



Presentación corporativa

Marzo 2019

Importante

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

CaixaBank advierte que esta presentación puede contener información sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras. Particularmente, la información relativa al Grupo CaixaBank de 2018 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 – Diciembre 2018 de CaixaBank para el detalle de las MAR utilizadas y la conciliación de ciertos indicadores.

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

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

	Página
 1. PRINCIPALES DATOS CAIXABANK	4
 2. POSICIÓN COMPETITIVA	12
 3. PLAN ESTRATÉGICO	28
 4. ACTIVIDAD Y RESULTADOS 2018	48
 ANEXO	73

Contenido

1.



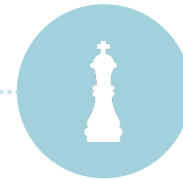
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



PLAN
ESTRATÉGICO


4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

Datos clave⁽¹⁾

Diciembre 2018

	Cientes (MM), 26,3% de cuota de mercado⁽²⁾	15,7	Líder en banca minorista ibérica
	Balance consolidado (miles de MM€)	386,6	
	Créditos a clientes (miles de MM€)	224,7	
	Recursos de clientes (miles de MM€)	358,5	
	Capitalización (miles de MM€)⁽³⁾	19	Sólidas métricas de balance y de PyG
	Beneficio atribuido de 2018 (MM€)	1.985	
	Ratios CET1/Capital total <i>Fully Loaded</i> (%)	11,5%/15,2%	
	Ratings a largo plazo⁽⁴⁾	Baa1/BBB+/BBB+/A	
	Empleados	37.440	Plataforma omni-canal única
	Oficinas (#)⁽⁵⁾	5.103	
	Cajeros automáticos (#)⁽⁶⁾	9.425	
	Cientes digitales⁽⁷⁾ como % del total de clientes	>57%	

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

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

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

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

(5) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.409 son oficinas *retail* en España.

(6) Número de cajeros en España

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

Grupo insignia en banca minorista ibérica

Franquicia líder en bancaseguros



- ▶ **Banco principal** para el 26,3% de los españoles⁽¹⁾ y **líder en banca móvil y online** en España
- ▶ **15,7 MM de clientes**; 13,7 MM en España, 1,9 MM en Portugal
- ▶ **5.103 sucursales⁽²⁾; 9.425 cajeros⁽³⁾**: plataforma multicanal de primera línea
- ▶ **Marca altamente reconocida**: en base a la confianza y la excelente calidad de servicio

Robustez financiera



- ▶ **19 mil MM€ de capitalización bursátil⁽⁴⁾**. Cotizado desde el 1 de Julio de 2011
- ▶ **Beneficio neto 2018: 1.985 MM€**; RoTE del 9,3%; RoTE Bancaseguros en España del 12,3%⁽⁵⁾
- ▶ **Sólidas métricas de solvencia**: CET1 B3 FL del 11,5%; CET1 regulatorio del 11,7%
- ▶ **Elevada cobertura de la morosidad**: ratio del 54%
- ▶ **Holgada liquidez**: 80 mil MM€ en activos líquidos
- ▶ **Estructura de financiación estable**: ratio LTD del 105%

Sólida herencia y valores



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

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

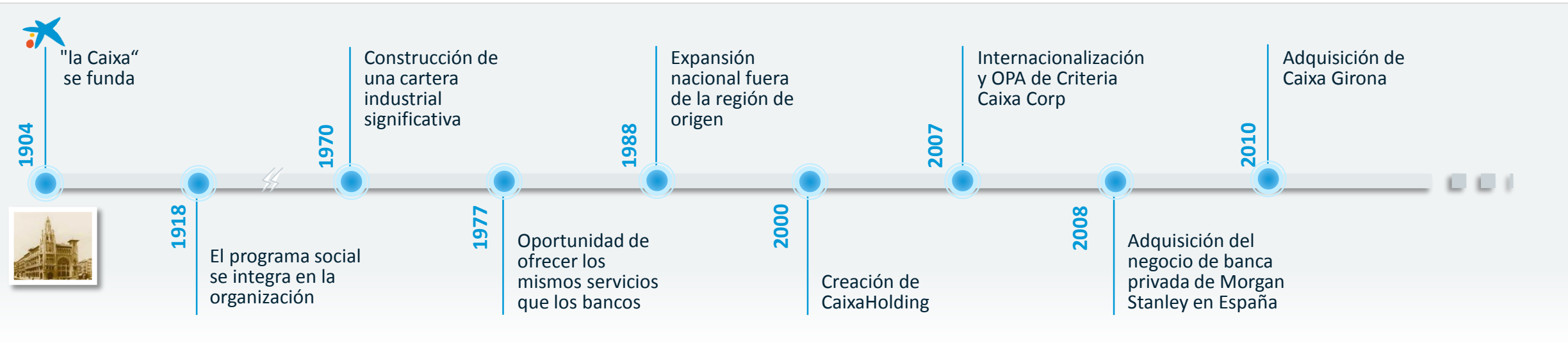
(2) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 4.409 son oficinas *retail* en España.

(3) Número de cajeros en España.

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

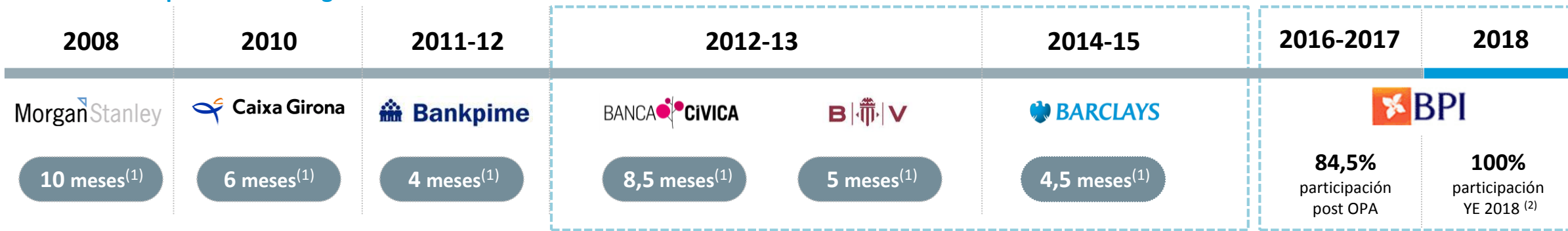
(5) RoTE acumulado 12 meses excluyendo partidas extraordinarias. Incluye el cupón de AT1 devengado (-71 MM€ después de impuestos, acumulado 12 meses).

Una historia que abarca más de 115 años



El crecimiento orgánico se ha visto reforzado por las adquisiciones oportunas

Contrastada capacidad de integración

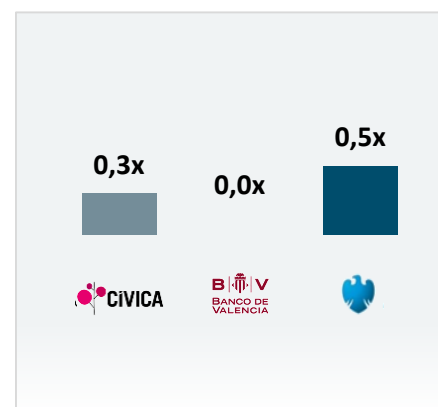


Estricta disciplina financiera en las adquisiciones

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

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

Múltiplos P/BV atractivos



OPA 2017



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

May-Ago 2018

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

Dic 2018

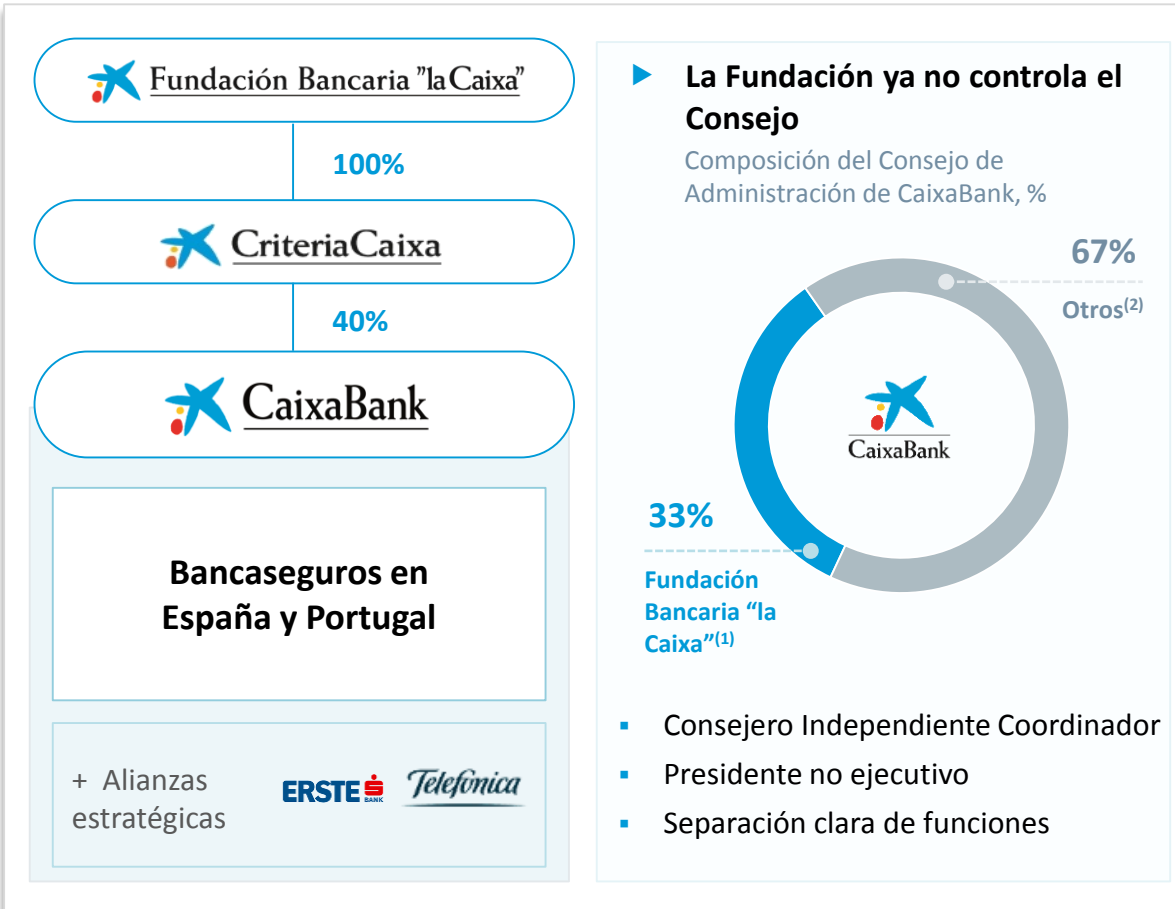
Retirada de la bolsa mediante el *squeeze-out* (restantes 5%)

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

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

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

Reorganización del Grupo “la Caixa”



Mayor enfoque en nuestro negocio core

Disminución de la participación en activos no estratégicos

- Boursorama (2015)
- BEA e Inbursa (2016)
- Repsol (2018) ⁽³⁾
- Reducción de activos problemáticos: -67% 2014-2018 ⁽⁴⁾



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



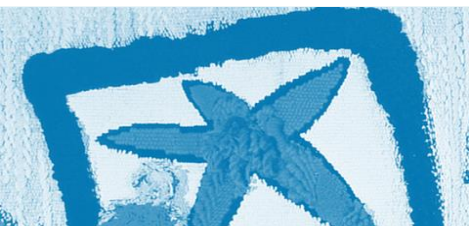
(1) Incluye 6 consejeros dominicales representando a la Fundación Bancaria “la Caixa”.

(2) Incluye 9 consejeros independientes, 1 consejero dominical propuesto por Mutua Madrileña, 1 consejero dominical propuesto por las fundaciones bancarias que constituían Banca Cívica y el CEO.

(3) La participación en Repsol se redujo hasta el 3,59 % en enero de 2019, tras formalizarse el último scrip dividend al que se ha acudido en efectivo.

(4) Dudosos (incluyendo riesgos contingentes) + activos adjudicados disponibles para la venta. CABK sin BPI, diciembre 2018 vs. PF Barclays España 2014 (valor bruto).

Reputación de marca *premium* con un amplio reconocimiento externo



Reputación de marca *premium*



Banco del año en España 2018
The Banker



Mejor banco en España en 2018
Mejor banca particulares del mundo 2018
Global Finance



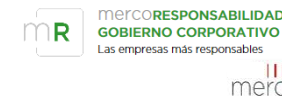
Mejor banca privada de Europa en servicio al cliente en 2017
The Banker



Sello de Excelencia Europea +500



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



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo
Merco



Amplo reconocimiento como líder en infraestructuras TI



Mejor banco digital de Europa Occidental 2018
Euromoney



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2018
Global Finance



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



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



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



Mejor banco digital en Europa Occidental en 2018
Global Finance



Premio innovación del mes
EFMA y Accenture



Reconocimientos como marca *premium* e innovadora



Mejor banco de Portugal 2018
Euromoney



Mejor banco digital de Portugal 2018
5 estrelas



Mejor marca en confianza de Portugal 2018
Reader's Digest



Marca de excelencia 2018
Superbrands



Mejor equipo digital 2018
IDC - Negócios

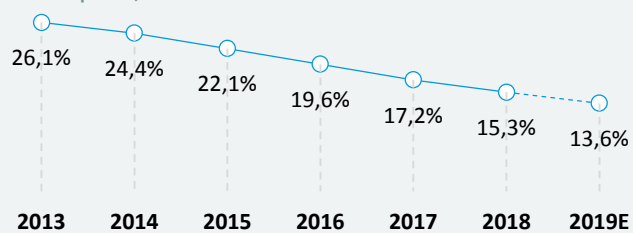


Transformación digital en servicios financieros 2018
OutSystems

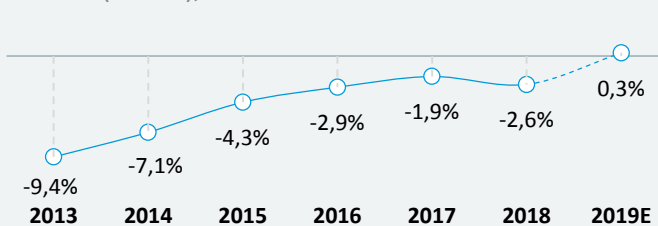
Bien posicionados para sacar partido de la recuperación de las economías ibéricas

ESPAÑA

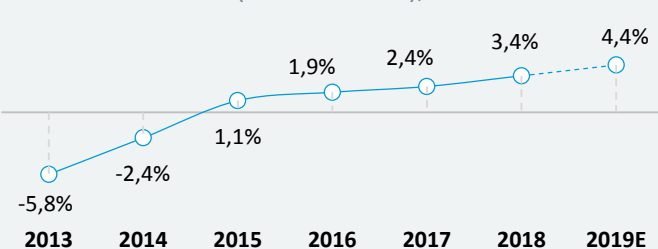
Tasa de paro, %



Crédito⁽¹⁾ (sector), % i.a.

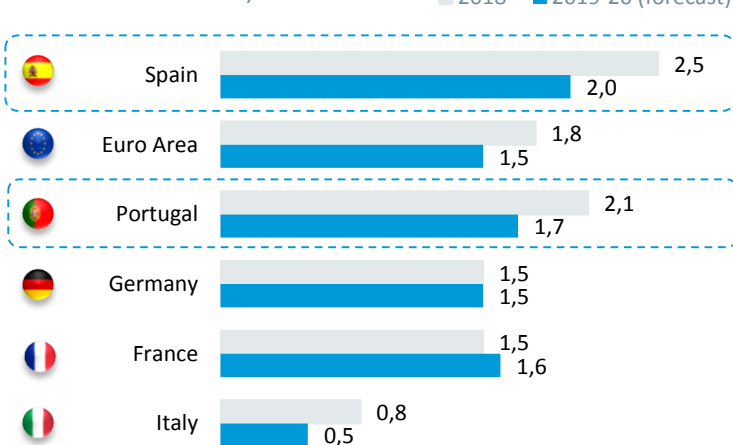


Precio de la vivienda (valor nominal), % i.a.

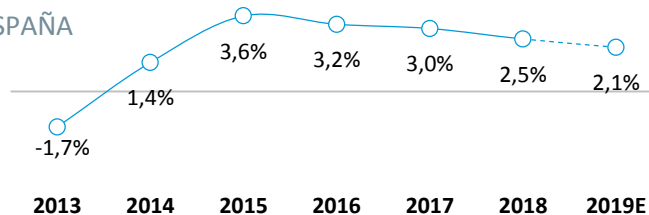


Sólida recuperación económica

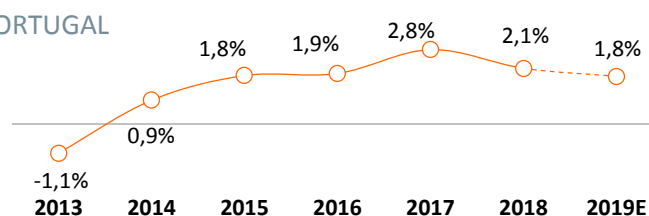
Crecimiento del PIB, % i.a.



ESPAÑA

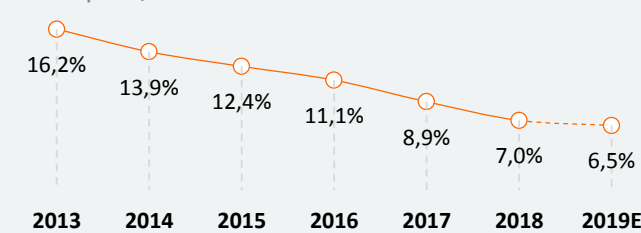


PORTUGAL

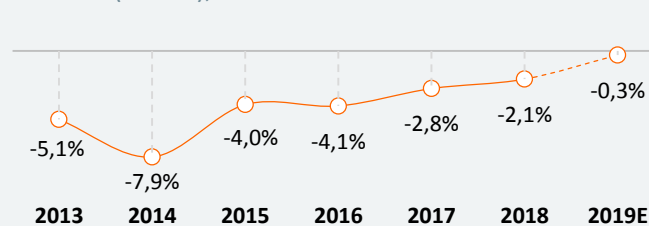


PORTUGAL

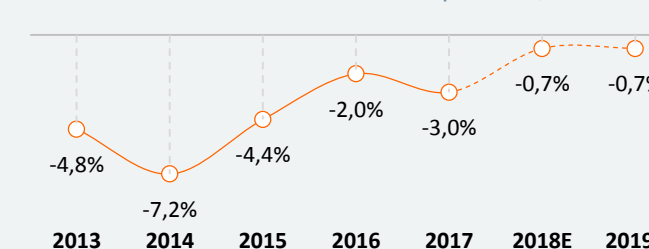
Tasa de paro, %



Crédito⁽¹⁾ (sector), % i.a.



Saldo financiero de administraciones públicas, % del PIB



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

Fuentes: Eurostat (crecimiento del PIB), Banco de España y Banco de Portugal (crecimiento de créditos y depósitos), INE España y Portugal (tasa de paro y balance general del gobierno), Ministerio Español de Obras Públicas (precio de la vivienda) y CaixaBank Research (todas las previsiones 2018E y 2019E). Previsiones a 5 de marzo de 2019.

Contenido

1.



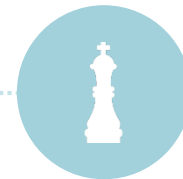
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



**POSICIÓN
COMPETITIVA**

3.



PLAN
ESTRATÉGICO

4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

Supermercado financiero para necesidades financieras y de seguros



“Mucho más que un banco”



Dimensión y capilaridad

Proximidad/
conocimiento del cliente

13,7MM clientes en España

4.409 oficinas *retail* en España

9.425 cajeros en España



Amplia oferta de productos

Amplia y adaptada con
fábricas en propiedad

#1 Seguros

Grupo en España

#1 Gestión de activos

Grupo en España

#1 Medios de pago

en España



TI y digitalización

Movilidad y *big data*

>57% de nuestros clientes son digitales⁽¹⁾

32% penetración en digital⁽²⁾



Asesoramiento

Foco en capacitación, y
calidad de servicio

13.772 empleados certificados en España

1,7MM clientes banca premier en España

>100.000 clientes banca privada en España

El modelo aporta ventajas diferenciales para navegar en el actual entorno

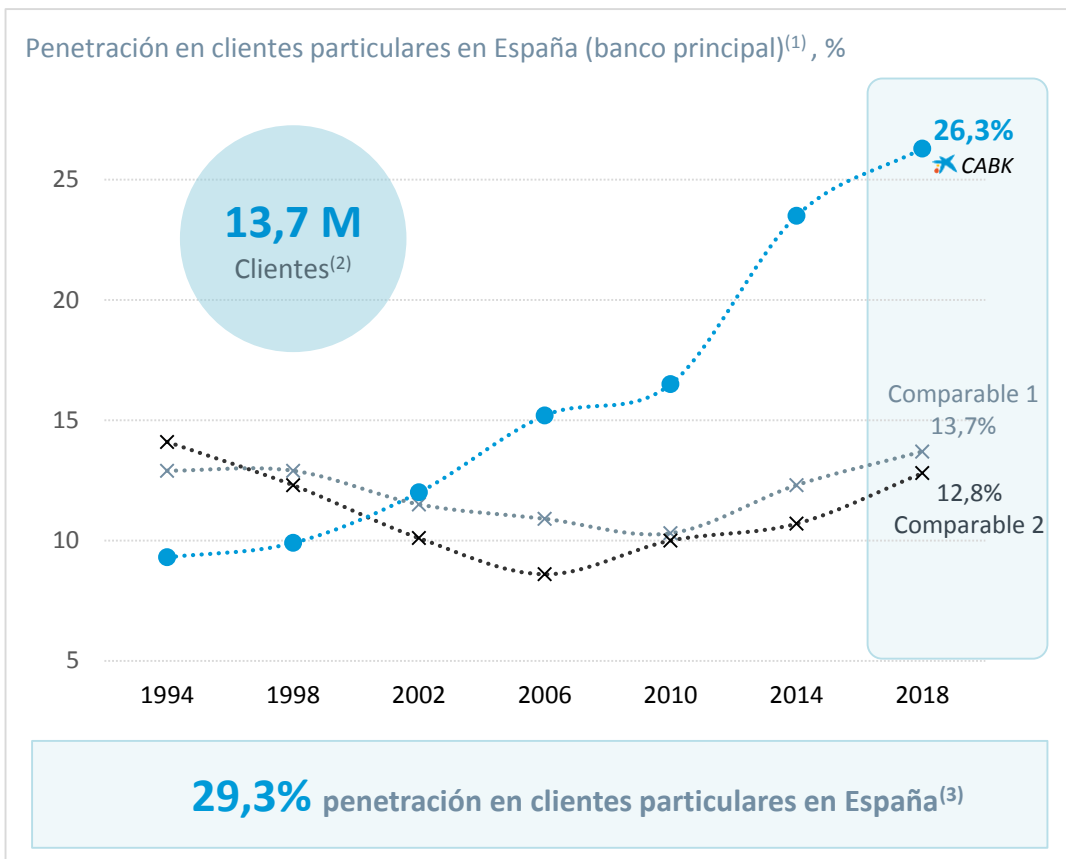
(1) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

(2) Media de 12 meses, último dato disponible a diciembre 2018. Fuente: ComScore.

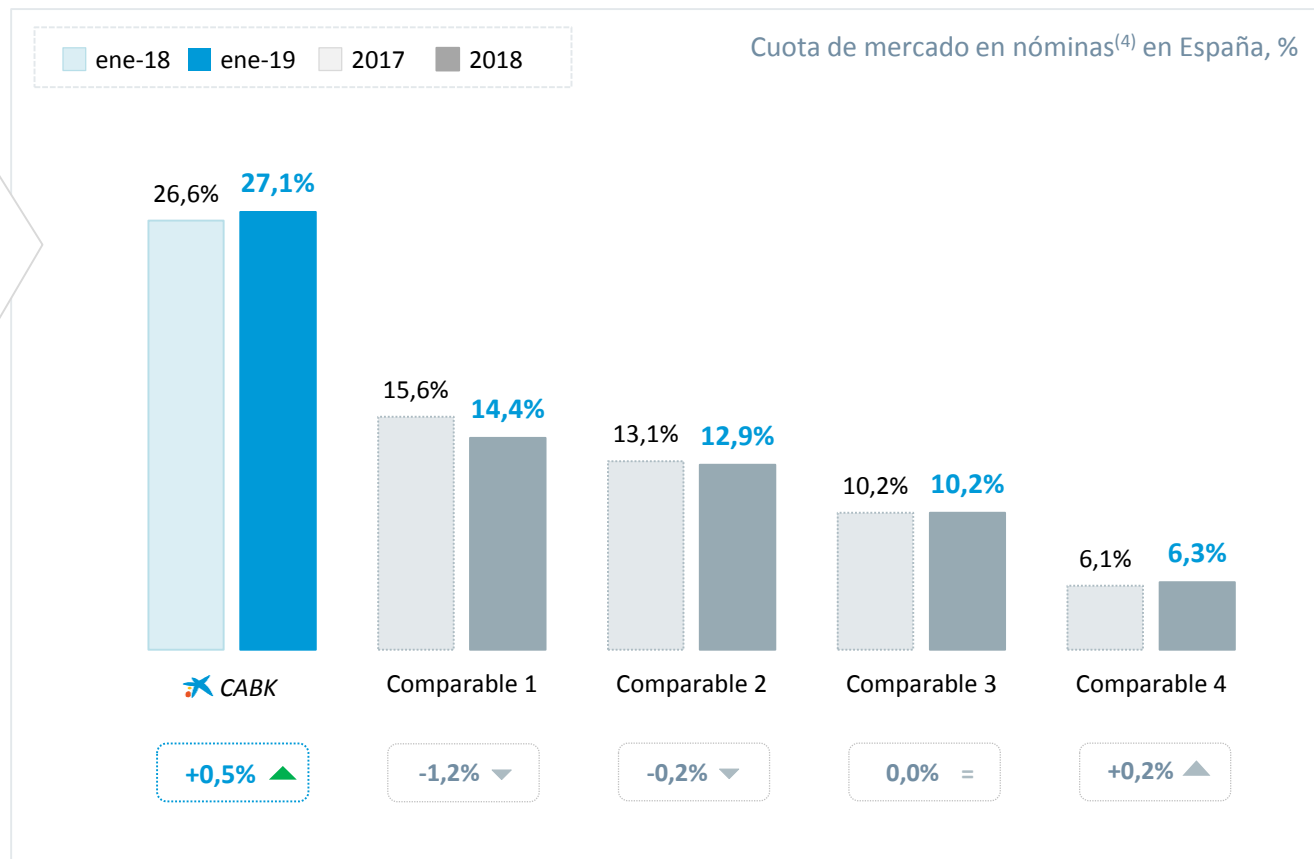
Fuentes: Banco de España, ICEA, Inverco, Comscore.

El “banco elegido” por los clientes particulares en España

Cuota similar a los dos inmediatos competidores juntos...



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



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

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

(2) En España.

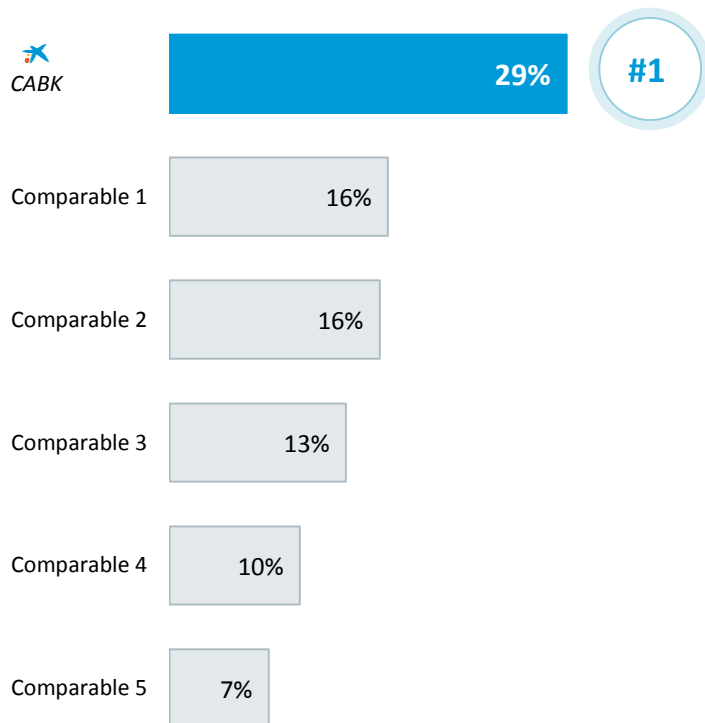
(3) Clientes particulares en España con 18 años o más. Fuente: FRS Inmark 2018.

