



Presentación Corporativa

1T 2020

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 2020 relacionada con resultados de inversiones y participadas ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por CaixaBank. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores importantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc.

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

En particular, respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank, ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, completos o totales, ni está obligado a mantenerlos debidamente actualizados, ni para corregirlos en caso de

deficiencia, error u omisión que se detecte. Por otra parte, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en el caso de desviación entre una versión y ésta, no asume ninguna responsabilidad sobre cualquier discrepancia.

De acuerdo a las Medidas Alternativas del Rendimiento (“MAR”, también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) (“las Directrices ESMA”), en esta presentación se utilizan ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF”), también conocidas por sus siglas en inglés como “IFRS” (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Consúltese el apartado Glosario del Informe de Actividad y Resultados Enero – Marzo 2020 de CaixaBank para el detalle de las MAR utilizadas y la conciliación de ciertos indicadores.

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

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

Contenido

01

PRINCIPALES
DATOS DE
CAIXABANK



02

POSICIÓN
COMPETITIVA



03

PLAN
ESTRATÉGICO



04

ACTIVIDAD
Y RESULTADOS



Grupo CaixaBank: datos clave⁽¹⁾

Mar-2020

Clientes (Total, en MM), 24,4% como banco principal en España ⁽²⁾	15,5
Balance consolidado (miles de MM€)	416,4
Créditos a la clientela (miles de MM€)	231,4
Recursos de clientes (miles de MM€)	376,6

Líder en franquicia de bancaseguros ibérica

Capitalización bursátil (miles de MM€) ⁽³⁾	10
Beneficio atribuido de 1T20 (MM€)	90
Ratios CET1/MREL ⁽⁴⁾ (%)	12,0%/22,6%
Ratings a largo plazo ⁽⁵⁾	Baa1/BBB+/BBB+/A

Sólidas métricas de balance y de PyG

Empleados	35.569
Oficinas (#) ⁽⁶⁾	4.515
Cajeros automáticos (#) ⁽⁷⁾	9.041
Clientes digitales ⁽⁸⁾ como % del total de clientes	62,9%

Plataforma de distribución omni-canal única

(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. (3) Producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera, a cierre de 31 de marzo de 2020. (4) Incluyendo el cambio a IFRS9 transitorio. Sujeto a aprobación del BCE. (5) Moody's, Standard&Poor's, Fitch, DBRS. (6) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 3.846 son oficinas retail en España. (7) En España. Número de cajeros. (8) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses.



Principales datos del Grupo CaixaBank⁽¹⁾



★ Franquicia de bancaseguros líder en Iberia

Cientes (MM)	15,5
Banco principal ⁽²⁾ (%)	24,4%
Cientes digitales ⁽³⁾ /total (%)	62,9%
Oficinas ⁽⁴⁾	4.515
Balance consolidado ⁽⁵⁾ (mil MM€)	416,4

📈 Ingresos operativos core⁽⁶⁾ del Grupo 1T20: +4,2 i.a.

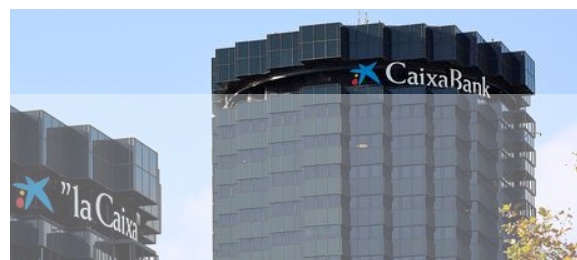
RoTE (acum. 12M)	5,4%/8,5% aj.⁽⁷⁾
Beneficio neto de 1T20 (MM€)	90
Ingresos core de 1T20 ⁽⁸⁾	+0,9% i.a.
Ratio de eficiencia core (acum. 12M)	57,0%
CoR (acum. 12M)	0,31%

📄 Métricas sólidas de balance

Ratio de cobertura de morosidad	58%
Activos líquidos (mil MM€)	96
LCR (al final del periodo)	234%
CET1/Cap. tot. ⁽⁹⁾ (%)	12,0%/15,8%
Ratings a largo plazo ⁽¹⁰⁾	Baa1/BBB+/BBB+/A

🌐 Un banco responsable con una sólida herencia y valores

- Presentes en los principales índices de sostenibilidad⁽¹¹⁾
- **Marca de alta calificación:** basada en la confianza y la excelencia en la calidad del servicio
- **MicroBank:** entidad de referencia en microcrédito en España y Europa
- **Más de 115 años de historia, con valores muy arraigados:** calidad, confianza y compromiso social

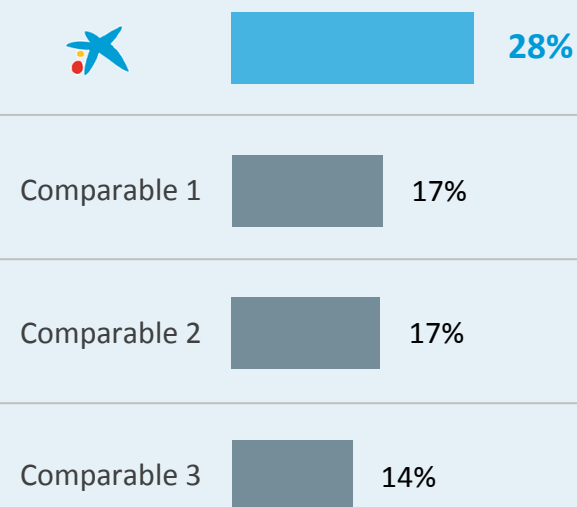


(1) Datos a cierre de 31 de marzo de 2020, y se refiere a CaixaBank Grupo, salvo otra indicación. (2) Penetración de mercado como primer banco para clientes minorista con 18 años o más en España. Fuente: FRS Inmark 2019. (3) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (4) Número de oficinas en España y Portugal, de los cuales 3.846 son oficinas retail en España. (5) Banco nº2 por total de activos en España (basado en información pública a marzo de 2020). (6) Ingresos core (Margen de intereses, comisiones netas e ingresos de seguros) menos gastos recurrentes operativos. (7) RoTE excluyendo los gastos de reestructuración. (8) Margen de intereses, comisiones netas, primas de seguros de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y otras participadas de bancaseguros de BPI. (9) Incluyendo el cambio a IFRS9 transitorio. Sujeto a aprobación del BCE. (10) Moody's, Standard&Poor's, Fitch, DBRS. (11) Incluye entre otros: MSCI Global Sustainability, DJSI, FTSE4Good, Ethibel Sustainability Index (ESI), STOXX® Global ESG Leaders, CDP A-List.

El "banco elegido" por los clientes particulares en España

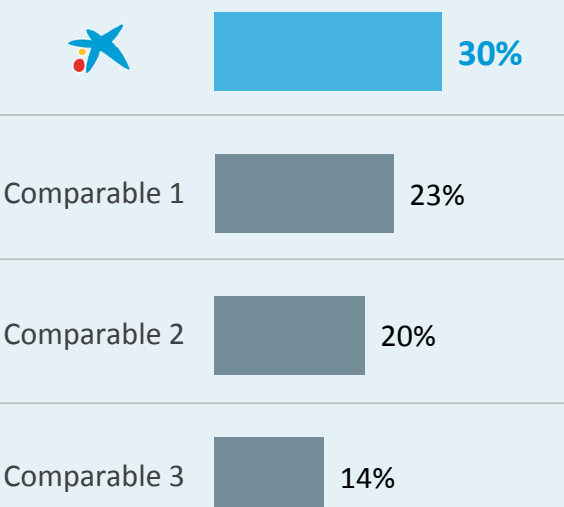
Líder en banca minorista

Penetración en clientes particulares (España)⁽¹⁾



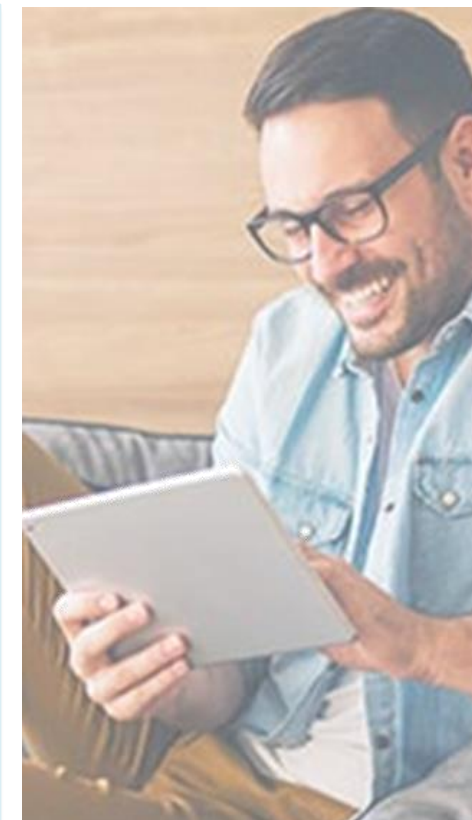
La mayor penetración digital

Penetración entre clientes digitales (España)⁽²⁾



Supermercado financiero para necesidades financieras y de seguros

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



#1 Fondos de inversión

#1 Seguros de vida

#1 Seguros de salud (49,9%)

#1 Pagos

#1 Métodos de pago (49%)

(1) Clientes particulares en España con 18 años o más. El grupo de comparables incluye: Banco Santander (incluyendo Popular), BBVA, Bankia. Fuente: FRS Inmark 2019.

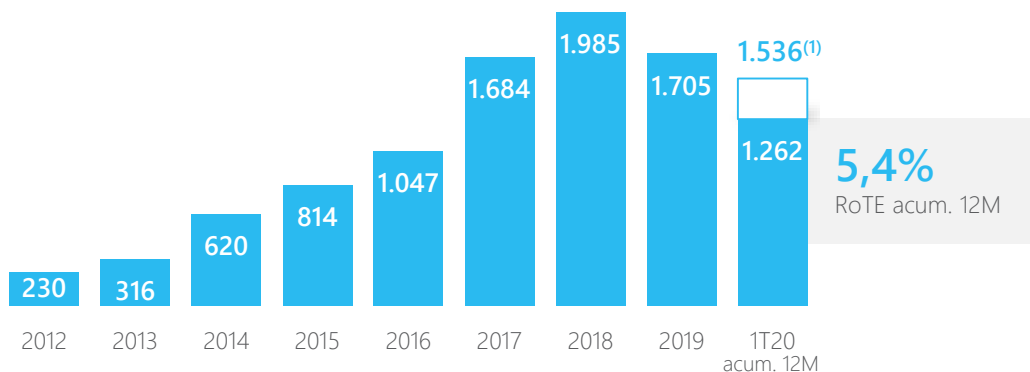
(2) Media de 12 meses, último dato disponible (diciembre 2019). CaixaBank ex BPI; grupo de comparables incluye: Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA. Fuente: Comscore.

PRINCIPALES DATOS

Fortaleza financiera: PyG y métricas de balance sólidas

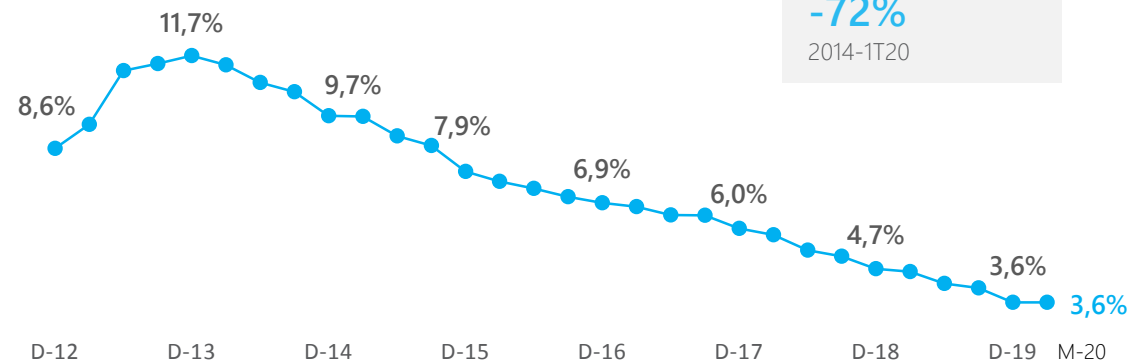
Mejora sostenida de la rentabilidad después de la crisis

Beneficio neto, MM€



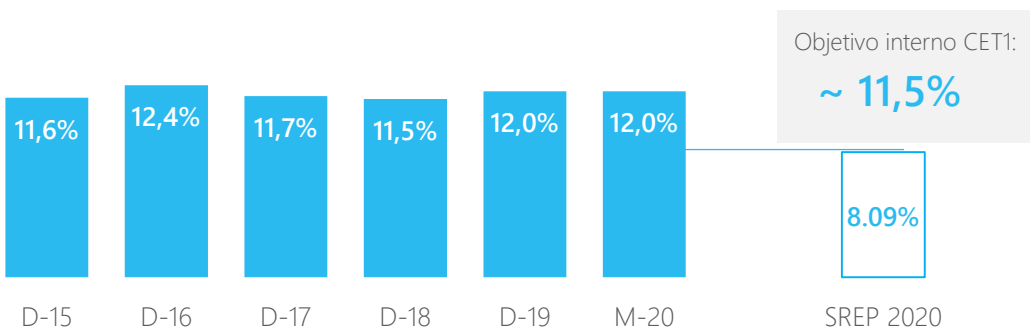
Reducción significativa del riesgo

Ratio de morosidad, en %



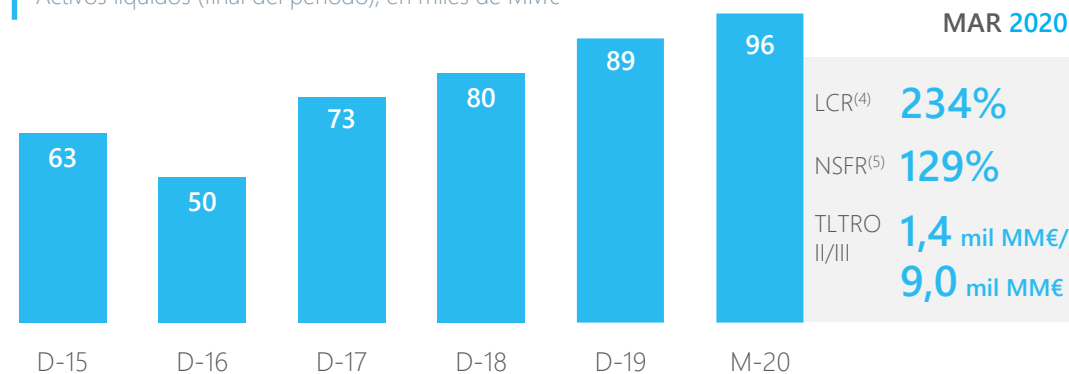
Capital sólido en línea con nuestro objetivo interno y muy por encima de los requerimientos

CET1 Basel III FL en % sobre APRs⁽³⁾



La fortaleza en liquidez sigue siendo una seña distintiva

Activos líquidos (final del periodo), en miles de MM€



(1) PF sin la reserva de COVID. (2) Dudosos (incluyendo riesgos contingentes) + activos adjudicados disponibles para la venta, todo en valor bruto. CABK ex BPI, marzo de 2020 vs. 2014 PF Barclays España. (3) La ratio de marzo 2020 incluye el cambio a IFRS9 transitorio. Sujeto a aprobación del BCE. La ratio a cierre de 2019 según reportada antes de la reducción del dividendo anunciada en marzo. (4) Al final del periodo. (5) Al final del periodo. Mejor estimación de acuerdo al nuevo criterio CRR (Regulación (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019).

Ser un referente en gobierno corporativo, una prioridad corporativa

Mejores prácticas de buen gobierno

- Una acción, un voto
- Presidente no-ejecutivo separado del Consejero Delegado
- Número de Consejeros reducido a 15 (vs. 18 en 2018)
- Consejero Independiente Coordinador nombrado desde 2017
- Aumento de la proporción de mujeres nombradas Consejeras: 40% (vs. 28% en 2018) → % de mujeres Consejeras en el rango alto del Ibex 35
- Protección de los accionistas minoritarios e incentivos para fomentar su implicación
- Importantes recursos destinados a un programa de Relación con Inversores de primer nivel

Consejo de Administración

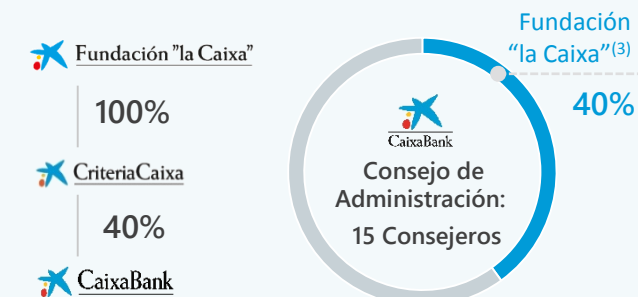
Composición e información adicional⁽¹⁾



La Fundación "la Caixa" ha dejado de controlar el Banco

Reorganización del Grupo "la Caixa"

Composición del Consejo de Administración de CaixaBank⁽¹⁾



- Reorganización del Grupo "la Caixa" en 2014
- Desconsolidación prudencial desde 2017
- Vinculación se rige por un Protocolo Interno de Relaciones y aplica en igualdad de condiciones

(1) Incluye los cambios anunciados el 25 de febrero de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 286), el 2 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1370) y el 18 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1616).

(2) Incluye 6 consejeros representantes de la Fundación "la Caixa", 1 director representante de la Fundación Bancaria de Caja Navarra, de la Fundación Bancaria de Caja Canarias y de la Fundación Bancaria de Caja de Burgos y 1 consejero representante de Mutua Madrileña.

(3) Incluye 6 consejeros dominicales representantes de la Fundación "la Caixa".

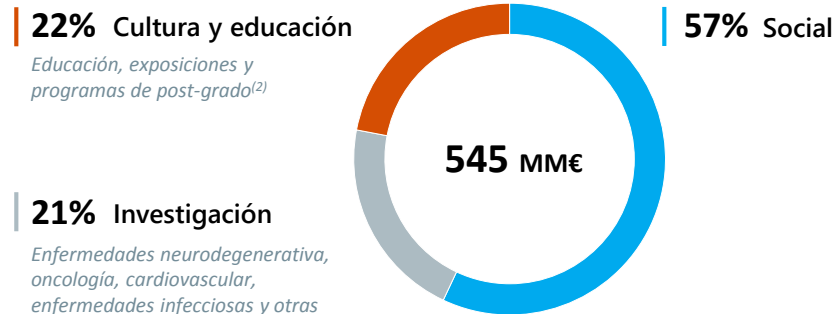
Somos un banco diferente y una entidad única: rentabilidad y retorno a la sociedad completamente alineados



Accionistas de CaixaBank

- 40%** de la participación en CaixaBank es propiedad de Fundación "la Caixa"
- ~580.000** Accionistas particulares
- Base de inversores institucionales diversificada**

Presupuesto 2019 de la Obra Social "la Caixa": desglose en % sobre el total⁽¹⁾



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

	Infancia	>303.900
	Inserción laboral	>223.800
	Enfermedades terminales	>365.300



(1) Fuente: Informe Anual 2018 de la Fundación "la Caixa". (2) 4.771 becas concedidas desde el inicio del programa (hasta dic-2018). (3) Referirse a la Información Privilegiada de la CNMV número 119. (4) En relación con la política de dividendos vigente consistente en la distribución de un dividendo en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado, el Consejo de Administración aprobó (26 de marzo de 2020) modificarla exclusivamente para el ejercicio 2020, pasando a la distribución de un dividendo en efectivo no superior al 30% del beneficio neto consolidado reportado. El Consejo de Administración también manifestó su intención de destinar, al menos, un importe superior al 50% de los beneficios netos consolidados reportados a la remuneración en efectivo para ejercicios futuros, una vez cesen las circunstancias que han motivado esta modificación.

Cumpliendo con nuestros objetivos de responsabilidad corporativa

Plan de Banca Socialmente Responsable – Principales objetivos de responsabilidad corporativa



Integridad, transparencia y diversidad

Comportamiento ético y responsable, lenguaje simple y transparente



Gobierno

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



Medioambiente

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



Educación financiera

Microcréditos, Banca multicanal accesible y cercana y Cultura financiera



Compromiso social

Voluntariado corporativo y alianza con Fundación “la Caixa”

Valores Corporativos Principales logros y Compromisos



Calidad



Confianza



Compromiso Social

- **MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera** a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social
- **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
- **>18.500 viviendas de alquiler social, el principal parque de vivienda social privada del país**
- **Emisión en 2019 de un bono ligado a ODS de 1.000 mil MM€**
- **44,7 MM€** del presupuesto de Fundación “la Caixa”, canalizados a través de la red de oficinas para cubrir **necesidades sociales locales**
- Programa de **Voluntariado Corporativo (>15.000 empleados del Grupo son voluntarios)**
- **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 PRI:** los planes de pensiones y fondos son gestionados de acuerdo a los criterios ESG
- **Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2012

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices

In collaboration with **SAM**



FTSE4Good



2019 Constituent ⁽¹⁾
MSCI ESG
Leaders Indexes

(1) 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

01

PRINCIPALES
DATOS DE
CAIXABANK



Pag. 3

02

POSICIÓN
COMPETITIVA



Pag. 11

03

PLAN
ESTRATÉGICO



Pag. 24

04

ACTIVIDAD
Y RESULTADOS



Pag. 36

Supermercado financiero para necesidades financieras y de seguros

Mucho más que sólo un banco



Dimensión y capilaridad

Proximidad/ conocimiento del cliente

15,5MM	Clientes (totales)
3.846	Oficinas <i>retail</i> (España)
9.041	Cajeros (España)



TI y digitalización

Movilidad y *big data*

62,9%	% Clientes digital ⁽¹⁾
29,4%	Penetración digital ⁽²⁾
1,5MM	Clientes ImaginBank ⁽³⁾



Asesoramiento

Foco en capacitación, y calidad de servicio

~18.075	Empleados certificados ⁽³⁾ (España)
~1,8MM	Clientes banca premier (España)
~130.000	Clientes de banca privada (España)



Amplia oferta de productos

Amplia y adaptada con fábricas en propiedad

#1	Grupo asegurador (España)
#1	Gestión de activos (España)
#1	Medios de pagos (España)

El modelo aporta ventajas diferenciales para navegar en el actual entorno operativo

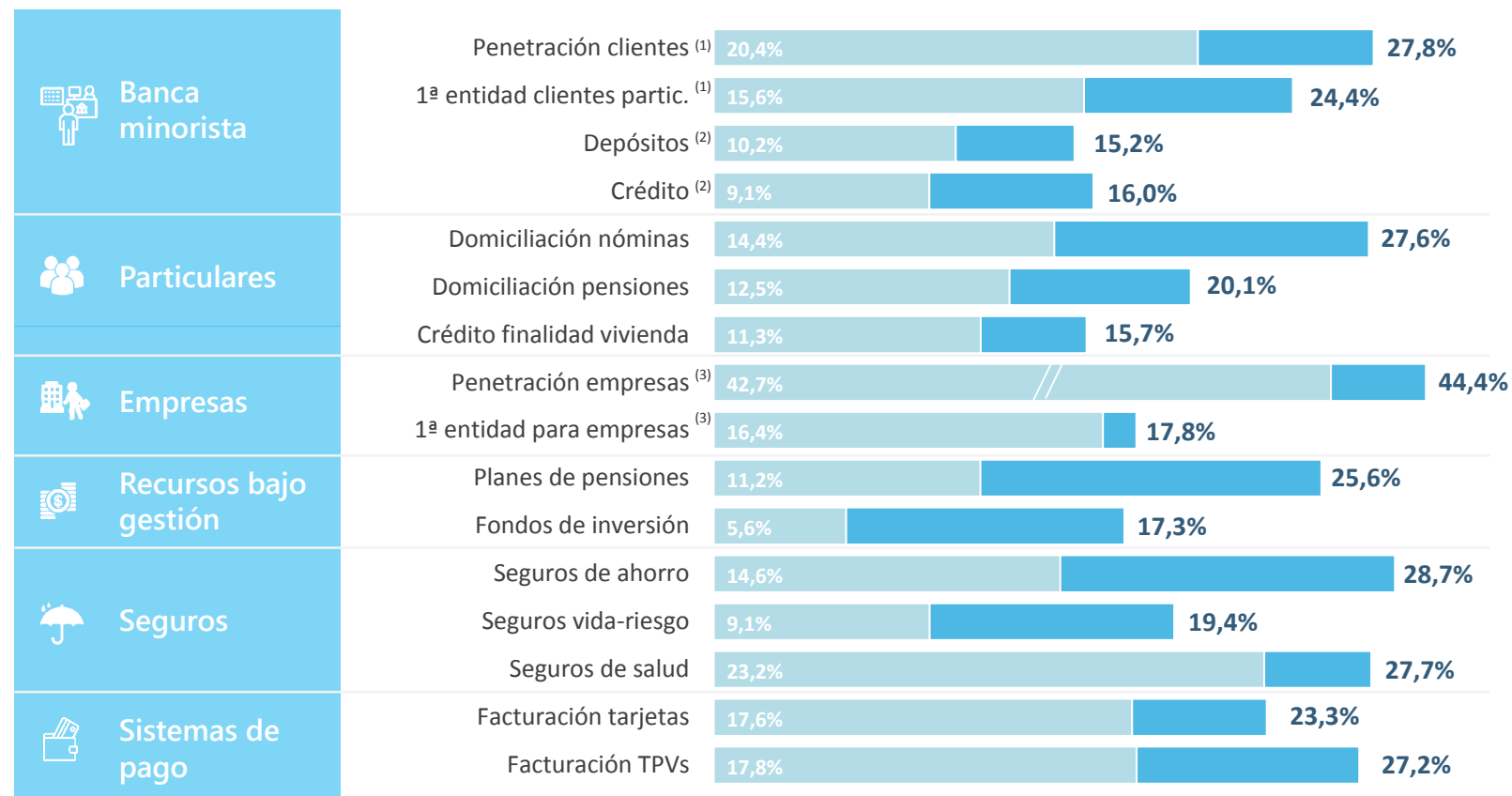
(1) En España. Clientes individuales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (2) Media de 12 meses, último dato disponible a marzo de 2020. En España. CaixaBank ex BPI. Fuente: ComScore. (3) A diciembre de 2019.

