,6
- Provisiones	5.514	5.484	0,5	4.610	19,6
- Resto pasivos	7.218	6.954	3,8	6.027	19,8
<b>Patrimonio neto</b>	<b>24.699</b>	<b>23.984</b>	<b>3,0</b>	<b>24.058</b>	<b>2,7</b>
- Fondos Propios <sup>3</sup>	25.831	25.218	2,4	25.384	1,8
- Intereses minoritarios	28	28	0,0	29	(3,4)
- Otro resultado global acumulado <sup>3</sup>	(1.160)	(1.262)	(8,1)	(1.355)	(14,4)
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>413.165</b>	<b>406.007</b>	<b>1,8</b>	<b>386.622</b>	<b>6,9</b>

## 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.
CA	Coste amortizado.
CET1	<i>Common Equity Tier 1</i> .
CIB	<i>Corporate and Institutional Banking</i> : Banca Corporativa e Institucional.
Comisiones netas	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos por comisiones;</li> <li>• Gastos por comisiones.</li> </ul>
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.

## Glosario (II/IV)

Término	Definición
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"> <li>• 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</li> <li>• 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).</li> </ul>
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"> <li>• 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.</li> <li>• Provisiones o reversión de provisiones.</li> </ul> <i>Del que: Dotaciones para insolvencias.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.</li> </ul> <i>Del que: Otras dotaciones a provisiones.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.</li> </ul>
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.
Ganancias/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"> <li>• Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas;</li> <li>• Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros;</li> <li>• Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto);</li> <li>• Fondo de comercio negativo reconocido en resultados;</li> <li>• 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).</li> </ul>
Gastos de explotación	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos de Administración;</li> <li>• Amortización.</li> </ul>

## 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 SecurCaixa 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"> <li>• Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos);</li> <li>• Recursos de la actividad de clientes en balance.</li> </ul>
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"> <li>• Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes);</li> <li>• Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.</li> </ul>
MREL	<i>Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities</i> : requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, incluye además de las emisiones computables para capital total, la deuda <i>Senior non-preferred</i> , la deuda <i>Senior preferred</i> y otros pasivos <i>pari-passu</i> a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.
MREL Subordinado	Se compone por las emisiones computables para capital total y las emisiones de deuda <i>Senior non-preferred</i> .
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"> <li>• 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</li> <li>• 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).</li> </ul>
NSFR	<i>Net Stable Funding Ratio</i> : Ratio de financiación estable neto.
PF	Proforma.
PyG	Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

## Glosario (IV/IV)

Término	Definición
PyMEs	Pequeñas y medianas empresas.
Ratio de cobertura de crédito dudoso	Cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión;</li> <li>• Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.</li> </ul>
Ratio de eficiencia <i>core</i>	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"> <li>• Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión;</li> <li>• Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.</li> </ul>
Resultado de operaciones financieras (ROF)	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto);</li> <li>• Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto);</li> <li>• Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto);</li> <li>• Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto);</li> <li>• Diferencias de cambio (neto).</li> </ul>
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"> <li>• Resultado atribuido al Grupo acumulado 12 meses (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, registrado en fondos propios) y</li> <li>• 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).</li> </ul>
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"> <li>• Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles;</li> <li>• Número de acciones en circulación <i>fully diluted</i> a una fecha determinada.</li> </ul>





[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

Pintor Sorolla, 2-4  
46002 Valencia

[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

## Relación con Inversores



[investors@caixabank.com](mailto:investors@caixabank.com)



+34 93 411 75 03



Av. Diagonal, 621-629 - Barcelona



MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In collaboration with  **SAM**



FTSE4Good