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

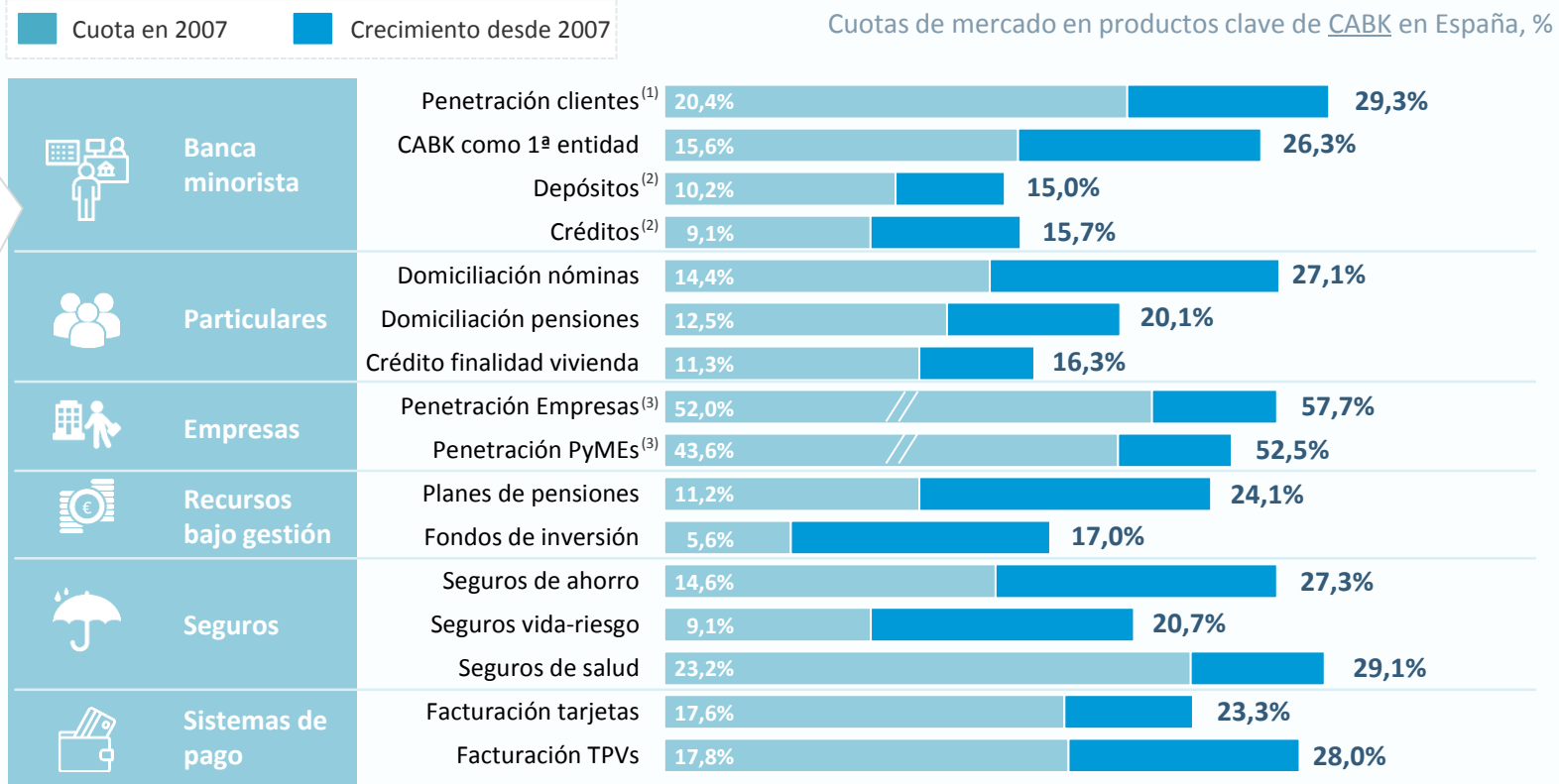
Nuestra posición líder en el mercado genera valiosos efectos de red

La entidad líder en banca minorista en España

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



Elevadas cuotas de mercado



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

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

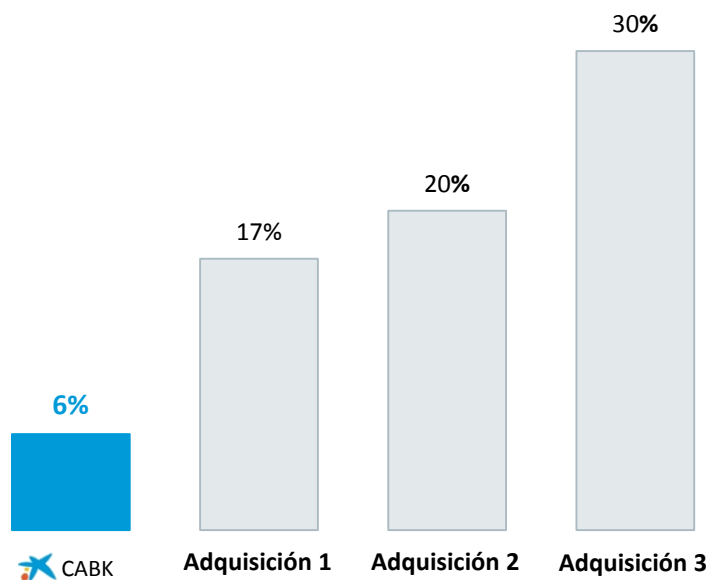
(3) PYMES: Empresas que facturan < 50 MM€. Últimos datos de 2017; punto de partida 2008 (encuesta bi-anual). Empresas: empresas que facturan >50 MM€. Últimos datos de 2017; punto de partida 2008 (encuesta bi-anual). Para empresas que facturan 1-100MM€, la cuota de penetración en 2017 era de un 48,0%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

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

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

Mínimo personal en servicios centrales

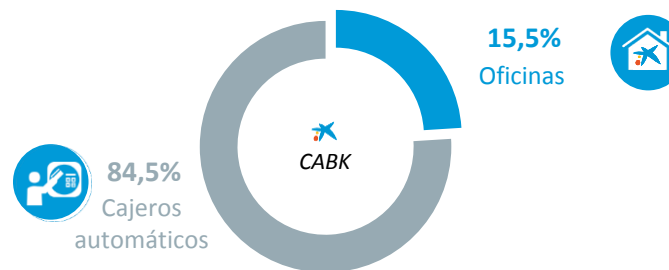
Personal en SSCC como % del total de empleados⁽¹⁾



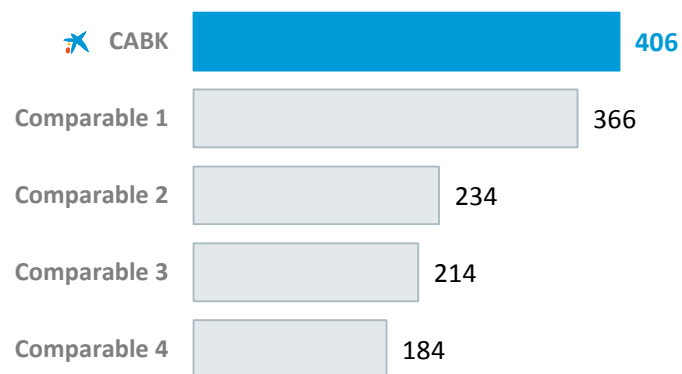
Economías de escala

Red orientada a ventas, escalable y muy eficiente

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



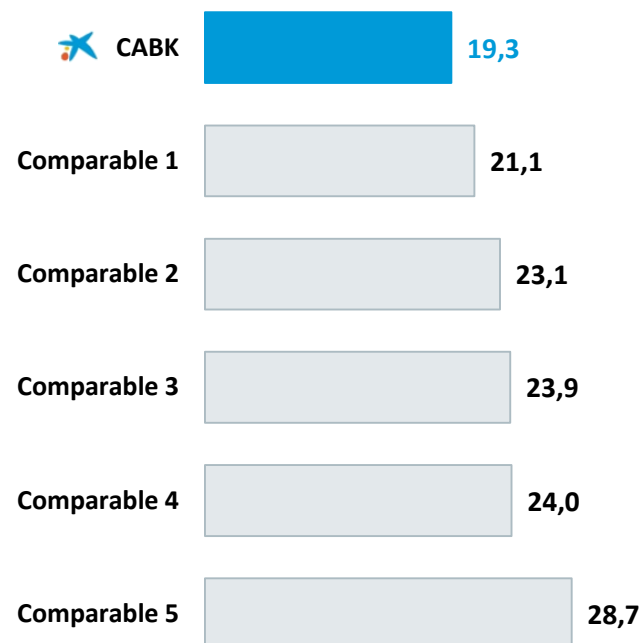
Clientes minoristas por empleado⁽³⁾



Fuerza de ventas centrada en la creación de valor

Las economías de escala nos permiten obtener beneficios de costes importantes

Gastos generales⁽⁴⁾/margen bruto, in %



Gastos generales extremadamente competitivos

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

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

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

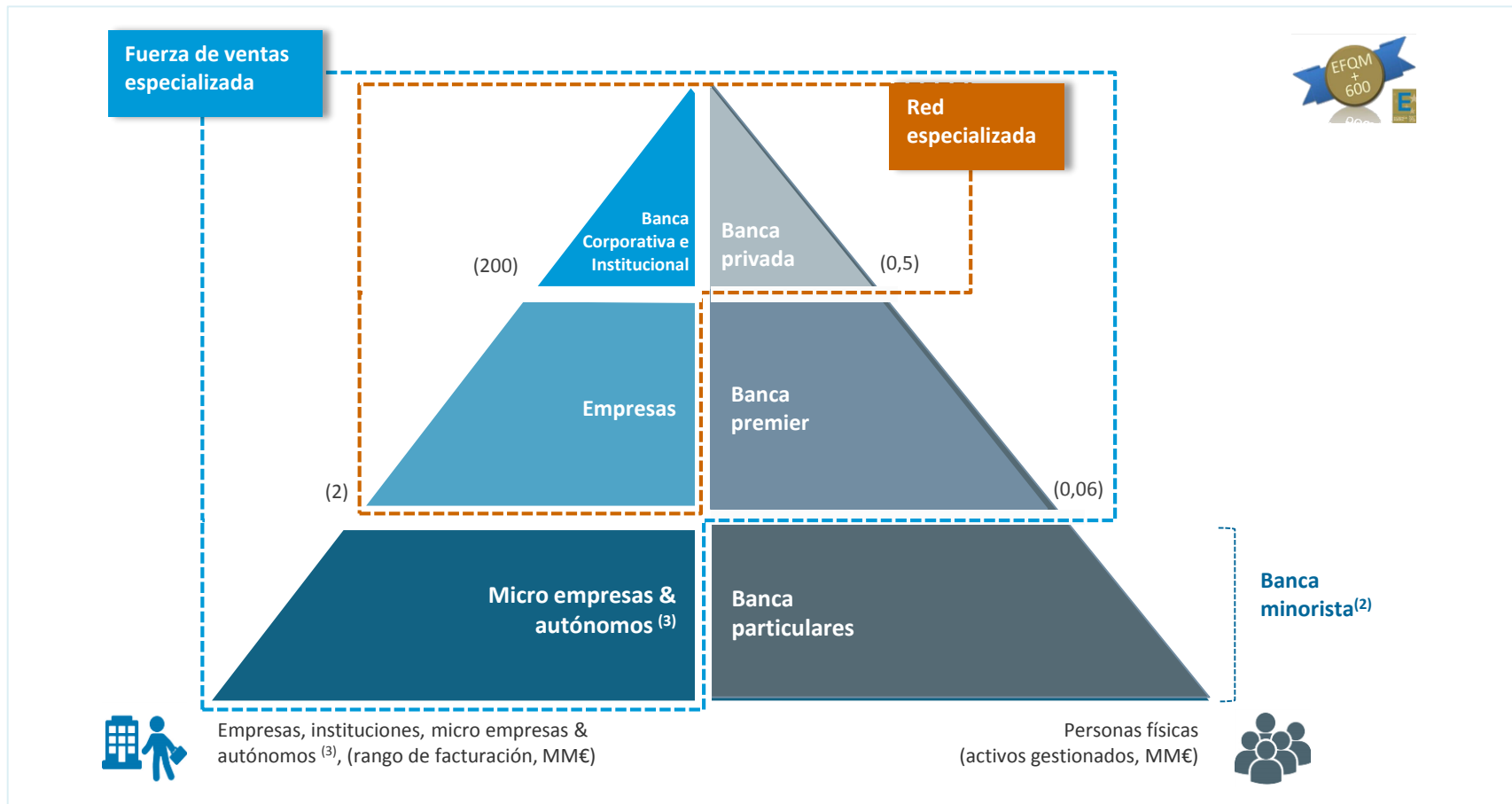
(4) Gastos generales y amortizaciones últimos 12 meses. Gastos recurrentes para CABK y SAB. 4T18 para CaixaBank (ex BPI) y grupo de comparables. Grupo de comparables incluyen: Bankia, Bankinter, BBVA España + negocio inmobiliario, Sabadell (ex TSB), SAN España + negocio inmobiliario.

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

Una de las mayores bases de clientes



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



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

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

(3) También incluye comercios, profesionales y agrarios.

(4) Total clientes: CaixaBank + BPI.

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

La mayor red física en España



Líder en canales digitales en España

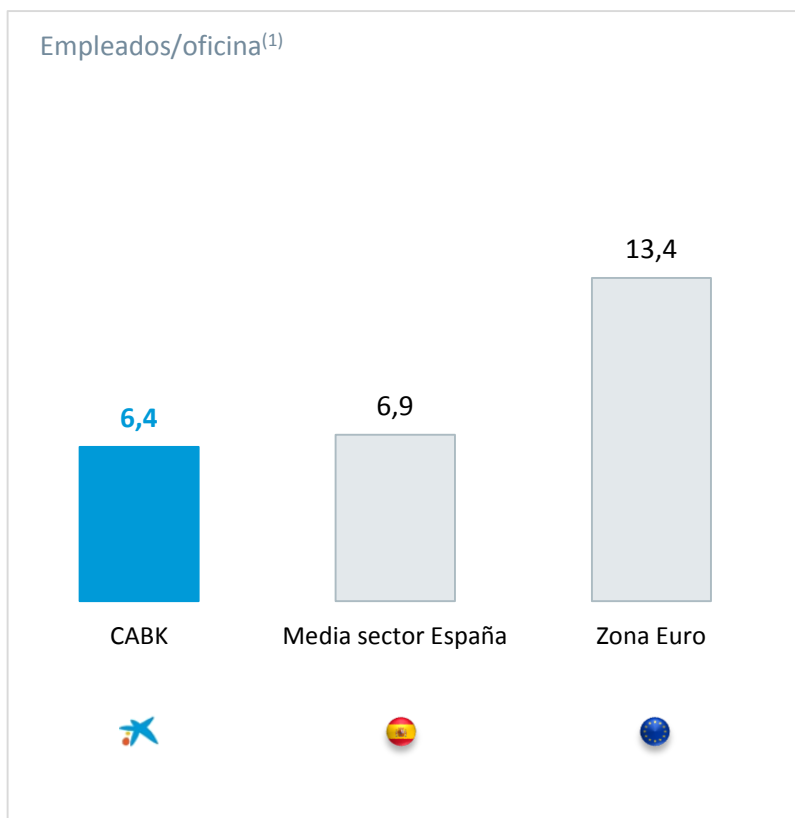


Se libera tiempo del personal, que puede concentrarse en el desarrollo de relaciones y la innovación

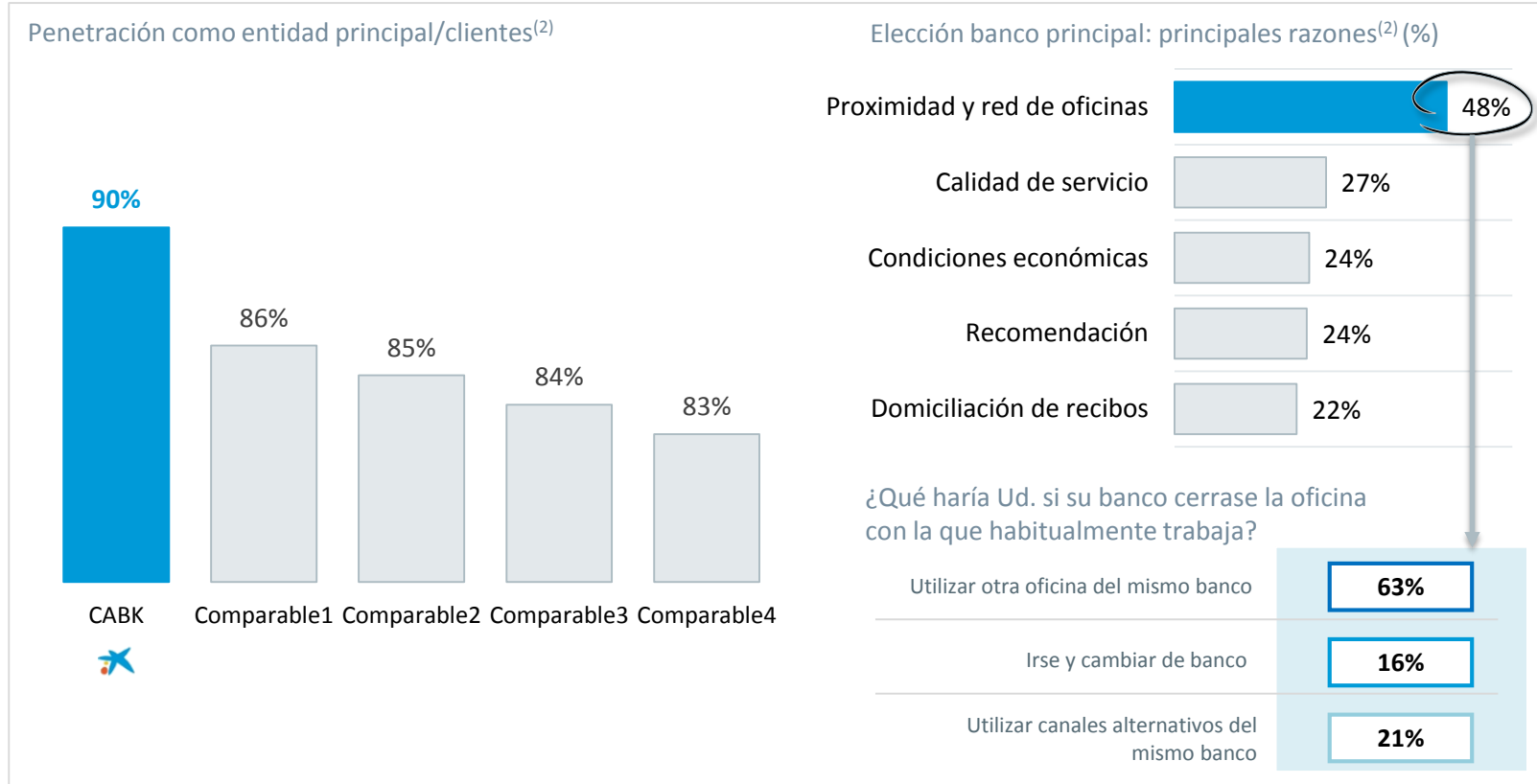
(1) Datos a septiembre de 2018.
 (2) A septiembre de 2018. Fuente: Banco de España.
 (3) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.
 (4) Media de 12 meses. Fuente: ComScore.

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

Modelo de oficina ligera...



... muy efectiva comercialmente en un país geográficamente disperso



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

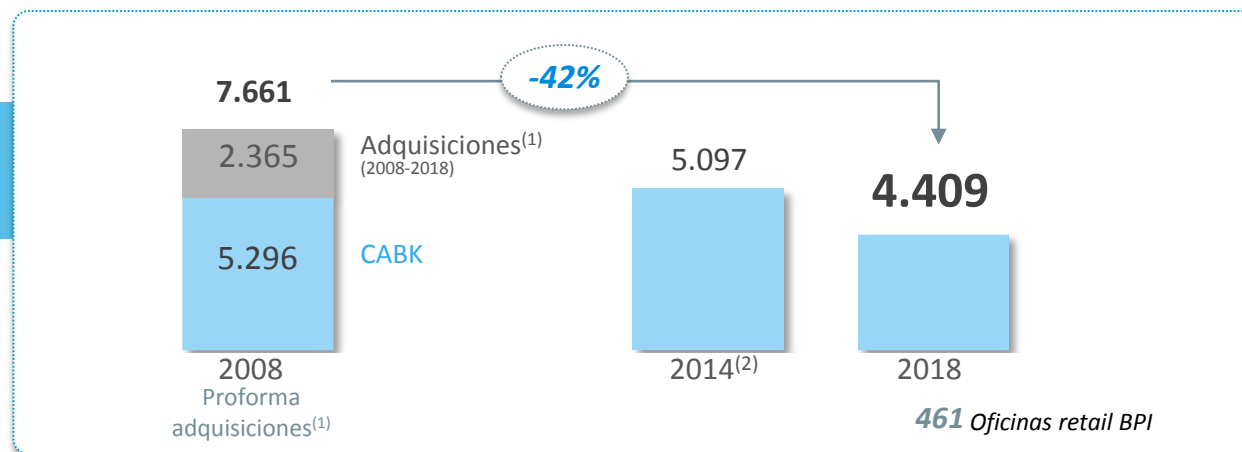
(1) Datos de CaixaBank ex BPI a diciembre de 2018 y sector España y zona Euro a 2017.

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

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

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

Oficinas *retail* en España



Oficinas y gestores especializados en España

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



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

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

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

▶ **Especialización y mayor capacidad de servicio**

*Gestores
especializados*

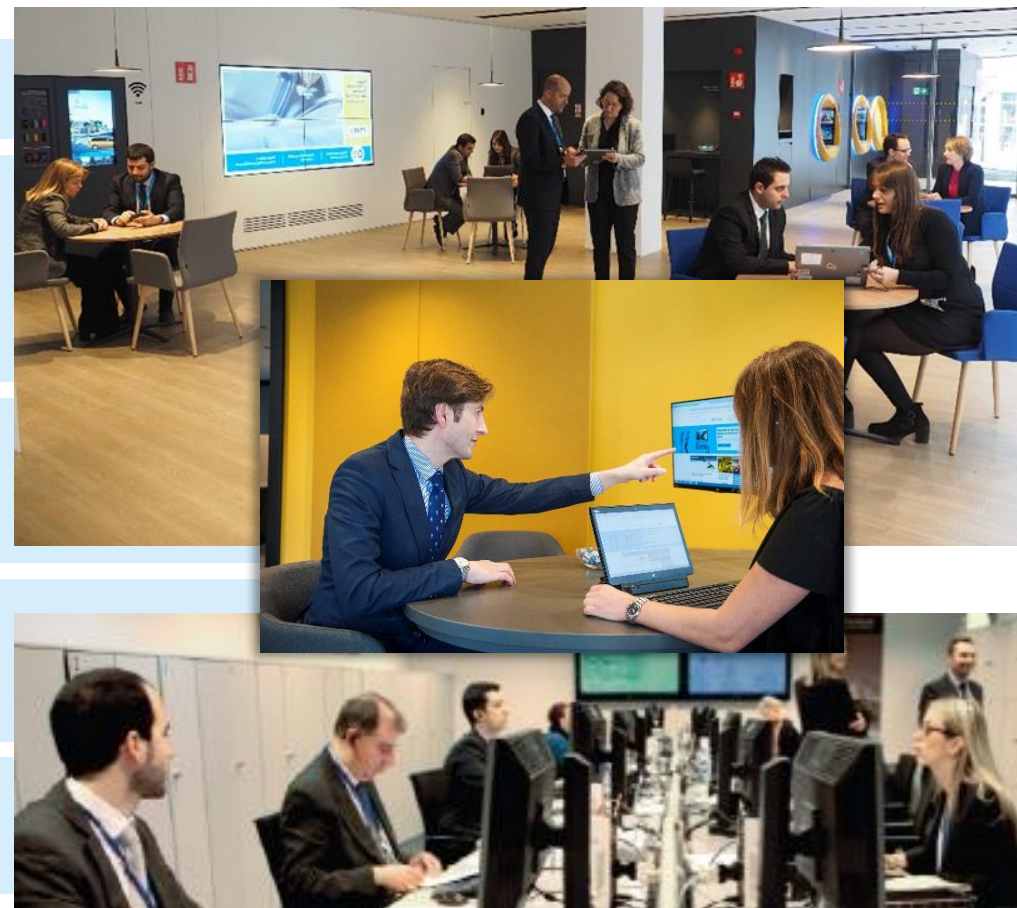
*Horario
extendido*

*Sin puesto
de caja*

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

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

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



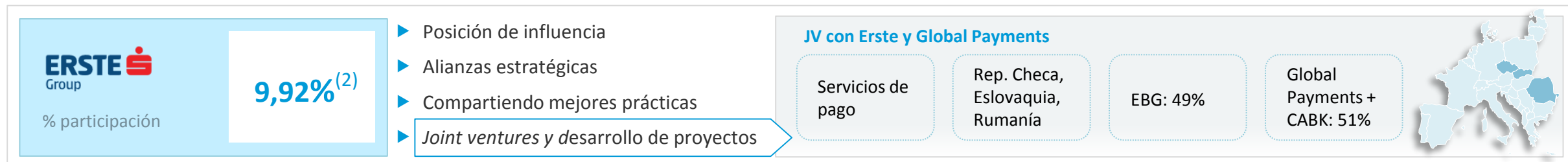
Buena acogida tanto de clientes como de empleados

Apoyando al cliente internacionalmente y desarrollando iniciativas de colaboración en negocios

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



Participaciones minoritarias bancarias internacionales



(1) A 5 de marzo de 2019.

(2) A 31 de diciembre de 2018. Existe un contrato *equity-swap* sobre 5.853.386 acciones de Erste Group Bank AG (equivalentes a 1,36%), ejecutado el 28 de junio de 2018 (a un precio de ejecución de 39,7986€/acción).

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

CaixaBankNow

6,0 MM
Clientes digitales ⁽¹⁾

De los que,
5,2 MM
Clientes móviles ⁽¹⁾

4,4 4,7 **Núm. 1 en Finanzas**
★★★★★

**% clientes digitales,
persona física 20-74 años**

2018: **>57%** 2021 ambición: **~70%**

Potente canal de relación ...

2018		i.a.
>57%	Clientes digitales	+4,2pp
1,5MM	Clientes que se conectan diariamente	+31%

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

Ventas digitales

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

x4,5
Desde 2014

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

Mejora de las capacidades de simulación

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

Mejora de la ratio de conversión

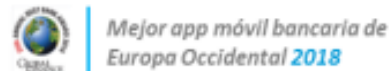
+40% en crédito al consumo

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

Mis Finanzas
3,9M usuarios

Agregador
Especialmente valioso para clientes con recursos elevados

Booking.com
Lanzado en Julio18



(1) Clientes digitales activos, últimos 12 meses. Clientes particulares entre 20-74 años.

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

(3) Clientes de hasta 40 años.