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

Nuestra posición líder en el mercado genera valiosos efectos de red

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

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



27,8%

 #1 Penetración clientes particulares⁽¹⁾ (España)

24,4%

 #1 Banco principal para clientes particulares⁽¹⁾ (España)

2020

Mejor banco en España



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

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

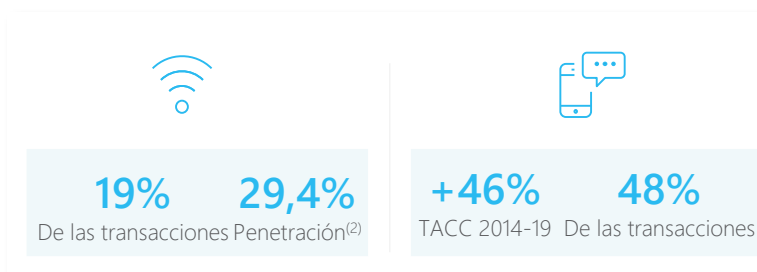
Fuentes: FRS Inmark, Seguridad Social, BdE, INVERCO, ICEA, AEF y Sistema de Tarjetas y Medios de Pago.

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

La mayor red física en España



Líder en canales digitales en España

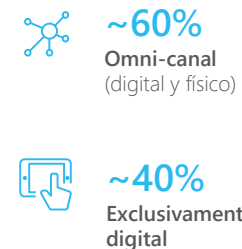
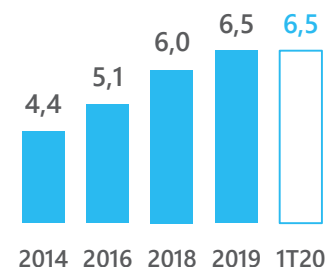


+ Empleados con equipo móvil



62,9% De nuestros clientes son digitales⁽³⁾

CABK, clientes digitales⁽³⁾ (MM)



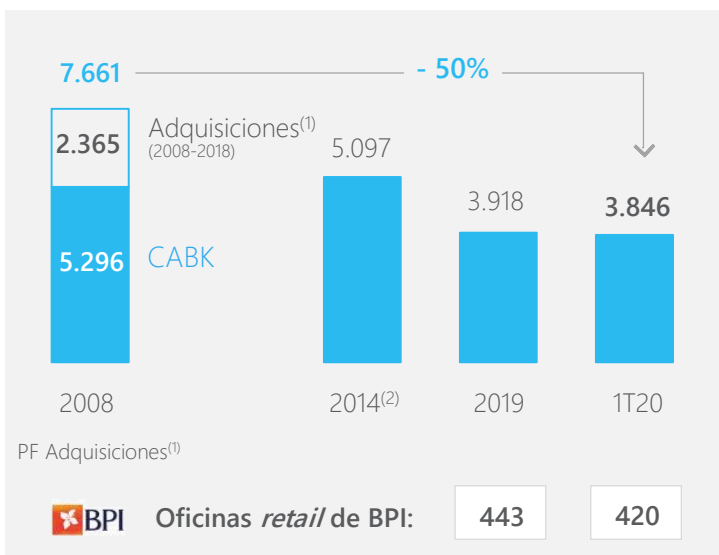
El comportamiento de los clientes está cambiando pero las oficinas siguen siendo críticas

(1) Fuente: Banco de España. (2) Media de 12 meses. Últimos datos disponibles a Marzo de 2020. Fuente: ComScore. (3) Clientes 20-74 años que han realizado al menos una transacción en los últimos 12 meses.

2008-2020: más de una década especializando y optimizando la red de distribución física

Concentración de oficinas *retail*

Evolución de las oficinas *retail* en España



Creación de centros especializados

Oficinas y gestores especializados en España

Store	AgroBank
HolaBank	dayone
CaixaNegocios	BusinessBank
CaixaBank Private Banking	CaixaBank Premier Banking
CaixaBank Corporate & Institutional Banking	CaixaBank Business

Desarrollo de la mejor oferta digital

Desarrollo de canales digitales y remotos

Evolución constante de la red de distribución

(1) BCIV, Barclays Spain, Banco de Valencia, Caixa Girona.

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

Apoyando al cliente internacionalmente y desarrollando iniciativas de colaboración en negocios

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



18 Oficinas de representación

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

2 Spanish Desks

Ciudad de México Viena

5 Sucursales internacionales

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

Participaciones minoritarias bancarias internacionales



% participación

9,92%

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

JV con Erste y Global Payments

Servicios de pago

Rep. Checa, Eslovaquia, Rumanía, Austria

EBG: 49%

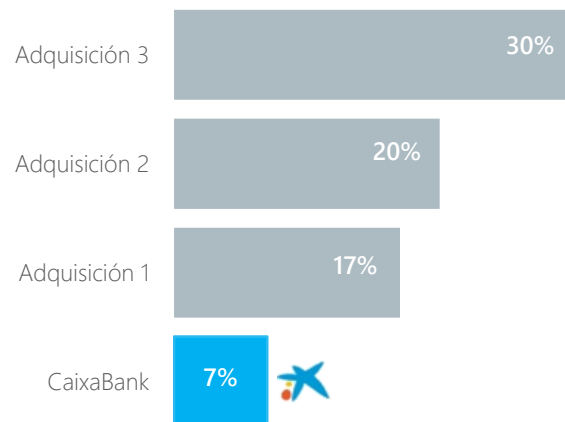
Global Payments + CABK: 51%

(1) A 7 de mayo de 2020.

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

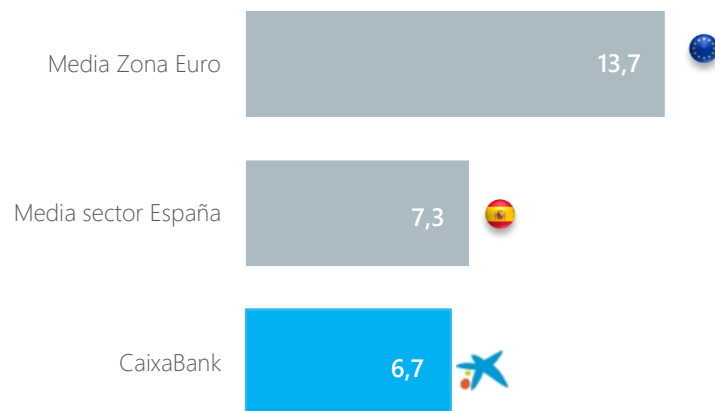
Mínimo personal en servicios centrales

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



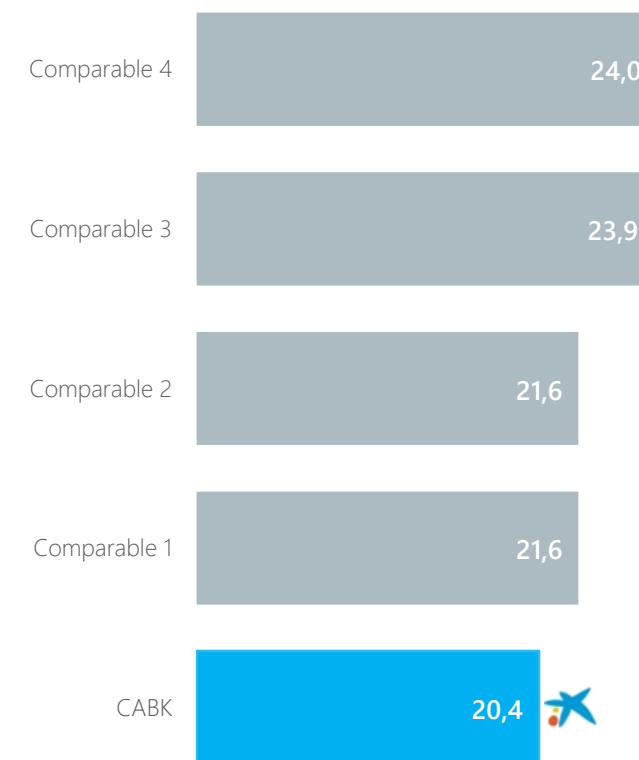
Modelo de oficina ligera

Empleados/oficinas⁽²⁾



Las economías de escala permiten obtener beneficios de costes

Gastos generales⁽³⁾/margen bruto, en %



(1) A diciembre de 2019 para CaixaBank ex BPI y estimaciones propias a fecha de adquisición para las entidades adquiridas (Banca Cívica, Banco de Valencia y Barclays). (2) Datos de CaixaBank ex BPI a diciembre de 2019 y cifras de media sector España y zona Euro a 2018. (3) Gastos generales y amortizaciones a marzo de 2020 acumulado 12 meses. Grupo de comparables incluyen: Bankia, Bankinter, BBVA España + negocio inmobiliario, Sabadell (ex TSB).

Los canales digitales son un complemento que conduce a una mejor experiencia de cliente y mayor eficiencia



CaixaBank Now 6,5MM clientes digitales⁽²⁾ | 62,9% % clientes digitales⁽²⁾

4.5 4.6

2,6MM Clientes que se conectan diariamente (+25% i.a.)⁽³⁾

Oferta innovadora – Más servicios de alto valor añadido, tanto propios como de terceros⁽⁴⁾

1,5 MM clientes

4.6 4.6

Mis Finanzas

4,3 MM usuarios

Agregador Especialmente valioso para clientes con recursos elevados

Apple Pay SAMSUNG pay

fitbit pay GARMIN

Mejora continua de la experiencia cliente⁽⁴⁾

Crecimiento constante en pagos a través del móvil

x 2,7 # operaciones vs. 2018

1,9MM Tarjetas enroladas al móvil

Incorporación de la biometría en digital y reconocimiento facial en cajeros

The Banker TECH PROJECTS AWARDS 2019

Mejor proyecto tecnológico del año 2019 a los cajeros con reconocimiento facial - The Banker

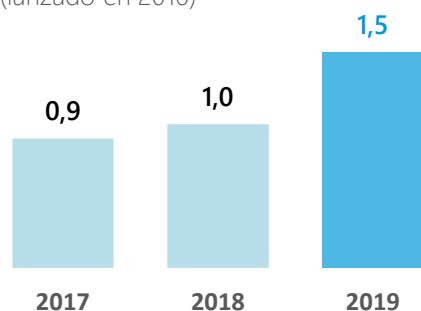
No solo “a cualquier hora y en cualquier lugar” sino también un servicio a medida

(1) Media de 12 meses, último dato disponible a diciembre de 2019. En España. CaixaBank ex BPI; grupo de comparables incluye: Bankiá, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA. Fuente: Comscore. (2) En España. Clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. Objetivo 2021e (España): c.70% de los clientes digitales. (3) A 23 de abril de 2020. (4) A 31 de diciembre de 2019.

Impulso a nuevos modelos de relación digital y remota



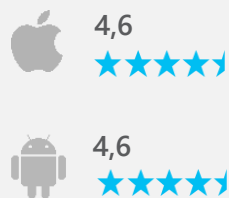
Nº de clientes de Imagin, en MM
(lanzado en 2016)



1^{er} banco "mobile-only" en España

Entre las App financieras más valoradas por los consumidores

En línea con las mejores soluciones fintech

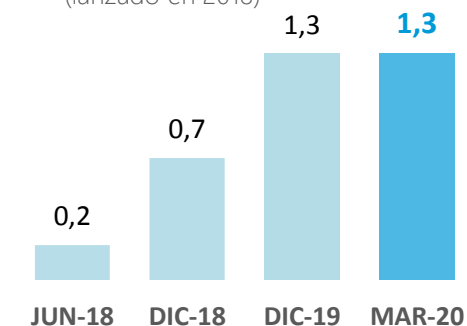


Modelo de relación remota híbrido

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



Clientes usando inTouch, en MM
(lanzado en 2018)

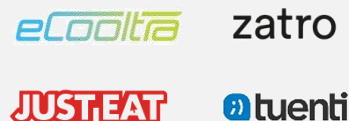


Constante evolución del servicio y las funcionalidades



"Gina" Chatbot, créditos instantáneos, seguros...

Acuerdos con terceros



Clientes/ empleado
(Dic-2019)

x2,5
vs. oficina física

Nº de clientes: Objetivo Plan Estratégico 2019-21

2,6MM

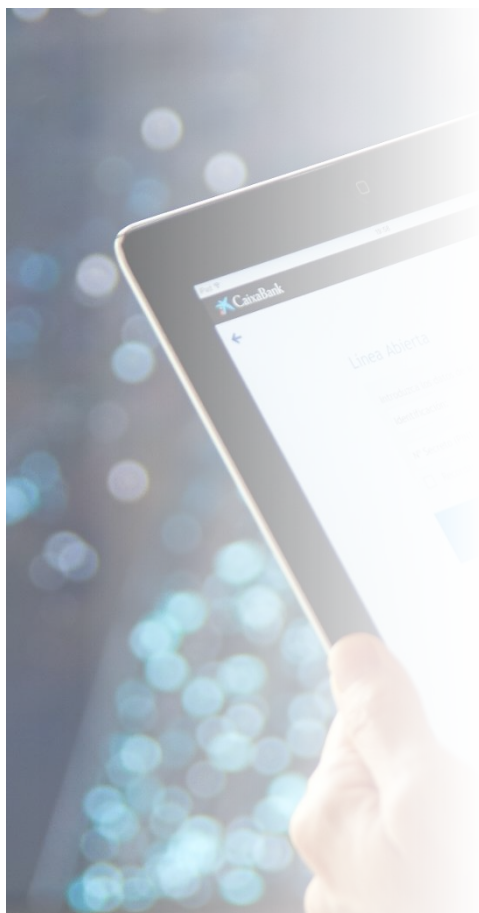
Nuestra oferta "mobile-only"

para competir con neo bancos y nuevos entrantes

Oportunidad para capturar nuevos crecimientos

con un modelo híbrido

A la vanguardia de la digitalización



Potenciando la tecnología para mejorar la efectividad comercial...



SMART PCs

~100%



VENTAS DIGITALES

38% de crédito al consumo⁽¹⁾



ASISTENTE VIRTUAL
(EMPLEADOS Y CLIENTES)

x2,4 conversaciones⁽²⁾

...a la que vez que aumenta la eficiencia y facilita el cumplimiento normativo



FIRMAS DIGITALES

99%



PROCESOS DIGITALES⁽³⁾

~100%

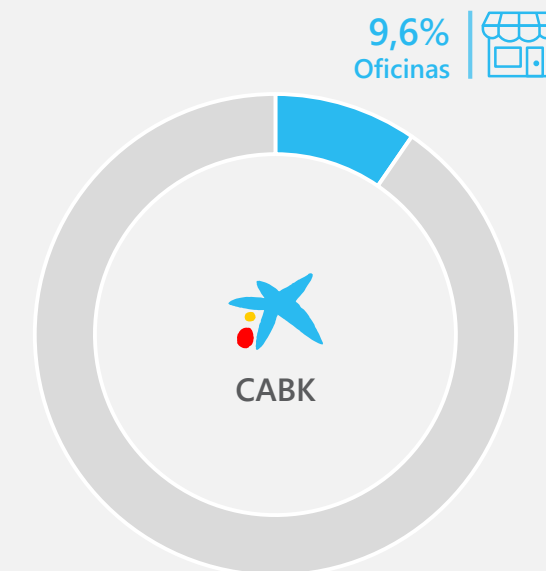


AUTOMATIZACIÓN

17,8% tareas administrativas
en oficinas (42% 2006)

Red orientada a ventas, escalable y muy eficiente

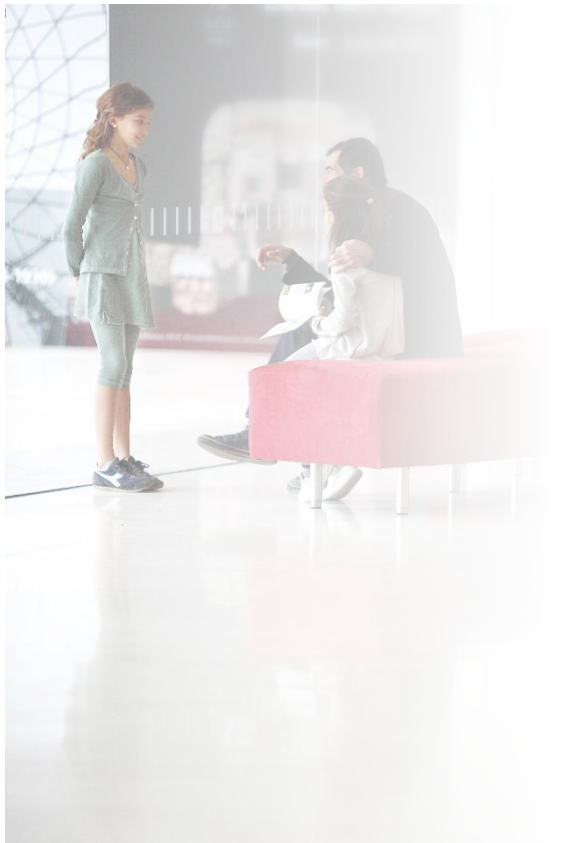
Absorción de tareas en la oficina⁽⁴⁾ de CABK (ex BPI) (%)



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

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

Un modelo de asesoramiento único



~18.075 empleados certificados en asesoramiento⁽¹⁾



Prácticas comerciales sistemáticas adaptadas al cliente

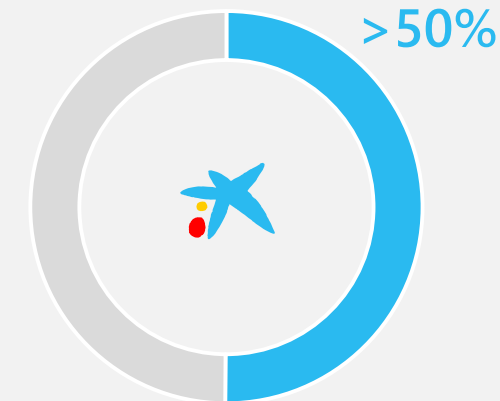


Soluciones amplias, diversas y personalizadas



Digitalización para dar un mejor servicio a los clientes

Gestión de carteras como % de los fondos de inversión AuM⁽²⁾



Cuota de mercado en ahorro a largo plazo⁽²⁾ **22,9%**
+40 pbs v.a.



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



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



(1) A diciembre de 2019. (2) AuM gestionados por CaixaBank AM bajo un mandato de gestión discrecional. Excluyendo fondos de terceros. A diciembre de 2019. (3) Incluyendo fondos de inversión (con carteras gestionadas y SICAVs), planes de pensiones y seguros de vida-ahorro. CABK ex BPI. Basado en datos a marzo 2020 para fondos de inversión (CABK AM) y planes de pensiones y estimaciones internas para seguros de ahorro. Fuente: INVERCO, ICEA, últimos datos disponibles.

Fábricas en propiedad facilitan innovación y agilidad

Seguros: vida y no-vida



VidaCaixa (Vida)

100% Participación
89,5 mil MM€ AuM
#1 en España



SegurCaixa Adeslas (No-Vida)

49,9% Participación
2,7 mil MM€ primas⁽¹⁾
#1 en seguros de salud en España

Financiación al consumo y pagos

Comercia Global Payments (Pagos con TPVs)

49% Participación

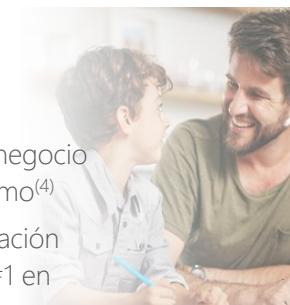
11,3 mil MM€ facturación⁽²⁾

445.643 puntos de venta⁽³⁾

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

100% Participación

0,6 mil MM€ nuevo negocio de financiación al consumo⁽⁴⁾
10,7 mil MM€ facturación tarjetas de crédito⁽⁴⁾ → #1 en España



Gestión de activos



CaixaBank
ASSET MANAGEMENT

100% Participación

61,2 mil MM€ AuM
#1 en España



17,3% cuota de mercado en fondos de inversión (España)

Microcréditos

Referencia europea en microcréditos

>955.000

microcréditos concedidos desde el inicio de MicroBank en 2007⁽⁵⁾

MicroBank

100% Participación

>80% i.a.

microcréditos nuevos a hogares⁽⁵⁾



Un modelo resistente en un entorno de tipos bajos

(1) Enero-Diciembre 2019. Primas de seguros no-vida. (2) Enero-marzo 2020. (3) A marzo de 2020. (4) Enero-marzo 2020. (5) A diciembre de 2019.

Reputación de marca *premium* con un amplio reconocimiento externo



Reputación de marca *premium*



Mejor banco en España en 2020
Mejor banco en Europa Occidental en 2020
Global Finance



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



Mejor banco en España en 2019
The Banker/PWM



MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with SAM
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 de particulares digital en España y en Europa Occidental 2019
Mejor aplicación móvil de banca de particulares en el mundo 2019
Global Finance



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2019
Global Finance



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



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



Mejor proyecto global 2019 – Categoría "Inteligencia artificial y análisis de datos"
EFMA/Accenture



Mejor innovación en Marketing – Global Innovation Awards BAI



BPI: Reconocimiento como marca *premium e innovadora*



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos
Escolha do Consumidor



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos
5 estrelas



Mejor marca de confianza en Portugal 2020
Reader's Digest



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



Marca de excelencia 2019
Superbrands



Mejor equipo digital 2019
PayTech Digital Awards

Contenido

01

PRINCIPALES
DATOS DE
CAIXABANK



Pag. 3

02

POSICIÓN
COMPETITIVA



Pag. 11

03

PLAN
ESTRATÉGICO



Pag. 24

04

ACTIVIDAD
Y RESULTADOS



Pag. 36

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

01

Excelente resultado comercial

Refuerzo del **liderazgo** en **banca minorista** en la península ibérica

02

La rentabilidad ya cubre el coste de capital

El **segmento de bancaseguros** es el principal contribuidor

03

Simplificación y reorganización del Grupo

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

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



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

Reorganización del Grupo "la Caixa"

Fundación "la Caixa"

100%

CriteriaCaixa

40%

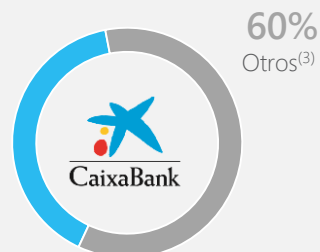
CaixaBank

Bancaseguros en España y Portugal

+ Alianzas Estratégicas:

La Fundación ya no controla el Consejo

Composición del Consejo de Administración de CaixaBank⁽¹⁾, %



40%
Fundación "la Caixa"⁽²⁾

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

Mayor enfoque en nuestro negocio core



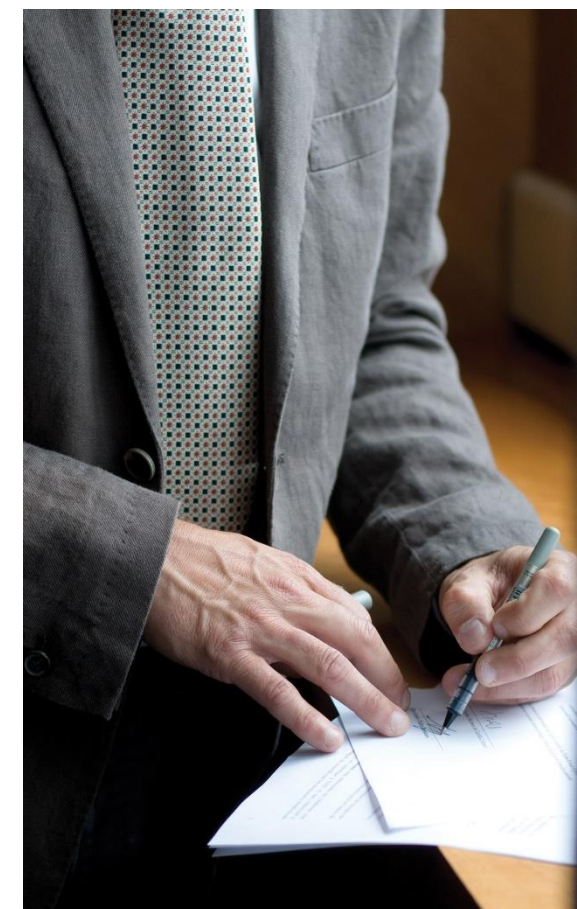
Disminución de la participación en activos no estratégicos

- Boursorama (2015)
- BEA e Inbursa (2016)
- Repsol (2019)
- NPAs: -72% 2014-1T20⁽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 los cambios anunciados el 25 de febrero de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 286), el 2 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1370) y el 18 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1616). (2) Incluye 6 consejeros dominicales representando a Fundación "la Caixa". (3) Incluye 6 consejeros independientes, 1 consejero dominical propuesto por Mutua Madrileña, 1 consejero dominical propuesto por las fundaciones bancarias que constituían Banca Cívica y el CEO. (4) Dudosos (incluyendo riesgos contingentes) + activos adjudicados disponibles para la venta. CABK sin BPI, marzo 2020 vs. PF Barclays España 2014 (valor bruto).

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 <i>core</i> CABK ⁽²⁾	~4 TACC 2017-2018	> 6%
Costes oper. recurrentes CABK ⁽³⁾	2014 planos	> ~0% vs 2014
Coste del riesgo ⁽⁴⁾	<40 pbs	> 4 pbs
Capital		
CET1 FL %	11-12%	> 11,5%
Capital Total FL %	>14,5%	> 15,3%
Pay-out en efectivo	≥50%	55% Med. 2015-18

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.

Plan Estratégico 2019-2021



2019-2021

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Ofrecer la mejor **experiencia al cliente**



Acelerar la **transformación digital** para ser más eficientes y flexibles



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



Lograr una **rentabilidad** atractiva, manteniendo la **solidez financiera**



Ser referentes en **gestión responsable y compromiso con la sociedad**



VISIÓN ESTRATÉGICA

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

Palancas para mejorar la **Experiencia del Cliente** e impulsar el crecimiento

1

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

> 600

Oficinas "Store"
(nuevo formato)
2021E⁽¹⁾ vs. 475 en
Dic-2019⁽²⁾

↓ c.40%

Oficinas urbanas
2018-2021E⁽²⁾

Mantener

Red rural
2018-2021E⁽²⁾

Reducción de más de 800 oficinas retail (España)



Intensificar el modelo de **atención remota y digital**

2

~70%

Clientes digitales⁽³⁾
2021E vs. 62,9% en
Mar-2020

CaixaBankNow

2.6M

Clientes usando inTouch⁽⁴⁾
2021E (1,3M Mar-2020)

inTouch

#1

Mobile-only bank en España

imagin bank



3

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

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

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



Segmentación y foco en los *customer journeys*

4

Rediseño de procesos y de la interacción



Aspiramos a mejorar significativamente los ratios NPS⁽⁵⁾ y los ratios de conversión



(1) Estimación presentada en el Investor Day. Fecha prevista revisada en los resultados del 1S19 a junio de 2020. (2) En España. Incluye 17 oficinas store en fase de ejecución, enero de 2020. Horario ampliado. (3) Clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (4) Servicio remoto con gestor personal. Estimación presentada en el Investor Day. Fecha prevista revisada en los resultados del 1S19 a diciembre de 2020. (5) Net promoter score: porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores.

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



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



Migración progresiva hacia una **arquitectura interna de TI basada en APIs**



Ampliación del alcance y el uso de la metodología **agile**



Inversión sostenida en **cyberseguridad**



Construcción de un **Centro de Proceso Datos** adicional



Potenciación del uso de **herramientas colaborativas** en toda la organización

Beneficios

- Eficiencia en costes
- Diversificación del *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

El desarrollo del talento es y continuará siendo una prioridad

El mejor equipo

Hemos invertido mucho en el desarrollo del talento

- Master en asesoramiento
- Habilidades directivas
- Escuela de riesgos
- Escuela de Liderazgo

~16.440 empleados⁽¹⁾

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⁽²⁾

Hemos rediseñado procesos para favorecer la meritocracia y atraer y desarrollar talento

- Promoción, incentivos, evaluación, comunicación

100% empleados⁽¹⁾



Metas

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



Valor al cliente y *time-to-market*

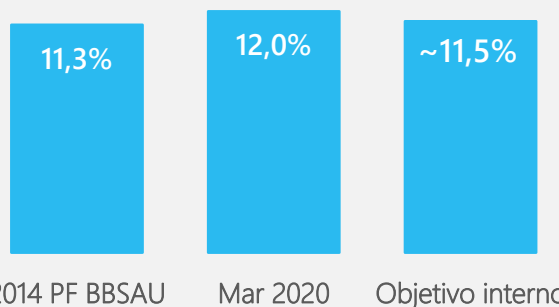
(1) A diciembre de 2019. (2) Según presentado en el *Investor Day* en noviembre de 2018.

Distribución del capital apoyada por una rentabilidad sostenible y una sólida posición en capital a pesar del entorno del COVID-19



Sólida posición en capital

CET1 B-III⁽¹⁾, %



Uso del capital generado

Remuneración al accionista

Oportunidades y transformación del negocio

Pay-out en efectivo

En %

2018	53%
2019	24,6%
2020E	Techo del 30% ⁽²⁾
2021E	> 50% ⁽²⁾

Suspendidos los objetivos financieros del PE 2019-21

(1) La ratio a marzo de 2020 incluye el cambio a IFRS9 transitorio. Sujeto a aprobación del BCE. (2) En relación con la política de dividendos vigente consistente en la distribución de un dividendo en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado, el Consejo de Administración aprobó (26 de marzo de 2020) modificarla exclusivamente para el ejercicio 2020, pasando a la distribución de un dividendo en efectivo no superior al 30% del beneficio neto consolidado reportado. El Consejo de Administración también manifestó su intención de destinar, al menos, un importe superior al 50% de los beneficios netos consolidados reportados a la remuneración en efectivo para ejercicios futuros, una vez cesen las circunstancias que han motivado esta modificación.

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



Prioridades estratégicas 2015-2018



1. **Mejor banco en calidad del servicio y reputación**
2. Rentabilidad sostenida por encima del coste de capital
3. Optimización del capital asignado
4. Liderar la digitalización de la banca
5. Retener y atraer el mejor talento



Prioridades estratégicas 2019-2021



1. Ofrecer la mejor experiencia al cliente
2. Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
3. Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
4. Rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
5. **Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad**

Ejemplos de hitos recientes



Banca socialmente responsable desde 1904

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

Francesc Moragas
Fundador de “la Caixa” en 1904



(1) Responsabilidad Social Corporativa.

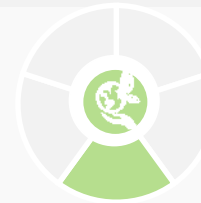
Somos un banco socialmente responsable y tenemos la intención de seguir reforzando nuestra posición

Plan de Banca responsable

Prioridades | 2019-2021



- ▶ Reforzar nuestra cultura de integridad y transparencia
- ▶ Contar con el equipo más diverso y preparado



- ▶ Fomentar la financiación responsable y sostenible
- ▶ Gestionar ESG y riesgos relacionados con el clima
- ▶ Mejorar la eficiencia y reducir la huella de carbono



- ▶ Mantener el compromiso con la inclusión financiera
- ▶ Contribuir a impulsar la cultura financiera de la sociedad
- ▶ Promover iniciativas sociales en los territorios a nivel local

Los ODS están integrados en nuestro Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable 2019-2021

Contribución de CaixaBank a los ODSs

PRIORIDAD

- 725MM€ en microcréditos otorgados
- 20.174 trabajos creados a través de los microcréditos otorgados
- 16.812 microcréditos a emprendedores y empresas
- 1.000MM€ de Bono Social Inaugural (SNP 5 años)

IMPORTANTE

- 41,3% de los puestos de dirección son ocupados por mujeres⁽¹⁾
- 931MM€ invertidos en TI y desarrollo en CABK
- Compensación del 100% de las emisiones estimadas de CO₂ ⁽²⁾
- 2.453MM€ otorgados a proyectos de energía renovable⁽²⁾

COMPLEMENTARIO

- Colaboración con GAVI (alianza de vacunación) a través de Fundación "la Caixa"
- #FinanzasXaFollowers
- Adheridos a RE 100 iniciativas desde el 2016 (1ª org. Española en hacerlo)
- > 18.500 viviendas sociales
- Política de Derechos Humanos y adhesión al Autocontrol⁽³⁾

Presentes en los principales índices de sostenibilidad⁽⁴⁾



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

(1) Considerando puestos de subdirector en sucursales tipo A y B y superiores. CABK S.A. (2) CABK S.A. (3) Asociación española de autorregulación comercial para buenas prácticas publicitarias. (4) La inclusión de CaixaBank en cualquiera de los índices MSCI y el uso de los Logos, Marcas o Nombres de los índices no implica patrocinio, contratación o publicidad de CaixaBank por parte de MSCI o sus empresas asociadas. Los índices MSCI son de propiedad exclusiva de MSCI. Los Nombres y Logos de MSCI y del índice MSCI son marcas registradas o marcas de uso de MSCI y sus asociadas.

Contenido

01

PRINCIPALES
DATOS DE
CAIXABANK



Pag. 3

02

POSICIÓN
COMPETITIVE



Page 11

03

PLAN
ESTRATÉGICO



Pag. 24

04

ACTIVIDAD
Y RESULTADOS



Pag. 36



ACTUALIZACIÓN COVID-19



Preparados para afrontar la crisis de la COVID y contribuir a la recuperación



El banco ha permanecido totalmente operativo tras el confinamiento

OFICINAS ABIERTAS⁽¹⁾

90%

EMPLEADOS TRABAJANDO EN REMOTO⁽²⁾

~98%
~50%

SSCC/
filiales
Red



Comprometidos con el apoyo a los clientes y la recuperación económica

CRÉDITO A EMPRESAS

+3,1% v.a.

Más **C.11 mil MM€** de créditos ICO gestionados⁽³⁾

MORATORIA EN CRÉDITOS A PARTICULARES⁽⁴⁾

~ 8,5 mil MM€
95% al corriente de pago



Afrontando la crisis desde una fuerte posición financiera

CALIDAD CREDITICIA

3,6% Ratio de morosidad

58% cobertura de dudosos

SOLVENCIA

12,0% CET1⁽⁵⁾

LIQUIDEZ

234% LCR final de periodo



Este trimestre ha tenido 2 periodos distintos

INGRESOS CORE

+0,9% i.a.

+3,7% ene-feb i.a.

DOTACIÓN PARA INSOLVENCIAS

515 MM€ 1T20⁽⁶⁾
2020E CoR:
60-90 pbs

Resultado atribuido de 90MM€ en 1T20 (-83% i.a.): suspendidos el *guidance* de ingresos para 2020E y los objetivos del PE 2019-21

Asegurando la efectividad operativa desde el primer día

El banco está totalmente operativo y trabajando según el plan de continuidad de negocio
 –con la mayoría de las oficinas abiertas y la mayor parte de los empleados trabajando en remoto

CaixaBank (sin BPI), a 23 de abril de 2020

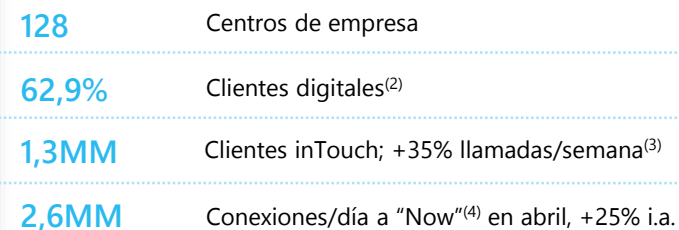


A la vez que garantizamos la seguridad de nuestros empleados en todo momento

- La mayor parte de los empleados están trabajando en remoto tanto en España como en Portugal
- Protección para los empleados que trabajan en ubicaciones físicas, incluyendo turnos escalonados
- Educando a la plantilla en medidas preventivas y prácticas saludables de trabajo en remoto
- Comprometidos en preservar el empleo –sin despidos relacionados con COVID-19

Beneficiándonos de una excelente red comercial omni-canal y especializada...

CaixaBank (sin BPI)



...y de capacidades avanzadas en TI

~100% Del equipo de ventas con smart PCs

Herramientas online innovadoras



INNOVATORS 2019 GLOBAL FINANCE *Institución Financiera más innovadora en Europa Occidental 2019*

Nuestras principales prioridades:
la salud y seguridad de nuestros empleados y seguir ofreciendo un servicio esencial para nuestros clientes y la sociedad

(1) En % de empleados activos. (2) Personas físicas de entre 20 y 74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. (3) Media llamadas semanales en abril vs. media llamadas semanales en febrero y 1ª quincena de marzo. (4) Banca móvil y online.

Comprometidos con el apoyo a los clientes y a la recuperación económica



**#CONTIGO
MÁS QUE
NUNCA**

Algunos ejemplos - CABK sin BPI

Clientes particulares

- ~220 mil solicitudes de moratorias de crédito⁽¹⁾ de >147 mil clientes vulnerables o impactados por la COVID
- Avance en 10/7 días del pago de pensión y subsidio de desempleo para ~2,4MM de clientes
- Suspensión de las comisiones en cajeros para tarjetas de débito de otras entidades españolas



Empresas

- ~129 mil solicitudes⁽²⁾ para ~11 mil MM€ en préstamos con garantía ICO⁽³⁾
- ~14 mil MM€ en otra financiación empresarial gestionada desde el inicio del confinamiento⁽⁴⁾
- Suspensión de las comisiones de TPV para algunos pequeños comercios



Sociedad

- 7,3MM€ de aportación al fondo sectorial asegurador para sanitarios
- 2MM€ recaudados para el programa de banco de alimentos en colaboración con Fundación "la Caixa"
- 200.000 tarjetas pre-pago para necesidades urgentes del colectivo vulnerable
- Condonación del pago de alquileres durante el periodo de confinamiento para familias afectadas



(1) Saldo corriente de pago de ~8,5 mil MM€. Incluyendo moratoria legal y sectorial. Hasta el 23 de abril de 2020.

(2) Número total de solicitudes hasta 28 de Abril de 2020.

(3) Crédito concedido, aprobado o en proceso de aprobación hasta el 28 de abril de 2020. Incluye crédito a grandes empresas, PyMEs y autónomos.

(4) Incluye crédito constituido, formalizado o aprobado desde la declaración del Estado de Alarma y hasta el 23 de abril de 2020.

Prestando alivio temporal a las familias y liquidez a las empresas

Moratorias

Cientes personas físicas



Hipotecas

de solicitudes ~95 mil

€ Saldo pendiente ~7,4 mil MM€

% al corriente de pago 95%

Crédito no hipotecario⁽²⁾

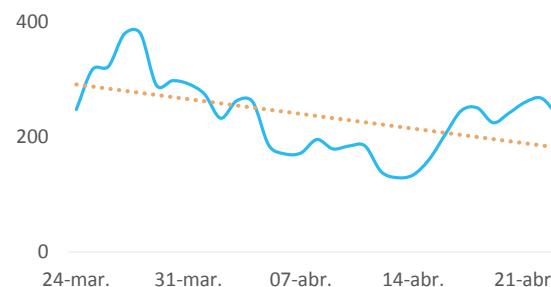
de solicitudes ~125 mil

€ Saldo pendiente ~1,1 mil MM€

% al corriente de pago 96%

CABK sin BPI – Cifras a 23 de abril 2020⁽¹⁾

Solicitudes diarias (total, incluyendo hipotecas y crédito no hipotecario): saldo en MM€ (media móvil de 6 días)



- **Moratoria legal de deuda (RDL 8/11 2020):** moratoria de 3 meses de principal e intereses
- **Moratoria voluntaria sectorial de deuda:** moratoria de 12 meses en hipotecas; 6 meses en otro crédito a personas físicas. Sólo el principal
- La moratoria **no implica migración automática entre los *stages* del IFRS9**

Crédito con garantías públicas y otra financiación a empresas

Autónomos, PyMEs y grandes empresas



Líneas de avales ICO gestionadas

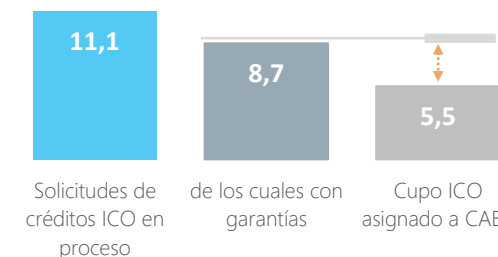
CABK sin BPI – Cifras líneas avales ICO a 28 de abril 2020

de solicitudes ~129 mil

€ Saldo⁽³⁾ ~11,1 mil MM€

Del que, autónomos⁽³⁾ ~0,9 mil MM€

Asignación de garantías a CABK vs. solicitudes gestionadas⁽³⁾, en miles de MM€



- **PyMEs y autónomos:** garantía del 80%
- **Grandes empresas:** garantía del 60-70%⁽⁴⁾
- **De los 40 mil MM€ de garantías ICO ya disponibles, 5,5 mil MM€ asignados a CaixaBank**
- **2º tramo ICO de 20 mil MM€** disponible solo para PyMEs y autónomos



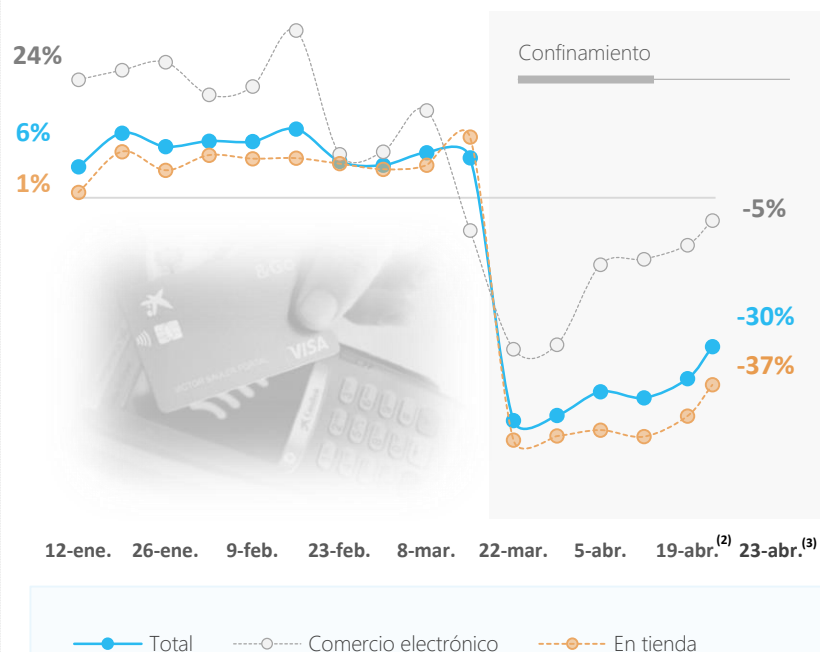
+ Nueva financiación a empresas (sin garantías ICO) gestionada desde el inicio del confinamiento⁽⁵⁾ ~14 mil MM€

(1) Incluyendo todas las solicitudes de hipotecas, créditos personales y tarjetas de crédito recibidas hasta el 23 de abril de 2020. (2) Incluyendo préstamos personales y tarjetas de crédito. (3) Incluyendo solicitudes de crédito ya concedido, aprobado internamente o en proceso desde la declaración del Estado de Alarma hasta el 28 de abril 2020. (4) 70% para nuevas operaciones y 60% para renovaciones. (5) Incluye crédito constituido, formalizado o aprobado desde la declaración del Estado de Alarma y hasta el 23 de abril de 2020.