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



1º banco “mobile-only” en España

Lanzado
Enero 2016

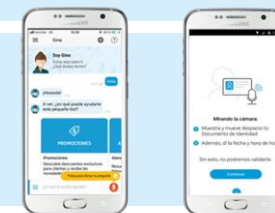
1,2 MM clientes
el **60% de ellos** con ingresos recurrentes

*Edad media clientes es
23 años*

*Cada 3 días interactúan
con el banco*

**Constante evolución del
servicio y las funcionalidades**

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



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

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

Acuerdos con terceros

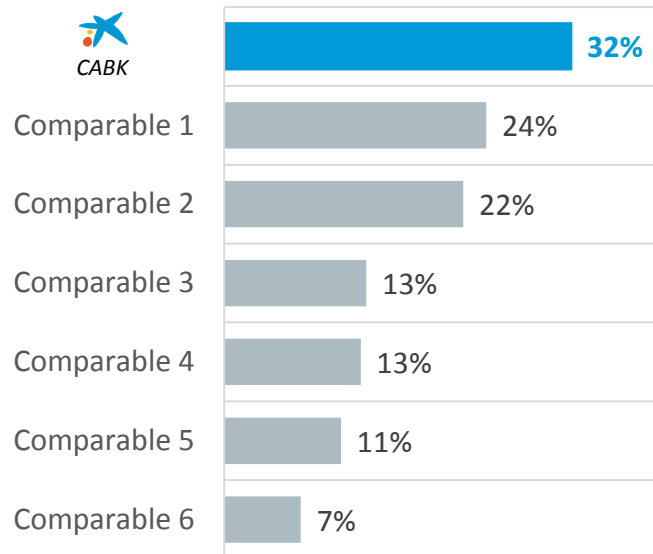
eCooltra **zatro** **JUSTEAT** **tuenti**

CaixaBank tiene 2,7MM clientes menores de 30 años

A la vanguardia de la digitalización

La mayor penetración digital

Penetración entre clientes digitales⁽¹⁾ en%



>57% de nuestros clientes son digitales⁽²⁾

Productos y servicios innovadores



>1,2 MM clientes

Mis **Finanzas**

3,9 MM usuarios



Disponible desde oct-17

Potenciando la tecnología para mejorar la efectividad comercial...



SMART PCs
~ **100%**



OFICINAS NUEVO FORMATO (STORES)
283
con horario de apertura extendido



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

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



PROCESOS DIGITALES⁽⁴⁾
~ **100%**



FIRMAS DIGITALES⁽⁵⁾
>70MM últimos 12 meses



AUTOMATIZACIÓN
20% tareas administrativas en oficinas vs. 42% en 2006

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

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

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

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

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

(5) Datos a noviembre de 2018.

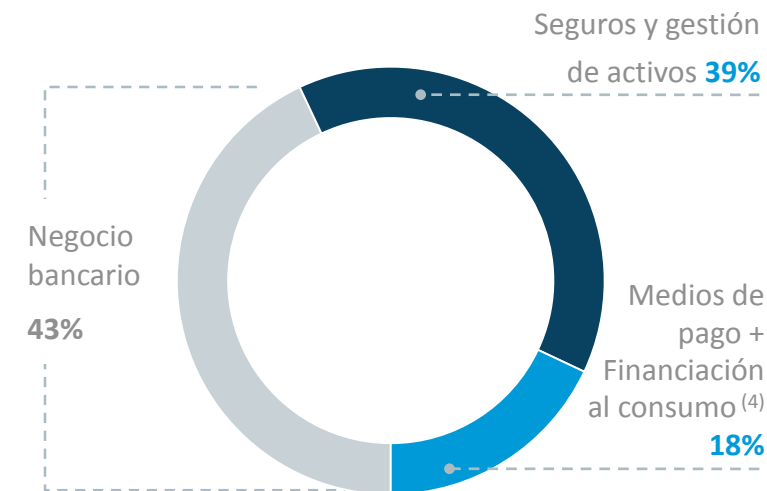
Fabricas en propiedad facilitan innovación y agilidad

Negocios en crecimiento y rentables...

Negocio	Empresa	% participación	
Seguros de vida	VidaCaixa	84,0 mil MM€ activos #1 en España	100%
Seguros no-vida	SegurCaixa Adeslas	2,5 mil MM€ primas #1 en seguros de salud ⁽¹⁾	49,9%
Gestión activos	CaixaBank ASSET MANAGEMENT	63,2 mil MM€ AuM #1 en España	100%
Financiación al consumo	CaixaBank CONSUMER FINANCE	2,5 mil MM€ nuevo negocio ⁽²⁾ 3,7 mil MM€ activos	100%
Tarjetas	CaixaBank PAYMENTS	42,6 mil MM€ facturación ⁽³⁾ #1 en España	100%
Pagos en punto de venta	Comercia Global Payments	50,4 mil MM€ facturación ⁽³⁾ 404,224 puntos de venta	49%
Microcrédito	MicroBank	70% microcréditos nuevos a hogares (i.a.)	100%

...con una contribución significativa al resultado neto

Desglose por negocio, en % del total



RoTE de CABK bancaseguros⁽⁵⁾
→ ~**6,4 pp** de los negocios no bancarios

12,3%
+1,7 pp i.a.

Un modelo resistente en un entorno de tipos bajos

(1) En España.

(2) Acumulado 12 meses.

(3) Enero-diciembre de 2018.

(4) Financiación al consumo incluyendo CaixaBank Consumer Finance y MicroBank. Otros negocios de financiación al consumo están incluidos en el “negocio bancario” y “medios de pago”.

(5) RoTE acumulado 12 meses excluyendo partidas extraordinarias. Incorpora el cupón de AT1 devengado en el año (-71MM€ después de impuestos).

Marca de confianza

Plan de banca socialmente responsable – Principales objetivos de responsabilidad corporativa

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

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

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

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

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

VALORES CORPORATIVOS



Calidad



Confianza



Compromiso Social

Principales logros y COMPROMISOS

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

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

MSCI | 2017 Constituent *
MSCI ESG
Leaders Indexes

FTSE4Good | Euronext
vigeo
INDICES Europe 120

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

Última actualización el 8 de marzo de 2019.

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

Contenido

1.



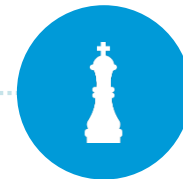
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



**PLAN
ESTRATÉGICO**

4.



ACTIVIDAD Y
RESULTADOS

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

1. Excelente resultado comercial

Refuerzo del liderazgo en banca minorista en la península ibérica

2. La rentabilidad ya cubre el coste de capital

El segmento de bancaseguros es el principal contribuidor

3. Simplificación y reorganización del Grupo

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

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

Cumpliendo con los objetivos financieros estratégicos de 2018

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

Sólida recuperación económica pero...

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



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

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

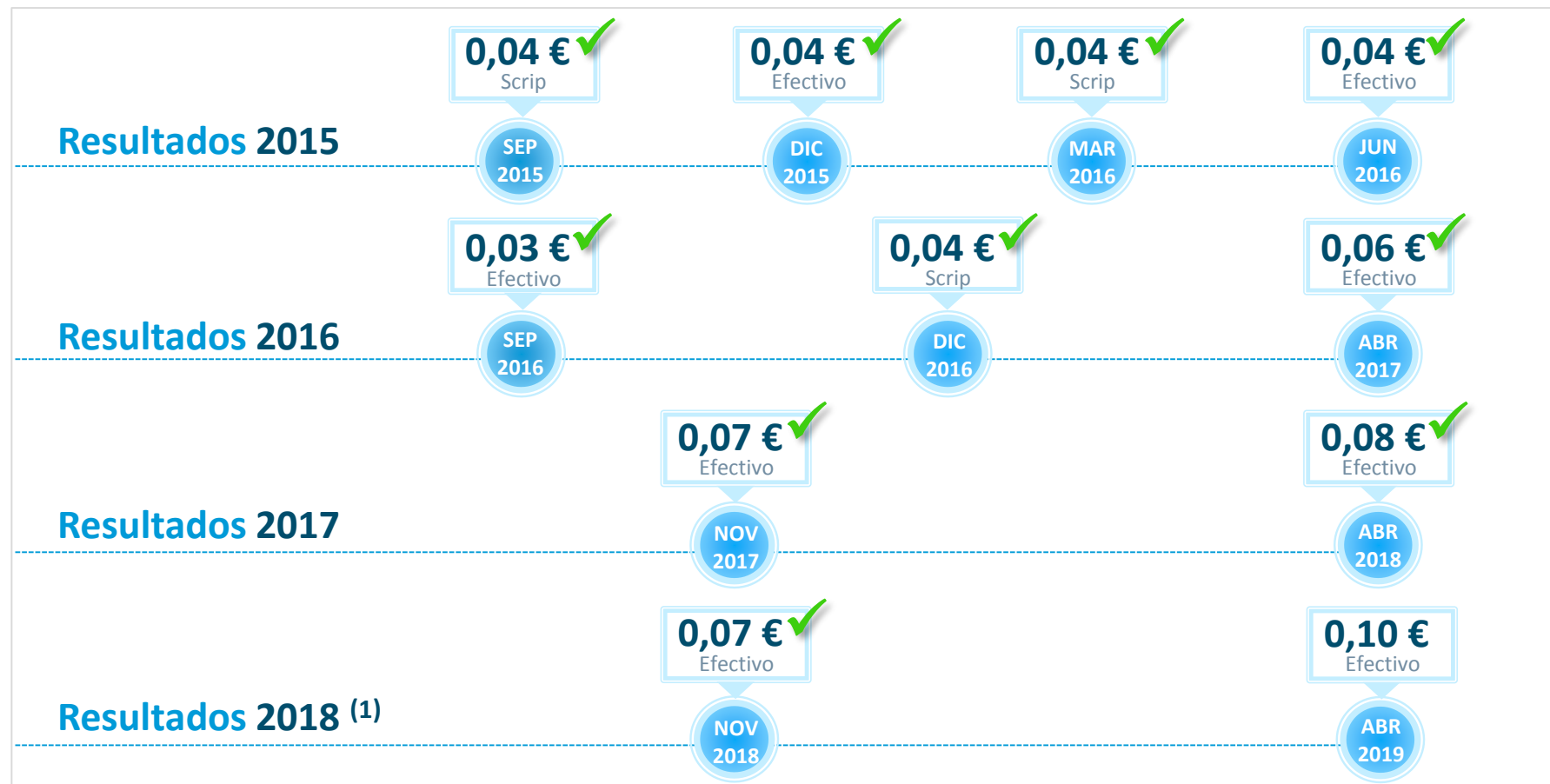
Maximizando el retorno de capital a los accionistas

Política de remuneración al accionista



2015-18 Plan Estratégico

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



(1) El Consejo ha aprobado proponer a la JGA un dividendo complementario de 0,10€/acción. Una vez satisfecho este dividendo, la remuneración correspondiente al ejercicio 2018 habrá sido de 0,17€ / acción (bruto), equivalente al 51% del beneficio neto consolidado, acorde con el Plan Estratégico 2015-18. Adicionalmente, el Consejo de Administración ha aprobado la modificación de la política de dividendos conforme a la cual la remuneración al accionista se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará tras el cierre del ejercicio, en torno al mes de abril. Referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV) para información adicional.

Prioridades estratégicas para 2019-2021

5

*Prioridades
Estratégicas*
2019-2021



1 Ofrecer la mejor experiencia al cliente



2 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles



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



4 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera



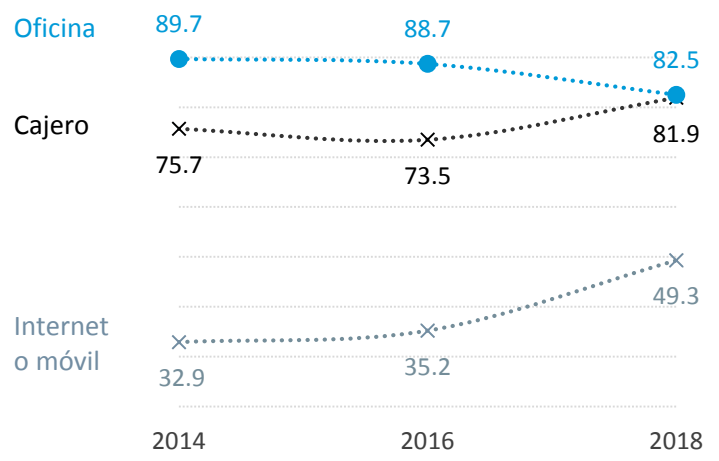
5 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

😊 **Prioridad estratégica #1**

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

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

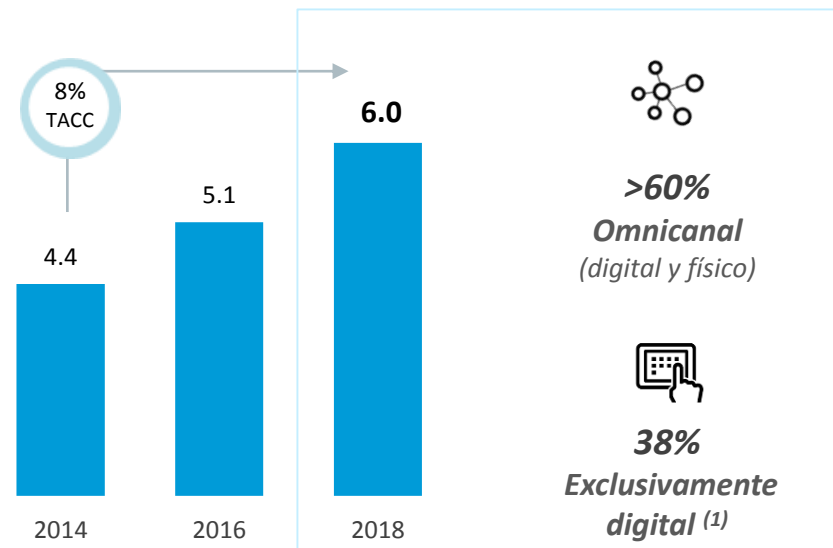
Mercado – España. Canales de relación con la entidad principal (%), últimos 12M ⁽¹⁾



Contactos medios/mes (sector): 7,56

Los clientes digitales crecen de forma sostenida...

CABK- España. Clientes digitales (MM)



>60% Omnicanal
(digital y físico)

38% Exclusivamente digital ⁽¹⁾

...especialmente en el canal móvil

84% Clientes digitales utilizan móvil ⁽¹⁾

+47% Crecimiento anual de operaciones por móvil ⁽¹⁾



(1) Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.
Fuente: FRS Inmark



Prioridad estratégica #1

Palancas para mejorar la Experiencia del Cliente e impulsar el crecimiento



1

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

2

Intensificar el modelo de atención remota y digital

3

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

4

Segmentación y foco en los *customer journeys*



Prioridad estratégica #1

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

1

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

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

Consolidar y potenciar el modelo AgroBank en áreas rurales

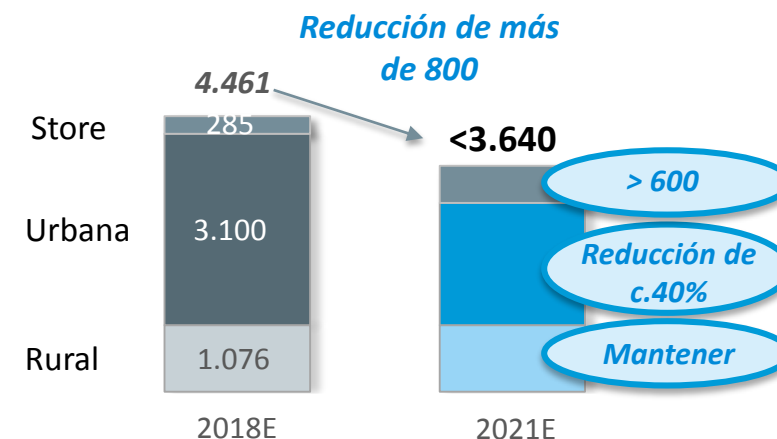
Desarrollar nuestro modelo de relación gestor remoto ("inTouch")

Distribución de volúmenes de negocio en la red minorista¹

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

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

Número de oficinas retail. España



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

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

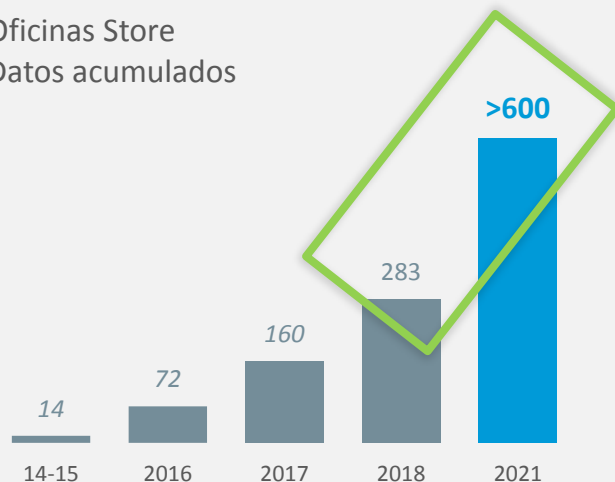
Nota: Según presentado en el Investor Day en noviembre de 2018.

Prioridad estratégica #1

Mejora de la eficiencia comercial y de la productividad

1

Store

 Oficinas Store
 Datos acumulados


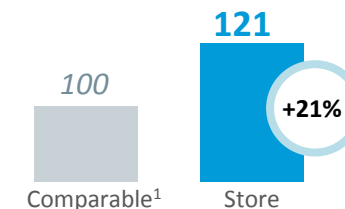
Oficinas Store actuales

Empleados/oficina	12,1	x2.8 vs resto oficinas retail
Clientes/oficina	~7.800	

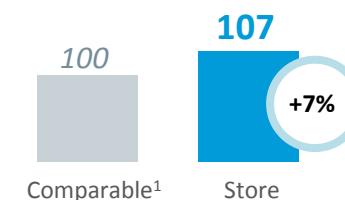
 Mejoras en eficiencia:
 Sinergias positivas:
 ~1,6 empleados por oficina Store

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


Más productividad

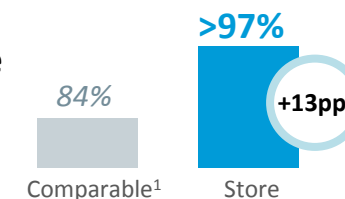
 Margen ordinario/empleado
 Datos en base 100 (comparable=100)


Mayor ritmo comercial

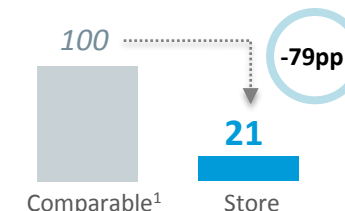
 Margen ordinario por empleado del nuevo negocio 9M18
 Datos en base 100 (comparable=100)


Mayor ratio de absorción de cajeros

Ratio de absorción de cajeros en horario de oficina (sep.18)



Menor operativa de caja

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


(1) Muestra: oficinas Store abiertas antes de dic.17. Grupo de comparables: oficinas con >6 empleados y >4.000 clientes en zonas urbanas donde tenemos desplegada red Store 30. Nota: Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.



Prioridad estratégica #1

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

2

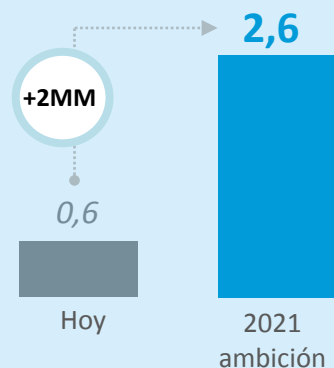


Cientes con perfil digital,
bajo uso de la oficina y
poca disponibilidad de
tiempo

Servicio remoto con gestor personal

- ▶ Modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio
- ▶ Horario extendido
- ▶ Foco en la relación con el cliente y atención comercial

Clientes usando este servicio, MM



Clientes por empleado
x2,5 vs
oficina física

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

Oportunidad para capturar nuevos crecimientos con un modelo híbrido

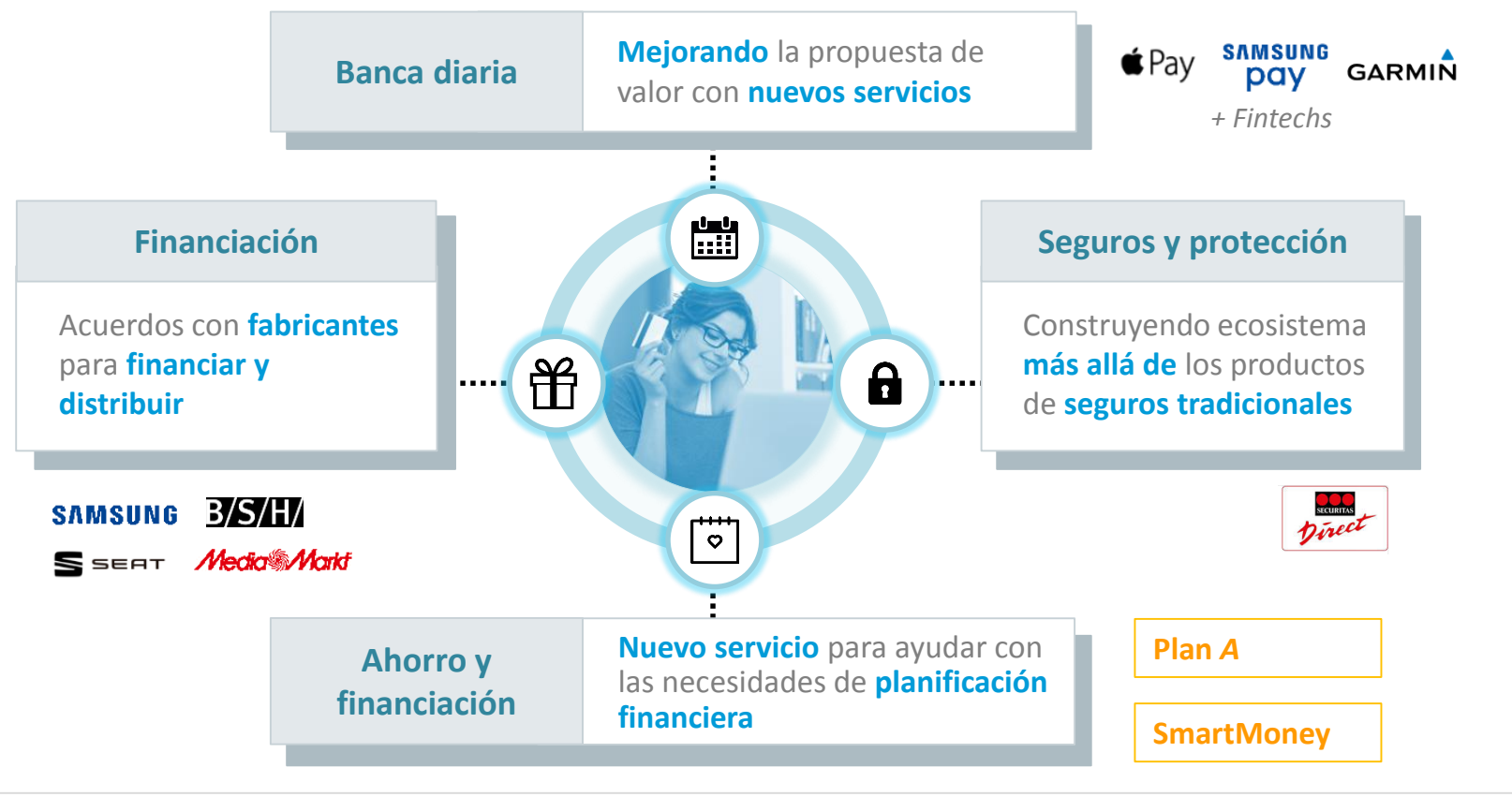
😊 **Prioridad estratégica #1**

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

3

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

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



YA ES UNA REALIDAD

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

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

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



Prioridad estratégica #1

Evolucionamos la experiencia cliente para alcanzar nuevos estándares orientados al cliente

4



Rediseño de procesos y de la interacción

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

Beneficios

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

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



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

NPS al 60% en Oct'18

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



Prioridad estratégica #2

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



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



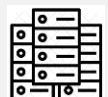
Migración progresiva hacia una arquitectura de IT basada en APIs



Ampliación del alcance y el uso de la metodología



Inversión sostenida en ciberseguridad



Construcción de un Centro de Proceso datos adicional



Potenciación del uso de herramientas colaborativas en toda la organización

Beneficios

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

La aplicación sistemática de Data Analytics en toda la organización

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

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


El mejor equipo

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

Master Asesoramiento

Escuela de riesgos

~14.000
empleados

Habilidades directivas

Escuela de Liderazgo

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

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

- Gestores Empresas
- "Intouch"

~6.400
empleados

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

Promoción, incentivos, evaluación, comunicación

100%
empleados

Metas



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

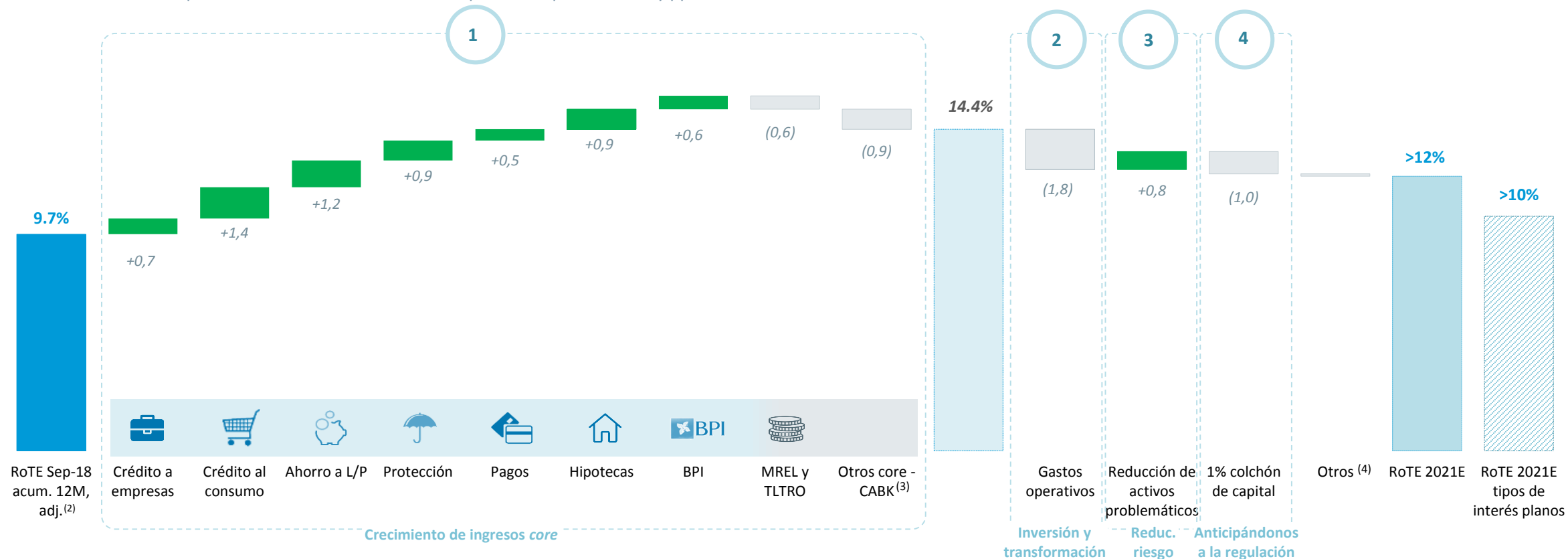


Valor al cliente
y time-to-market

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



Los resultados de BFA no están incluidos en las proyecciones

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

Objetivo CET1 %

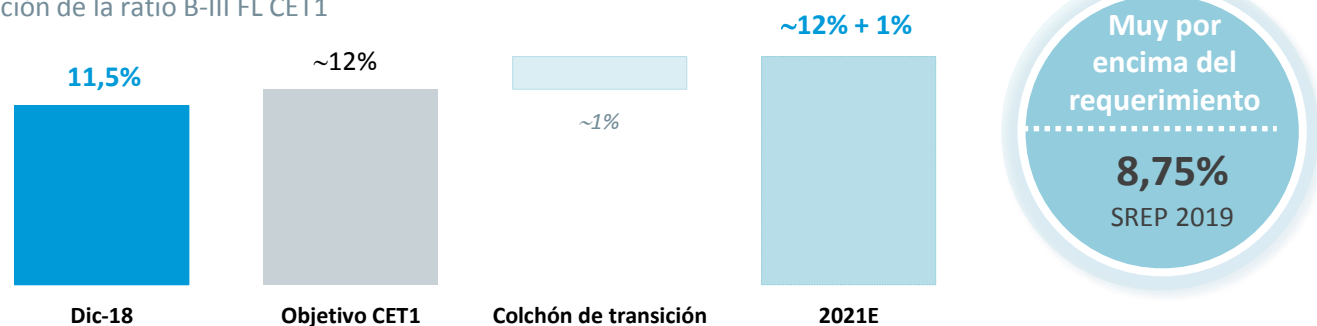
~12%

2019E-21E

+ 1 pp colchón en 2021E

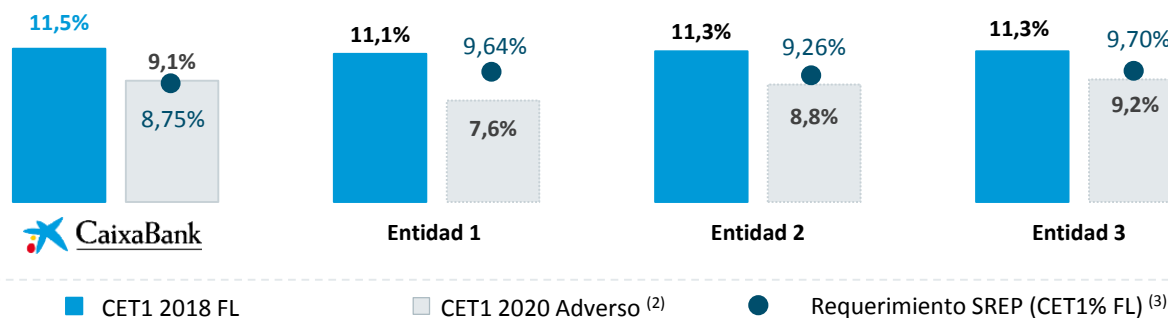
Construyendo un colchón de transición, anticipándonos a los nuevos requerimientos regulatorios

Evolución de la ratio B-III FL CET1



El reciente test de estrés probó la resistencia del CET1 en un escenario adverso

Ratios CET1 para bancos españoles vs. requerimientos SREP FL ⁽¹⁾, en %



(1) Grupo de entidades comparables incluye: Banco Sabadell, BBVA y Santander.

(2) Resultados stress test de 2018.

(3) SREP 2019. Incluye Pilar 1 + Pilar 2R + CCB + CCyB + colchón G-SIB/O-SII.

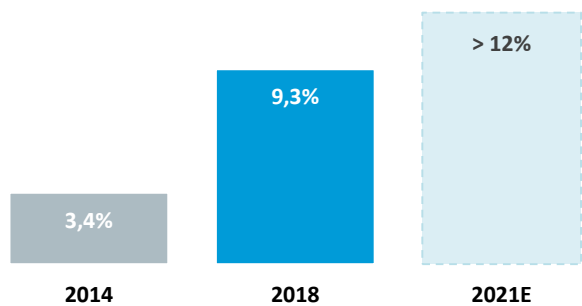
Payout en efectivo:
 desde $\geq 50\%$ 2015-18 hasta
>50%
 2019E-21E

55%
 Media 2015-18

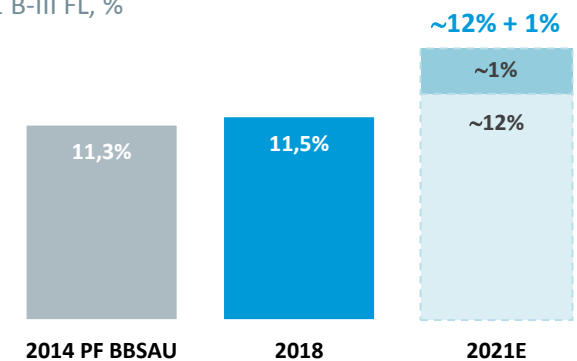
Para el año 2019, es intención del Consejo⁽¹⁾ aprobar un techo del 60%

Se refuerza la capacidad de *payout* en efectivo

RoTE acumulado 12 meses ⁽²⁾, en %



CET1 B-III FL, %



Uso del capital generado



(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.
 (2) RoTE 2021E en base nueva definición, incluyendo los ajustes de valoración en el patrimonio neto tangible. RoTE de 2014 y 2018 según reportado.


Prioridad estratégica #4
Objetivos financieros

Rentabilidad
Ingresos *core*
~5%

TACC 2019E-21E

Ratio de eficiencia *core*
<55%

2021E

RoTE
>12%

2021E


Balance
Crédito sano
~1%

TACC 2019E-21E

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

TACC 2019E-21E

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

2021E

2019E-21E


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

2021E

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

2019E-21E

LCR
>130%

2021E

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



Accionistas CABK



40% del capital Fundación “la Caixa”

Obra Social “la Caixa”

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

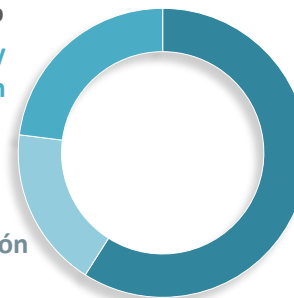
Educación, divulgación y postgrados

4.544 becas desde inicio programa

23%
Cultura y educación

Enfermedades degenerativas, oncología, cardiovascular y otros

18%
Investigación



59%
Social

Principales programas:

Beneficios desde inicio

Infancia	>283.500
Inserción laboral	>185.500
Enfermedades terminales	>308.000



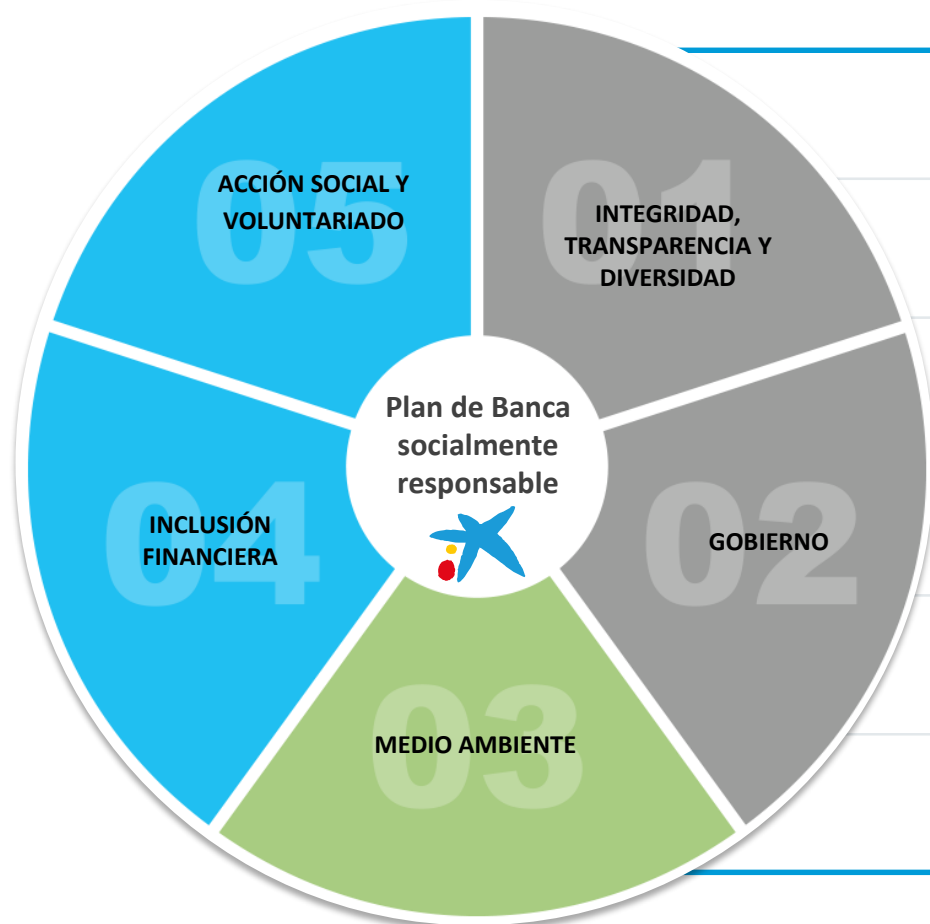
~600.000 accionistas particulares



Inversores institucionales

(1) Al principio de cada año, al reportar los resultados del ejercicio financiero anterior, el Consejo de Administración puede fijar un techo al pay-out en efectivo a efectos de devengo del dividendo en capital regulatorio. Para el año 2019, es intención del Consejo aprobar un techo del 60%.
 (2) Información pública. Fuente: Fundación Bancaria “la Caixa”.

PRIORIDADES 2019-21



Reforzar la cultura de transparencia con clientes

Contar con el equipo más diverso y preparado

Mantener el compromiso con la inclusión financiera

Fomentar la financiación responsable y sostenible

Impulsar la cultura financiera

Promover iniciativas sociales en los territorios

Contenido

1.



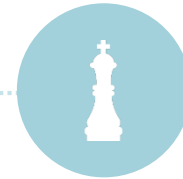
PRINCIPALES
DATOS
CAIXABANK

2.



POSICIÓN
COMPETITIVA

3.



PLAN
ESTRATÉGICO

4.

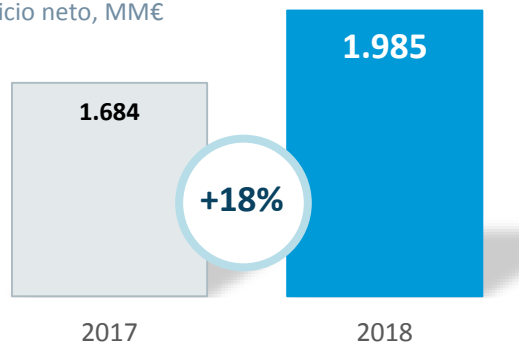


**ACTIVIDAD Y
RESULTADOS
2018**

Un buen año para los ingresos core y la reducción de riesgo del balance

Fuerte mejora de la rentabilidad

Beneficio neto, MM€



Crecimiento sostenido de los ingresos core



Mayores volúmenes y márgenes



Fuerte mejora de las métricas de riesgo



Se mantiene la solidez en solvencia y liquidez tras la reducción de riesgos del balance

Mayor foco en el negocio core



▶ RoTE bancaseguros: 12,3% (+1,7 pp i.a.)



▶ Participación del 100% en 2018



▶ SVH + venta negoc. inmob.⁽¹⁾
▶ Venta REP⁽²⁾
▶ Reclasif. BFA⁽³⁾

-844 MM€
Extraordinarios (netos)

MI	Comisiones netas	Ingresos core
+3,4% 2018 i.a.	+3,4% 2018 i.a.	+4,2% 2018 i.a.
Recursos de clientes	Crédito sano	Diferencial de la clientela
+2,6% v.a.	+1,8% v.a.	+7 pbs. i.a.
Saldo dudoso	Coste del riesgo	Adjudicados DPV (España)
-21,7% v.a. <small>Ratio de morosidad: 4,7%</small>	4 pbs <small>-30 pbs v.a.</small>	740 MM€ <small>-87,4% v.a.</small>
CET1/Capital total FL	DPA ⁽⁴⁾	LCR (promedio 12M)
11,5%/15,2%	0,17€ <small>Resultados 2018</small>	196% <small>Activos líquidos: 80 mil MM€</small>

En 2018 el RoTE del Grupo se sitúa en el **9,3%**

(1) Recompra de ServiHabitat en Julio 2018 y cierre de la operación de venta del negocio inmobiliario con LoneStar en Diciembre 2018. (2) La participación en Repsol se redujo hasta el 3,66% a cierre de 2018. (3) La participación en BFA se ha reclasificado a FV-OCI en 4T18 con un impacto negativo de 154 MM€ antes de impuestos (-139 MM€ netos) en el trimestre. (4) Incluye un dividendo a cuenta de 0,07€/acción pagado en noviembre más un dividendo complementario de 0,10€/acción aprobado por el Consejo para proponer en la JGA.

Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2015-18

Éxito en el mercado

Penetración de clientes particulares en España ⁽¹⁾, %

Δ vs. 2014



Entidad 1 16% *-1,8 pp*

Entidad 2 16% *-2,0 pp*

Entidad 3 13% *-2,1 pp*

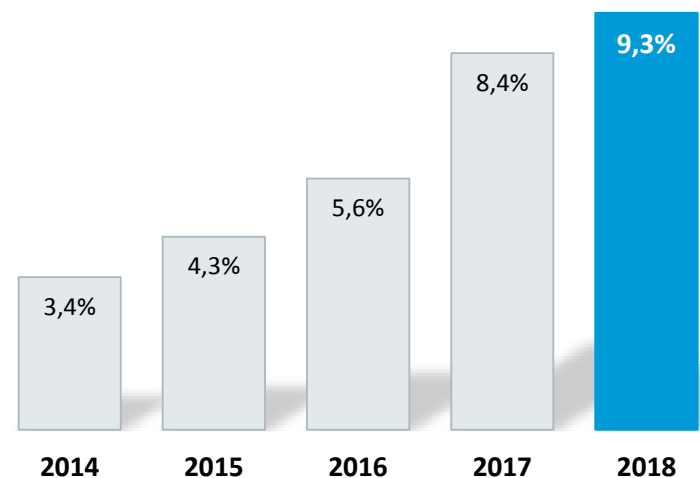
Entidad 4 7% *-0,1 pp*

#1 también en penetración digital

32%
+1,2pp vs. mar-15⁽²⁾

Mejora de la rentabilidad

RoTE %

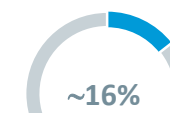


Pay-out en efectivo

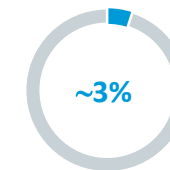
55%
promedio 2015-18

Reducción significativa del riesgo

Capital asignado a participadas minoritarias sobre el consumo total de capital, en % ⁽³⁾

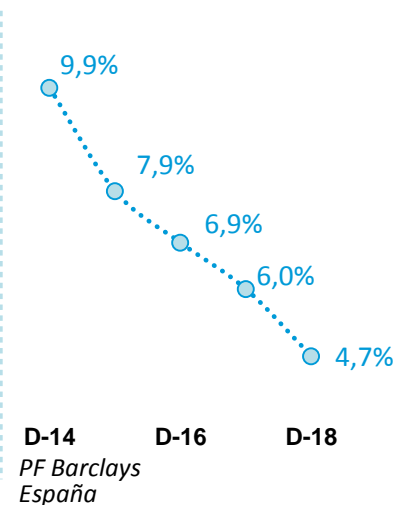


dic. 2014



dic. 2018

Ratio de morosidad, %



Exposición residual a activos adjudicados DPV

-89% en VNC
vs 2014 PF BBSAU

- Crecimiento sostenido de la rentabilidad
- Sólida posición en capital
- Aceleración de la reducción del riesgo

Mejoras de rating por parte de todas las grandes agencias: 4 en 2018

MOODY'S

+ 2 niveles
2014-18

Baa1
Estable

S&P Global Ratings

+ 1 nivel
2014-18

BBB+
Estable

FitchRatings

+ 1 nivel
2014-18

BBB+
Estable

DBRS

+ 1 nivel
2014-18

A
Estable

(1) Clientes particulares mayores de 18 años. Evolución vs. 2014, variación orgánica. Grupo de comparables: Banco Santander (incluye Banco Popular), BBVA, Sabadell y Bankia. Fuente: FRS Inmark 2018.

(2) Promedio 12 meses, última información disponible (diciembre 2018). Evolución versus marzo 2015, debido a que los datos anteriores no son comparables (Comscore modificó la metodología). Fuente: ComScore.

(3) Capital asignado definido como el capital consumido por la cartera de participadas sobre el consumo total de capital.

Las tendencias de fondo se mantienen invariadas a pesar de la volatilidad del mercado en 4T

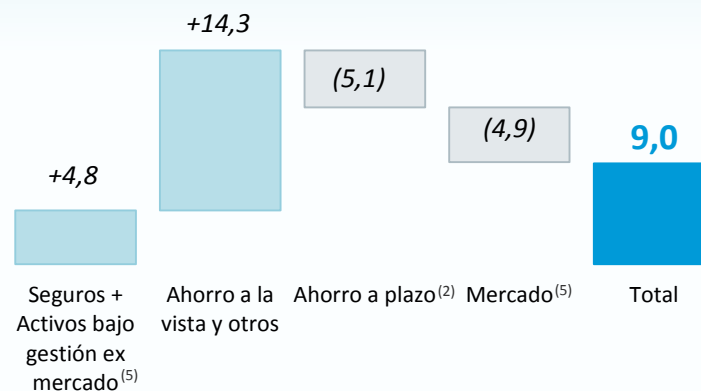
Recursos de clientes

Desglose, en miles de MM€

	31 dic. 2018	% v.a. ⁽⁴⁾	% v.t.
I. Recursos en balance	259,4	4,8%	0,3%
Ahorro a la vista ⁽¹⁾	174,3	9,8%	1,3%
Ahorro a plazo ⁽²⁾	30,7	-14,2%	-2,4%
Seguros	52,4	4,8%	0,7%
Cesión temp. activos y otros	2,1	112,8%	-36,9%
II. Activos bajo gestión	94,0	-2,7%	-5,4%
Fondos de inversión ⁽³⁾	64,5	-3,5%	-6,3%
Planes de pensiones	29,4	-0,9%	-3,3%
III. Otros recursos gestionados	5,1	-4,8%	-7,4%
Total recursos de clientes	358,5	2,6%	-1,4%
<i>Total recursos de clientes</i> <i>% excluyendo impactos de mercado ⁽⁵⁾</i>		4,0%	-0,1%

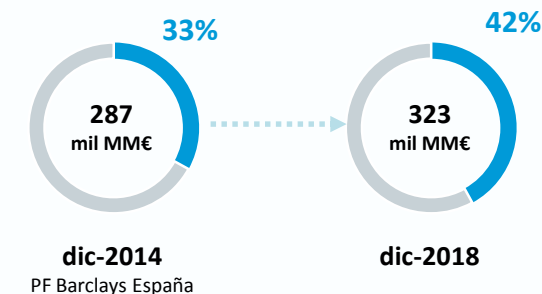
Recursos de clientes

Δ v.a., en miles de MM€



Ahorro a largo plazo

CABK ex BPI ahorro a largo plazo ⁽⁶⁾ como % de recursos totales de clientes



- ▶ El crecimiento de los recursos de clientes (+2,6% v.a./+4,0% v.a. excluyendo impactos del mercado) refleja la fortaleza de la franquicia
- ▶ Las dinámicas positivas en el negocio de seguros de vida contribuyen a los recursos en balance
- ▶ Los recursos fuera de balance se ven afectados por impactos de mercado adversos en 4T18

(1) Evolución trimestral impactada por estacionalidad positiva (pagas dobles en 4T).

(2) Incluye 743 MM€ en empréstitos retail a 31 de diciembre de 2018.

(3) Incluye SICAVs y carteras gestionadas.

(4) Evolución anual de los recursos en balance y del total recursos de clientes impactados por la amortización de deuda subordinada Serie I/2012 (2 mil MM€) el 4 de junio de 2018.

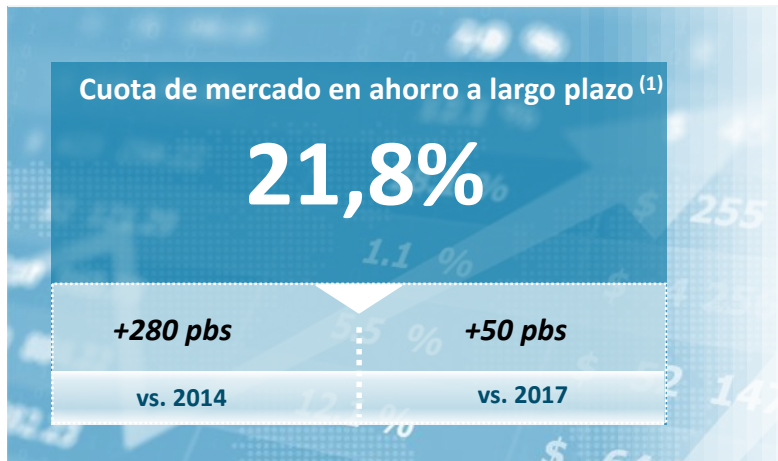
(5) Impactos de mercado en fondos de inversión y planes de pensiones.

(6) Fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones y seguros de ahorro.

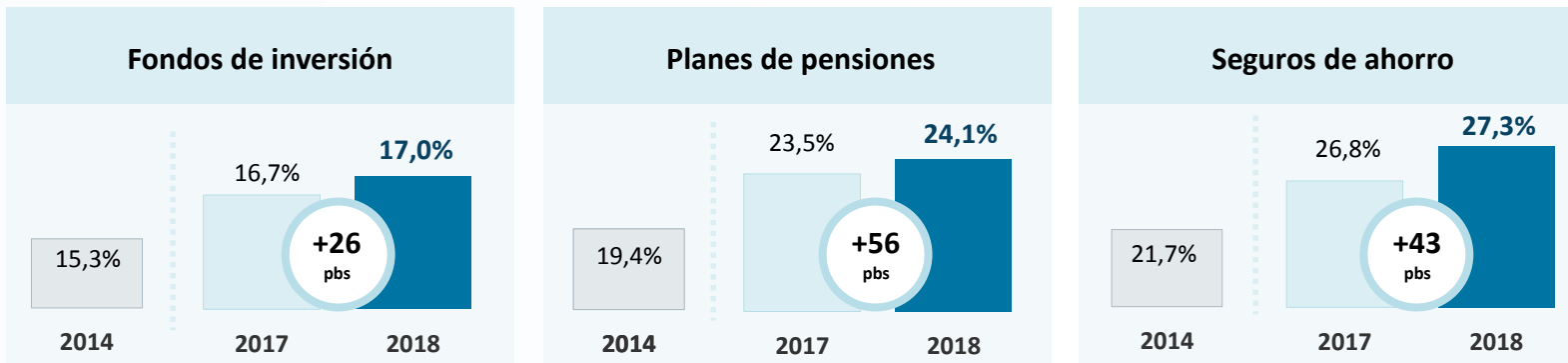
Mejora sostenida de las cuotas de mercado en productos de ahorro a largo plazo



Reforzando el liderazgo en ahorro a largo plazo



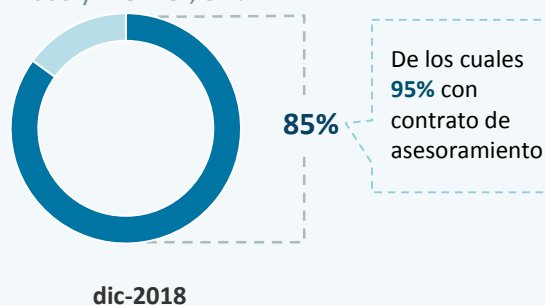
Cuotas de mercado⁽²⁾ (España), en % y Δ i.a. en pbs



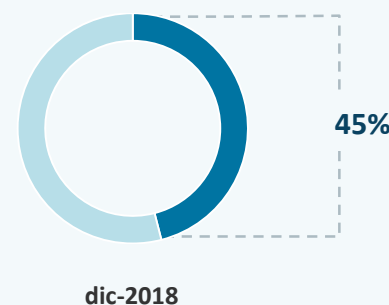
Un modelo de asesoramiento único: clave para navegar mercados volátiles

- 13.772 empleados certificados en asesoramiento**
- Prácticas comerciales sistemáticas adaptadas al cliente
- Soluciones extensivas, diversas y a medida
- Digitalización para dar un mejor servicio *Smart Money*

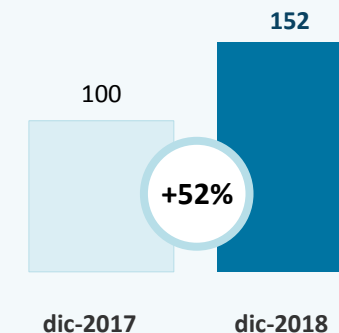
% del patrimonio gestionado en fondos de inversión propios en manos de clientes de Banca Privada y Premier, en %



Carteras gestionadas en % del patrimonio gestionado en fondos de inversión⁽³⁾



Carteras gestionadas, dic-2017 = 100



Aprovechando la fuerte capacidad en asesoramiento y TI

(1) Estimación propia en base a datos a diciembre 2018 para fondos de inversión y planes de pensiones y en base a estimación propia para seguros de ahorro.

(2) Últimos datos disponibles (diciembre 2018 para fondos de inversión y planes de pensiones; septiembre 2018 para seguros de ahorro).

(3) Excluye fondos de terceros.

Fuentes: Inverco, Icea.

Crecimiento de la cartera crediticia sana con un cambio gradual en el mix

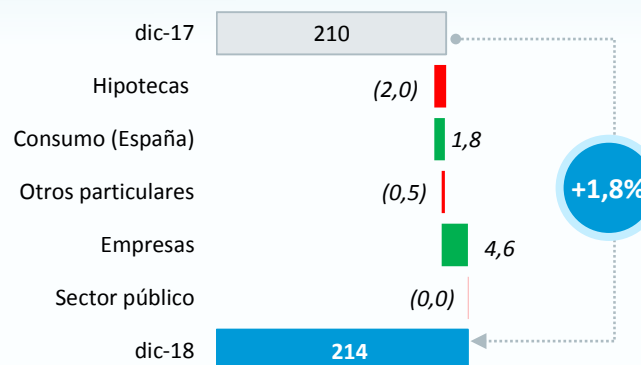
Cartera de crédito

Desglose, en miles de MM€

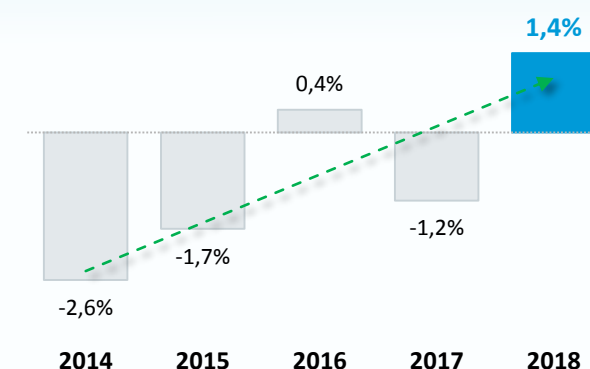
	31 dic. 2018	% v.a.	% v.t.
I. Crédito a particulares	127,0	-1,1%	-0,4%
Adquisición de vivienda	91,6	-2,7%	-0,9%
Otras finalidades	35,4	3,2%	0,7%
<i>de los cuales crédito al consumo España⁽¹⁾</i>	11,8	18,7%	2,7%
II. Crédito a empresas	85,8	2,8%	2,3%
Sectores productivos ex promotor	79,0	3,4%	2,6%
Promotores	6,8	-3,8%	-1,2%
Créditos a particulares y empresas	212,8	0,4%	0,6%
III. Sector público	11,9	-1,1%	-1,1%
Créditos totales	224,7	0,3%	0,5%
Cartera sana	214,0	1,8%	1,0%

Cartera crediticia sana

En miles de MM€ v.a.