Los indicadores adelantados sugieren una importante corrección durante el confinamiento

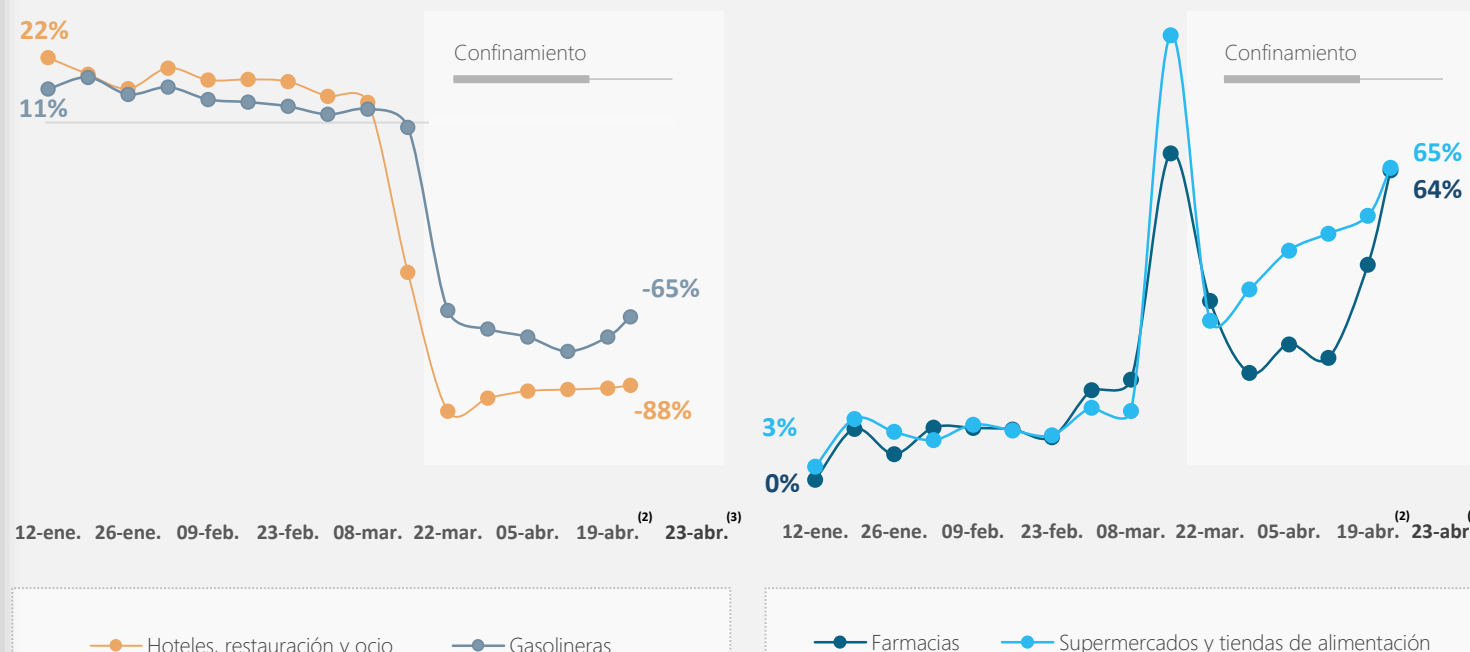
La facturación de tarjetas cae c.30% i.a.

Facturación semanal de tarjetas⁽¹⁾ CABK, % de variación interanual



Aunque con patrones distintos según el sector

Facturación semanal⁽¹⁾ de tarjetas CABK por sector (algunos ejemplos), % de variación interanual



(1) Las fechas del eje corresponden al último día de la semana.

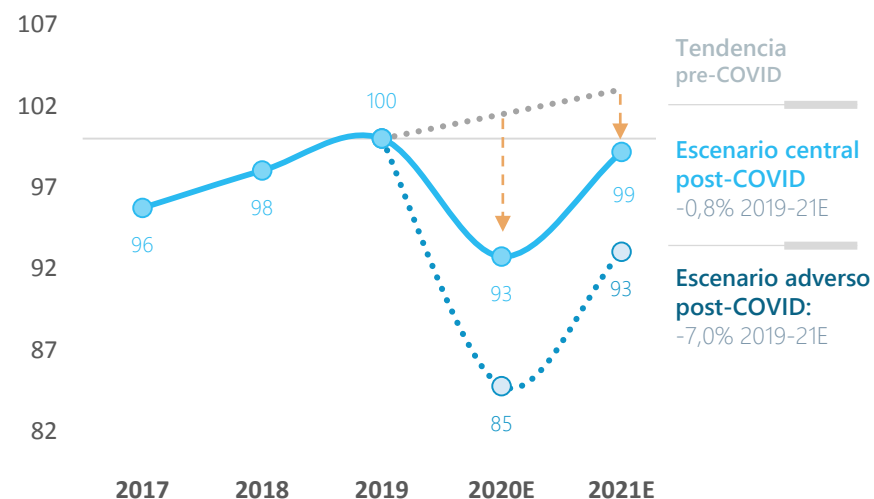
(2) Para evitar la distorsión de la semana santa 2019 (13-19 de abril de 2019), el % i.a. de la semana del 13 al 19 de abril de 2020 se calcula sobre la facturación de la semana anterior a la semana santa de 2019.

(3) 20 abril – 23 de abril, variación i.a.

Anticipando una recesión severa seguida de una recuperación gradual

Notable incertidumbre respecto a las previsiones de PIB...

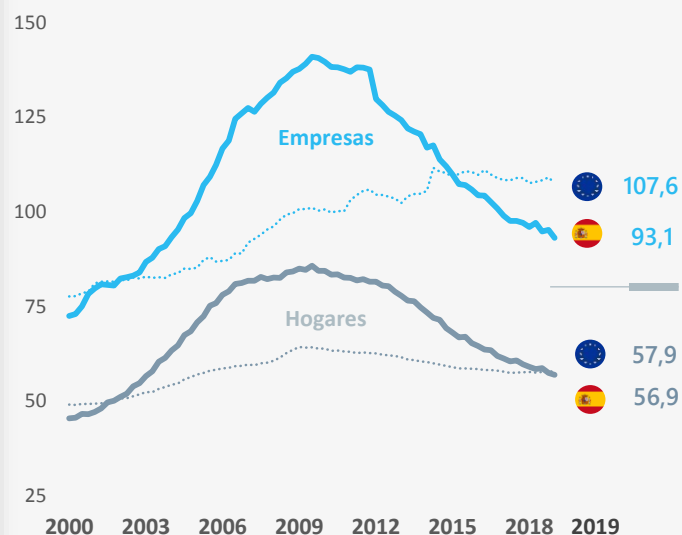
PIB real España⁽¹⁾, en base 100 = año 2019



Escenario central	PIB real, i.a.	Tasa de paro, %	Precio vivienda, i.a.
2020E	-7,2%	19,3%	-5,6%
2021E	+6,9%	15,8%	+4,4%

... pero mayor fortaleza del sector privado tras el prolongado despalancamiento y el ajuste del precio de la vivienda

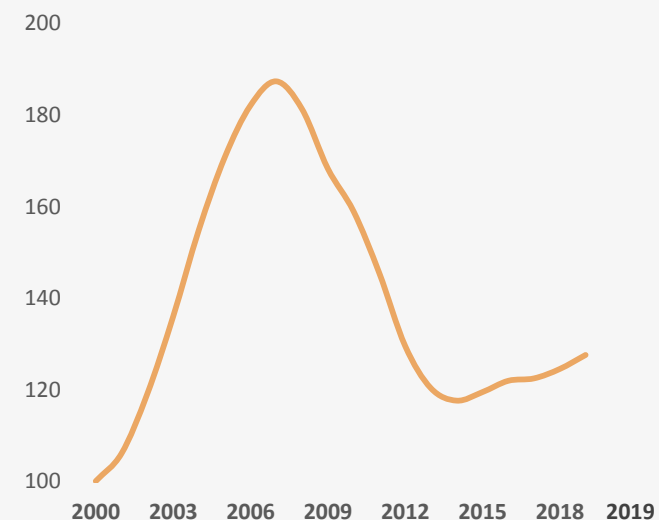
Deuda de los hogares y empresas en % del PIB, España vs. Zona Euro⁽²⁾



Desapalancamiento del sector privado desde el pico

- Empresas: -48 pp
- Hogares: -29 pp

Precio de la vivienda en España, en términos reales⁽³⁾ y en base 100 = 2000



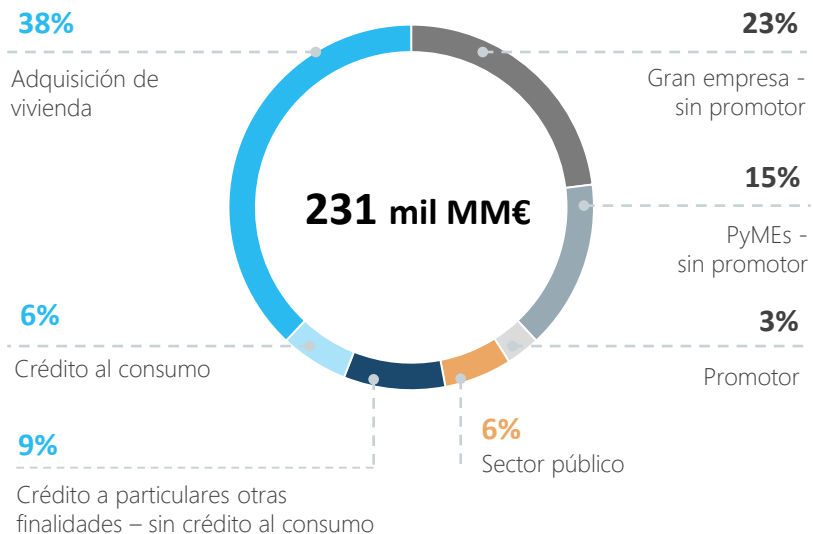
Precio de la vivienda desde el pico: -32%

Una acción rápida, decisiva y coordinada de las autoridades europeas y nacionales es clave para mitigar impactos y prevenir daños estructurales a la economía

Una cartera crediticia altamente diversificada

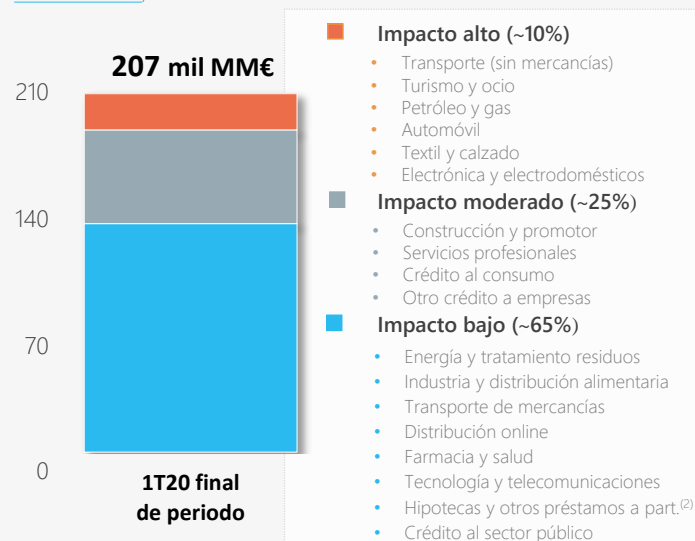
Cartera de crédito de bajo riesgo y diversificada

Cartera de crédito (bruta), desglose en % del total a 31 de marzo de 2020



Cartera crediticia según sensibilidad COVID-19⁽¹⁾

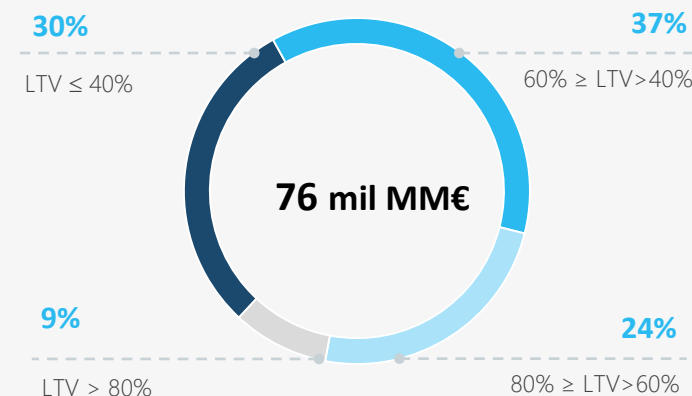
CABK sin BPI, en miles de MM€



- Exposición limitada a sectores altamente afectados por COVID-19: ~10% de la cartera crediticia (CABK sin BPI)
- Crédito a grandes empresas centrado en líderes sectoriales
- Bajo apetito al riesgo: operaciones apalancadas o de activos especializados no materiales

Cartera hipotecaria residencial

CABK sin BPI: desglose por LTV⁽³⁾



- Cartera madura – 71% originada antes de 2013
- Bajo LTV medio (49,8%), en base a tasaciones actualizadas
- Principalmente ocupadas por propietario- la compra para alquilar no es material

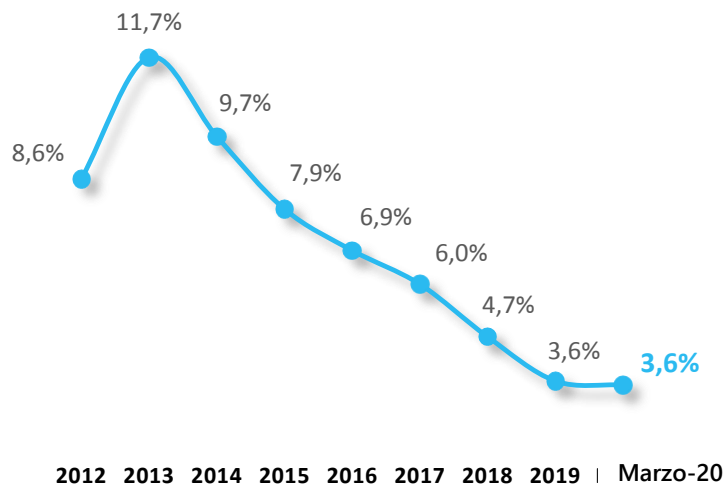
Largo historial de gestión conservadora del riesgo

(1) CABK sin BPI en base a criterios internos para CABK sin BPI. La segmentación del crédito a empresas difiere del informe Pillar 3 en el que el criterio de segmentación se basa en el CNAE (código estándar de la industria).
 (2) Sin crédito al consumo.
 (3) En % sobre valor actualizado.

Afrontando la crisis desde una posición de fortaleza

Ratio de morosidad en mínimos históricos

Ratio de morosidad, %



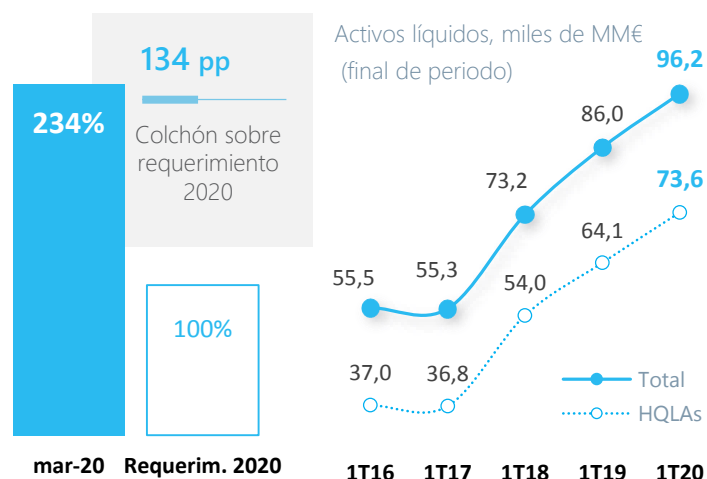
Fondo de provisión para insolvencias

5,2 mil MM€

- Dotación de **400MM€** para COVID-19 en 1T20
- La cobertura de dudosos aumenta 3pp en v.a. hasta el **58%**

Liquidez en máximos

LCR (final de periodo) vs. requerimiento



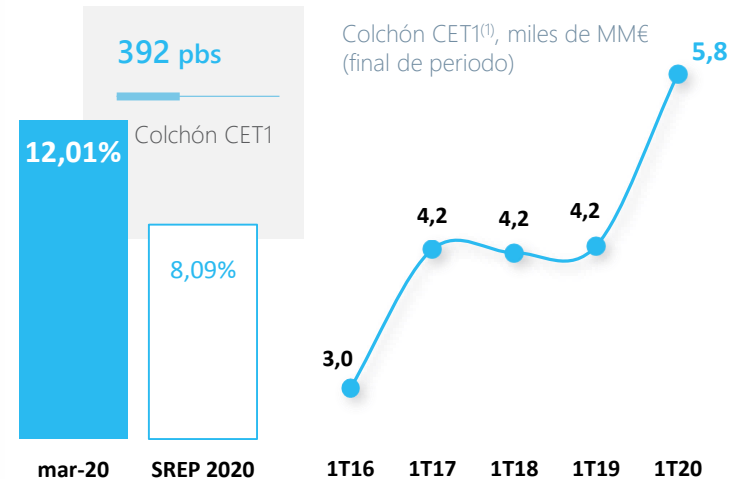
LCR, final de periodo

234%

- Apelación LTRO del BCE en 1T20: **21,5 mil MM€** más **2 mil MM\$**

Sólido CET1 con amplio colchón sobre requerimientos

CET1 % vs. SREP



Colchón CET1

392 pbs

- Apoyo de la reducción del dividendo: **+32 pbs**
- Aplicación de IFRS9 transitorio⁽²⁾: **+13 pbs**
- Flexibilidad P2R (CRD-V) aumentando el colchón en **66 pbs**

(1) Fully loaded antes de 2019. El colchón MDA se sitúa actualmente en 353 pbs.
 (2) Sujeto a la aprobación del BCE.

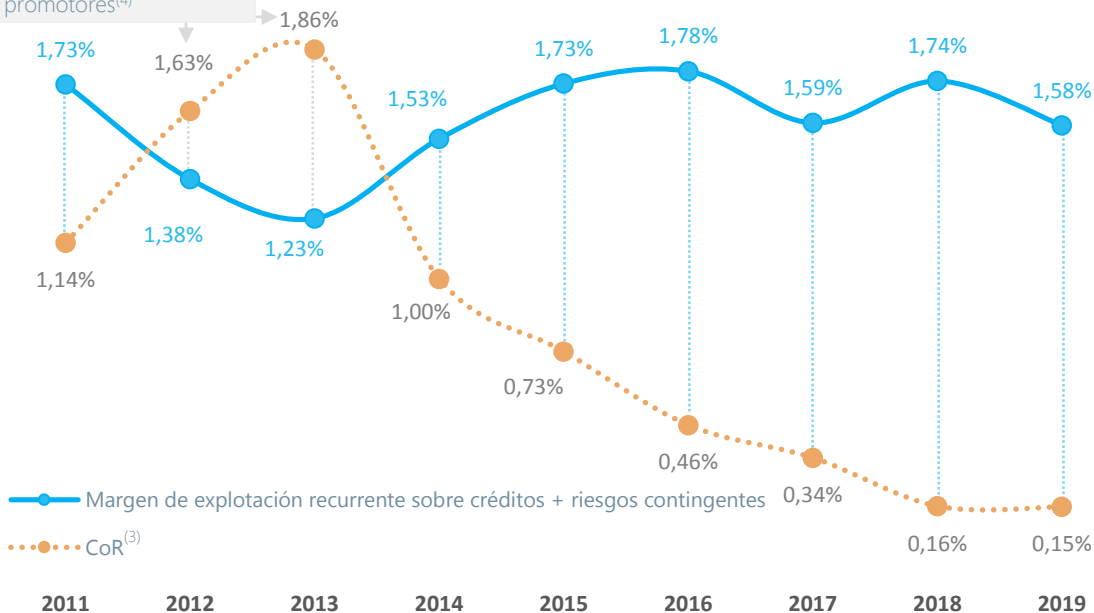
ACTUALIZACIÓN COVID-19

La solidez del margen de explotación y la solvencia proporcionan holgados colchones

Margen de explotación sólido con una alta capacidad de absorber CoR

Margen de explotación recurrente⁽¹⁾ sobre créditos totales más riesgos contingentes⁽²⁾ vs. CoR⁽³⁾ (%)

Dotación extraordinaria para insolvencias de promotores⁽⁴⁾



Margen de explotación recurrente, MM€

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
3.386	3.219	2.685	3.167	3.761	3.832	3.755	4.133	3.834

El margen de explotación más MDA proporcionan amplios colchones para absorber deterioros

Capacidad de absorber pérdidas por deterioro en un año, en pbs



Las mejores perspectivas en costes apoyan al margen de explotación

Se espera que los costes recurrentes de 2020E sean inferiores a los de 2019

(1) Margen de explotación excluyendo gastos de explotación extraordinarios. (2) Promedio (12-meses) del crédito total más riesgos contingentes, como en el denominador del CoR acumulado 12 meses. (3) Acumulado 12 meses. Excluye liberaciones extraordinarias de provisiones en 4T16 y en 3T18. (4) Incluye 4.538MM€ en provisiones por insolvencias por los decretos Guindos en 2012-13. (5) Margen de explotación recurrente sobre el promedio del crédito más riesgos contingentes de 2019. (6) Correspondientes a 2011 (CoR del 1,14%), 2012 (CoR del 1,63%) y 2013 (CoR del 1,86%). (7) 154 pbs sobre el promedio de créditos más riesgos contingentes de 2019. (8) Promedio de 3 años de las dotaciones de crédito en el escenario adverso sobre el promedio de créditos más riesgos contingentes de 2017 (punto de partida de los tests de estrés). (9) Ajustando, con fines comparativos, la cifra a antes de impuestos y dividido por la media de créditos más riesgos contingentes.

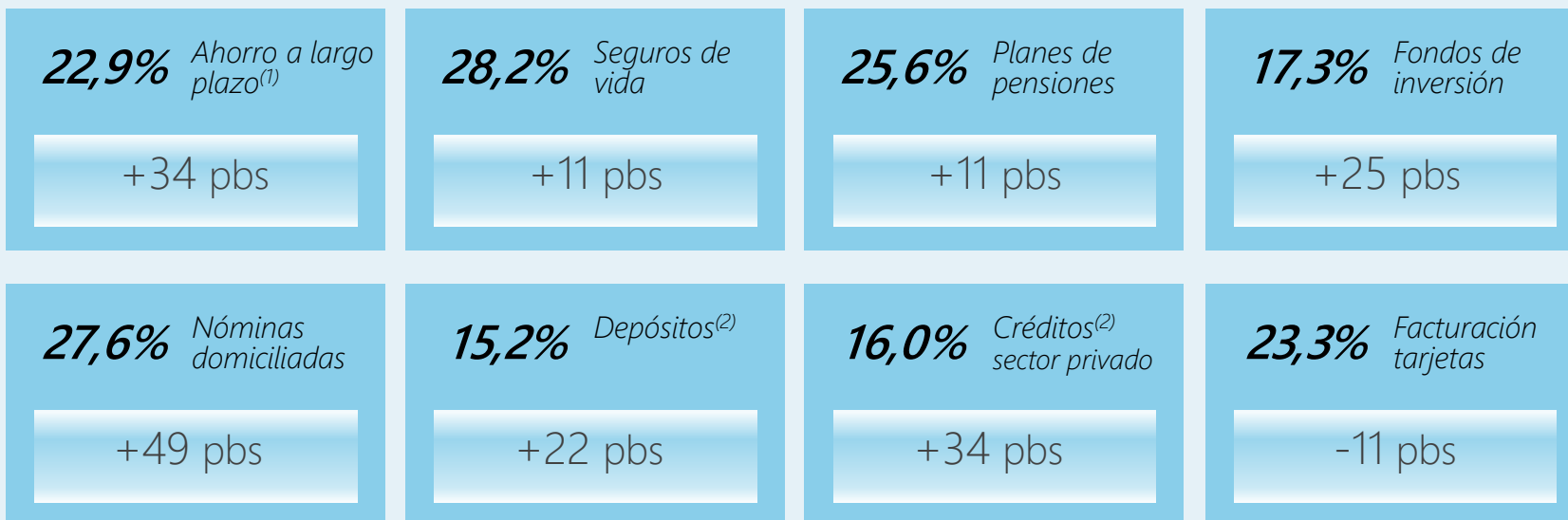


ACTIVITY & RESULTS



Seguimos ganando cuota de mercado

CaixaBank sin BPI (cuotas de mercado en España) : v.a., en pbs



28%

#1 Penetración clientes particulares⁽³⁾ (España)

30%

#1 Penetración clientes digitales⁽⁴⁾ (España)



#1 Fondos de Inversión



#1 Seguros de vida



#1 Seguros de salud



#1 Pagos

(1) Incluyendo fondos de inversión (con carteras gestionadas y SICAVs), planes de pensiones y seguros de vida-ahorro. CABK ex BPI. Basado en datos a marzo 2020 para fondos de inversión (CABK AM) y planes de pensiones y estimaciones internas para seguros de ahorro. Fuente: INVERCO, ICEA, últimos datos disponibles. (2) A diciembre de 2019. Datos de depósitos y créditos a otros sectores residentes según metodología del Banco de España. (3) Entre personas mayores de 18 años. Fuente: FRS Inmark 2019. (4) Media de 12 meses, último dato disponible (diciembre 2019). En España.

Fuente: FRS Inmark, Seguridad Social, Banco de España, INVERCO, ICEA y sistema de tarjetas.

Elevado crecimiento de los volúmenes de crédito desde finales de febrero

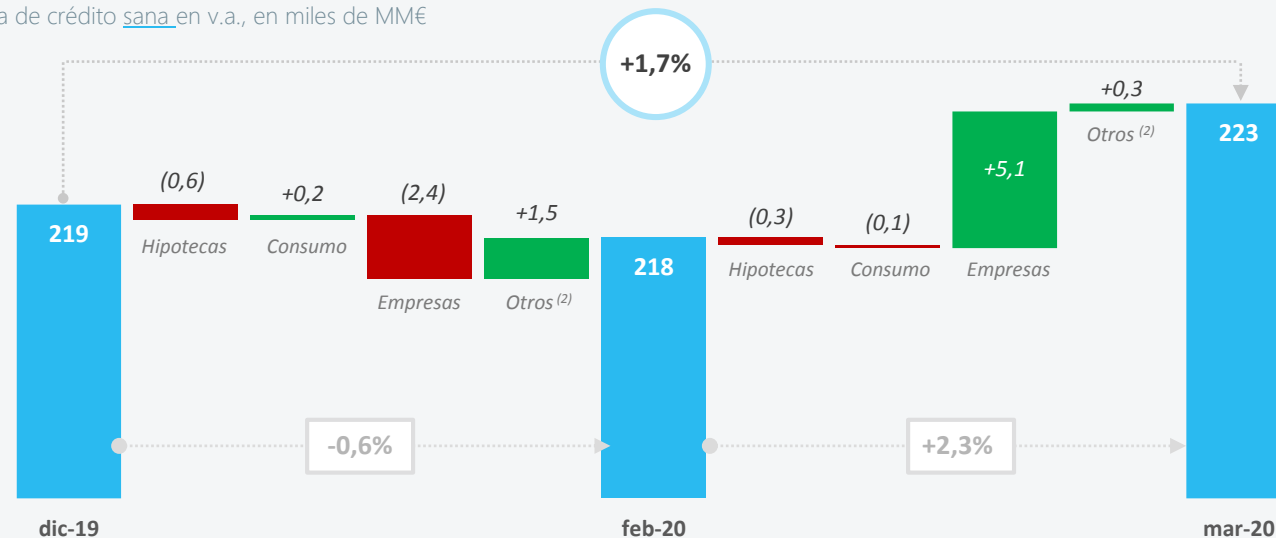
Cartera de crédito

Desglose, en miles de MM€

	31 Mar 20	% v.a.
I. Crédito a particulares	122,9	(1,1)
Adquisición de vivienda	87,6	(0,9)
Otras finalidades	35,3	(1,6)
de los que crédito al consumo ⁽¹⁾	14,9	1,0
II. Crédito a empresas	94,1	3,1
Sectores productivos ex promotor	88,1	3,4
Promotores	6,0	(0,8)
Crédito a particulares y empresas	217,0	0,7
III. Sector público	14,3	21,7
Crédito total	231,4	1,7
Cartera sana	222,8	1,7

El fuerte incremento de la demanda de crédito a empresas compensa la caída de la financiación a particulares

Cartera de crédito sana en v.a., en miles de MM€



- La cartera sana sube 1,7% v.a. con el crecimiento sesgado hacia crédito a empresas
- Las necesidades de liquidez para hacer frente al nuevo entorno impulsan el crédito a empresas en marzo → representando c.70% de la producción en 1T20
- Crecimiento táctico en sector público mientras las hipotecas continúan con su tendencia de desapalancamiento estructural

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

(2) Incluye sector público y crédito a particulares-otras finalidades (excluyendo crédito al consumo).

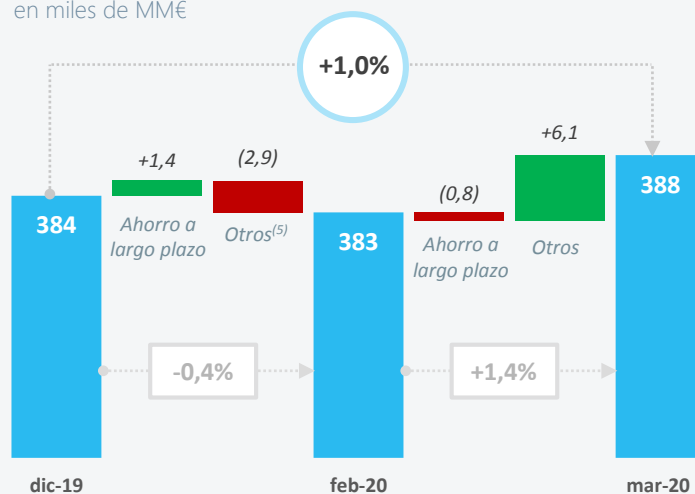
Los recursos en balance se mantienen estables mientras que los activos bajo gestión reflejan impactos por valoración

Recursos de clientes

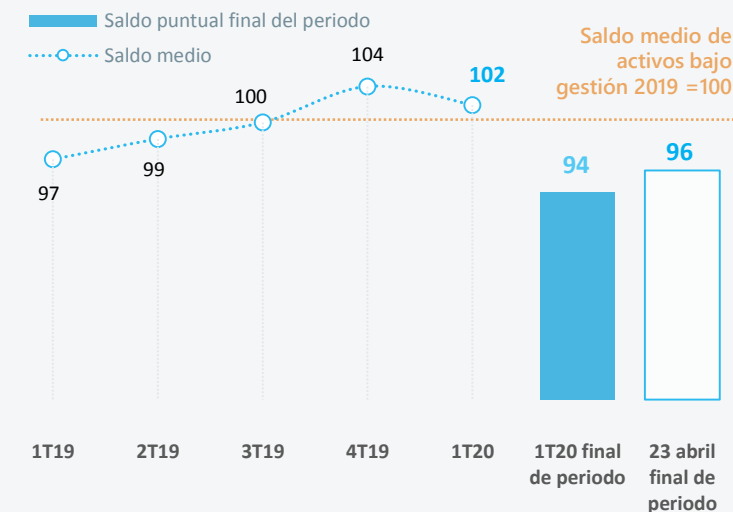
Desglose, en miles de MM€

	31 Mar 20	% v.a.
I. Recursos en balance	278,9	0,6
Ahorro a la vista	192,9	1,8
Ahorro a plazo ⁽¹⁾	28,2	(2,7)
Seguros	56,6	(1,6)
de los que unit linked	11,0	(9,8)
Cesión temporal activos y otros	1,3	0,5
II. Activos bajo gestión⁽²⁾	92,3	(9,7)
Fondos de inversión ⁽³⁾	61,2	(10,7)
Planes de pensiones	31,1	(7,8)
III. Otros recursos gestionados	5,3	12,2
Total recursos de clientes	376,6	(2,0)
Total recursos de clientes ex mercado⁽⁴⁾	388,0	1,0

Entradas netas positivas en ahorro a largo plazo (sin impactos de mercado)

 Recursos de clientes en v.a. excluyendo impactos de mercado, en miles de MM€


Crecimiento i.a. del saldo medio de activos bajo gestión, pese a los mercados – apoyando las comisiones del 1T

 Saldo medio de activos bajo gestión⁽⁷⁾ vs. 1T20 final de periodo, en base 100 = saldo medio 2019 de activos bajo gestión


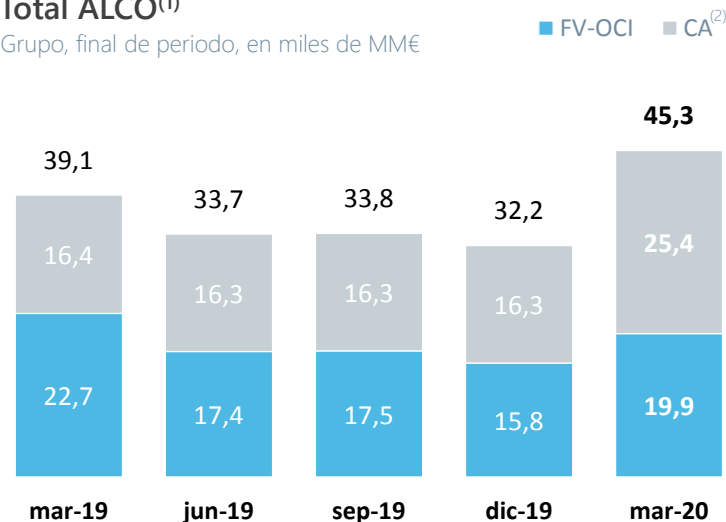
- Recursos de clientes crecen un 1% en el trimestre, sin considerar el impacto de mercado (11,5 mil MM€)
- Los recursos en balance se mantienen estables al compensarse el impacto de mercado en *unit linked* con el aumento de depósitos a la vista
- Los recursos fuera de balance (-9,7% v.a.) reflejan principalmente la corrección del mercado, con entradas netas positivas en ene-feb pero parándose en marzo
- La cuota de mercado en fondos de inversión sube 25 pbs v.a. (+19 pbs en mar/feb)⁽⁶⁾ a pesar de los impactos de mercado y de COVID

(1) Incluye títulos de deuda minorista por importe de 1.540MM€ a 31 de marzo 2020. (2) Activos bajo gestión fuera de balance. Excluye *unit linked* que son recursos en balance. (3) Incluyendo SICAVs y carteras gestionadas. (4) Excluyendo impacto de mercado en ahorro a largo plazo. (5) Impactado por estacionalidad adversa (pagas extras en diciembre). (6) En España. Fuente: Inverco. (7) Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y *unit linked*.

Aumento de la cartera ALCO aprovechando oportunidades del mercado

Total ALCO⁽¹⁾

Grupo, final de periodo, en miles de MM€



Tipo, %

1,0	0,9	0,9	0,7	0,6
-----	-----	-----	-----	-----

Vida media, años

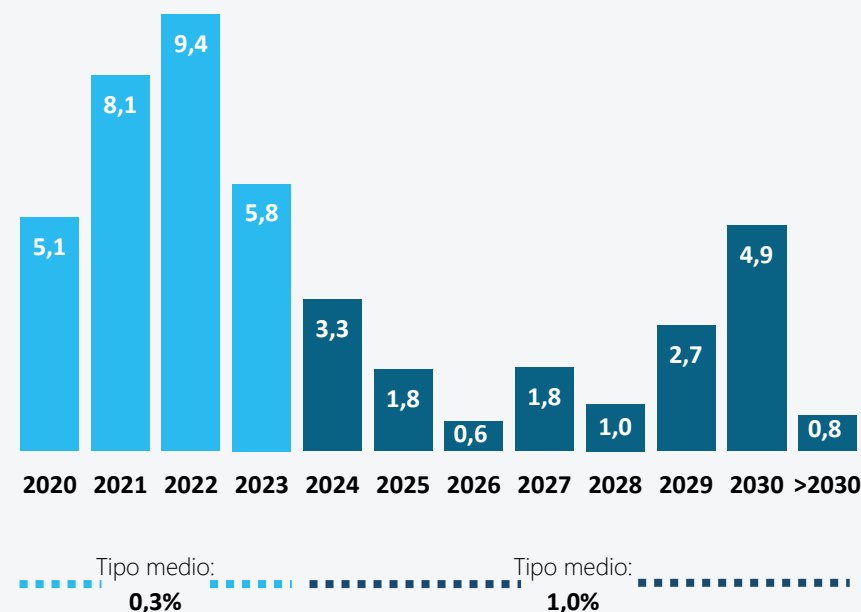
3,6	3,1	3,1	3,3	4,2
-----	-----	-----	-----	-----

Duración, años

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

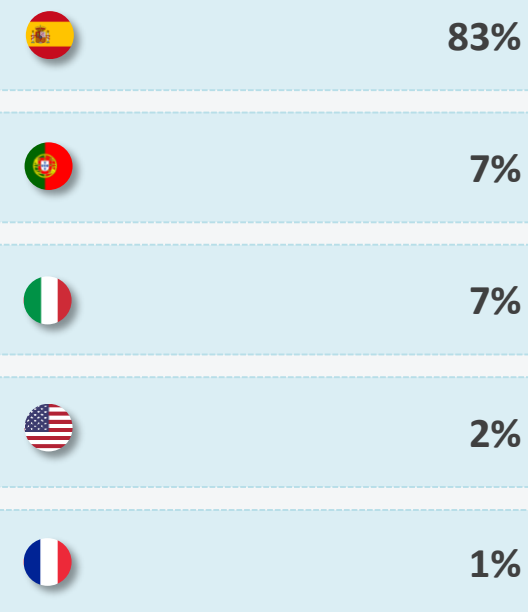
El perfil de vencimientos apoya la rentabilidad en el medio plazo

Perfil de vencimientos de la cartera ALCO⁽¹⁾ del Grupo, en miles de MM€, a 31 marzo 2020



Exposición a riesgo soberano

Desglose por principales exposiciones⁽³⁾, a 31 de marzo 2020



(1) Banking book de valores de renta fija y cartera de gestión de liquidez, excepto valores de cartera de negociación.

(2) Valores a coste amortizado.

(3) La exposición a riesgo soberano representa el 94% del total de la cartera ALCO.

Marzo impacta unos resultados por otra parte operativamente sólidos

Cuenta de resultados consolidada

En MM€

	1T20	1T19	i.a.	v.t.
Margen de intereses	1.200	1.237	(3,0)	(2,5)
Comisiones netas	658	612	7,6	(5,1)
Ingresos y gastos de seguros/reaseguros	150	130	15,6	0,6
Resultados de operaciones financieras	(20)	48		
Dividendos	1	10	(89,3)	(30,1)
Puesta en equivalencia	56	107	(47,6)	(31,1)
Otros ingresos y gastos de explotación	(62)	(35)	79,6	(64,3)
Margen bruto	1.983	2.109	(6,0)	(0,6)
Gastos recurrentes	(1.188)	(1.204)	(1,3)	1,2
Margen de explotación	796	905	(12,1)	(2,9)
Pérdidas por deterioro de activos fin.	(515)	(123)		
Otras provisiones	(144)	(48)		72,4
Gan./pérd. en baja de activos/otros	(31)	(16)	88,5	(63,8)
Resultado antes de impuestos	106	718	(85,2)	(81,2)
Impuestos, minoritarios y otros	(16)	(185)	(91,1)	(86,8)
Resultado atribuido al Grupo	90	533	(83,2)	(79,6)
Pro memoria				
Ingresos core	2.045	2.027	0,9	(3,3)
Ingresos operativos core⁽¹⁾	857	823	4,2	(8,9)

LOS INGRESOS CORE MUESTRAN RESISTENCIA EN EVOLUCIÓN I.A.

- ▶ Ingresos core +0,9% i.a. pese a la caída del MI, los mercados y el confinamiento:
 - El MI refleja principalmente menores tipos
 - Las comisiones suben c.8% i.a. por el fuerte avance en los 2 primeros meses (+c.10% i.a.)
 - Sigue la recuperación en vida-riesgo con las ventas apoyadas por la recurrencia de MyBox
 - La evolución trimestral de los ingresos core refleja principalmente impactos estacionales y el comienzo de la crisis en marzo
- ▶ Resultado de operaciones financieras impactado por los mercados de crédito⁽²⁾

MENORES COSTES I.A. POR AHORROS DE LA RESTRUCTURACIÓN DE 2019 Y OTROS

- ▶ Ingresos operativos core +4,2% i.a. por mayores ingresos core y menores costes
- ▶ El *guidance* de costes recurrentes para 2020E se revisa a "inferiores a los de 2019"

CoR INCLUYE LA CONSTITUCIÓN DE UN FONDO PARA IMPACTOS COVID

- ▶ CoR acum. 12M en 31 pbs tras la constitución *top-down* de una reserva (-400M€ en marzo) en anticipación a impactos COVID; excluyendo dicho impacto, CoR acum. 12M en 15 pbs
- ▶ *Guidance* del CoR para 2020E de 60-90 pbs
- ▶ Otras provisiones incluyen el impacto extraordinario de las prejubilaciones (-109MM€)

(1) Ingresos core menos gastos recurrentes.

(2) Resultado de operaciones financieras (ROF) impactado en 1T20 por ajustes de valoración de crédito relativos a derivados.

Los ingresos *core* y las provisiones de crédito apoyan la contribución del segmento BPI

PyG del segmento BPI⁽¹⁾

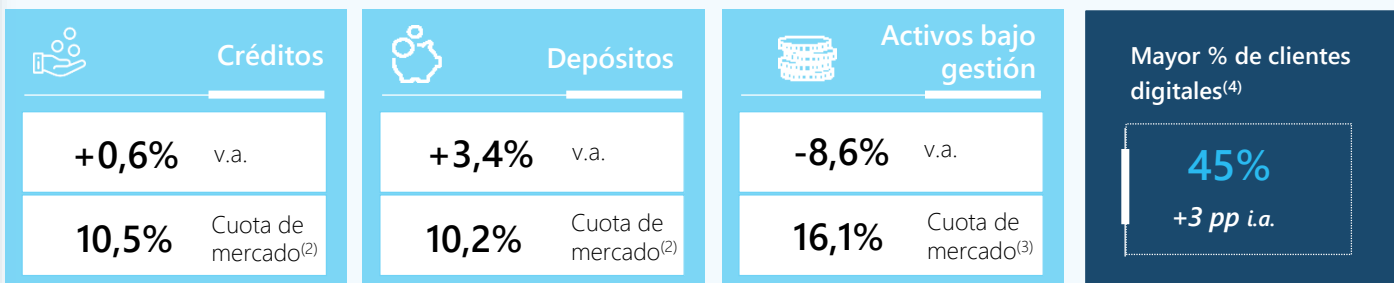
En MM€

	1T20	1T19	% i.a.
Margen de intereses	108	99	9,5
Comisiones netas	61	60	0,8
Otros ingresos	-18	10	
Margen bruto	151	169	(10,5)
Gastos recurrentes	-116	-115	1,1
Margen de explotación	35	54	(35,1)
Dotación para insolvencia y otras prov.	13	23	(43,5)
Bº/pérdidas en baja de activos y otros		2	
Resultados antes de impuestos	47	79	(39,9)
Impuestos, minoritarios y otros	-16	-21	(25,2)
Resultado atribuido	32	58	(45,3)

El crecimiento de los ingresos *core* sigue apoyando el resultado atribuido en 1T20

Crecimiento del volumen de negocio en el trimestre

BPI - Actividad (saldo en v.a., según reportado por BPI) y cuotas de mercado en Portugal



Apoyo a los clientes para afrontar el nuevo entorno COVID

Medidas implementadas en BPI



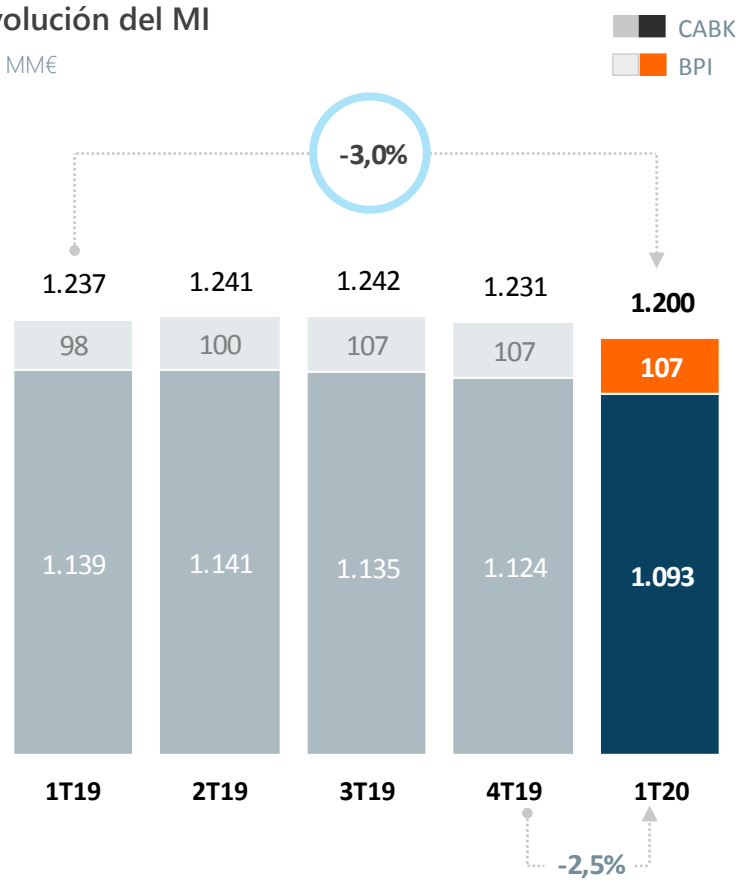
Comprometidos con los clientes y con la recuperación económica en Portugal

(1) La PyG del segmento BPI excluye la aportación de participadas BPI, que están asignadas al segmento "Participadas". El MI del segmento BPI excluye el coste de financiación de BFA y BCI, que se incluye en el segmento de "Participadas". (2) Enero 2020. Fuente: Banco de Portugal. (3) Cuota de mercado de seguros de ahorro excluye los planes de ahorro para la jubilación en forma de seguro de ahorro. Febrero 2020. Fuente: APS. (4) Clientes digitales activos, incluyendo clientes particulares y empresas. (5) A 22 de abril de 2020. (6) Solicitudes recibidas hasta el 20 de abril 2020. Incluyendo 2 mil MM€ de crédito a particulares (crédito hipotecario, crédito personal y *renting*) y 2 mil MM€ de crédito a empresas. (7) Solicitudes recibidas hasta el 20 de abril de 2020. (8) CaixaBank Research (previsión a 23 de abril de 2020).