CABK ex BPI crédito sano, % v.a. (orgánica)

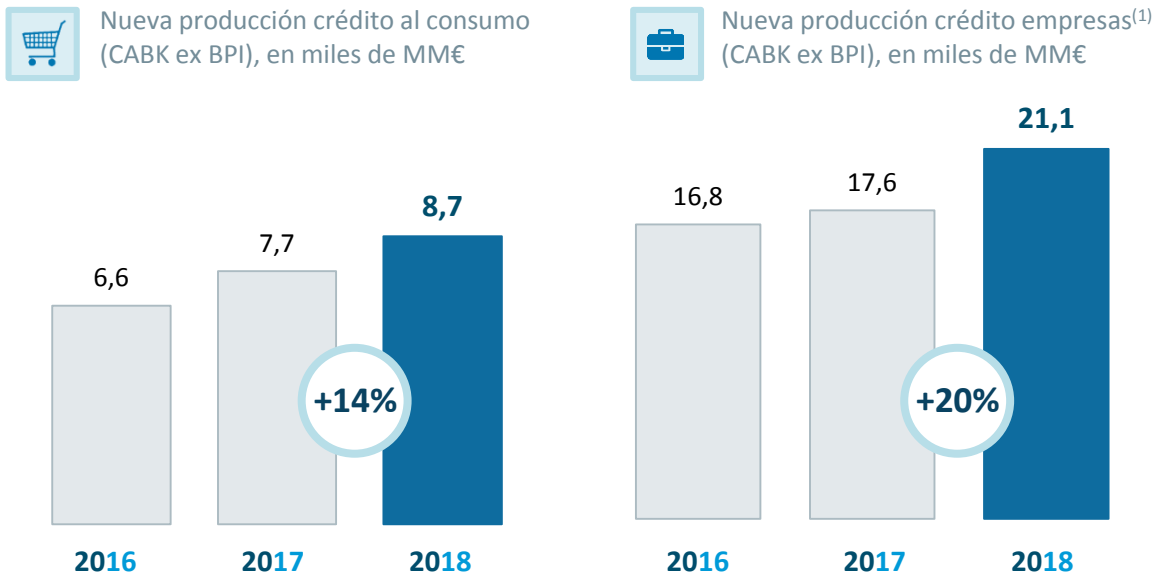


- ▶ El crecimiento del crédito sano +1,8% v.a. (+1,0% v.t.) confirma la mejora gradual
- ▶ Crecimiento sostenido en crédito al consumo y a empresas ayudado por estacionalidad en 4T...
- ▶ ... compensando el desapalancamiento estructural en hipotecas, crédito a promotores y al sector público

(1) Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance así como saldos de tarjetas revolving (CaixaBank Payments), excepto floating.

El crecimiento en crédito al consumo y a empresas sigue avanzando mientras el crédito hipotecario muestra mejoría

Nueva producción sesgada hacia segmentos con mayor potencial



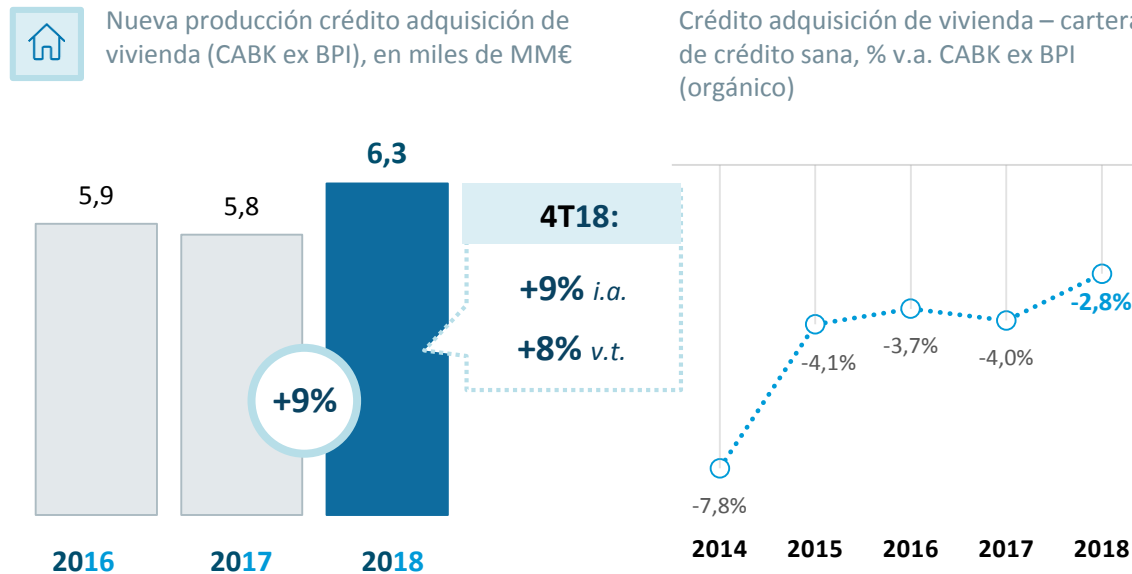
Alianzas estratégicas con socios clave

Familyilusiones
Compra Estrella

Especialización y segmentación son ventajas clave

CaixaBank Business | CaixaBank Corporate & Institutional Banking

Dinámicas positivas en crédito hipotecario



Apoiada en la innovación y oferta de todo incluido

CasaFácil By CaixaBank

~60%
de la nueva producción⁽²⁾ a tipos fijos

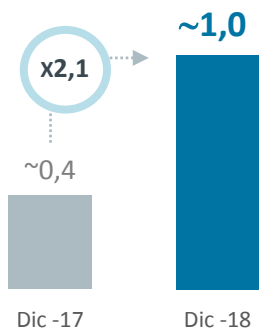
(1) Crédito a PYMEs y empresas, incluyendo promotor.
(2) Nueva producción de hipotecas-adquisición de vivienda de personas físicas.

Apalancándonos en la tecnología para aprovechar oportunidades de crecimiento en pagos

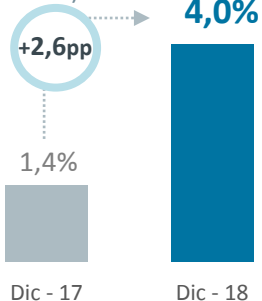


Líder en pagos por móvil

Tarjetas enroladas en móviles. En millones (CABK ex BPI)



Nº operaciones compra a través del móvil, en % del nº de operaciones de compra presenciales con tarjetas de CABK (CABK ex BPI)



Soluciones e-commerce + Herramientas in-store

Elevada penetración de mercado

34%

e-commerce en España⁽¹⁾



28%

Facturación TPVs en España⁽²⁾



Soluciones innovadoras



TPV TABLET

Tablet TPV inteligente



Acuerdos con socios líderes



Colaboraciones con desarrolladores externos

Portal API



globalpayments

SocialPAY

TPV en la nube



globalpayments

Quipu ingenico



Mejor banco digital de Europa Occidental 2018



Mejor Proyecto tecnológico en la categoría móvil 2018



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2018



“Innovación en puntos de interacción con el cliente y experiencia de usuario” 2018



(1) Fuente: Redsys.
(2) Fuente: Sistema de tarjetas y medios de pagos.

El resultado atribuido al Grupo sube un 18% i.a. en 2018 apoyado por el crecimiento de los ingresos *core* y un menor coste del riesgo

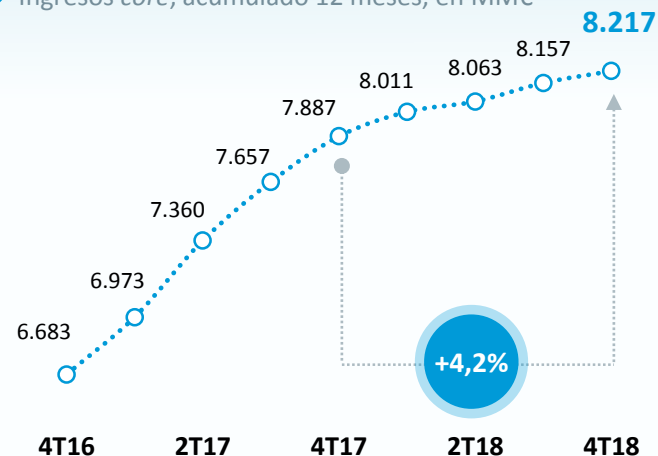
Cuenta de resultados consolidada

En MM€

	2018	2017	% i.a.
Margen de intereses	4.907	4.746	3,4
Comisiones netas	2.583	2.499	3,4
Otros ingresos <i>core</i> ⁽¹⁾	727	642	13,5
Ingresos <i>non-core</i> ⁽²⁾	550	335	64,6
Margen bruto	8.767	8.222	6,6
Total gastos	(4.658)	(4.577)	1,8
Margen de explotación	4.109	3.645	12,7
Pérdidas por deterioro activ. financieros	(97)	(799)	(87,9)
Otras provisiones + ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(1.205)	(748)	61,2
Resultado antes de impuestos	2.807	2.098	33,8
Impuestos, minoritarios y otros ⁽³⁾	(822)	(414)	98,7
Resultado atribuido al Grupo	1.985	1.684	17,8

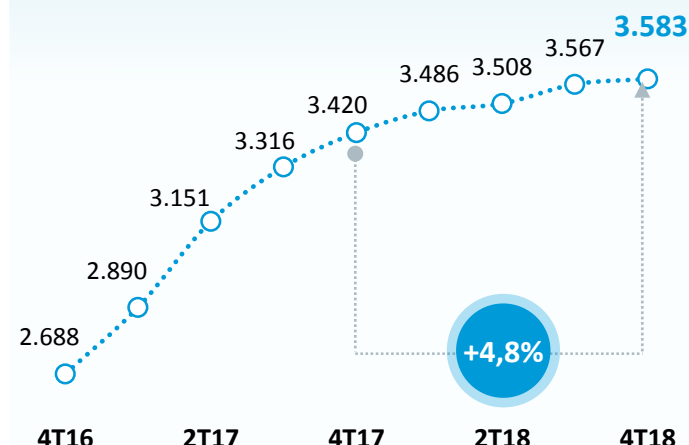
Crecimiento sostenido de los ingresos *core*

Ingresos *core*, acumulado 12 meses, en MM€



Y avance del resultado operativo *core*

Resultado operativo *core*, acumulado 12 meses, en MM€



- ▶ Crecimiento de los ingresos *core* en todas las líneas
- ▶ Los costes crecen para apoyar el crecimiento en ingresos → margen de explotación +12,7% i.a.
- ▶ Pronunciada mejora del coste de riesgo apoyada en la mejora continuada de las condiciones de crédito...
- ▶ ... compensando las pérdidas por baja de activos relacionadas en su mayoría con desinversiones de activos no estratégicos

RoTE 2018

9,3%

(1) Incluye primas de vida riesgo, resultado por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y de participadas de bancaseguros de BPI.

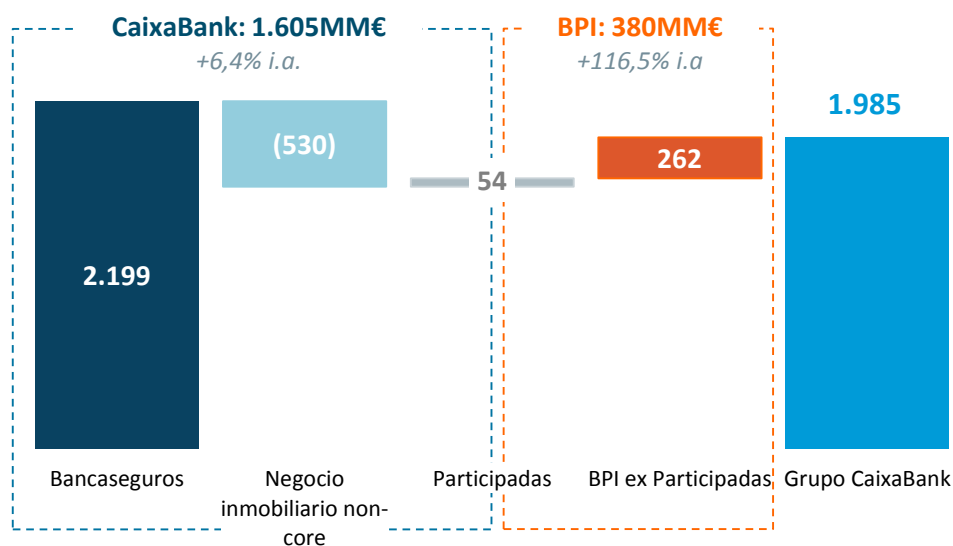
(2) Incluye ROF, dividendos y puesta en equivalencia (excepto SegurCaixa Adeslas y otras participadas de bancaseguros de BPI) y otros ingresos/gastos de explotación.

(3) 2018 incluye -55 MM€ de resultado de actividades interrumpidas correspondiente a la contribución de ServiHabitat al resultado consolidado desde su compra en julio 2018 y hasta que se cerró la venta del negocio inmobiliario en diciembre 2018.

BPI y bancaseguros de CABK impulsan el crecimiento del resultado del Grupo

Resultado del Grupo por segmentos

Resultado atribuido al Grupo 2018, desglosado por segmentos en MM€



2018/2017 ⁽¹⁾, en %

+32,8%

+64,8%

-77,5%

+151,9%

+17,8%

- ▶ Fuerte crecimiento de bancaseguros (+32,8% i.a.) con mayores ingresos *core* (+3,5% i.a.) y menores provisiones por insolvencia (-69,5% i.a.)
- ▶ El RoTE de bancaseguros⁽²⁾ se sitúa en 12,3% con una contribución clave de los negocios no bancarios
- ▶ Pérdidas del negocio inmobiliario *non-core* impactadas por extraordinarios principalmente relacionados con el proceso de venta del negocio inmobiliario
- ▶ Las participadas reflejan la venta de REP
- ▶ Tendencias positivas en BPI afectadas por cambios en perímetro y resultados extraordinarios por venta de negocios

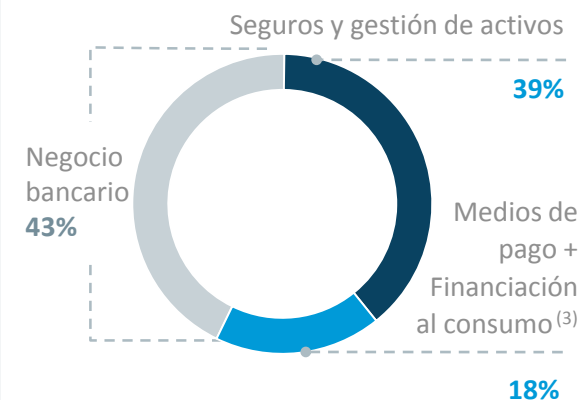
RoTE CABK bancaseguros ⁽²⁾

12,3%

+1,7 pp i.a.

→ ~6,4 pp de los negocios no bancarios

Resultado neto, desglose por negocio en % del total



(1) Los % de variación i.a. se presentan vs. 2017 pro-forma con el cambio de perímetro introducido en 1T18 (las participaciones minoritarias de BPI se incluyen ahora en el segmento de "Participadas" y no en BPI, y se dejan de atribuir al negocio "Bancaseguros" las comisiones analíticas por ventas que se cargaban al "Negocio inmobiliario non-core").

(2) RoTE acumulado 12 meses excluyendo partidas extraordinarias. Incorpora el cupón de AT1 devengado en el año (-71MM€ después de impuestos).

(3) Financiación al consumo incluyendo CaixaBank Consumer Finance y MicroBank. Otros negocios de financiación al consumo están incluidos en el "negocio bancario" y "medios de pago".

Mayor contribución del segmento BPI apoyada en la buena evolución operativa y resultados extraordinarios

PyG del segmento BPI

BPI <small>PyG del segmento BPI ⁽¹⁾, en MME</small>	2018	2017	% i.a. ⁽²⁾
Margen de intereses	397	382	4,2
Comisiones netas	280	276	1,7
Otros ingresos	28	19	47,4
Margen bruto	705	677	4,0
Gastos recurrentes	(449)	(432)	3,9
Gastos extraordinarios	(24)	(106)	
Margen de explotación	232	139	65,7
Dotaciones para insolvencia y otras prov.	106	29	
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	51	(1)	
Resultados antes de impuestos	389	167	131,0
Impuestos, minoritarios y otros	(127)	(63)	
Resultado atribuido al Grupo	262	104	151,9

- ▶ El segmento BPI contribuye **262MM€** a los resultados del Grupo
- ▶ El margen de explotación crece un 66% i.a. en 2018 apoyado por mayores ingresos y menores gastos extraordinarios
- ▶ Variación i.a. impactada por cambios de perímetro⁽²⁾ y extraordinarios

Tendencias operativas positivas durante todo el año

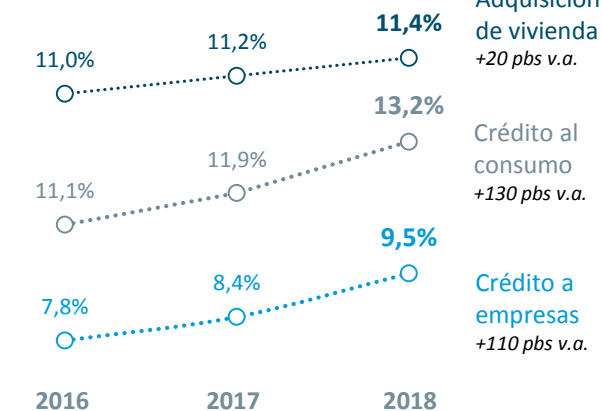
Mejor banco en Portugal 2018



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



Cuotas de mercado ⁽⁵⁾, Portugal



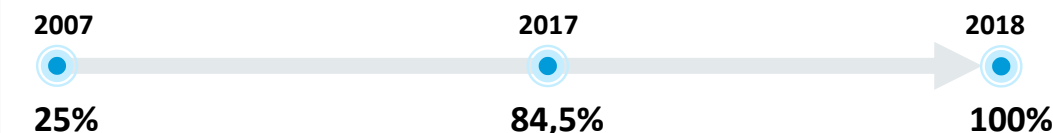
Adquisición de vivienda
+20 pbs v.a.

Crédito al consumo
+130 pbs v.a.

Crédito a empresas
+110 pbs v.a.

Finalizada la exclusión de bolsa en diciembre

Participación de CABK en BPI, %



- (1) La PyG del segmento BPI excluye la aportación de participaciones de BPI, que están asignadas al segmento "Participadas". El MI del segmento BPI excluye el coste de financiación de BFA y BCI, incluido en segmento "Participadas".
- (2) BPI consolida 11 meses en 2017. Adicionalmente, el resultado 2018 vs. 2017 está impactado por cambios de perímetro adicionales relativos a la venta de negocios (BPI Vida e Pensoes a VidaCaixa, BPI GA y BGI, el negocio de adquisición y el negocio de tarjetas de crédito).
- (3) Crédito al consumo y otro crédito a particulares.
- (4) Vista, plazo y empréstitos retail.
- (5) Saldo para crédito adquisición vivienda y a empresas; producción acumulada en el año para crédito al consumo. Última información disponible.

Los ingresos *core* y el coste del riesgo continúan mejorando versus 4T17 en un trimestre con condiciones de mercado adversas

Cuenta de resultados consolidada

En MM€	4T18	4T17	% i.a.	% v.t.
Margen de intereses	1.236	1.196	3,4	(0,2)
Comisiones netas	645	632	2,2	0,0
Ingresos y gastos de seguros ⁽¹⁾	132	118	12,3	(3,5)
ROF	(45)	(5)		
Dividendos y puesta en equivalencia	125	39		(43,8)
Otros ingresos/gastos explotación	(227)	(249)	(8,8)	
Margen bruto	1.866	1.731	7,8	(17,0)
Gastos recurrentes	(1.168)	(1.124)	3,9	0,5
Gastos extraordinarios	(13)	(1)		
Margen de explotación	685	606	13,0	(36,8)
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(47)	(141)	(66,5)	
Otras provisiones	(143)	(112)	26,8	
Ganancias/pérdidas en baja de activos/otros	(258)	(117)	121,4	(36,2)
Resultado antes de impuestos	237	236	0,1	(71,5)
Impuestos, minoritarios y otros ⁽²⁾	(20)	(40)		
Resultado atribuido al Grupo	217	196	10,5	(54,0)

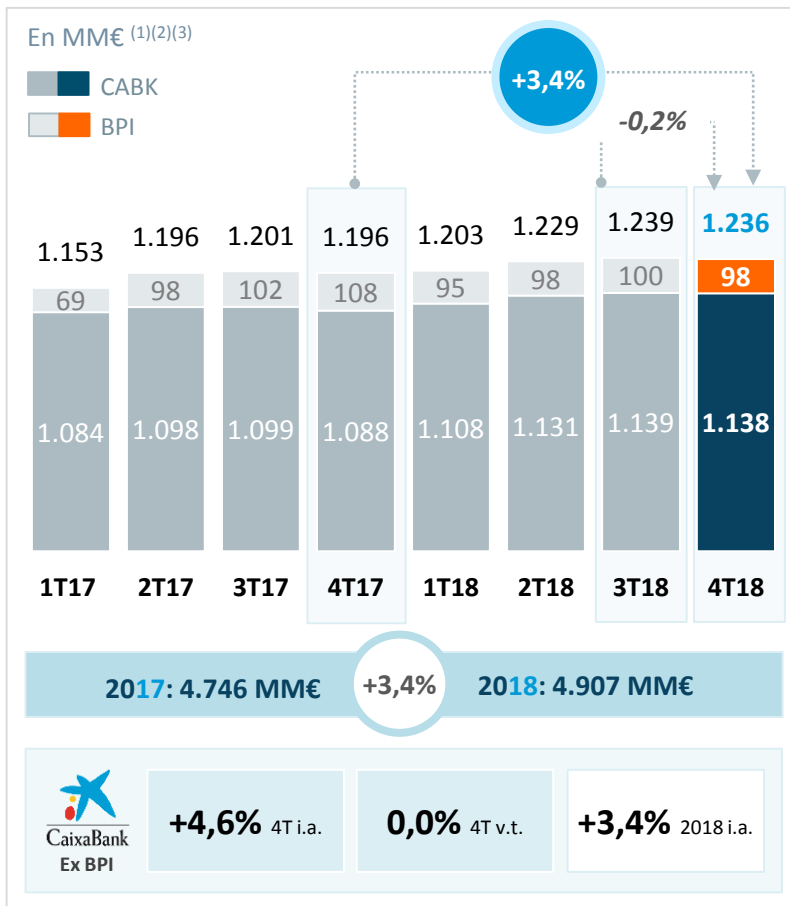
- ▶ Ingresos *core* **+3,2%** i.a./**-2,7%** v.t.:
 - MI **+3,4%** i.a.; **-0,2%** v.t.
 - Comisiones **+2,2%** i.a.; **estables** v.t. a pesar de las condiciones de mercado adversas
 - Ingresos de seguros de vida-riesgo **+12,3%** i.a./**-3,5%** v.t.
- ▶ La evolución i.a. de los ingresos *non-core* refleja la mejora de los ingresos de asociadas compensando el menor ROF; la evolución trimestral se ve impactada por el cargo estacional del FGD
- ▶ Los costes recurrentes (**+3,9%** i.a.; **+0,5%** v.t.) crecen para apoyar el negocio
- ▶ Las dotaciones para insolvencias **-66,5%** i.a. reducen el coste de riesgo a 4 pbs (16 pbs excluyendo la reversión extraordinaria de provisiones del 3T)
- ▶ Otras provisiones impactadas por impactos extraordinarios del trimestre (incluyendo prejubilaciones, reclasificación de BFA y cierre de la venta del negocio inmobiliario)

(1) Los ingresos por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y otras participadas de bancaseguros de BPI están incluidos en "Dividendos y puesta en equivalencia".

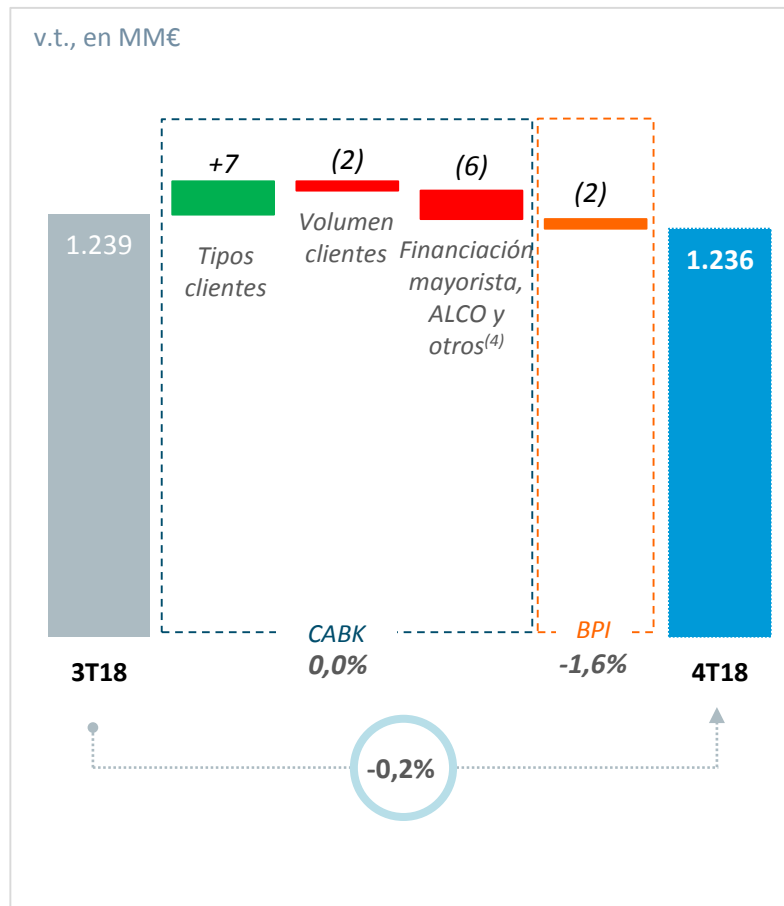
(2) En 4T18/3T18 incluye -24 MM€/ -31 MM€ resultado de actividades interrumpidas correspondiente a la contribución de ServiHabitat al resultado consolidado desde su compra en julio 2018 y hasta que se cerró la venta del negocio inmobiliario en diciembre 2018.

El mejor margen de interés de clientes compensa impactos no recurrentes

Evolución del MI



Evolución del MI



- ▶ MI de CABK prácticamente estable en v.t.:
 - Evolución positiva de los tipos de crédito apoyada en un *mix* de crédito con mayor rentabilidad y un menor lastre de la repreciaación negativa por Euribor
 - Menores costes de financiación mayorista
 - Compensado por la menor rentabilidad de los instrumentos de deuda e impactos no-recurrentes en 4T
- ▶ La evolución i.a. del MI de BPI está impactada por cambios en perímetro y criterios contables

(1) 1T17 incluye 2 meses de BPI. Desde 2T17, inclusive, BPI contribuye el trimestre entero. Evolución i.a. del MI de BPI impactada por el traspaso de negocios (-5MM€ en 4T18 i.a./ -14 MM€ 2018 i.a.) y cambios en criterios contables (-4MM€ 4T18 i.a. / -15 MM€ 2018 i.a.)

(2) Desde 1T18 (incluido), el desglose CABK-BPI refleja la adquisición de BPI Vida e Pensoes por VidaCaixa (sin impacto a nivel del Grupo) y el cambio de criterios contables en relación al MI (reclasificación desde MI a ROF).

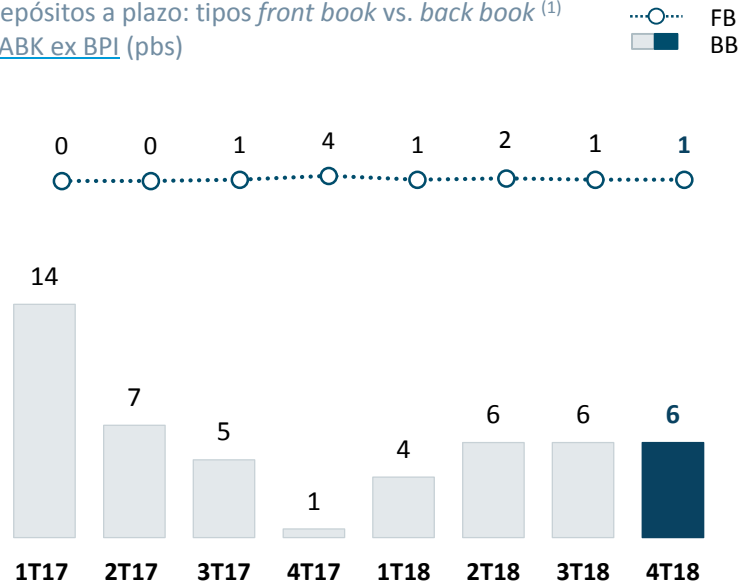
(3) Aplicación de IFRS9 desde 1 de enero de 2018.

(4) Incluye -7 MM€ en ajustes no recurrentes relacionados con contingencias de pensiones (neutral en cuenta de resultados), +4 MM€ de financiación mayorista y -3 MM€ de ALCO y otros.

El diferencial de la clientela se mantiene prácticamente estable

Repreciación de los depósitos

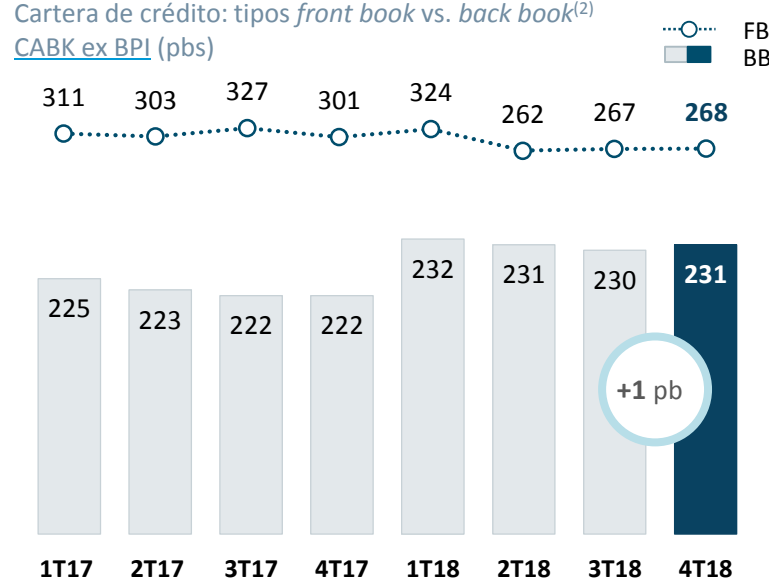
Depósitos a plazo: tipos *front book* vs. *back book* ⁽¹⁾
CABK ex BPI (pbs)



- ▶ Potencial limitado de mayor reprecación dado que el *back book* ya se halla próximo al *front book*

Tipos de crédito

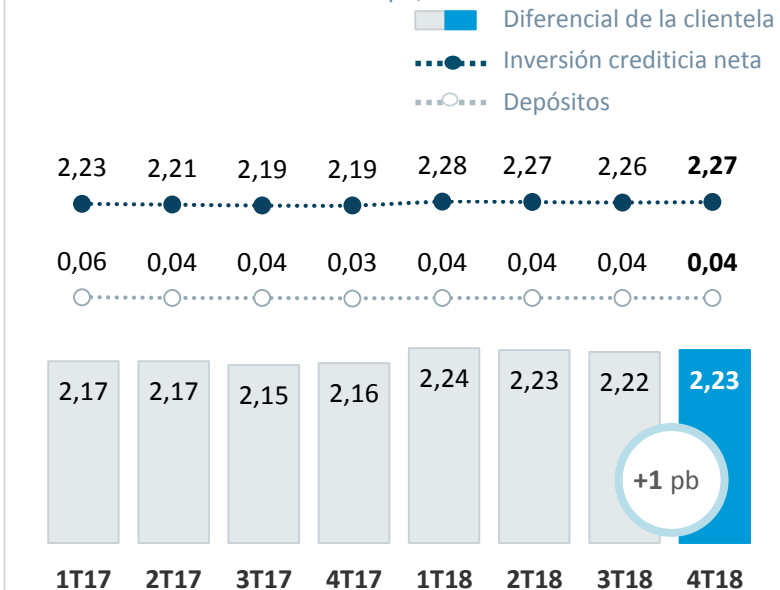
Cartera de crédito: tipos *front book* vs. *back book* ⁽²⁾
CABK ex BPI (pbs)



- ▶ La evolución de los tipos *FB* en trimestres recientes refleja un mayor peso de corporativa y PyMEs en la producción
- ▶ Los tipos *BB* crecen ligeramente reflejando un menor impacto por reprecación negativa a Euribor

Diferencial de la clientela

Diferencial de la clientela ⁽³⁾ Grupo, en %



Diferencial de balance del Grupo, en %



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

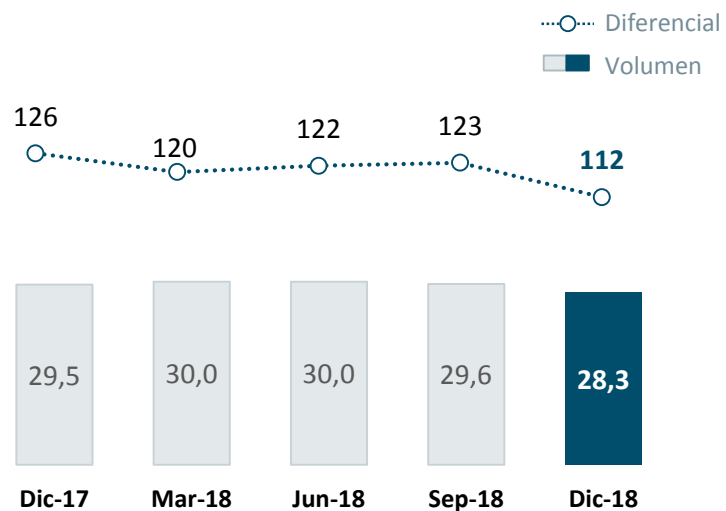
(2) El tipo *front book* excluye el sector público. *Back book* incluye todos los segmentos.

(3) 1T17 calculado en base a una contribución de BPI de 2 meses.

Reducción del coste de financiación mayorista mientras que la evolución de la cartera ALCO refleja vencimientos y gestión de liquidez

Coste de la financiación mayorista

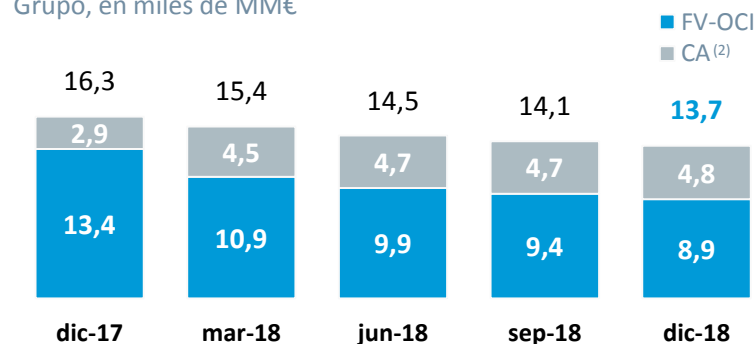
Back book de la financiación mayorista de CABK ex BPI ⁽¹⁾ en miles de MM€ y diferencial sobre Euribor 6M en pbs, a 31 diciembre de 2018



► **BB -14 pbs v.a./-11 pbs v.t.** con vencimientos caros más que compensando las nuevas emisiones

Cartera estructural de ALCO

Grupo, en miles de MM€

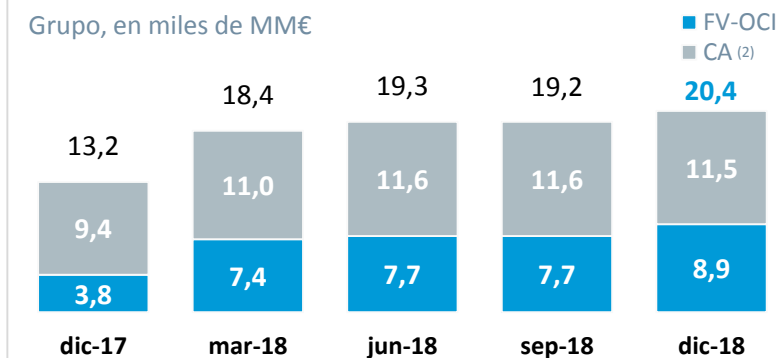


	dic-17	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18	Tipo, %
Tipo, %	2,0	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1
Vida media, años	4,9	4,8	4,0	3,8	4,0	4,0
Duración, años	1,4	2,5	2,7	2,6	2,6	2,6

► La menor cartera refleja vencimientos y perspectivas conservadoras

Cartera de gestión de liquidez de ALCO

Grupo, en miles de MM€



	dic-17	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18	Tipo, %
Tipo, %	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Vida media, años	2,9	3,3	3,2	2,9	2,6	2,6
Duración, años	2,8	3,2	3,0	2,8	2,5	2,5

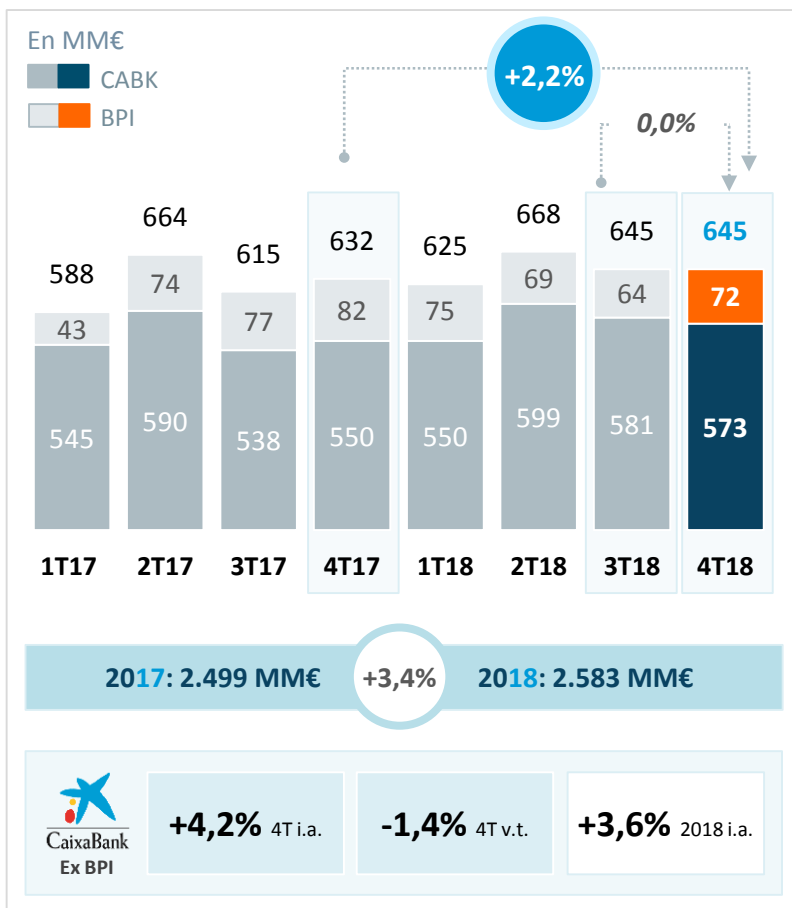
► La cartera de gestión de liquidez de ALCO incrementa en el trimestre en línea con la estrategia de TLTRO

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

(2) Valores a coste amortizado.

Ahorro a largo plazo y protección siguen impulsando las comisiones a pesar de impactos de mercado adversos en 4T

Comisiones netas



Desglose de comisiones netas

4T18 en MM€ y % i.a. y v.t.		% i.a.	% v.t.
Bancarias y otras	375	+3,4%	+1,3%
Fondos de inversión	137	+2,9%	-2,8%
Seguros	77	+6,7%	-1,8%
Planes de pensiones	56	-11,1%	+1,4%

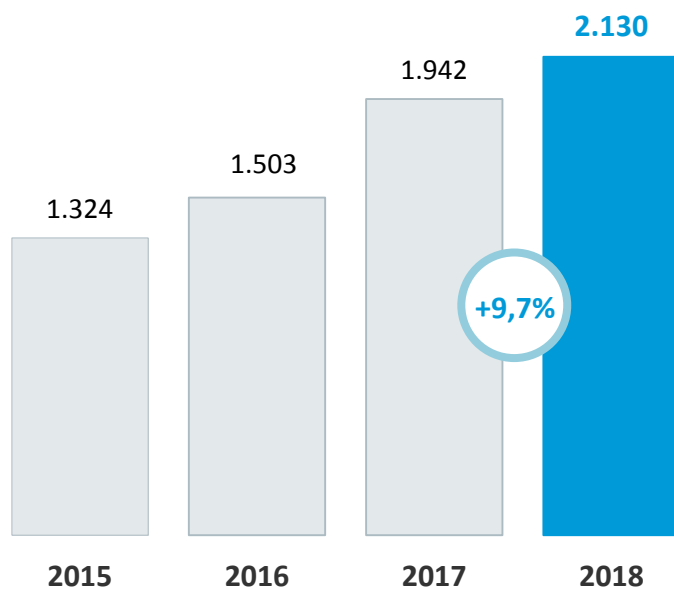
- Crecimiento **i.a.** de las comisiones del Grupo en 4T:
 - Las comisiones bancarias y de fondos de inversión muestran resistencia a pesar de la inestabilidad de los mercados en 4T18
 - Las comisiones de seguros suben un 6.7% i.a.; con caída en v.t. tras un elevado crecimiento en trimestres anteriores
 - Contrarrestado por menores comisiones de planes de pensiones, reflejando el impacto del límite regulatorio e impactos no recurrentes en 4T17
 - La evolución i.a. de BPI está impactada por cambios de perímetro y criterios contables⁽¹⁾ con v.t. (+13,3%) reflejando una sólida evolución de las comisiones bancarias

(1) 4T18 i.a.: -5MM€ por la venta de BPI Gestao de Activos y BPI Global Investment Fund a CaixaBank AM en abril de 2018; -1MM€ por la venta de BPI Vida a VidaCaixa a finales de 2017; -2MM€ por la venta del negocio de tarjetas de crédito y -4MM€ por la venta del negocio de adquisición; -4MM€ por cambios en criterios contables.

Seguros y gestión de activos siguen contribuyendo significativamente a los ingresos de bancaseguros de CABK

Ingresos de seguros y gestión de activos

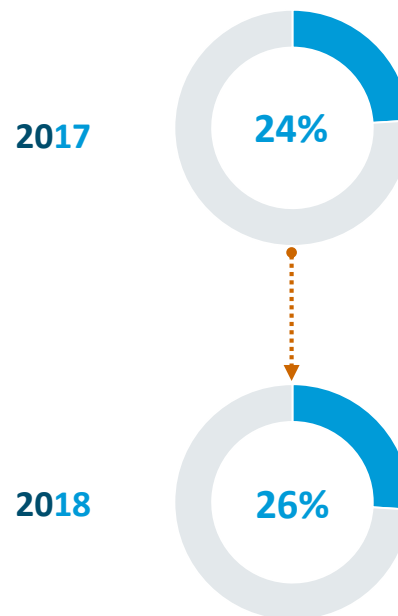
Acumulado 12 meses, en MM€ ⁽¹⁾



+11,4% i.a.

Creciente contribución a bancaseguros

Ingresos de seguros + gestión de activos⁽²⁾, en % sobre ingresos de bancaseguros en CABK ex BPI



► Los negocios distintos a los bancarios tradicionales mitigan el impacto de los tipos de interés negativos

PyG de bancaseguros: contribución de seguros

2018, en MM€

	Bancaseg.	de los cuales: Seguros ⁽³⁾	Seguros % i.a.
Margen de intereses	4.682	305	(0,2)
Comisiones netas	2.310	(124)	20,1
Ingresos y gastos de seguros	551	551	16,7
Ingresos de asociadas	217	171	9,7
Otros ingresos	(126)	52	(45,3)
Margen bruto	7.634	955	3,2
Gastos recurrentes	(4.063)	(108)	(5,6)
Margen de explotación	3.571	847	4,4
Dotación para insolvencias y otras provisiones	(498)	1	
Bº/pér. en baja de activos y otros	(62)	1	
Resultado antes de impuestos	3.011	849	4,7
Impuestos e intereses minoritarios	(812)	(186)	5,1
Resultado neto atribuido	2.199	663	4,5

► El resultado neto de seguros crece en el año apoyado en una sólida evolución de vida-riesgo y de SCA y por menores gastos recurrentes

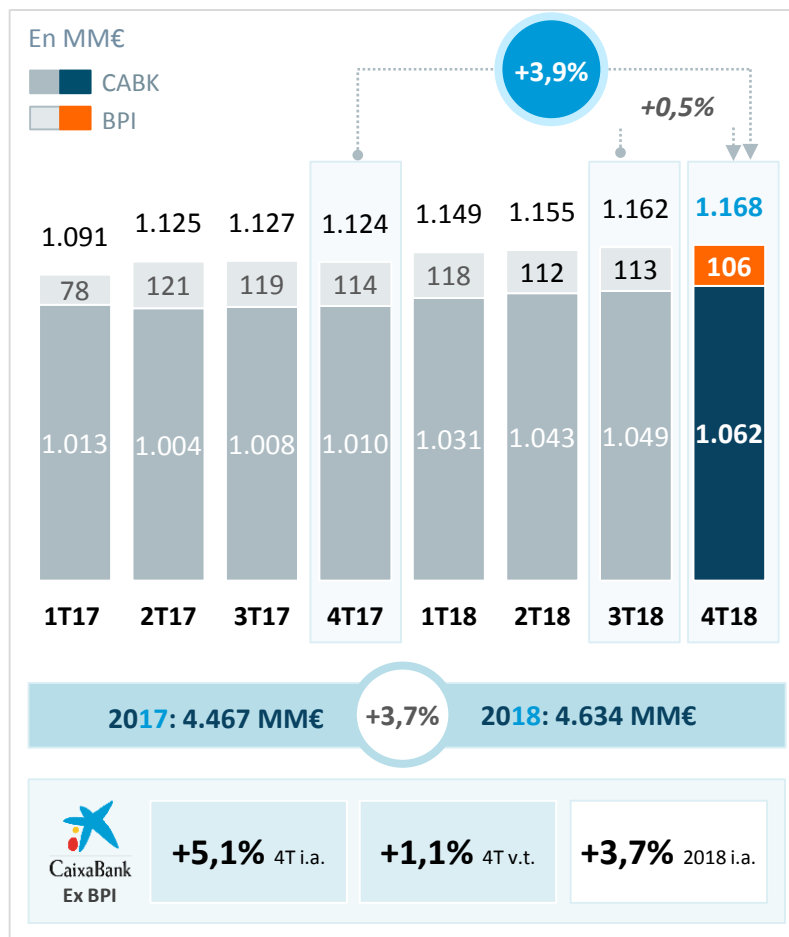
(1) Ingresos de gestión de activos incluye comisiones de planes de pensiones y fondos de inversión. Ingresos de seguros incluye MI de seguros de vida-ahorro, primas de vida-riesgo, comisiones netas de seguros, puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas (SCA) y otras participadas de bancaseguros de BPI.

(2) Ingresos de gestión de activos incluye comisiones de planes de pensiones y fondos de inversión. Ingresos de seguros incluye MI de seguros de vida-ahorro, primas de vida-riesgo, comisiones netas de seguros y puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas.

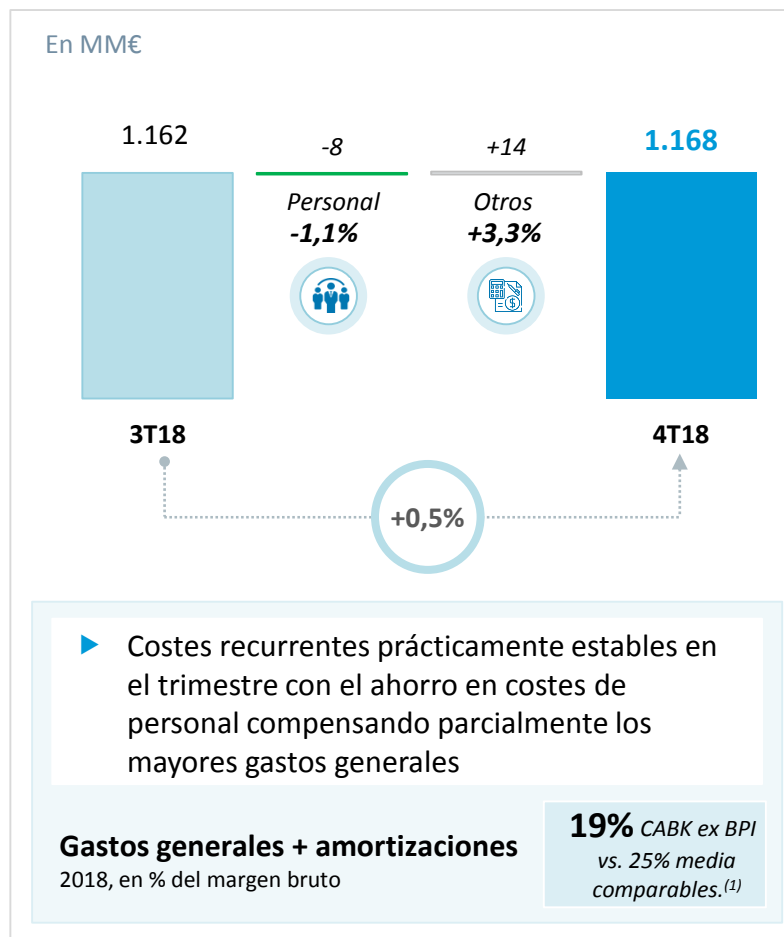
(3) No incluye las comisiones pagadas por SegurCaixa Adeslas al negocio de bancaseguros por la distribución de seguros de no vida.

Los costes crecen para apoyar el negocio

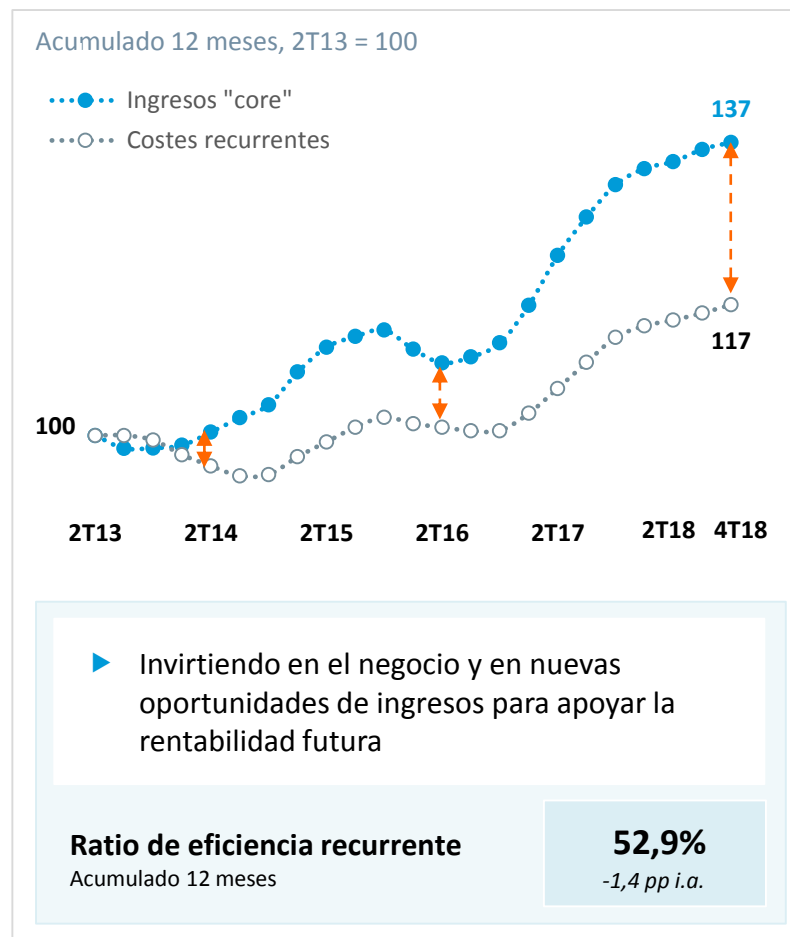
Costes recurrentes



Evolución de los costes recurrentes



Las "mandíbulas" se han seguido abriendo

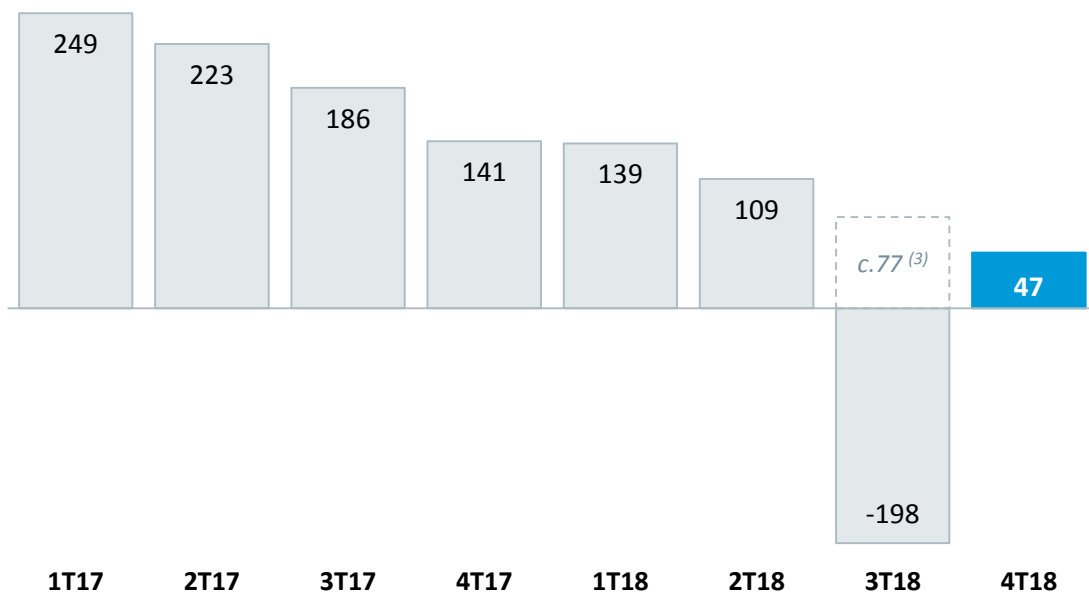


(1) El grupo de comparables incluye: Bankia, Bankinter, BBVA España + negocio inmobiliario, Sabadell (ex TSB), SAN España + negocio inmobiliario. Datos a 31 de diciembre para Bankinter, Bankia y Santander y a 30 de septiembre para BBVA y Sabadell.

La reducción de las dotaciones para insolvencias baja el coste del riesgo⁽¹⁾ hasta el 0,04%

Dotaciones para insolvencias

Dotaciones para insolvencias⁽²⁾, en MM€

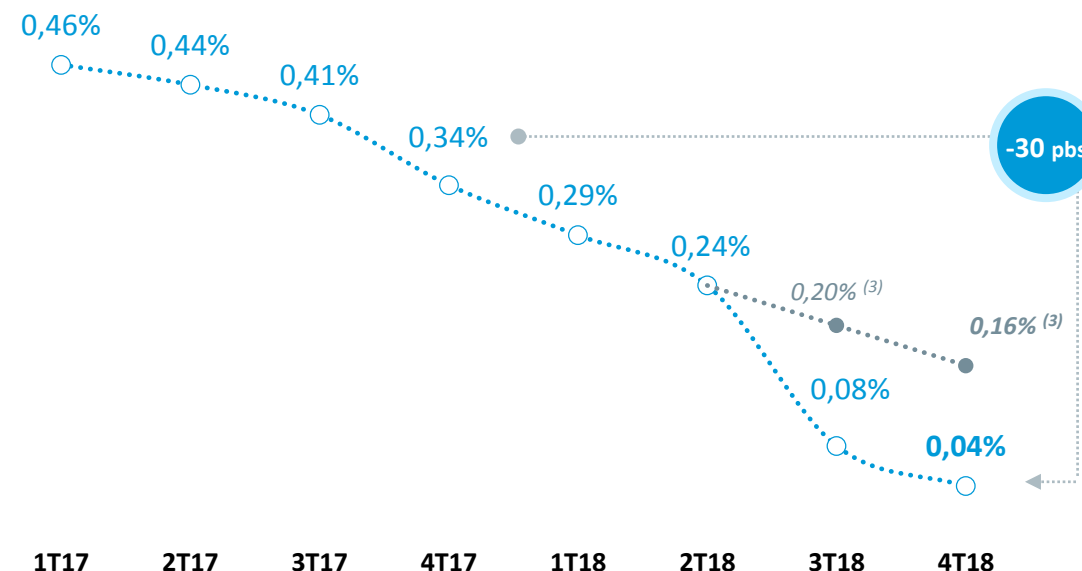


De los cuales CABK, en MM€



Coste del riesgo acumulado 12 meses

En %⁽¹⁾⁽²⁾⁽⁴⁾



- ▶ El coste del riesgo del Grupo sigue mejorando en 4T
- ▶ La reversión de dotaciones para insolvencias en BPI contribuye a la mejora

(1) Acumulado 12 meses.

(2) 1T17 incluye 2 meses de BPI.

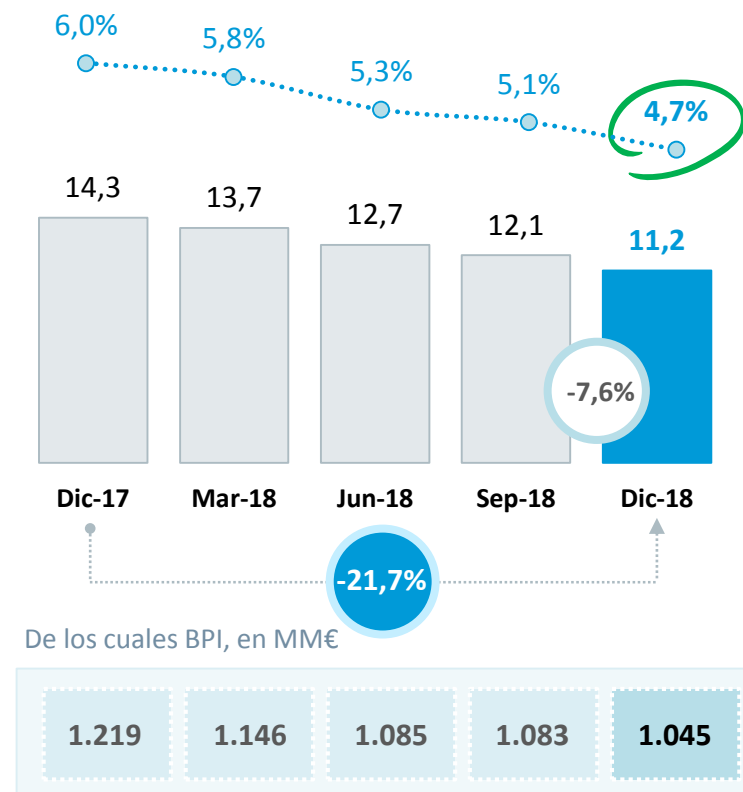
(3) PF excluyendo una reversión extraordinaria de provisiones en 3T18 (c.275MM€) asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado.

(4) En 3T17 y trimestres anteriores, excluye la liberación extraordinaria de provisiones en 4T16 relacionada con el desarrollo de modelos internos.

La ratio de morosidad baja al 4,7% y la exposición de adjudicados pasa a ser inmaterial

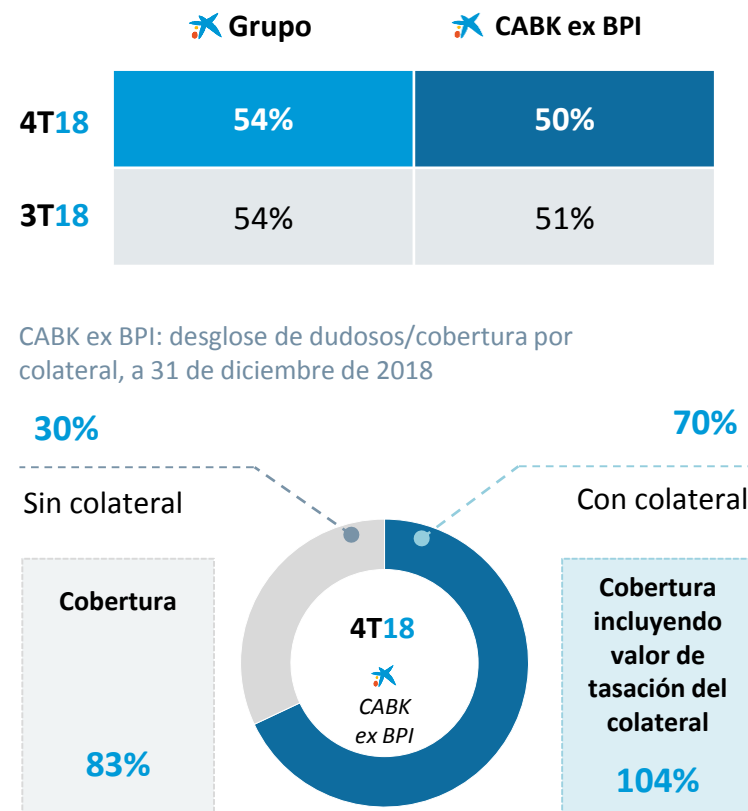
Saldo dudoso y ratio de morosidad

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



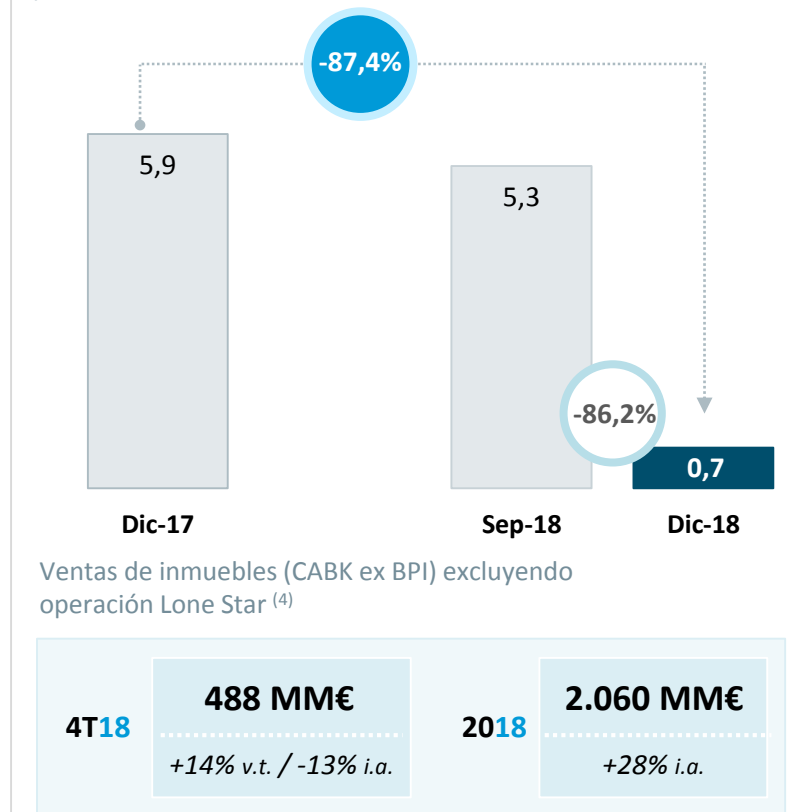
Cobertura de dudosos⁽²⁾

En %



Exposición de adjudicados

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



(1) Incluye riesgos contingentes dudosos (464MM€ en 4T18, incluyendo BPI). Reflejando las ventas de carteras de crédito dudoso de 104MM€ en 1T18, de 365MM€ en 2T18, de 397MM€ en 3T18 y de 264MM€ en 4T18.

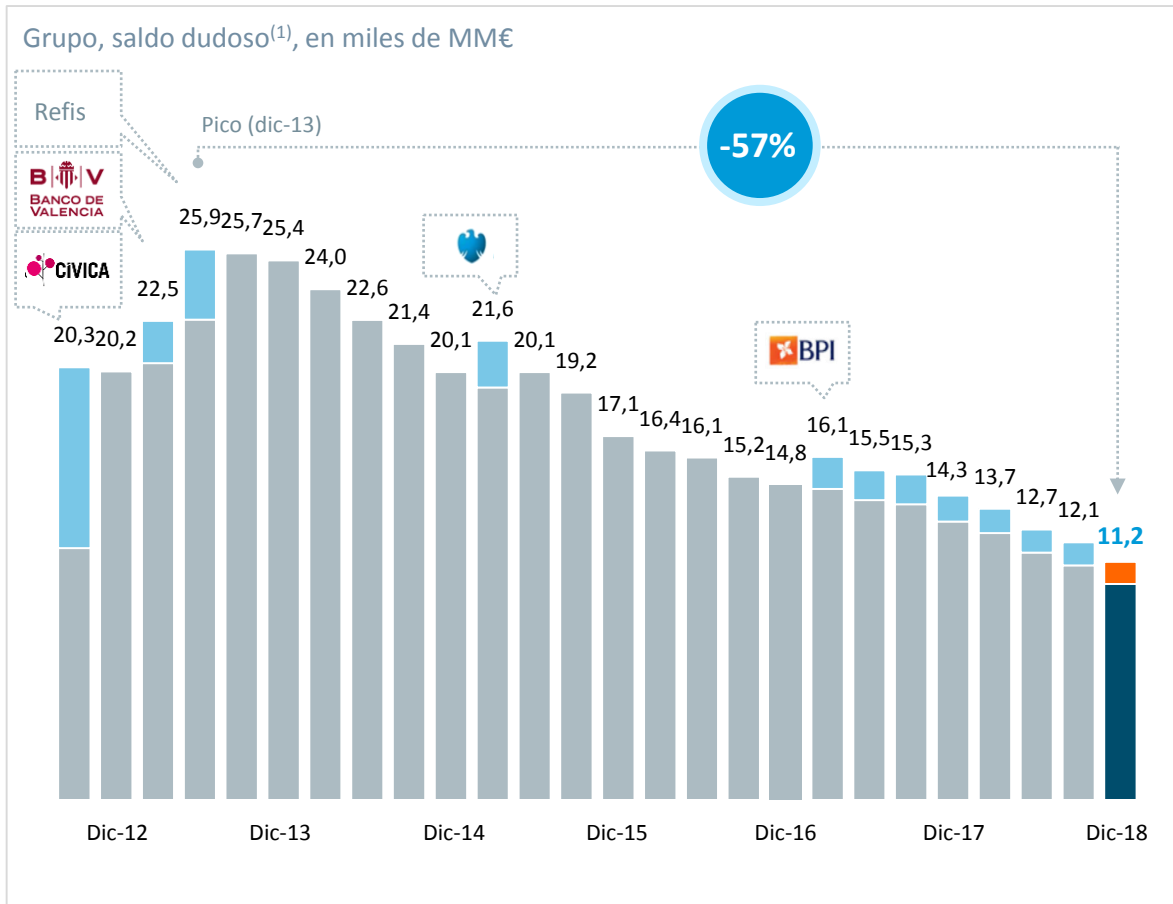
(2) Ratio entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela (incluyendo riesgos contingentes) sobre crédito dudoso (incluyendo riesgos contingentes).

(3) La cartera de adjudicados disponibles para la venta de BPI, neta de provisiones, asciende a 27MM€ a 31 de diciembre de 2018 (versus 35MM€ a 30 de septiembre de 2018).

(4) Incluyendo la venta de activos en alquiler.

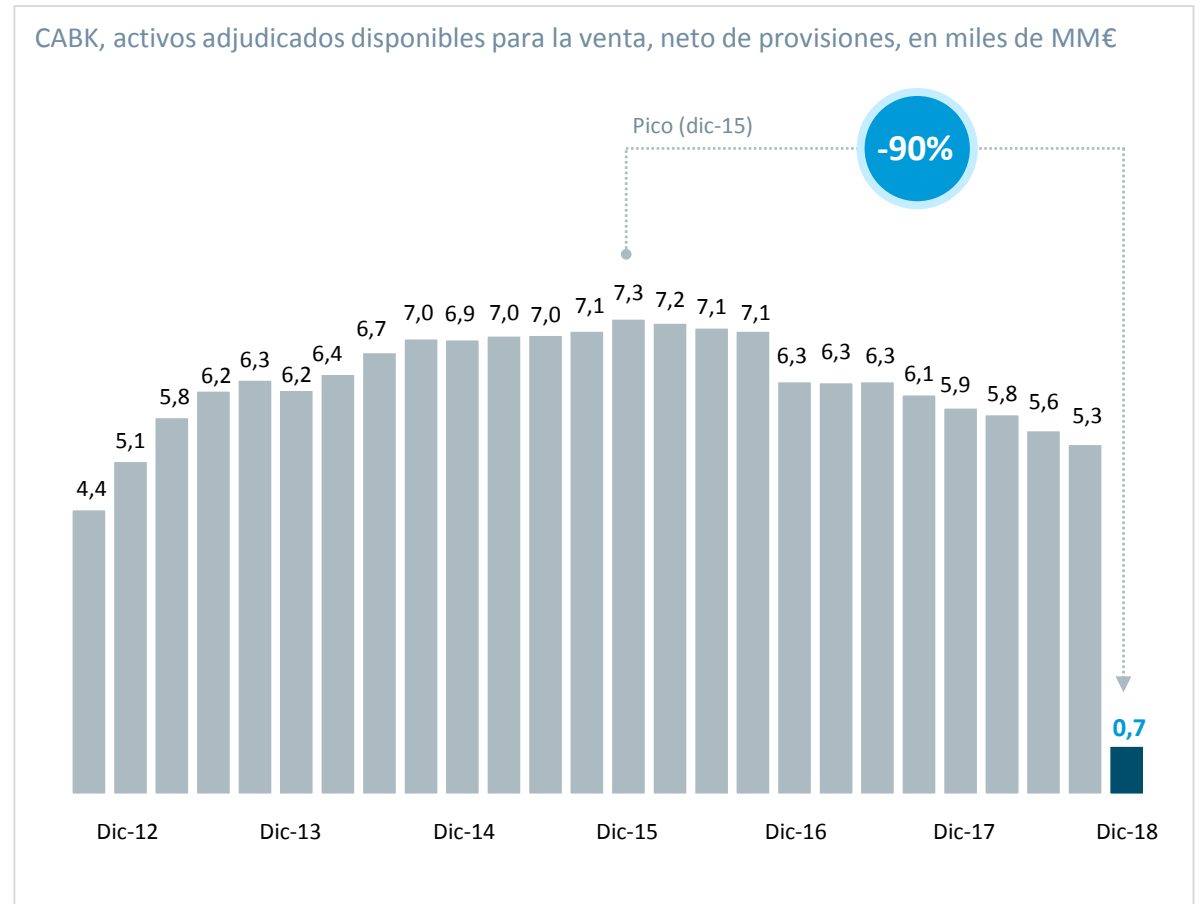
Reducción significativa de los activos problemáticos desde el pico de 2013

El saldo dudoso continúa su senda decreciente



(1) Incluyendo avales dudosos.

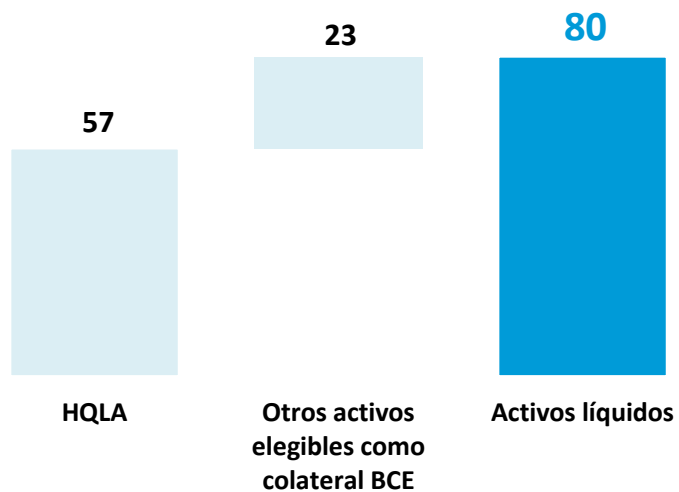
Activos adjudicados disponibles para la venta (netos)



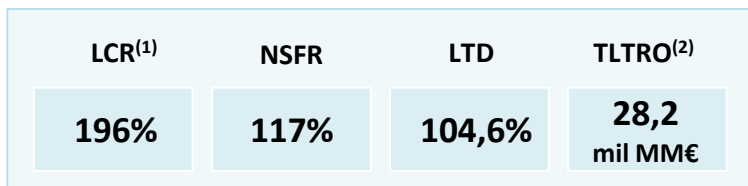
La fortaleza en liquidez sigue siendo una seña distintiva

Métricas de liquidez del Grupo

Activos líquidos totales (Grupo), a 31 de diciembre de 2018 en miles de MM€

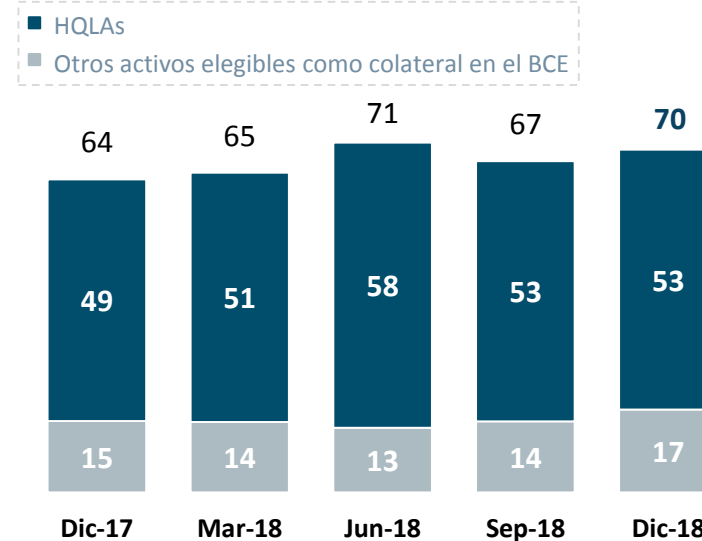


Otras métricas de liquidez, a 31 de diciembre de 2018



Métricas de liquidez de CABK

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

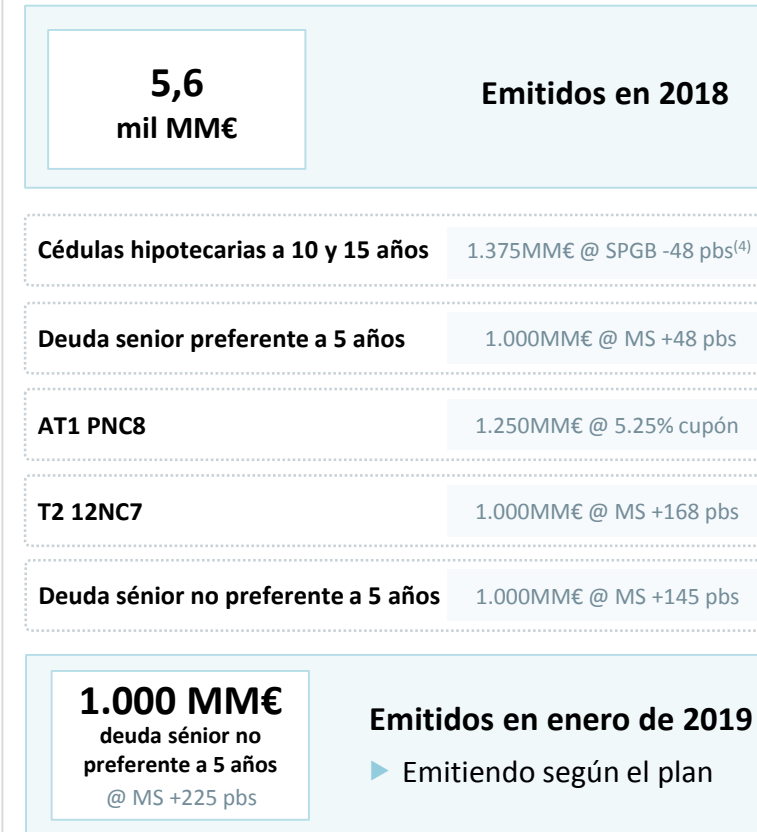


LCR (final de periodo)



Acceso regular a los mercados de financiación mayorista

Emissiones en el mercado de financiación mayorista en 2018⁽³⁾



(1) Media últimos 12 meses.

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

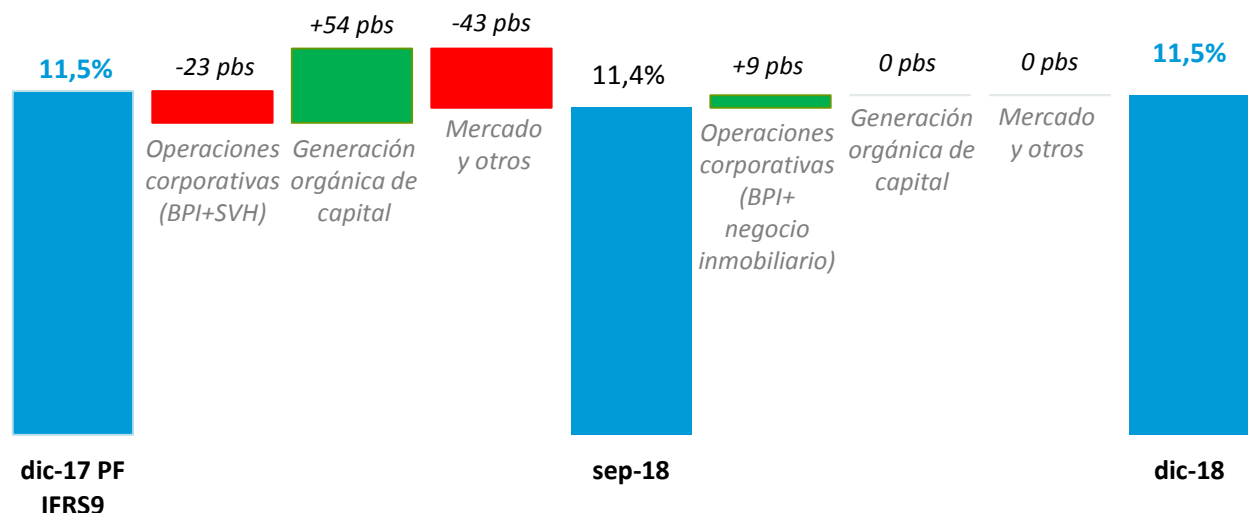
(3) Adicionalmente, ha habido seis colocaciones privadas de cédulas hipotecarias: cuatro de CaixaBank por un importe total de 410MM€ y dos de BPI por un importe de 550MM€.

(4) Coste versus *mid-swap*: MS +22 pbs para las cédulas a 10 años, MS + 32 pbs para las cédulas a 15 años.

Refuerzo de las métricas de solvencia con una asignación de capital más focalizada tras las ventas de activos no estratégicos

Evolución de la ratio CET1 FL

Grupo, en % y pbs



En miles del MM€

CET1	17,1	16,9	16,8
APRs	149,0	148,8	146,5

Ratios de capital

Grupo⁽¹⁾, en % a 31 de diciembre de 2018

	CET1	Tier 1	Capital Total	Ratio MREL subordinado ⁽²⁾	Ratio apalancamiento
Regulatorio	11,7%	13,3%	15,5%	17,0%	5,6%
Fully loaded	11,5%	13,0%	15,2%	16,8%	5,5%

- ▶ Generación de capital en el trimestre con la venta del negocio inmobiliario más que compensando la adquisición de minoritarios de BPI
- ▶ El crecimiento en APRs de crédito compensa la generación orgánica por resultados retenidos, estacionalmente bajos
- ▶ Capital Total impactado por una *call* de Tier 2 efectiva en noviembre mientras que la ratio MREL subordinado aumenta hasta el 17,7% PF la emisión de deuda senior no preferente en enero de 2019⁽²⁾
- ▶ Dividendo 2018: dividendo a cuenta de 0,07€/acción pagado en efectivo en noviembre más un dividendo complementario de 0,10€/acción a proponer en la JGA⁽³⁾; para un *payout* total en efectivo del 51%

(1) Ratio CET1 regulatorio de CABK individual a 31 de diciembre de 2018 de 13,3%. Ratio CET1 de BPI a 31 de diciembre de 2018 de 13,2%, *fully loaded* y regulatorio (13,2% individual).

(2) 17,7% regulatorio/17,5% FL PF la emisión de 1.000MM€ de deuda senior no preferente a 5 años en enero de 2019.

(3) Dividendo complementario de 0,10€/acción aprobado por el Consejo para proponer en la JGA.

Guidance 2018 para el Grupo: un balance positivo

Guidance 2018 para el Grupo CaixaBank

MI, % i.a.	2-3%
Comisiones, % i.a.	3-4%
Ingresos <i>core</i>, % i.a.	~4%
Costes recurrentes, % i.a.	~3%
Coste del riesgo, acumulado 12 meses	<30 pbs

2018

3,4%	✓ ✓
3,4%	✓
4,2%	✓
3,7%	✗
4 pbs	✓ ✓

En 2019 los ingresos *core* seguirán creciendo en tanto que los costes se ven lastrados por las inversiones

Guidance 2019 para el Grupo CaixaBank

Factores clave

MI, % i.a.	~2%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Disciplina en precios y crecimiento selectivo ▶ Menor lastre por reprecaciones a Euribor
Comisiones, % i.a.	~3%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Crecimiento en activos bajo gestión y seguros de ahorro ▶ Capturando oportunidades de negocio en pagos
Ingresos <i>core</i>, % i.a.	~3%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ MI y comisiones ▶ Ingresos del negocio de protección
Costes recurrentes, % i.a.	~5%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ “Inversión y transformación” del PE 2019-21 con mayor peso al principio del plan ▶ La mayor parte de ahorros en costes se esperan a partir de 2020 ▶ ~2% TACC 2020E-21E para un ~3% TACC 2019E-21E
Coste del riesgo, acumulado 12 meses	<20 pbs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Condiciones macro favorables ▶ Cómoda cobertura del actual saldo dudoso
Ratio de morosidad	<4%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Condiciones macro favorables ▶ Gestión proactiva de la morosidad temprana



Anexo

Cuenta de resultados 2018

Cuenta de resultados consolidada

En MM€ ⁽¹⁾	2018	2017	% i.a.
Margen de intereses	4.907	4.746	3,4
Comisiones netas	2.583	2.499	3,4
Dividendos y puesta en equivalencia	972	653	48,8
Resultados de operaciones financieras	278	282	(1,7)
Ingresos y gastos de seguros	551	472	16,7
Otros ingresos y gastos de explotación	(524)	(430)	21,8
Margen bruto	8.767	8.222	6,6
Gastos recurrentes	(4.634)	(4.467)	3,7
Gastos extraordinarios	(24)	(110)	(78,1)
Margen de explotación	4.109	3.645	12,7
Dotaciones para insolvencias	(97)	(799)	(87,9)
Otras provisiones	(470)	(912)	(48,4)
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(735)	164	
Resultados antes de impuestos	2.807	2.098	33,8
Impuestos	(712)	(378)	88,5
Resultado del periodo	2.095	1.720	21,8
Minoritarios y otros ⁽²⁾	(110)	(36)	
Resultado atribuido al Grupo	1.985	1.684	17,8

Cuenta de resultados por perímetro (CABK / BPI)⁽³⁾

2018 CABK	% i.a.	2018 BPI	% i.a. ⁽¹⁾
4.516	3,4	391	3,7
2.303	3,6	280	1,7
701	29,5	271	142,5
172	(33,9)	106	
551	16,7	0	
(498)	20,8	(26)	43,9
7.745	3,9	1.022	32,8
(4.185)	3,7	(449)	3,9
0		(24)	(77,3)
3.560	4,3	549	137,5
(199)	(76,0)	102	
(474)	(47,8)	4	
(632)		(103)	
2.255	22,7	552	112,3
(594)	83,4	(118)	
1.661	9,7	434	110,5
(56)		54	75,9
1.605	6,4	380	116,5

(1) 2017 incluye 11 meses de BPI.

(2) En 2018 incluye -55 MM€ de resultado de actividades interrumpidas correspondiente a la aportación de ServiHabitat al consolidado desde la adquisición del 100% en julio 2018 hasta la formalización de la venta del negocio inmobiliario en diciembre 2018.

(3) Resultados de 2018 en los dos perímetros según el criterio de *reporting* de información financiera de 2017, es decir, BFA, BCI y Viacer se incluyen en el perímetro BPI.

Conciliación entre PyG reportada por BPI y la aportación del segmento BPI al Grupo

PyG en MM€	2018 reportado por BPI	Consolidación, estandarización y cambio neto en los ajustes a valor razonable derivados de la combinación de negocios	Aportación de BPI al Grupo CABK en 2018	Segmento BPI	Segmento Participadas
Margen de intereses	423	(32)	391	397	(6)
Dividendos	2		2	2	
Puesta en equivalencia	272	(3)	269	4	265
Comisiones netas	278	2	280	280	
Resultados de operaciones financieras	77	29	106	48	58
Otros ingresos y gastos de explotación	(14)	(12)	(26)	(26)	
Margen bruto	1,038	(16)	1,022	705	317
Gastos recurrentes	(435)	(14)	(449)	(449)	
Gastos extraordinarios	(24)		(24)	(24)	
Margen de explotación	579	(30)	549	232	317
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	603	(30)	573	256	317
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	48	58	106	106	
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(69)	(34)	(103)	51	(154)
Resultados antes de impuestos	558	(6)	552	389	163
Impuestos	(131)	13	(118)	(107)	(11)
Resultado procedente de operaciones interrumpidas	64	(64)			
Resultado del periodo	491	(57)	434	282	152
Minoritarios y otros		(54)	(54)	(20)	(34)
Resultado atribuido al Grupo	491	(111)	380	262	118

Información adicional sobre la aportación de BFA

En MM€	2018	2017	4T18	3T18	2T18	1T18	4T17	3T17	2T17	1T17
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	242	(3)	21	65	56	100	(68)	64	58	(57)
Sin extraordinarios	87	213	16	23	27	21	51	64	58	40
Extraordinarios ⁽¹⁾	155	(216)	5	42	29	79	(119)			(97)
G/P cambio clasificación contable	(154)		(154)							
Otros	(7)		1	(2)		(6)				
Aportación de BFA antes de impuestos y minoritarios	81	(3)	(132)	63	56	94	(68)	64	58	(57)
Aportación neta atribuida después de impuestos y minoritarios	51	(24)	(121)	54	46	72	(52)	49	44	(65)
Otros impactos netos de impuestos en el patrimonio neto del Grupo⁽²⁾	(85)	163	142	(61)	(34)	(132)	80			83

(1) En el primer trimestre de 2017 incluye el registro del resultado atribuido derivado de la venta por BPI del 2% de la participación en BFA (-97 MM€), originado principalmente por la imputación de ajustes de valoración por diferencias de conversión, reconocidos anteriormente en patrimonio. En el cuarto trimestre de 2017 incluye -76 MM€ correspondientes al impacto estimado de aplicar, acorde con la NIC 29, los efectos inflacionarios de Angola acumulados del año a los estados financieros de BFA. En 2018, el resultado extraordinario procede principalmente de la devaluación de la divisa angoleña. El impacto derivado de la inflación en 2018 se ha considerado parte del resultado no extraordinario generado por BFA.

(2) En el primer trimestre de 2017, importe correspondiente a la transferencia a resultados de los ajustes de valoración por diferencias de conversión en el momento de la venta por BPI del 2% de la participación en BFA. En el cuarto trimestre de 2017, corresponde, esencialmente, a los 76 millones de euros brutos por los efectos inflacionarios de Angola. En el ejercicio 2018 incluye, entre otros, el impacto de la devaluación de la divisa angoleña. En el cuarto trimestre de 2018, se ha reestimado la influencia significativa del Grupo en la participación en BFA realizando el cambio de clasificación contable de la misma, derivado del cual se han transferido a resultados -142 millones de euros correspondientes a ajustes de valoración previamente reconocidos en patrimonio.

Segmentos: información adicional

Cuenta de resultados por segmento

En MM€ ⁽¹⁾	Bancaseguros		Inmobiliario <i>non-core</i>		Participadas		BPI	
	2018	% i.a.	2018	% i.a.	2018	% i.a.	2018	% i.a.
Margen de intereses	4.682	1,6	(23)	(67,7)	(149)	(12,1)	397	4,2
Comisiones netas	2.310	4,0	(7)				280	1,7
Dividendos y puesta en equivalencia	217	13,5	3		746	79,6	6	(57,5)
Resultados de operaciones financieras	225	(25,8)	(6)		11		48	
Ingresos y gastos de seguros	551	16,7						
Otros ingresos y gastos de explotación	(351)	65,9	(147)	(26,7)			(26)	43,9
Margen bruto	7.634	0,7	(180)	(24,7)	608		705	4,0
Gastos recurrentes	(4.063)	3,5	(118)	12,4	(4)		(449)	3,9
Gastos extraordinarios							(24)	
Margen de explotación	3.571	(2,1)	(298)	(13,4)	604		232	65,7
Dotaciones para insolvencias	(264)	(69,5)	65	92,0			102	
Otras provisiones	(234)	(68,3)	(240)	39,1			4	
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(62)		(117)		(607)		51	
Resultados antes de impuestos	3.011	37,1	(590)	23,7	(3)		389	131,0
Impuestos	(810)	50,7	115	(25,6)	90	82,8	(107)	
Minoritarios y otros ⁽²⁾	(2)	(40,9)	(55)		(33)		(20)	
Resultado atribuido	2.199	32,8	(530)	64,8	54	(77,5)	262	151,9

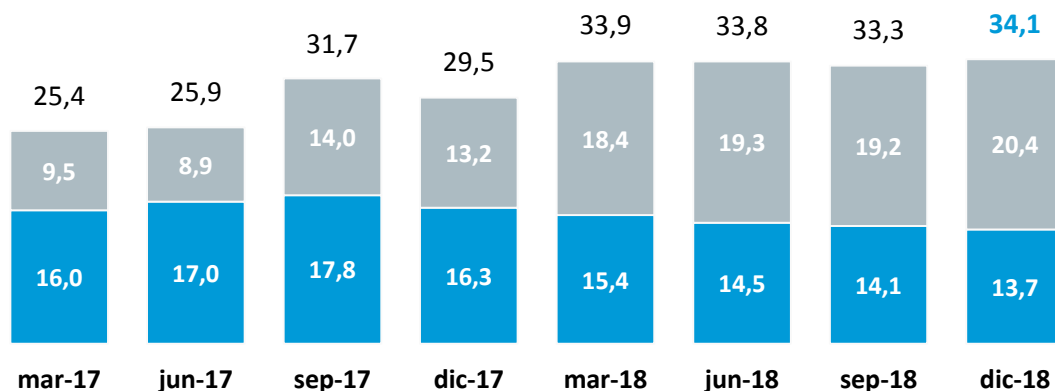
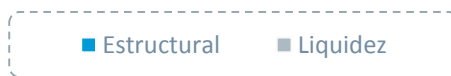
(1) PyG del segmento de BPI excluye la contribución de participaciones minoritarias, que están asignadas al segmento de "Participadas".

(1) En el segmento inmobiliario *non-core*, en 2018, recoge el resultado de actividades interrumpidas correspondiente a la aportación de ServiHabitat al consolidado desde su compra en julio 2018 y hasta que se cerró la venta del negocio inmobiliario en diciembre 2018.

Cartera ALCO y vencimientos de la financiación mayorista

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

En miles de MM€



Tipo, %

1,6 1,5 1,3 1,2 1,0 1,0 1,0 1,0

Vida media, años

3,8 3,9 4,1 4,0 4,0 3,5 3,3 3,2

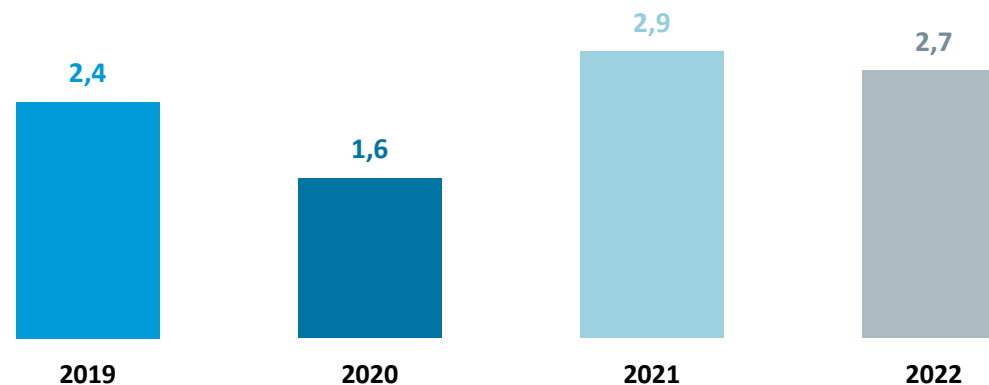
Duración, años

Nuevas compras parcialmente swapeadas a variable

2,5

Vencimientos de la financiación mayorista de CABK ex BPI

En miles de MM€⁽⁴⁾, a 31 de diciembre de 2018



Diferencial sobre Euribor 6M en pbs (CABK ex BPI), a 31 de diciembre de 2018







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

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

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

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

Ratings de crédito

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

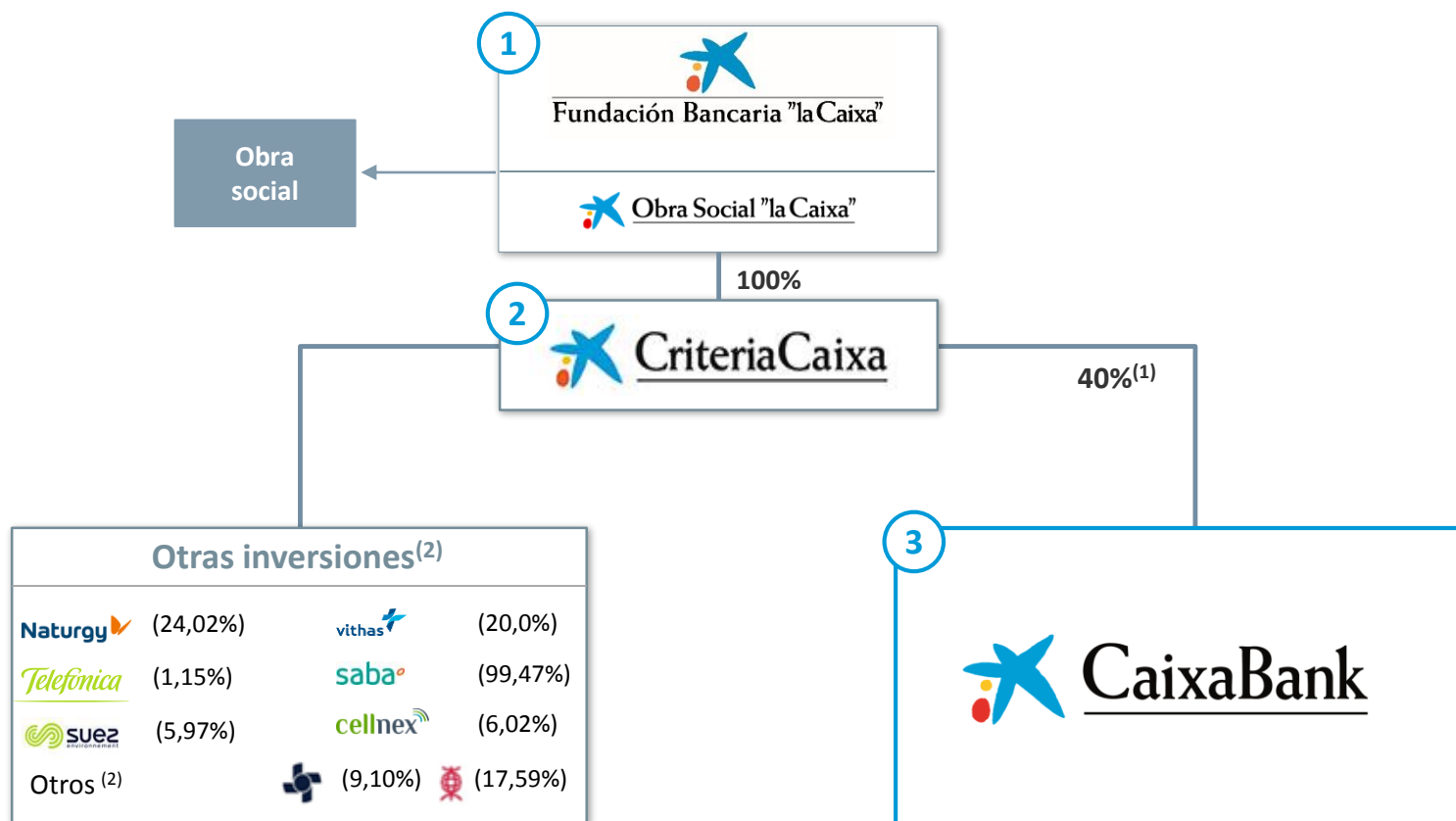
- (1) A 01/08/2018
- (2) A 06/04/2018
- (3) A 08/10/2018
- (4) A 12/04/2018
- (5) A 17/04/2018
- (6) A 27/03/2018
- (7) A 16/01/2019

Créditos refinanciados

A 31 de diciembre de 2018 (miles de MM€)	Grupo	
	Total	De los cuales: dudosos
Particulares ⁽¹⁾	5,6	3,4
Empresas (ex-promotor)	3,4	2,1
Promotores	1,0	0,6
Sector público	0,2	0,0
Total	10,2	6,2
De los cuales: Total ex-promotor	9,1	5,6
Provisiones	2,5	2,3

(1) Incluye autónomos.

Una organización simplificada del Grupo



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

Filiales financieras

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

BPI 100% 2018 ⁽³⁾

Non-controlled stakes⁽⁴⁾

(9,92%) ⁽⁵⁾	
(3,66%) ⁽⁶⁾	
(5,00%)	

Actividad relativa a inmobiliario

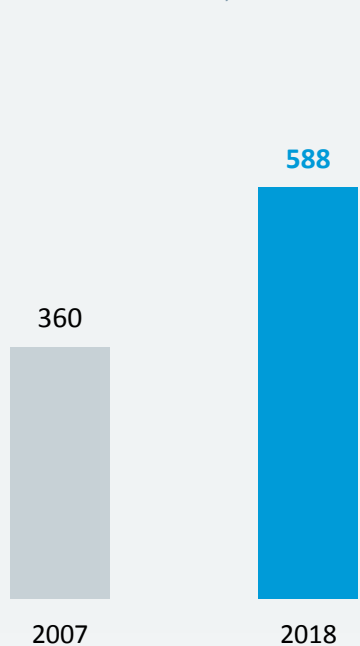
Building Center (100%);
Coral Homes (20%) ⁽⁷⁾

(1) Desde 6 de febrero de 2017. (2) Últimas cifras de participación publicadas por CriteríaCaixa. “Otros” incluyen, entre otros, participaciones en Aigües de Barcelona, 100% de Caixa Capital Risc y negocio inmobiliario. (3) Post retirada de la bolsa ejecutando el *squeeze-out* el 27 de diciembre de 2018. (4) Principales participadas minoritarias del Grupo CABK, incluyendo las principales participadas minoritarias de BPI: 48,10% de BFA y 35,67% de BCI a 31 de diciembre de 2018. (5) Existe un contrato *equity-swap* sobre 5.853.386 acciones de Erste Group Bank AG (equivalentes a 1,36%), ejecutado el 28 de junio de 2018 (a un precio de ejecución de 39,7986€/acción). (6) A 31 de diciembre de 2018. El 20 de septiembre de 2018, CaixaBank anunció la intención de vender su participación en Repsol S.A. mediante un programa de ventas. Referirse al Hecho Relevante número 269777 (CNMV) para información adicional. (7) Referirse al Hecho Relevante número 273035 (CNMV) para información adicional.

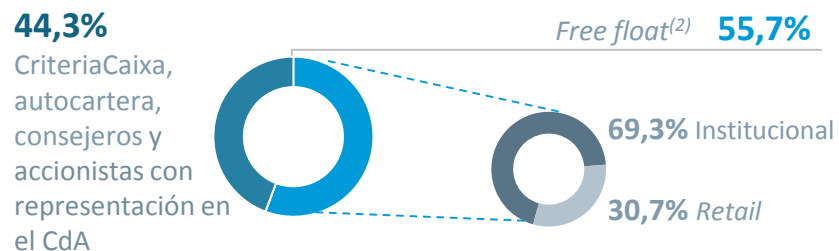
La transparencia, independencia y el buen gobierno son nuestras prioridades

Incremento del *free float* con base accionarial diversificada

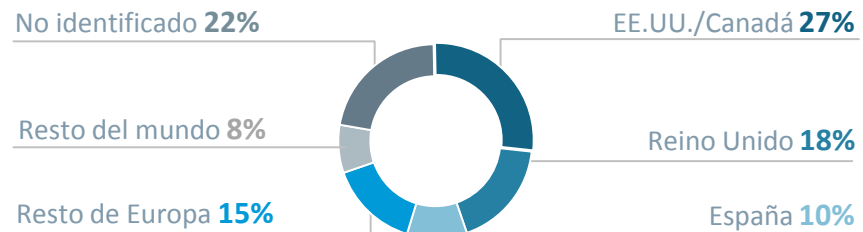
Número de accionistas, en miles



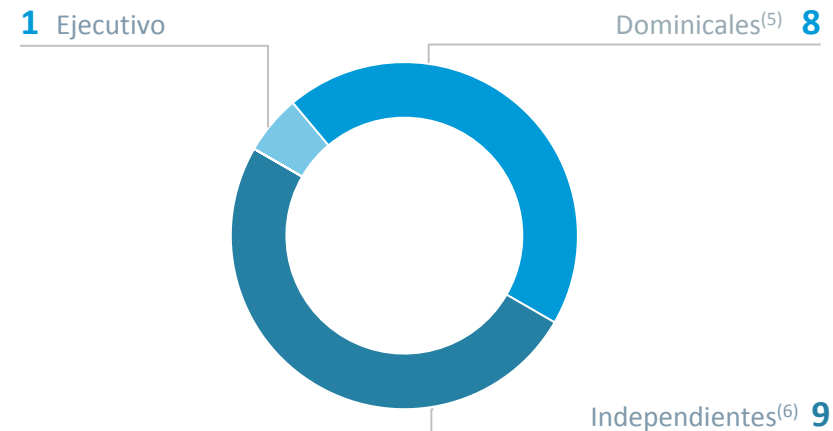
Capital social por grupo⁽¹⁾, en % del capital a 31 de diciembre de 2018



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



Composición del Consejo de Administración⁽⁴⁾



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

(1) Fuente: última información pública disponible y libro de registro de accionistas. El libro de registro presenta un exceso de c.35 millones de acciones netas, que asumimos que corresponde al grupo de institucionales internacionales.
 (2) Calculado como 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) El 26 de febrero de 2019, el Consejo de Administración aprobó proponer a la JGA la reducción del número de miembros del Consejo de Administración en dos, dejando el número de miembros del Consejo de Administración en dieciséis. Referirse al Hecho Relevante número 275121 (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

En millones de euros	2018	2017	%
Margen de intereses	4.907	4.746	3,4
Ingresos por dividendos	146	127	15,1
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	826	526	57,0
Comisiones netas	2.583	2.499	3,4
Ganancias/ pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	278	282	(1,7)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	551	472	16,7
Otros ingresos y gastos de explotación	(524)	(430)	21,8
Margen bruto	8.767	8.222	6,6
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.634)	(4.467)	3,7
Gastos extraordinarios	(24)	(110)	(78,1)
Margen de explotación	4.109	3.645	12,7
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.133	3.755	10,1
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(97)	(799)	(87,9)
Otras dotaciones a provisiones	(470)	(912)	(48,4)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(735)	164	
Resultado antes de impuestos	2.807	2.098	33,8
Impuesto sobre Sociedades	(712)	(378)	
Resultado después de impuestos	2.095	1.720	21,8
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	110	36	
Resultado atribuido al Grupo	1.985	1.684	17,8

(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'.

NOTA: el balance que se presenta a efectos comparativos a 1 de enero y 30 de septiembre de 2018 tras la implantación de IFRS9 ha sido elaborado tomando en consideración las políticas contables vigentes a la fecha del presente informe financiero. El total activo y patrimonio neto del balance de cierre de 2017, es decir previo a la aplicación de IFRS9, era de 383.186 y 24.683 millones de euros, respectivamente

Balance

En millones de euros	31.12.18	30.09.18	01.01.18
- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	19.158	19.750	20.155
- Activos financieros mantenidos para negociar	9.810	9.068	9.641
- Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	704	739	822
<i>Instrumentos de patrimonio</i>	232	239	284
<i>Valores representativos de deuda</i>	145	147	148
<i>Prestamos y anticipos</i>	327	353	390
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	21.888	20.685	19.857
- Activos financieros a coste amortizado	242.582	240.826	234.978
<i>Entidades de crédito</i>	7.555	7.908	7.091
<i>Clientela</i>	217.967	215.972	215.090
<i>Valores representativos de deuda</i>	17.060	16.946	12.797
- Derivados - contabilidad de coberturas	2.056	1.993	2.597
- Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	3.879	3.445	6.224
- Activos afectos al negocio asegurador ¹	61.688	61.938	58.194
- Activos tangibles	6.022	6.288	6.480
- Activos intangibles	3.848	3.820	3.805
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.239	5.501	6.069
- Resto activos	13.748	13.698	13.816
Total activo	386.622	387.751	382.638
Pasivo	362.564	363.398	358.511
- Pasivos financieros mantenidos para negociar	9.015	8.618	8.605
- Pasivos financieros a coste amortizado	282.460	284.104	280.897
<i>Depósitos de Bancos Centrales y Entidades de crédito</i>	37.440	41.004	43.196
<i>Depósitos de la clientela</i>	210.200	209.788	203.608
<i>Valores representativos de deuda emitidos</i>	29.244	29.327	29.919
<i>Promemoria: Pasivos subordinados</i>			5.054
<i>Otros pasivos financieros</i>	5.576	3.985	4.174
- Pasivos afectos al negocio asegurador ¹	60.452	60.314	57.991
- Provisiones	4.610	4.669	5.009
- Resto pasivos	6.027	5.693	6.009
Patrimonio neto	24.058	24.353	24.127
- Fondos Propios	24.836	25.104	23.665
- Intereses minoritarios	29	183	439
- Otro resultado global acumulado	(807)	(934)	23
Total pasivo y patrimonio neto	386.622	387.751	382.638

Glosario (I/V)

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	Incluye seguros de vida-ahorro, planes de pensiones, fondos de inversión, SICAVs y carteras gestionadas. Se refiere también a ahorro a largo plazo.
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.
Activos problemáticos	Incluyen crédito dudoso (incluyendo riesgos contingentes) y activos adjudicados disponibles para la venta (valor bruto contable).
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.
APRs	Activos ponderados por riesgo.
AT1	<i>Additional Tier 1</i> : Instrumentos de capital Tier 1 Adicional.
AuM / AM	<i>Assets under Management</i> : Activos bajo gestión, incluyen fondos de inversión y planes de pensiones.
B/S	<i>Balance sheet</i> : balance.
BdE	Banco de España.
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas; • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros; • Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto); • Fondo de comercio negativo reconocido en resultados; • Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).
CA	Valore a coste amortizado.
CdA	Consejo de Administración.
CET1	<i>Common Equity Tier 1</i> .

Glosario (II/V)

Término	Definición
CIB	Banca Corporativa e Institucional.
Clientes digitales	Clientes de entre 20 y 74 años de edad con al menos una transacción en los últimos 12 meses.
Comisiones netas	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones; • Gastos por comisiones.
Coste del riesgo	Cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.
Crédito al consumo	Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance, así como saldos revolving de tarjetas de crédito (CaixaBank Payments), excepto <i>float</i> .
Diferencial de la clientela	Diferencia entre: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del trimestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo estanco, trimestral) y • Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del trimestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos del periodo estanco, trimestral, excluyendo los pasivos subordinados).
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación. • Provisiones o reversión de provisiones. <i>Del que: Dotaciones para insolvencias.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión. • Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión. <i>Del que: Otras dotaciones a provisiones.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión. • Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.
DPA	Dividendo por acción
DPV	Disponible para la venta
Dudosos / saldo dudoso	Saldo dudoso de crédito a la clientela, incluyendo saldo dudoso 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 (%)
FL	<i>Fully loaded</i> : que incorpora todas las exigencias del regulador (Basilea III) previstas para el año 2019
Fondos de inversión	Incluyen fondos propios y de terceros, SICAVs y carteras gestionadas

Glosario (III/V)

Término	Definición
Gastos de explotación	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de Administración; • Amortización.
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.
IAS	<i>International Accounting Standard</i> : Norma Internacional de Contabilidad (NIC).
IFRS	<i>International Financial Reporting Standards</i> : Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
Ingresos core	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 de seguros y gestión de activos	Ingresos de gestión de activos incluye comisiones de planes de pensiones y fondos de inversión. Ingresos de seguros incluye MI de seguros de vida-ahorro, primas de vida-riesgo, comisiones netas de seguros, y 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.
JGA	Junta General de Accionistas.
JV	Joint venture: empresa conjunta.
LCR	<i>Liquidity coverage ratio</i> : Ratio de cobertura de liquidez, importe de HQLA / Total salidas de caja netas.
LtD	<i>Loan to deposits</i> : cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos); • Recursos de la actividad de clientes en balance.
Margen de explotación	(+) Margen bruto; (-) Gastos de explotación.
MI	Margen de intereses.
Minoritarios y otros	Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes); • Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.
MREL	<i>Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities</i> : Requerimiento Mínimo de fondos propios y de Pasivos Computables.
MS	<i>Mid-swap</i> : índice de referencia para las emisiones a tipo fijo.

Glosario (IV/V)

Término	Definición
NIM	<p><i>Net interest margin</i>, diferencial de balance, diferencia entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses en el trimestre anualizados y los activos totales medios del periodo estanco, trimestral) y • Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del trimestre anualizados y los recursos totales medios del periodo estanco, trimestral).
NSFR	<i>Net Stable Funding Ratio</i>
OCI	<i>Other comprehensive income</i> : Otro Resultado Global 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 .
PyG	Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
PyMEs	Pequeñas y medianas empresas.
Ratio de cobertura de crédito dudoso	<p>Cociente entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
Ratio de eficiencia	Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto de los últimos doce meses.
Ratio de eficiencia (recurrente)	Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) sin gastos extraordinarios y el margen bruto de los últimos doce meses.
Ratio de morosidad	<p>Cociente entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.
Resultado de operaciones financieras (ROF)	<p>Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto); • Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto); • Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto); • Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto); • Diferencias de cambio (neto).
Resultado operativo <i>core</i>	<p>(+) Ingresos <i>core</i>;</p> <p>(-) Gastos de explotación recurrentes.</p>
ROTE	<p><i>Return on tangible equity</i> acumulado 12 meses, cociente entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado atribuido al Grupo acumulado 12 meses (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, después de impuestos registrado en fondos propios) y • Fondos propios 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).

Glosario (V/V)

Término	Definición
SNP	Deuda sénior no preferente.
SPGB	<i>Spanish Government Bonds</i> : Deuda Pública Española.
TACC	Tasa anual de crecimiento compuesto.
TLTRO	<i>Targeted long-term refinancing operation</i> , Operación de préstamos condicionados a largo plazo realizada por el Banco Central Europeo.
TPV	Terminal Punto de Venta

Relación con inversores



investors@caixabank.com



+34 93 411 75 03



Av. Diagonal, 621-629 - Barcelona



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