Las acciones del BCE compensan parcialmente los menores tipos

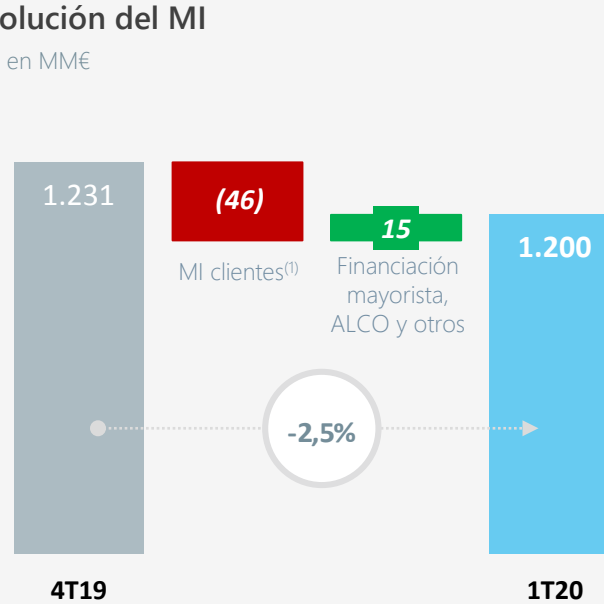
Evolución del MI

En MM€



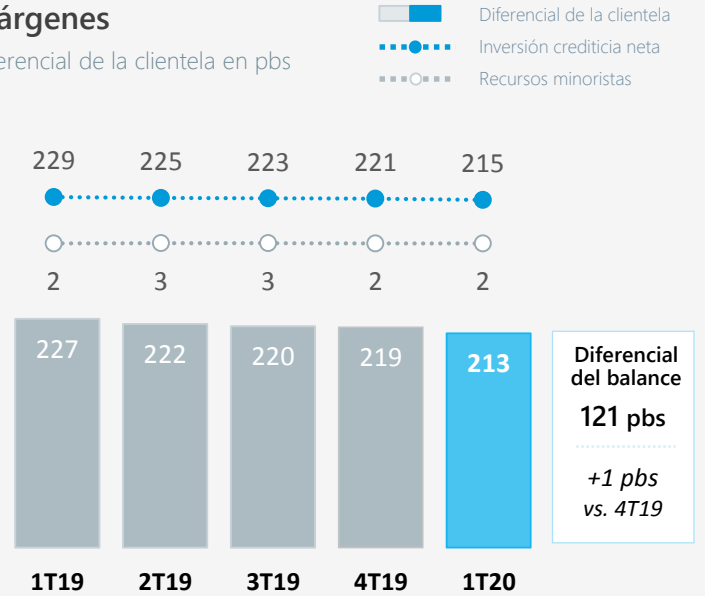
Evolución del MI

v.t., en MM€



Márgenes

Diferencial de la clientela en pbs



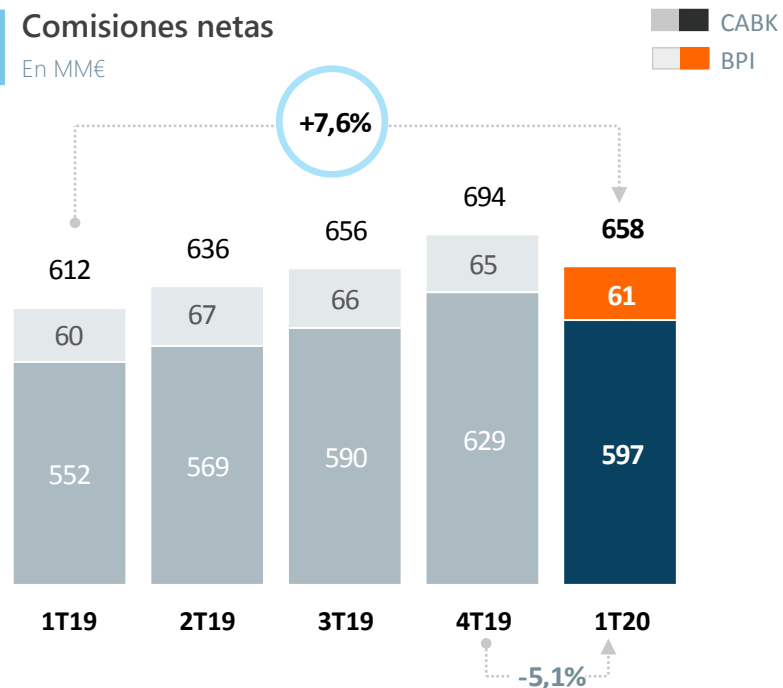
- MI lastrado principalmente por los menores tipos de crédito y por el efecto calendario en v.t.
- Contribución positiva de un trimestre completo de *Tiering* y de la financiación del BCE
- Saldo medio de crédito prácticamente estable en el trimestre con el crecimiento sesgado hacia finales de marzo
- La nueva producción de crédito a empresas en curso, la nueva cartera ALCO a cierre del 1T y el menor impacto de la repreciaación de índices prestarán apoyo en los próximos trimestres

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

Las comisiones e ingresos de vida-riesgo muestran resistencia

Comisiones netas

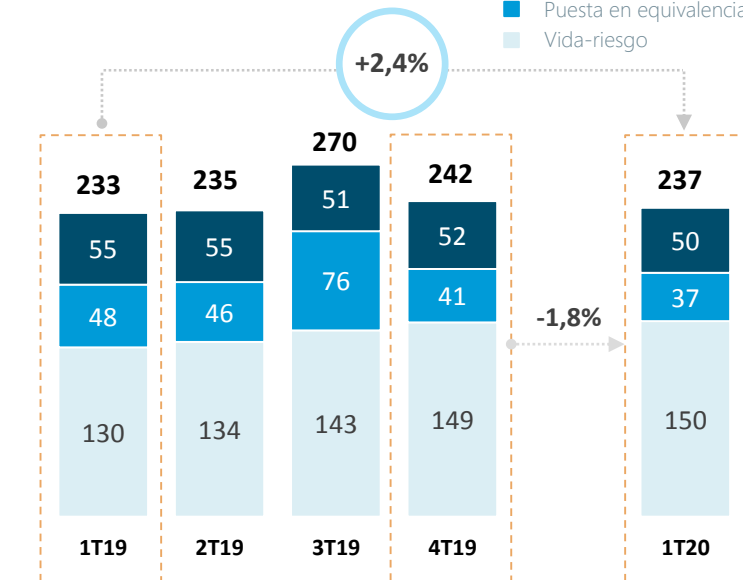
En MM€



Desglose de comisiones por principales categorías, 1T20 en MM€ y en %

Categoría	MM€	% i.a.	% v.t.
Bancarias recurrentes y otras	336	+6,0%	-2,0%
Gestión de activos ⁽¹⁾	229	+12,0%	-5,0%
Comercialización de seguros	50	-7,9%	-2,1%
Banca mayorista	42	+19,3%	-27,5%

Ingresos de seguros de protección

 Ingresos del negocio de protección⁽²⁾, en MM€


- **Bancarias recurrentes y otras:** sólido crecimiento i.a. a pesar de las menores comisiones de pagos electrónicos en marzo
- **Gestión de activos:** creciendo a doble dígito en evolución i.a., con v.t. reflejando principalmente la corrección del mercado
- **Comercialización de seguros:** tendencia de recuperación frenada por la menor comercialización en marzo
- **Banca mayorista:** mayor contribución i.a., con la v.t. reflejando principalmente un 4T estacionalmente alto

- Crecimiento i.a. apoyado por vida-riesgo y la recurrencia de MyBox
- Otros ingresos de protección afectados por la menor actividad comercial en marzo y por el impacto de los mercados en SCA

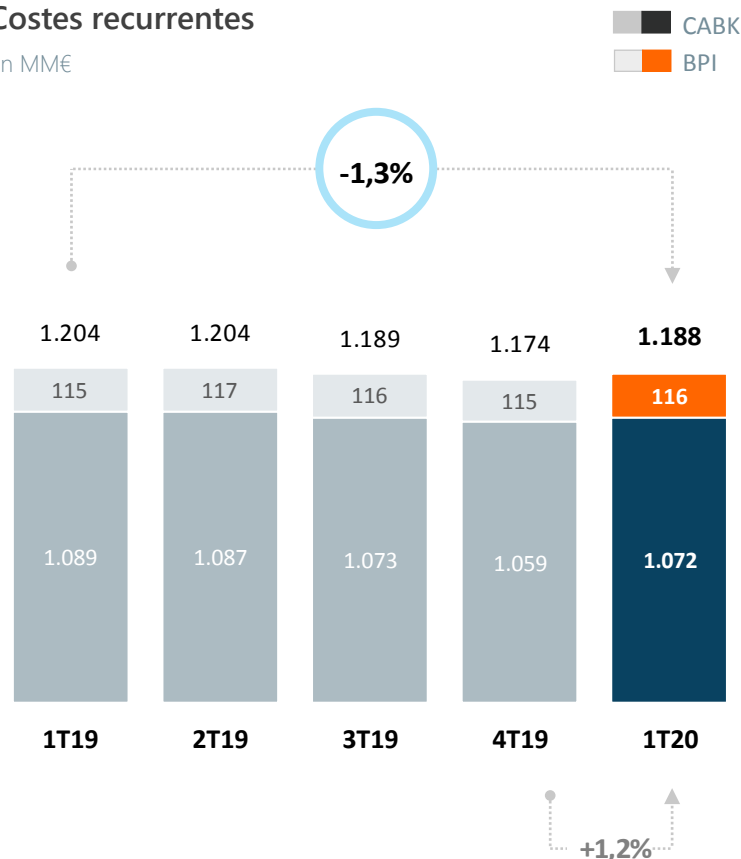
Ingresos de seguros de vida-riesgo c.-10% y comisiones bancarias recurrentes c.-15% desde el inicio del confinamiento⁽³⁾
 –estas últimas reflejando principalmente menores comisiones de pagos electrónicos (-40%)

(1) Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y unit linked. (2) Ingresos de protección incluye: comisiones de distribución de no-vida, primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SCA y otras participadas de bancaseguros de BPI. (3) Comparando un mes en confinamiento (15 de marzo – 15 de abril) vs. la media de 2 meses pre-COVID (entre el 15 de enero y 15 de marzo de 2020).

Los costes bajan gracias a los ahorros de la reestructuración de 2019 y de otras iniciativas

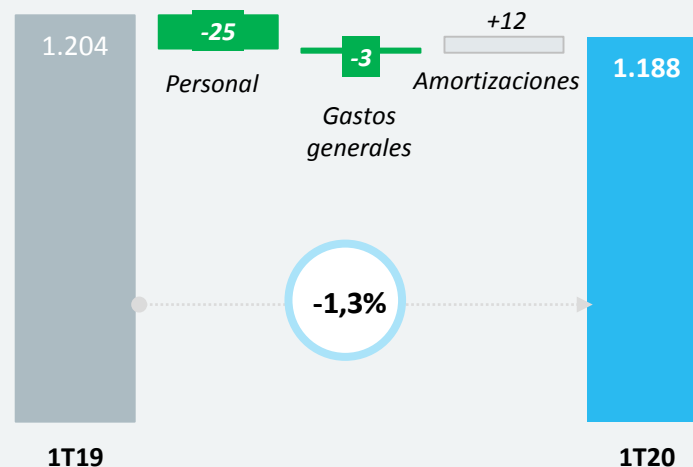
Costes recurrentes

En MM€



Evolución i.a. de los costes recurrentes

En MM€



- Los costes recurrentes bajan un **-1,3% i.a.** con los ahorros de la reestructuración de la plantilla y de otras medidas compensando la inercia salarial y las mayores amortizaciones derivadas de las inversiones de 2019
- La evolución trimestral refleja principalmente la inercia salarial y los IBIs de inmuebles propios en 1T
- Ratio de eficiencia *core* acumulado a 12M en el 57,0% (-0,4 pp v.t.)
- El programa de prejubilaciones del 1T generará ahorros de costes adicionales en los próximos trimestres (c.29MM€ en base anual) con 229 salidas el 1 de abril
- En 2020 se implementarán ahorros de costes adicionales

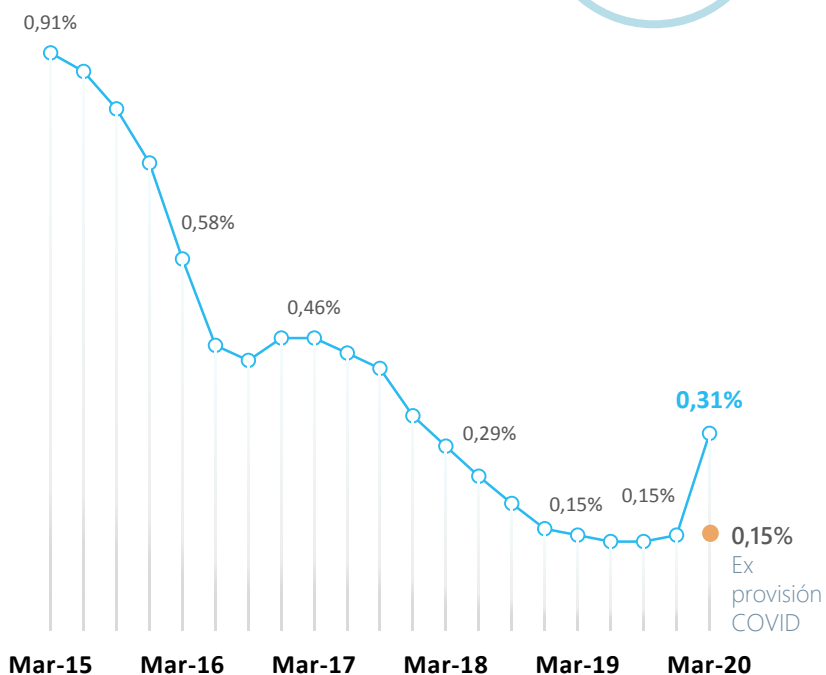
El *guidance* de costes recurrentes para 2020E se revisa a "inferiores a los de 2019"

El 1T refleja un enfoque conservador en relación a impactos futuros en crédito

Coste del riesgo

Coste del riesgo acumulado 12M⁽¹⁾, en %

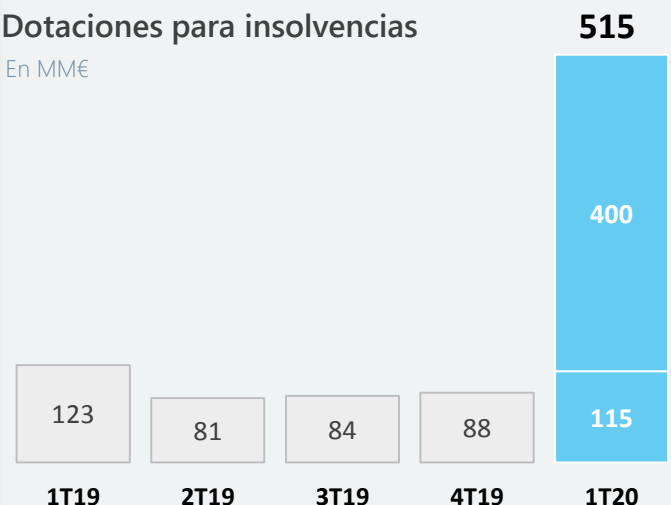
CoR 1T Anualizado
84 pbs



RESERVA CONSERVADORA CONSTITUIDA EN 1T PARA COVID-19 400MM€

Dotaciones para insolvencias

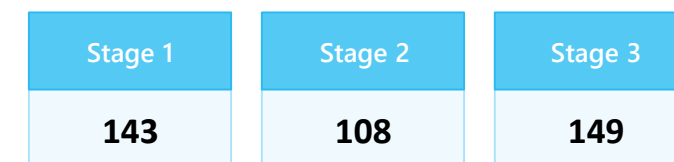
En MM€



Enfoque *top-down* basado en una media ponderada de escenarios macro

CONSTITUCIÓN DE RESERVA COVID-19

Desglose por *stage*, en MM€



CoR 2020E ESTIMADO EN: 60-90 pbs

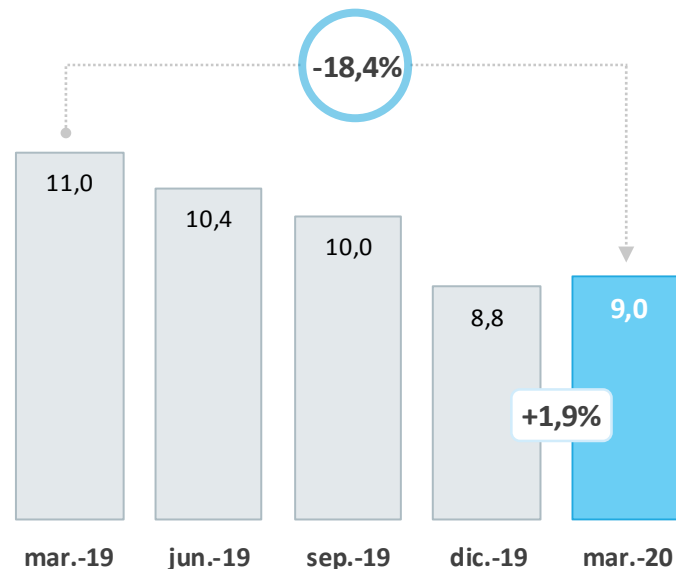
- El entorno macroeconómico sigue siendo altamente incierto en este momento
- El rango superior del *guidance* toma en consideración escenarios más adversos que nuestro escenario central actual

(1) Acumulado 12M. Excluyendo extraordinarios en 4T16 y una liberación de provisión extraordinaria en 3T18.

La ratio de morosidad se mantiene estable en niveles bajos con la cobertura aumentando hasta el 58%

Ligero aumento del saldo dudoso reflejando principalmente una pausa temporal en las recuperaciones durante marzo

Saldo dudoso⁽¹⁾ en miles de MM€



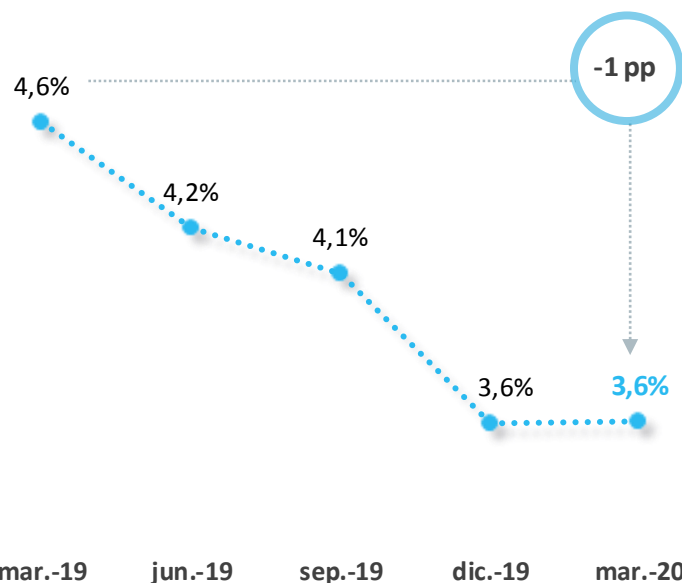
Exposición no material en adjudicados DPV

Adjudicados DPV⁽²⁾ (CABK sin BPI) netos de provisiones, 31 mar-20

961MM€ +0,3% v.a.

La ratio de morosidad se mantiene en niveles históricamente bajos

Ratio de morosidad, en % final de periodo



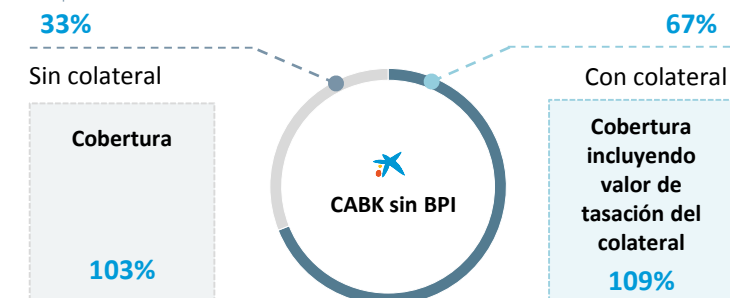
% morosidad	Adquisición de vivienda	Crédito al consumo	Crédito a empresas	Otros ⁽³⁾
1T20 final de periodo	3,5%	4,4%	3,2%	5,4%

Se refuerza aún más la holgada cobertura de dudosos

Ratio de cobertura⁽⁴⁾, final de periodo en %

1T20	58%
4T19	55%
1T19	54%

CABK sin BPI: desglose de dudosos/cobertura por colateral, final de periodo



Fondo de provisiones por stage

% v.a.

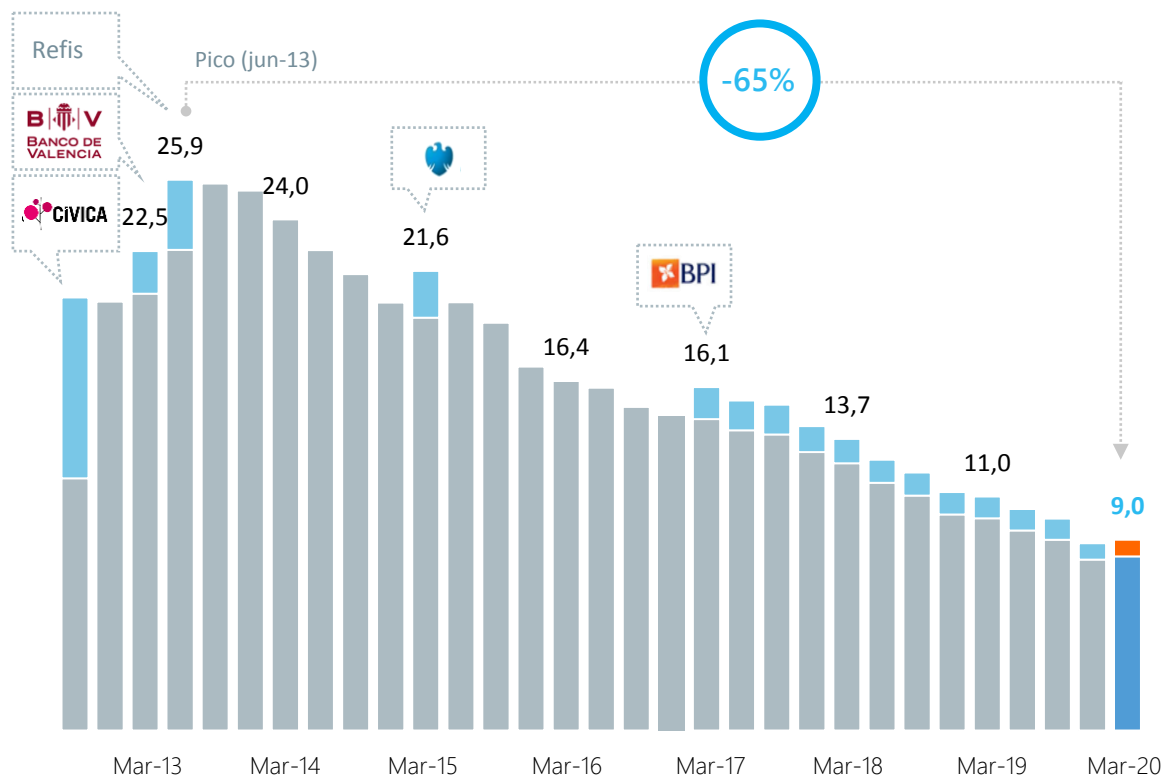
+23% Stage 1 | **+4%** Stage 2 | **+5%** Stage 3

(1) Incluye riesgos contingentes dudosos (392MM€ en 1T20, incluyendo BPI). (2) Adjudicados disponibles para la venta. La cartera de adjudicados disponibles para la venta de BPI, neta de provisiones, asciende a 1MM€ a 31 de marzo de 2020 (versus 4MM€ a 31 de diciembre de 2019). El total de ventas de inmuebles (CABK sin BPI) en 1T20 asciende a 95MM€ a precio de venta con un 5% de plusvalía. (3) Incluye crédito a particulares: otras finalidades excluyendo crédito al consumo y crédito al sector público. (4) Ratio entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela (incluyendo riesgos contingentes) sobre crédito dudoso (incluyendo riesgos contingentes). Cobertura de dudosos total de CABK sin BPI en 57%.

Reducción significativa de los activos problemáticos desde el pico de 2013

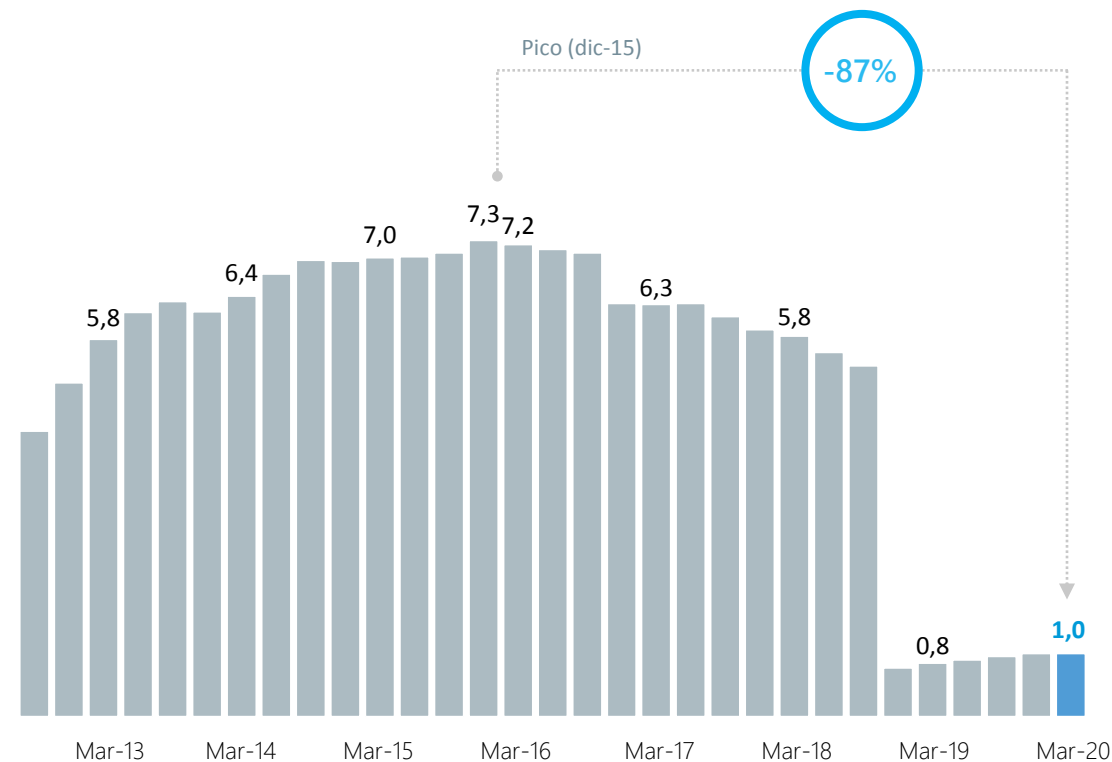
El saldo dudoso continúa su senda decreciente

Grupo, saldo dudoso⁽¹⁾, en miles de MM€



Activos adjudicados disponibles para la venta (netos)

CABK, activos adjudicados disponibles para la venta, neto de provisiones, en miles de MM€

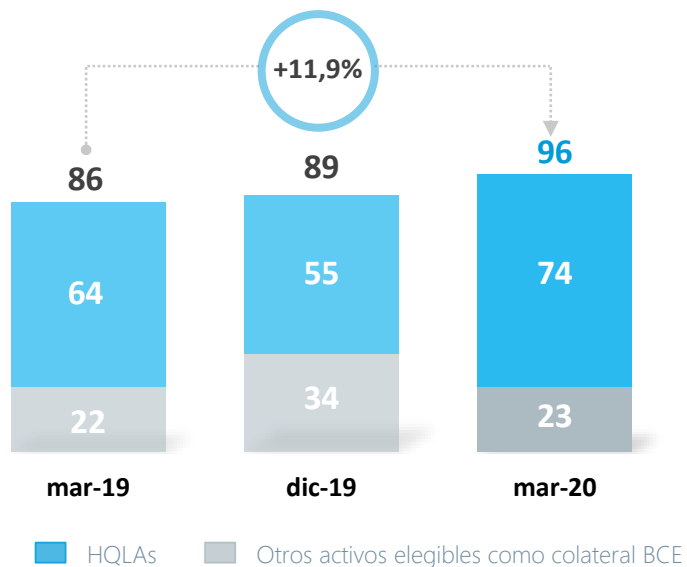


(1) Incluyendo avales dudosos.

Fuerte posición de liquidez sin necesidad de acudir al mercado para financiación

Elevados niveles de liquidez

Activos líquidos totales, en miles de MM€



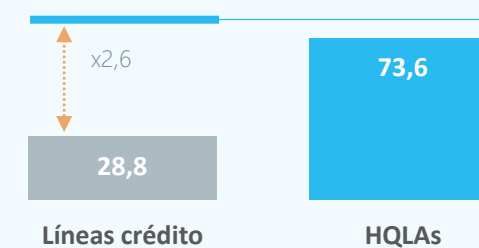
- Vencimiento en junio de los 21,5 mil MM€ de LTRO
- Se prevé hacer entonces un uso sustancial de los 39 mil MM€ de capacidad adicional de apelación de TLTRO III

Otras métricas clave de liquidez, a 31 de marzo de 2020

LCR ⁽¹⁾ final de periodo/media 12m	234% / 185%
NSFR ⁽²⁾	129%
LTD	101%
TLTRO II ⁽³⁾	1,4 mil MM€
TLTRO III	9,0 mil MM€
LTRO (vencimiento jun-20)	21,5 mil MM€ / 2 mil MM\$

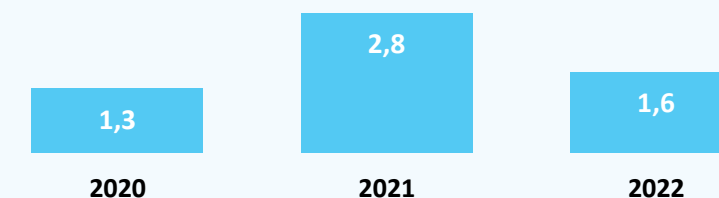
Disponibles en líneas de crédito a grandes empresas y PyMEs vs. HQLAs

En miles de MM€, a 31 de marzo de 2020



Vencimientos de financiación mayorista – CABK (sin BPI)

Vencimientos⁽⁴⁾ en miles de MM€, a 31 de marzo de 2020



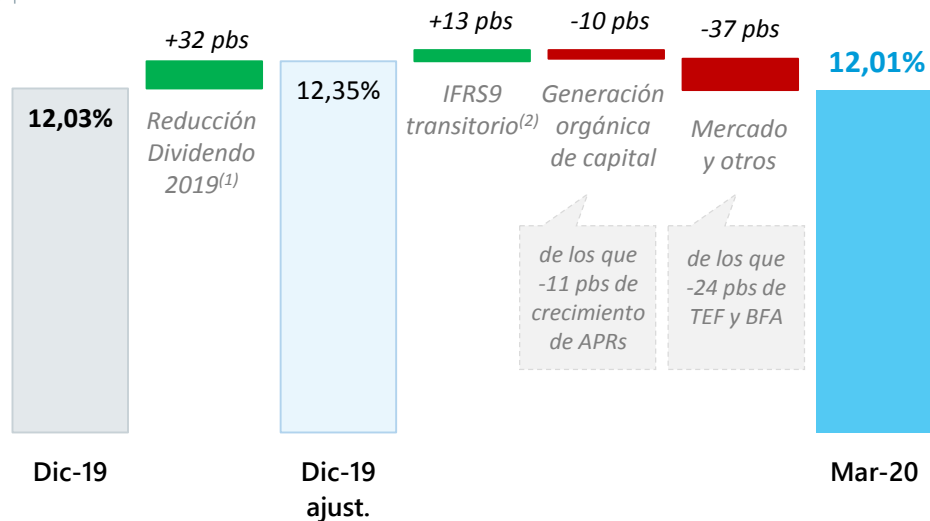
1.000 MM€ SP⁽⁵⁾ emitidos en enero 2020

(1) Grupo a 31 de marzo de 2020 (CABK sin BPI: 235%, al final de periodo). (2) NSFR final de periodo. Mejor estimación de acuerdo al nuevo criterio CRR (Regulación (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019). (3) Amortización anticipada de 2.500 MM€ en 1T20. (4) Vencimientos legales. Este dato ilustra el impacto de las emisiones mayoristas en los costes de financiación del *Banking Book* de CaixaBank. A 31 de marzo de 2020, el diferencial sobre Euribor 6 meses en pbs para los vencimientos en 2020-21-22 se sitúa en 124, 145 y 95 pbs, respectivamente. 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. (5) 1.000 MM€ SP a Mid-Swap +58 pbs.

Sólida posición de CET1 muy por encima de los requerimientos

Crecimiento orgánico de APRs y caída en OCI parcialmente compensados por el recorte del dividendo

En % y pbs



En miles de MM€

CET1	17,8	17,8
APRs	147,9	147,8

Posición de capital sólida con menores requerimientos

 Grupo⁽³⁾, a 31 de marzo de 2020

CET1	12,01%	SREP 2020: % CET1 ⁽⁵⁾	8,09%
Tier 1	13,53%	Colchón CET1 por encima del SREP	392 pbs
Capital Total	15,78%	Objetivo interno ⁽⁶⁾ de % CET1	11,5%
MREL Subordinado	19,62%	Colchón MDA	353 pbs
MREL ⁽⁴⁾	22,57%		
Ratio de apalancamiento	5,4%		

Las garantías del Gobierno mitigarán el crecimiento de APRs de crédito

(1) Dividendo 2019 de 0,07€/acción (payout del 24,6%) abonados en abril. (2) Impacto sujeto a aprobación final del BCE: %CET1 en el 11,88% previo a su aplicación. (3) A 31 de marzo de 2020, CET1 individual de CABK se sitúa en 13,6% y ratio CET1 de BPI en 13,7% (13,7% individual). (4) Nuestra mejor estimación según los actuales criterios de elegibilidad del JUR, en base consolidada. (5) Aplicando la flexibilidad de P2R (CRD-V) y con el colchón anti-cíclico actualmente a 0,0%. (6) Referirse al registro #119 de Información Privilegiada en la CNMV (26 de marzo de 2020).

Preparados para afrontar la crisis de la COVID

01

Valor de la franquicia resistente

El banco ha estado **plenamente operativo** a pesar del confinamiento, **mejorando cuotas de mercado** y con **resultados en enero-febrero por encima de lo previsto**



02

Preparados para apoyar a nuestros clientes y a la recuperación económica

Totalmente comprometidos en **cumplir con nuestro rol** como parte de la solución para la recuperación económica en España y Portugal



03

Afrontando la crisis con una fuerte posición financiera

Posiciones de capital y liquidez reforzadas recientemente y con el apoyo adicional **de las medidas públicas**



y comprometidos en **contribuir a la recuperación**



Contenido



ANEXO

ANEXO

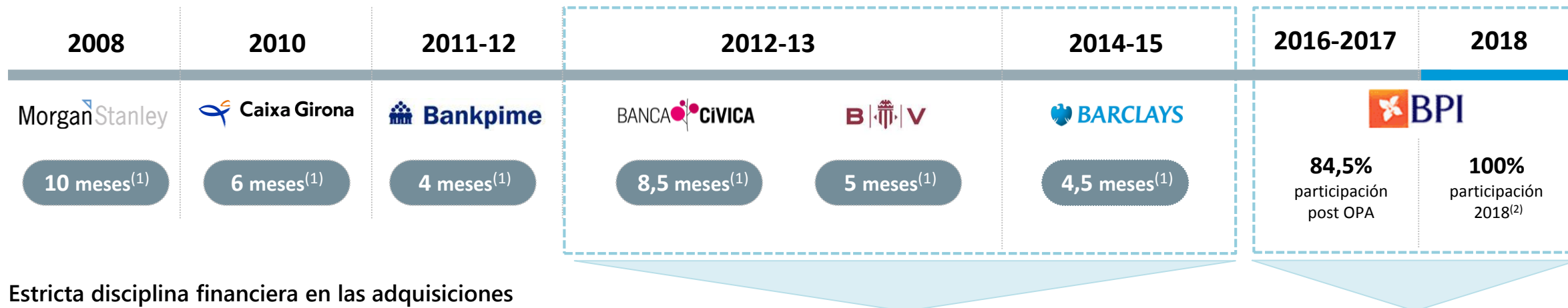
Una historia que abarca más de 115 años



ANEXO

El crecimiento orgánico se ha visto reforzado por las adquisiciones oportunas

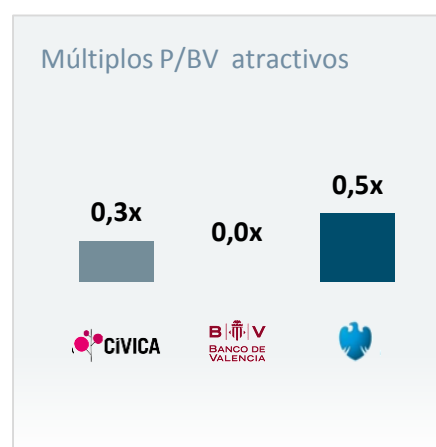
Contrastada capacidad de integración



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



OPA 2017

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

May-Ago 2018

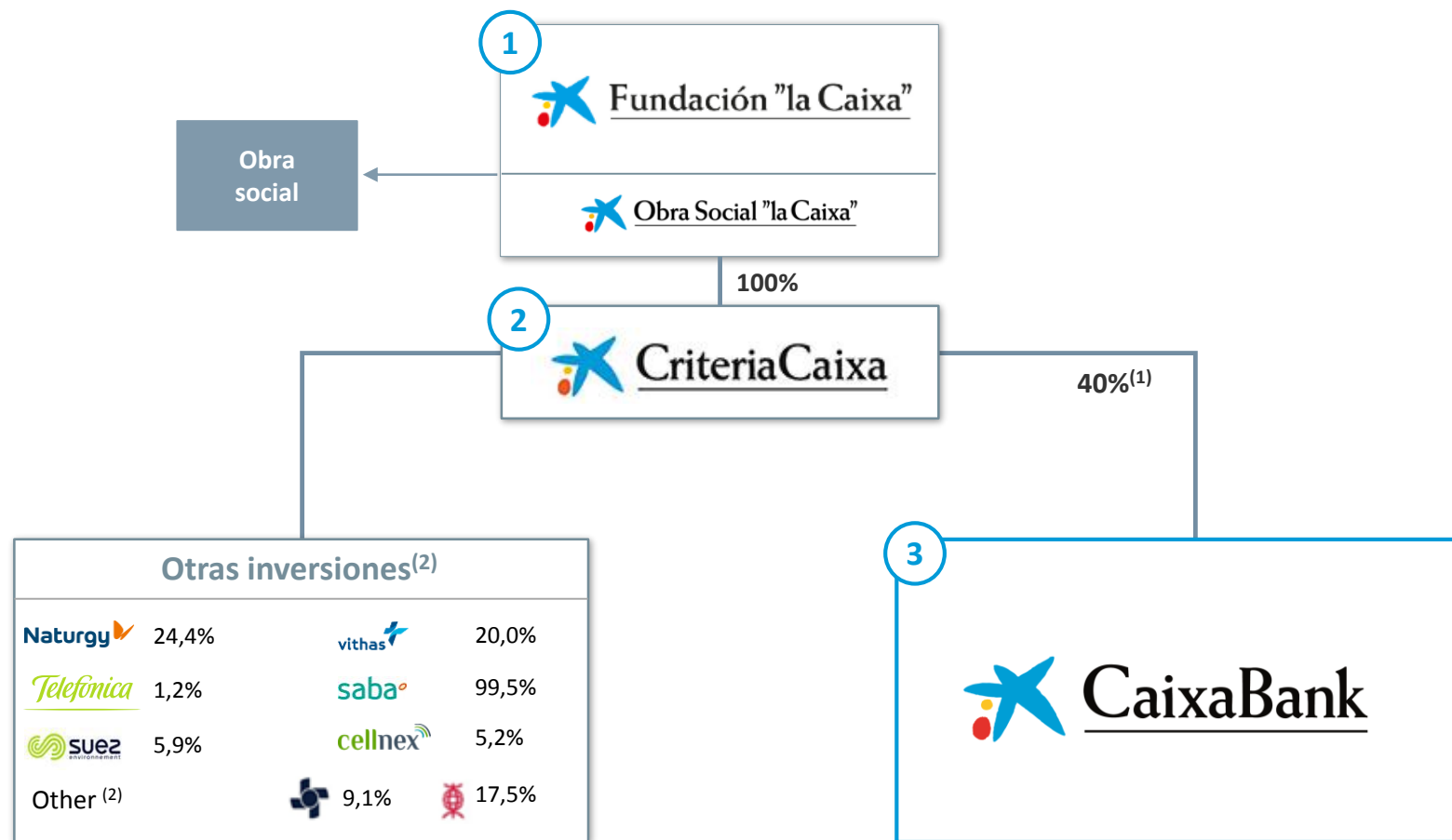
Adquisición de 8,425% del Grupo Allianz + compras en la bolsa → llegando a 95% de participación

Dic 2018

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

(1) Tiempo transcurrido desde el cierre, fusión legal o acuerdo de adquisición hasta la finalización de la integración TI. La integración de Banca Civica conllevó completar 4 integraciones sucesivas.
 (2) Post retirada de la bolsa ejecutando el squeeze-out el 27 de diciembre de 2018.

Una organización simplificada del Grupo "la Caixa"



En junio 2014, "la Caixa" se convirtió en una 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 & Consumer	100%
Comercia Global Payments (Pagos con TPVs)	49%

BPI 100% 2018⁽³⁾

Participadas minoritarias⁽⁴⁾

BANK	9,92%
Telefónica	5,00%



Actividad relativa a inmobiliario

Building Center	100%
Coral Homes	20%

(1) Desde 6 de febrero de 2017.

(2) Últimas cifras de participación publicadas por 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.

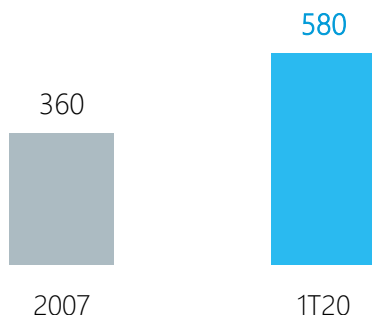
(4) Principales participadas minoritarias del Grupo CABK, incluyendo las principales participadas minoritarias de BPI: 48,10% de BFA y 35,67% de BCI a 31 de marzo de 2020.

ANEXO

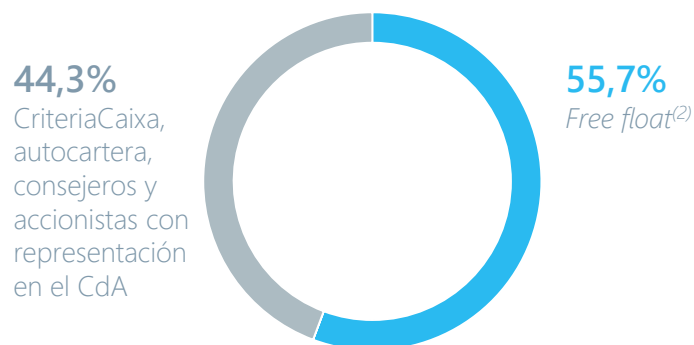
La transparencia, independencia y el buen gobierno son nuestras prioridades

Incremento del *free float* con base accionarial diversificada

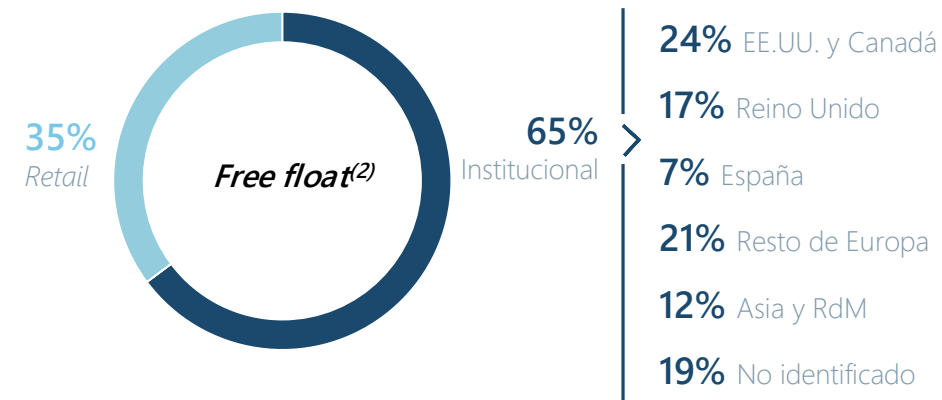
Número de accionistas, en miles



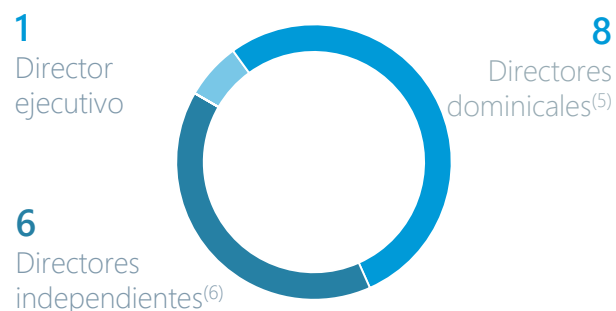
Capital social por grupo⁽¹⁾, en % del capital a 31 de marzo de 2020



Distribución geográfica del *free float* de inversores institucionales⁽³⁾. % del total de acciones propiedad de los inversores institucionales, Dic-2019



Composición del Consejo de Administración⁽⁴⁾



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

- (1) Fuente: última información pública disponible y libro de registro de accionistas. El libro de registro presenta un exceso de c.35 millones de acciones netas, que asumimos que corresponde al grupo de institucionales internacionales.
- (2) Calculado como el número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera y las acciones que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y de los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
- (3) El porcentaje está calculado sobre el *free float* institucional identificado en el informe de base accionarial elaborado por CMI2i.
- (4) Incluye los cambios anunciados el 25 de febrero de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 286), el 2 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1370) y el 18 de abril de 2020 (referirse a OIR de la CNMV número 1616).
- (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.

Maximizando el retorno de capital a los accionistas

Política de remuneración al accionista



2015-18 Plan Estratégico

Pay-out en efectivo
 ≥ **50%** desde 2015

Transición hacia dividendo íntegramente en
efectivo en 2017



Dividendo 2019 0,07€/acción aprobado por el Consejo de Administración (26 de marzo de 2020)⁽²⁾ → Pay-out en efectivo de **24,6%**

(1) La remuneración correspondiente al ejercicio 2018 ha sido de 0,17€ / acción (bruto), siendo el importe total abonado en efectivo equivalente al 51% del beneficio neto consolidado, acorde con el Plan Estratégico 2015-2018. Nota: El Consejo de Administración aprobó la modificación de la política de dividendos a partir de 2019 (incluido) conforme a la cual la remuneración al accionista se ha realizado mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se ha abonado el 15 de abril de 2020. Referirse al Hecho Relevante número 274380 (CNMV) para información adicional. (2) Referirse a la Información Privilegiada de la CNMV número 119 para información adicional.

ANEXO

PyG 1T20

Cuenta de resultados consolidada

En MM€

	1T20	1T19	% i.a.
Margen de intereses	1.200	1.237	(3,0)
Comisiones netas	658	612	7,6
Dividendos	1	10	(89,3)
Puesta en equivalencia	56	107	(47,6)
Resultados de operaciones financieras	(20)	48	
Ingresos y gastos de seguros	150	130	15,6
Otros ingresos y gastos de explotación	(62)	(35)	79,6
Margen bruto	1.983	2.109	(6,0)
Gastos recurrentes	(1.188)	(1.204)	(1,3)
Gastos extraordinarios			
Margen de explotación	796	905	(12,1)
Dotaciones para insolvencias	(515)	(123)	
Otras provisiones	(144)	(48)	
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(16)	88,5
Resultado antes de impuestos	106	718	(85,2)
Impuestos	(16)	(185)	(91,3)
Resultado del periodo	90	533	(83,1)
Minoritarios y otros			
Resultado atribuido al Grupo	90	533	(83,2)

Cuenta de resultados por perímetro (CABK/BPI)

En MM€

	1T20 CABK	% i.a.	1T20 BPI	% i.a.
	1.093	(4,1)	107	9,4
	597	8,3	61	0,8
	1	(89,5)		(55,8)
	48	(51,7)	8	(0,0)
	(2)		(18)	
	150	15,6		
	(53)	54,0	(9)	
	1.834	(5,3)	149	(13,1)
	(1.072)	(1,6)	(116)	1,1
	762	(10,1)	33	(41,7)
	(528)		13	(43,5)
	(143)			
	(31)	61,8		
	60	(90,5)	46	(44,5)
	(2)	(98,7)	(14)	(35,9)
	58	(87,7)	32	(47,6)
	58	(87,8)	32	(47,6)

ANEXO

Segmentos: información adicional

Cuenta de resultados por segmento

En MM€

	Bancaseguros			Participadas			BPI		
	1T20	% v.t.	% i.a.	1T20	% v.t.	% i.a.	1T20	% v.t.	% i.a.
Margen de intereses	1.116	(2,9)	(5,1)	(25)	(5,6)	(35,4)	108	0,3	9,5
Comisiones netas	597	(5,0)	8,3				61	(6,9)	0,8
Dividendos y puesta en equivalencia	42	(5,6)	(29,6)	11	(67,6)	(80,2)	5	(14,3)	28,6
Resultados de operaciones financieras	(4)		(40,0)	(2)	(85,5)		(14)		
Ingresos y gastos de seguros	150	0,6	15,6						
Otros ingresos y gastos de explotación	(53)	(69,9)	54,0				(9)		
Margen bruto	1.848	2,1	(1,5)	(15)			151	(20,4)	(10,5)
Gastos recurrentes	(1.071)	1,2	(1,6)	(1)			(116)	1,2	1,1
Gastos extraordinarios									
Margen de explotación	777	3,5	(1,3)	(16)			35	(52,7)	(35,1)
Dotaciones para insolvencias	(528)						13	(90,4)	(43,5)
Otras provisiones	(143)	67,0					(0)		
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(63,8)	61,8						
Resultado antes de impuestos	75	(79,1)	(87,0)	(16)			47	(77,3)	(39,9)
Impuestos	(8)	(91,1)	(95,3)	7	(33,8)		(16)	(67,9)	(25,2)
Minoritarios y otros									
Resultado atribuido al Grupo	67	(75,5)	(83,9)	(9)			32	(80,2)	(45,3)

ANEXO

PyG de Bancaseguros: contribución de seguros

Cuenta de resultados de Bancaseguros 1T20: contribución de seguros

En MM€

	Bancaseguros	de los cuales Seguros ⁽¹⁾	Seguros % v.t.
Margen de intereses	1.116	83	6,2
Comisiones netas	597	(25)	
Ingresos y gastos de seguros	150	150	0,6
Dividendos y puesta en equivalencia	42	33	(14,1)
Otros ingresos y gastos	(57)	0	
Margen bruto	1.848	241	(28,0)
Gastos recurrentes	(1.071)	(33)	11,2
Gastos extraordinarios			
Margen de explotación	777	208	(31,8)
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	(671)		
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)		
Resultado antes de impuestos	75	208	(31,8)
Impuestos e intereses minoritarios	(8)	(52)	(7,4)
Resultado atribuido al Grupo	67	156	(37,3)

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

CaixaBank standalone: información adicional (I/II)

Cuenta de resultados: 1T20

En MM€

	1T20	% i.a.	% v.t.
Margen de intereses	1.093	(4,1)	(2,8)
Comisiones netas	597	8,3	(5,0)
Ingresos y gastos de seguros	150	15,6	0,6
Resultados de operaciones financieras	(2)		
Dividendos	1	(89,5)	86,0
Puesta en equivalencia	48	(51,7)	(34,4)
Otros ingresos y gastos de explotación	(53)	54,0	(69,9)
Margen bruto	1.834	(5,3)	1,2
Gastos recurrentes	(1.072)	(1,6)	1,2
Gastos extraordinarios			
Margen de explotación	762	(10,1)	1,1
Dotaciones para insolvencias	(528)		138,8
Otras provisiones	(143)		67,0
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)	61,8	(63,8)
Resultado antes de impuestos	60	(90,5)	(83,4)
Impuestos, minoritarios y otros	(2)	(98,5)	(96,7)
Resultado atribuido al Grupo	58	(87,8)	(79,8)

Desglose de comisiones por principales categorías: 1T20

En MM€

		% i.a.	% v.t.
Bancarias recurrentes y otras	300	+6,2%	-1,3%
Gestión de activos	218	+13,4%	-4,4%
Comercialización de seguros	38	-10,0%	-3,4%
Banca mayorista	41	+19,6%	-27,9%

ANEXO

CaixaBank standalone: información adicional (II/II)

Recursos de clientes

Desglose, en miles de MM€

	31 Mar 20	% v.a.
I. Recursos en balance	250,8	0,4
Ahorro a la vista	177,4	1,3
Ahorro a plazo	19,9	(3,4)
Seguros	52,2	(1,3)
<i>de los cuales unit linked</i>	8,5	(11,2)
Cesión temporal activos y otros	1,3	0,5
II. Activos bajo gestión	87,6	(9,6)
Fondos de inversión	56,5	(10,6)
Planes de pensiones	31,1	(7,8)
III. Otros recursos gestionados	3,8	21,8
Total recursos de clientes	342,3	(2,2)

Cartera de crédito

Desglose, en miles de MM€

	31 Mar 20	% v.a.
I. Crédito a particulares	109,7	(1,4)
Adquisición de vivienda	76,1	(1,3)
Otras finalidades	33,6	(1,7)
<i>de los cuales crédito al consumo ⁽¹⁾</i>	13,5	0,9
II. Crédito a empresas	84,6	3,4
Sectores productivos ex promotor	78,8	3,7
Promotores	5,8	(0,8)
Créditos a particulares y empresas	194,3	0,6
III. Sector público	12,6	26,0
Créditos totales	206,9	1,9
Cartera sana	199,0	1,9

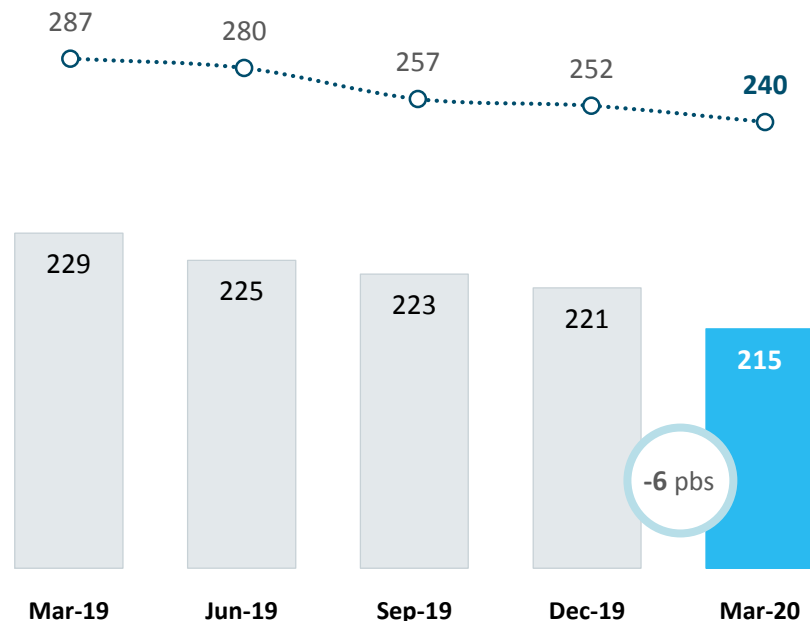
(1) Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer y así como saldos de tarjetas *revolving* (CaixaBank Payments & Consumer) excluyendo *float*.

Tipos de crédito y coste de la financiación mayorista

Tipos de crédito

Tipo *front book* de CABK sin BPI y tipo *back book*⁽¹⁾ del Grupo (pbs)

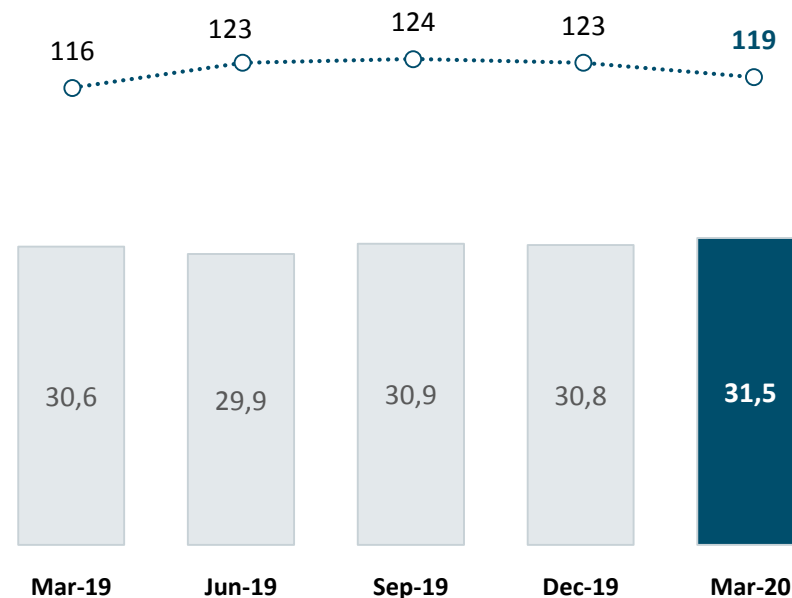
---○--- FB
■ BB



Coste de la financiación mayorista

CABK sin BPI volúmenes *back-book*⁽²⁾ de la financiación mayorista en miles de MM€ y diferencial sobre Euribor 6M en pbs, a 31 de marzo de 2020

---○--- Diferencial
■ Volumen



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

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

ANEXO

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

Créditos refinanciados

A 31 de marzo de 2020, miles de MM€

	Grupo	
	Total	De los cuales: dudosos
Particulares ⁽¹⁾	4.2	3.1
Empresas (ex-promotor)	2.5	1.3
Promotores	0.6	0.3
Sector público	0.2	0.0
Total	7.5	4.8
Provisiones	1.8	1.6

(1) Incluye autónomos.




Clasificación por *stages* de crédito bruto y provisiones

A 31 de marzo de 2020, MM€

	Exposición de la cartera			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	TOTAL
Crédito	208.136	14.666	8.565	231.367
Riesgos Contingentes	16.205	637	392	17.234
Total crédito y riesgos contingentes	224.341	15.304	8.957	248.602

	Provisiones			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	TOTAL
Crédito	703	735	3.624	5.061
Riesgos Contingentes	18	12	127	157
Total crédito y riesgos contingentes	721	746	3.751	5.218

Ratings de crédito

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

(1) A 17 de mayo de 2019
 (2) A 29 de abril de 2020
 (3) A 27 de marzo de 2020
 (4) A 30 de marzo de 2020
 (5) A 17 de abril de 2018
 (6) A 19 de marzo de 2019
 (7) A 15 de enero de 2020

Balance y cuenta de resultados

Cuenta de resultados

En millones de euros	2020	2019	Var. %	4T19	Var. %
Margen de intereses	1.200	1.237	(3,0)	1.231	(2,5)
Ingresos por dividendos	1	10	(89,3)	2	(30,1)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	56	107	(47,6)	81	(31,1)
Comisiones netas	658	612	7,6	694	(5,1)
Resultado de operaciones financieras	(20)	48		13	
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	150	130	15,6	149	0,6
Otros ingresos y gastos de explotación	(62)	(35)	79,6	(175)	(64,3)
Margen bruto	1.983	2.109	(6,0)	1.995	(0,6)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(1.188)	(1.204)	(1,3)	(1.174)	1,2
Gastos extraordinarios				(1)	
Margen de explotación	796	905	(12,1)	820	(2,9)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	796	905	(12,1)	821	(3,1)
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(515)	(123)		(88)	
Otras dotaciones a provisiones	(144)	(48)		(84)	72,4
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(16)	88,5	(85)	(63,8)
Resultado antes de impuestos	106	718	(85,2)	563	(81,2)
Impuesto sobre Sociedades	(16)	(185)	(91,3)	(123)	(87,0)
Resultado después de impuestos	90	533	(83,1)	440	(79,6)
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros				1	(42,1)
Resultado atribuido al Grupo	90	533	(83,2)	439	(79,6)

Balance

En millones de euros	31.03.20	31.12.19	Variación	Var. %
- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	26.505	15.110	11.395	75,4
- Activos financieros mantenidos para negociar	8.778	7.370	1.408	19,1
- Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	410	427	(17)	(4,0)
<i>Instrumentos de patrimonio</i>	195	198	(3)	(1,5)
<i>Valores representativos de deuda</i>	52	63	(11)	(17,5)
<i>Prestamos y anticipos</i>	163	166	(3)	(1,8)
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	21.782	18.371	3.411	18,6
- Activos financieros a coste amortizado	257.962	244.702	13.260	5,4
<i>Entidades de crédito</i>	5.673	5.159	514	10,0
<i>Clientela</i>	225.738	222.154	3.584	1,6
<i>Valores representativos de deuda</i>	26.551	17.389	9.162	52,7
- Derivados - contabilidad de coberturas	399	2.133	(1.734)	(81,3)
- Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	3.892	3.941	(49)	(1,2)
- Activos afectos al negocio asegurador ¹	69.629	72.683	(3.054)	(4,2)
- Activos tangibles	7.301	7.282	19	0,3
- Activos intangibles	3.842	3.839	3	0,1
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.272	1.354	(82)	(6,1)
- Resto activos	14.619	14.202	417	2,9
Total activo	416.391	391.414	24.977	6,4
Pasivo	392.174	366.263	25.911	7,1
- Pasivos financieros mantenidos para negociar	3.440	2.338	1.102	47,1
- Pasivos financieros a coste amortizado	311.690	283.975	27.715	9,8
<i>Depósitos de Bancos Centrales y Entidades de crédito</i>	44.608	20.656	23.952	116,0
<i>Depósitos de la clientela</i>	224.763	221.079	3.684	1,7
<i>Valores representativos de deuda emitidos</i>	34.544	33.648	896	2,7
<i>Otros pasivos financieros</i>	7.775	8.592	(817)	(9,5)
- Pasivos afectos al negocio asegurador ¹	68.001	70.807	(2.806)	(4,0)
- Provisiones	3.419	3.624	(205)	(5,7)
- Resto pasivos	5.624	5.519	105	1,9
Patrimonio neto	24.217	25.151	(934)	(3,7)
- Fondos Propios	25.876	26.247	(371)	(1,4)
- Intereses minoritarios	28	29	(1)	(3,4)
- Otro resultado global acumulado	(1.687)	(1.125)	(562)	50,0
Total pasivo y patrimonio neto	416.391	391.414	24.977	6,4

(1) De acuerdo con lo establecido en las modificaciones de la IFRS4, el Grupo decidió aplicar la exención temporal de aplicar IFRS9 a las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo para aquellos periodos anteriores al 1 de enero de 2021, si bien esta fecha está siendo actualmente revisada a la espera de la entrada en vigor de la nueva norma NIIF17 Contratos de Seguro (estimada el 1 de enero de 2023), 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'.

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 líquidos totales	Suma de HQLA's (<i>High Quality Liquid Assets</i> de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.
ALCO	<i>Asset – Liability Committee</i> : Comité de Activos y Pasivos.
Ahorro a largo plazo	Se refiere también a activos bajo gestión y seguros, incluyen fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones, <i>unit linked</i> y otros fondos de seguros.
APRs	Activos ponderados por riesgo.
AT1	<i>Additional Tier 1</i> : Instrumentos de capital Tier 1 Adicional, son continuos (sin fecha de vencimiento), incluyen acciones preferentes y bonos convertibles contingentes.
AuM / AM	<i>Assets under Management</i> : Activos bajo gestión, incluyen fondos de inversión (incluyendo SICAVs y carteras gestionadas), planes de pensiones y <i>unit linked</i> .
CA	Coste amortizado.
CET1	<i>Common Equity Tier 1</i> .
CIB	<i>Corporate and Institutional Banking</i> : Banca Corporativa e Institucional.
Comisiones netas	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones; • Gastos por comisiones.
Coste del riesgo / CoR	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.
CRD-V	<i>Capital Requirements Directive – V</i> .
Crédito al consumo	Financiación con garantía personal a personas físicas, excluida finalidad adquisición vivienda. Incluye préstamos personales de CaixaBank y BPI, MicroBank, CaixaBank Consumer Finance, así como saldos revolving de tarjetas de crédito (CaixaBank Payments), excepto <i>float</i> .
CRR	<i>Capital Requirements Regulation</i> (Regulación de requerimientos de capital).

Glosario (II/V)

Término	Definición
Diferencial de la clientela	<p>Diferencia entre:</p> <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).
Diferencial del balance	<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).
Dotaciones para insolvencias y otras provisiones	<p>Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:</p> <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. <p><i>Del que: Dotaciones para insolvencias.</i></p> <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. <p><i>Del que: Otras dotaciones a provisiones.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión. Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.
Dudosos / saldo dudoso	Saldo de deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes.
FB / BB	<i>Front book / back book</i> se refieren al rendimiento de la cartera de crédito y el coste de depósitos minoristas de la nueva producción y de la cartera existente, respectivamente (%).
Fondos de inversión	Incluyen fondos propios y de terceros, SICAVs y carteras gestionadas.
FV-OCI	<i>Fair Value in Other Comprehensive Income</i> : Valor Razonable en Otro Resultado Global.
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	<p>Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:</p> <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).

Glosario (III/IV)

Término	Definición
Gastos de explotación	Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de Administración; • Amortización.
ICO	Instituto de Crédito Oficial.
Ingresos de seguros de protección	Incluye las comisiones de distribución de no-vida, primas de vida-riesgo y puesta en equivalencia de SCA y otras participadas de bancaseguros de BPI.
Ingresos core	Grupo: Suma del Margen de Intereses, Comisiones y otros ingresos de seguros (primas de vida riesgo, resultado por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas y de participadas de bancaseguros de BPI). CABK ex BPI: Suma del Margen de Intereses, Comisiones y otros ingresos de seguros (primas de vida riesgo, y resultado por puesta en equivalencia de SegurCaixa Adeslas).
Ingresos y gastos de seguros	Margen obtenido de la diferencia entre las primas y las reclamaciones de productos de vida riesgo.
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.
LBO	<i>Leverage Buy Out</i> .
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.
LTRO	<i>Long Term Refinancing Operation</i> .
LTV	<i>Loan To Value</i> .
Margen de explotación	(+) Margen bruto; (-) Gastos de explotación.
MDA	<i>Maximum Distributable Amount</i> .
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.

Glosario (IV/V)

Término	Definición
MREL	<i>Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities</i> : requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, incluye además de las emisiones computables para capital total, la deuda <i>Senior non-preferred</i> , la deuda <i>Senior preferred</i> y otros pasivos <i>pari-passu</i> a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.
MREL Subordinado	Se compone por las emisiones computables para capital total y las emisiones de deuda <i>Senior non-preferred</i> .
NSFR	<i>Net Stable Funding Ratio</i> : Ratio de financiación estable neto.
OCI	<i>Other comprehensive income</i> .
PyG	Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
PyMEs	Pequeñas y medianas empresas.
P2R	<i>Pillar 2 Requirement</i> .
Ratio de cobertura de crédito dudoso	Cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
Ratio de eficiencia <i>core</i>	Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) sin gastos extraordinarios y los ingresos <i>core</i> de los últimos doce meses.
Ratio de morosidad	Cociente entre: <ul style="list-style-type: none"> • Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión; • Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.
RDL	Real Decreto Ley.
Resultado operativo <i>core</i>	(+) Ingresos <i>core</i> ; (-) Gastos de explotación recurrentes.
Resultado de operaciones financieras (ROF)	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes: <ul style="list-style-type: none"> • Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto); • Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto); • Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto); • Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto); • Diferencias de cambio (neto).

Glosario (V/V)

Término	Definición
SCA	SegurCaixa Adeslas.
SP	<i>Senior preferred debt</i> : Deuda senior preferente.
SRB	<i>Single Resolution Board</i> .
SREP	<i>Supervisory Review and Evaluation Process</i> .
Tier 1	El capital tier 1 es la principal medida de fortaleza financiera usada por el regulador bancario. Está compuesto por el capital básico (principalmente las acciones ordinarias y reservas), al que se añaden las participaciones preferentes y los instrumentos híbridos.
Tiering	Sistema del BCE de jerarquización de los intereses que se aplica a los depósitos. La tasa de interés es del 0% para el importe equivalente a seis veces el nivel de las reservas mínimas obligatorias. Cualquier importe más allá de esa marca esta sujeta a la tasa de depósito establecida por el BCE.
TLTRO	<i>(Targeted Longer-Term Refinancing Operations)</i> Operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico que concede el Banco Central Europeo.



www.CaixaBank.com

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

Relación con inversores



investors@caixabank.com



+34 93 411 75 03



Av. Diagonal, 621-629 - Barcelona



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with **ESAM**
a S&P DOW



2019 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes

