



JGA / 2019

Junta General Ordinària d'Accionistes






JGA/2019

Junta General Ordinària d'Accionistes

President

Jordi Gual

Tancament del Pla Estratègic 2015-2018

-  Entorn 2019 i propers anys
-  Pla Estratègic 2019-2021
-  Compromís amb l'accionista

Completem amb èxit el Pla Estratègic 2015-2018



Reforç del lideratge comercial



Millora de la rendibilitat

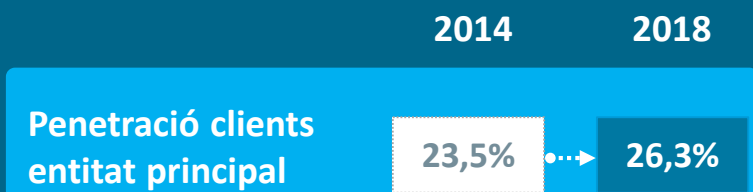


Elevada solidesa financera

Excel·lent punt de partida per al Pla Estratègic 2019-2021

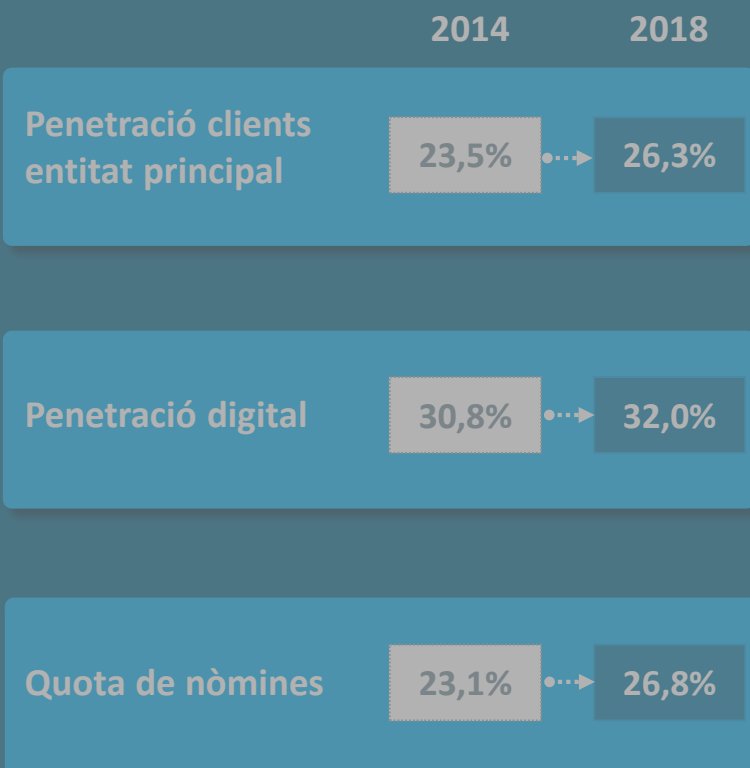
Completem amb èxit el Pla Estratègic 2015-2018

Reforç del lideratge comercial

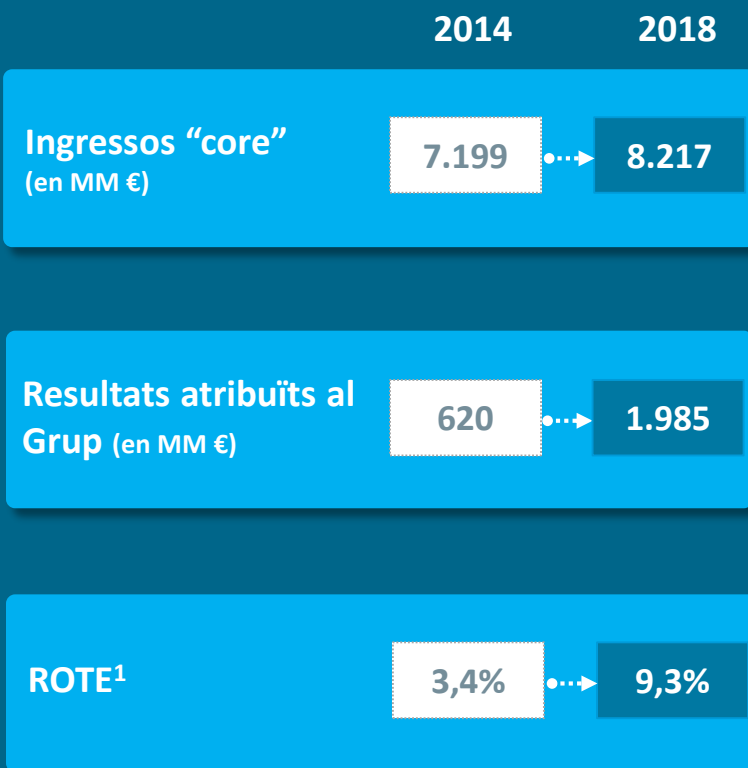


Completam amb èxit el Pla Estratègic 2015-2018

Reforç del lideratge comercial



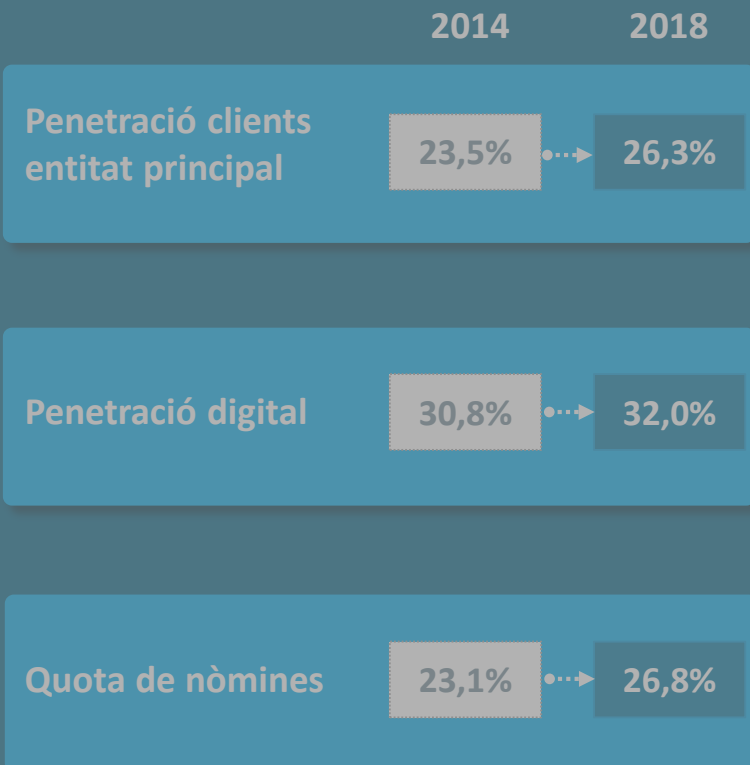
Millora de la rendibilitat



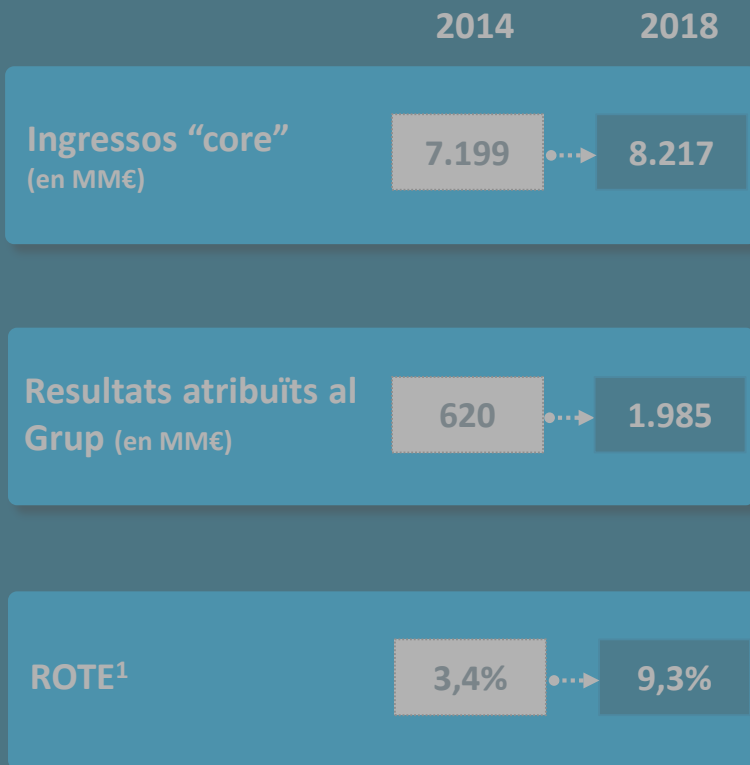
Nota: ¹ROTE: resultat sobre recursos propis tangibles.

Completam amb èxit el Pla Estratègic 2015-2018

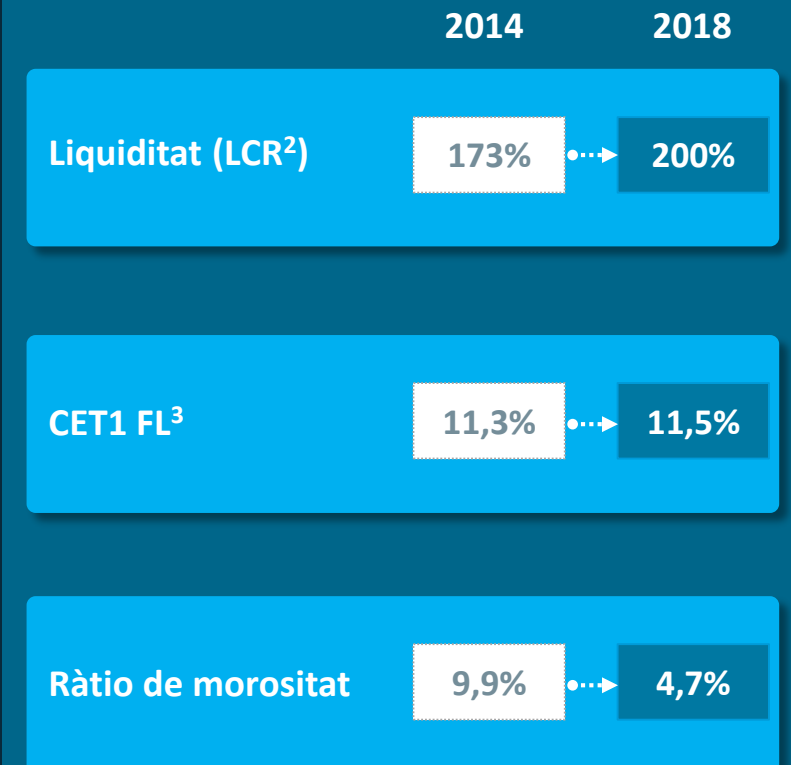
Reforç del lideratge comercial



Millora de la rendibilitat



Elevada solidesa financera



Notes: ¹ROTE: resultat sobre recursos propis tangibles. ²LCR: ràtio de cobertura de liquiditat. ³CET1 FL: ràtio de capital *common equity tier1* en termes *fully loaded*.

→ Tancament del Pla Estratègic 2015-2018

→ Entorn 2019 i propers anys

→ Pla Estratègic 2019-2021

→ Compromís amb l'accionista

Un entorn de creixement, però incert

Previsions de creixement del PIB real

Variació anual, %

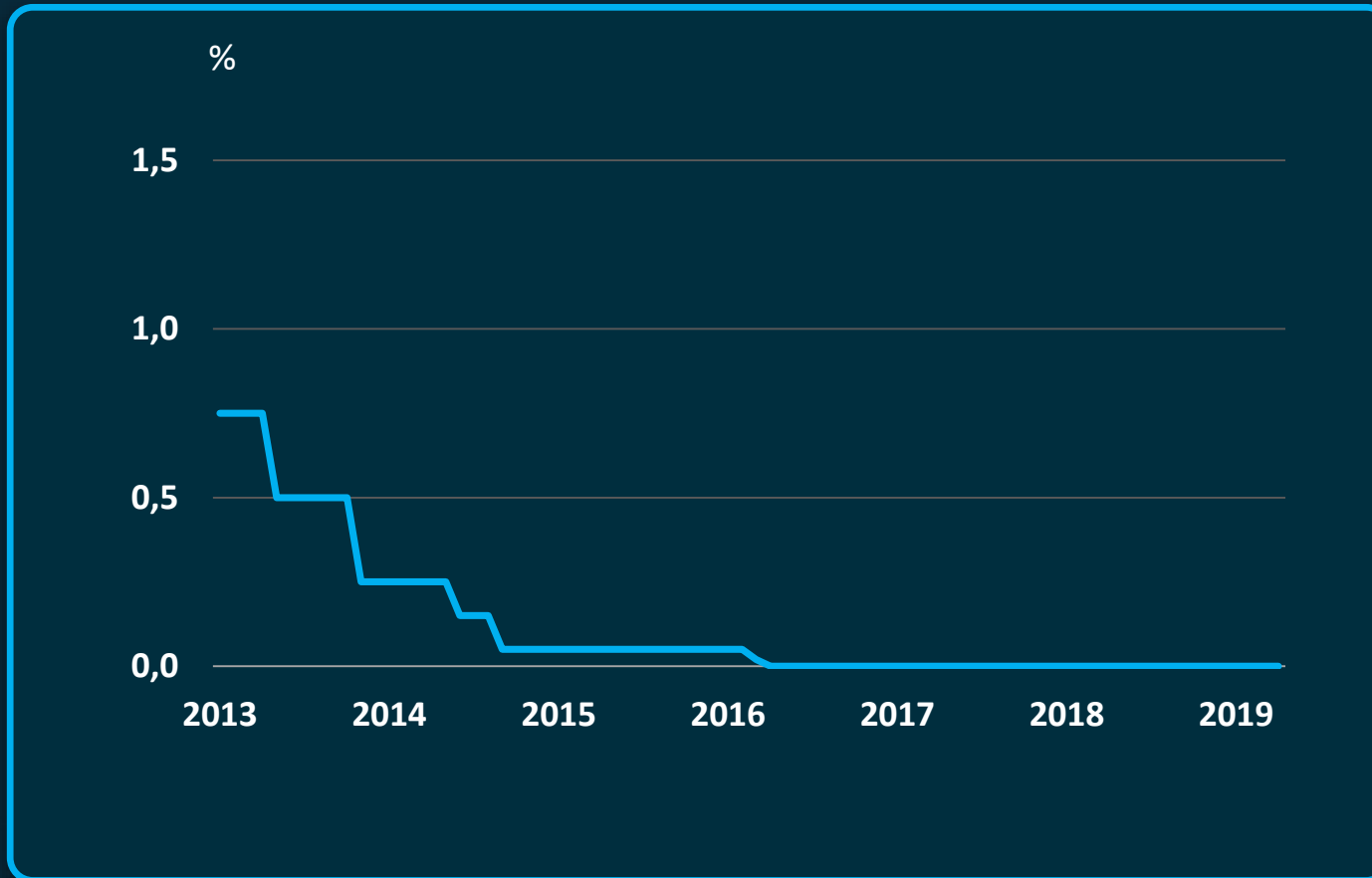
	2019	2020	2021
Economia mundial	3,3	3,4	3,5
Zona de l'euro	1,3	1,5	1,6
Espanya	2,1	1,9	1,7
Portugal	1,8	1,7	1,7

Perspectives 2019-2021

- ▶ **Fase més madura del cicle**
- ▶ **Incerteses:**
 - Tensions comercials
 - *Brexit*
 - Polítiques monetàries

Política monetària a la zona de l'euro: es prolonga l'entorn de tipus baixos

Tipus d'interès de referència (%)



- El BCE retarda la pujada de tipus
- Liquiditat abundant (noves TLTRO¹...)

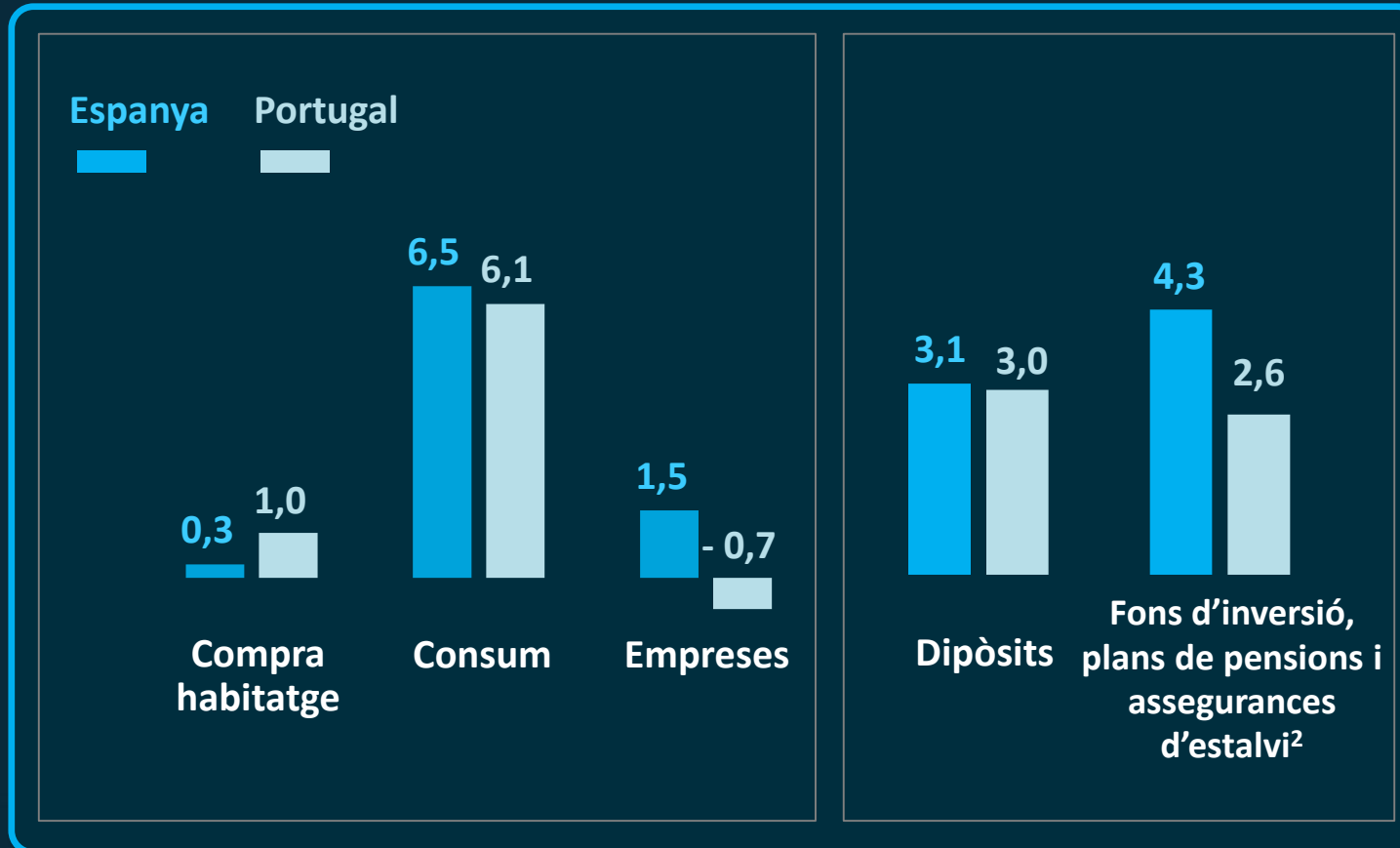
Nota: ¹TLTRO: targeted long term refinancing operations.

Font: CaixaBank Research.

Evolució del sector bancari a Espanya i Portugal

Cartera de crèdit i recursos de clients

TACC¹ 2019-2021 (%)



- ▶ Avanç modest del crèdit
- ▶ Potencial en estalvi a llarg termini

Notes: ¹TACC: taxa anual de creixement compost. ²No inclou plans de pensions per a Portugal. Per a Espanya, provisions tècniques d'assegurances d'estalvi. Per a Portugal, provisions tècniques d'assegurances de vida (inclou vida-risc).

Font: Banc d'Espanya, Banc de Portugal, INVERCO, ICEA i APFIPP.

Elements clau de l'entorn

Transformació digital



- **Immediatesa i personalització**
- **Nous competidors**
- **Nous models de negoci**

Marc regulatori exigent



- **Solvència i liquiditat**
- **Deute (resolució)**
- **Conducta**

Responsabilitat social



- **S'espera més de les empreses**
- **... encara més de la banca**
- **Reforçar la confiança**

- Tancament del Pla Estratègic 2015-2018
- Entorn 2019 i propers anys
- Pla Estratègic 2019-2021**
- Compromís amb l'accionista

Les persones, en primer lloc



**MISSIÓ: contribuir al benestar financer dels nostres clients
i al progrés de tota la societat**

Prioritats estratègiques



Experiència client

Prioritats estratègiques



Experiència client



Transformació digital

Prioritats estratègiques



Experiència client



Transformació digital



Cultura

Prioritats estratègiques



Experiència client



Transformació digital



Cultura



Rendibilitat

Prioritats estratègiques



Experiència client



Transformació digital



Cultura



Rendibilitat

Principals objectius financers 2021

Ingressos core → ~5%
TACC¹ 19-21

Ràtio eficiència → <55%

Cost del risc → <0,30%

ROTE → >12%

CET1 FL → ~12% + 1 pp

Prioritats estratègiques



Experiència client



Transformació digital



Cultura



Rendibilitat



Compromís social

Principals objectius financers 2021

Ingressos *core*

TACC¹ 19-21

→ ~5%

Ràtio eficiència

→ <55%

Cost del risc

→ <0,30%

ROTE

→ >12%

CET1 FL

→ ~12% + 1 pp

Reforcem el nostre compromís amb la societat

Inclusió financera



MicroBank, referent europeu en microcrèdits

Presentes en el **94%** dels municipis >5.000 habitants

Educació i cultura financera



Formació en finances bàsiques

Foment de l'estalvi i la previsió social

Acció social i voluntariat



22.000 habitatges de lloguer social

14.500 voluntaris corporatius

Medi ambient



Compensem la nostra petjada de carboni

Impuls al finançament sostenible

Col·laboració amb la Obra Social "la Caixa"



Pressupost de l'Obra Social: **545 MM €**

Programes: Incorpora, atenció integral a persones amb malalties avançades...

- Tancament del Pla Estratègic 2015-2018
- Entorn 2019 i propers anys
- Pla Estratègic 2019-2021
- Compromís amb l'accionista**

Evolució de l'acció

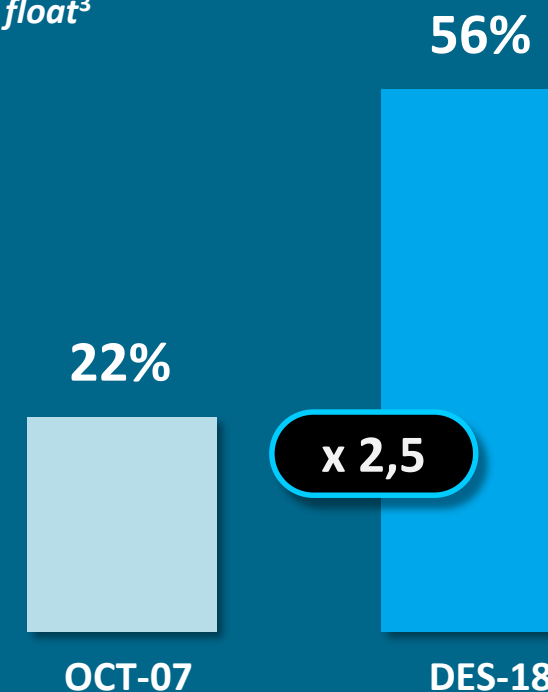
L'acció ha mostrat un bon comportament relatiu

Evolució relativa del retorn total¹

(en relació amb els índexs Banca Ibx i Banca Zona Euro²)

	2015-18	2018
 <u>CaixaBank</u> vs. Banca Ibx-35	+13 p. p.	+10 p. p.
 <u>CaixaBank</u> vs. Banca zona euro	+11 p. p.	+15 p. p.

Free float³



Notes: ¹Inclou la reinversió de dividends. ²Índex Eurostoxx Banks. ³Proporció d'accions emeses que exclou les posicions d'autocartera, dels consellers i alts directius, de qualsevol altra empresa que tingui com a objectiu el control o la influència, i dels accionistes amb pactes amb alguns dels grups anteriors.

Fonts: Bloomberg i CaixaBank.

Política de dividends. Remuneració exercici 2018



Complint amb
l'objectiu de *payout*
en efectiu 2015-2018
≥50%

- ▶ *Payout* 2018 del 51%
- ▶ En efectiu
- ▶ Rendibilitat per dividend¹: +5,4%

Nota: ¹ Dividends a càrrec de l'exercici 2018 com a percentatge de la cotització a tancament d'any.

Política de dividends per al 2019-2021



El nou pla estratègic 2019-2021 té l'objectiu de *payout* en efectiu **>50%**

ABR
2020

Previst

- ▶ Per al 2019, entre el 50% i 60% de *payout*
- ▶ Pagament únic després de la Junta General d'Accionistes



JGA/2019

Junta General Ordinària d'Accionistes

Conseller Delegat

Gonzalo Gortázar

 **Claus de l'exercici 2018**

 Pla Estratègic 2019-2021



1 Reforç del lideratge en banca minorista i digital

2 Forta reducció dels actius problemàtics i no estratègics

3 Rendibilitat en nivells adequats

Líder en banca de particulars

Penetració de clients particulars a Espanya¹ i evolució orgànica (sense impacte d'adquisicions)

vs. 2014



La major penetració digital

Penetració de clients digitals a Espanya²

vs. MAR-15³



- Millor Banc d'Espanya 2018 i 2019
- Millor Banc d'Europa Occidental 2019
- Millor Banc Digital d'Europa Occidental 2018

(1) Clients particulars majors de 18 anys. Font: FRS Inmark 2018 (comparables: BBVA, Santander (inclou Popular) i Bankia)

(2) Mitjana de 12 mesos, última dada disponible a desembre de 2018. Font: ComScore (comparables: BBVA, Santander i Sabadell)

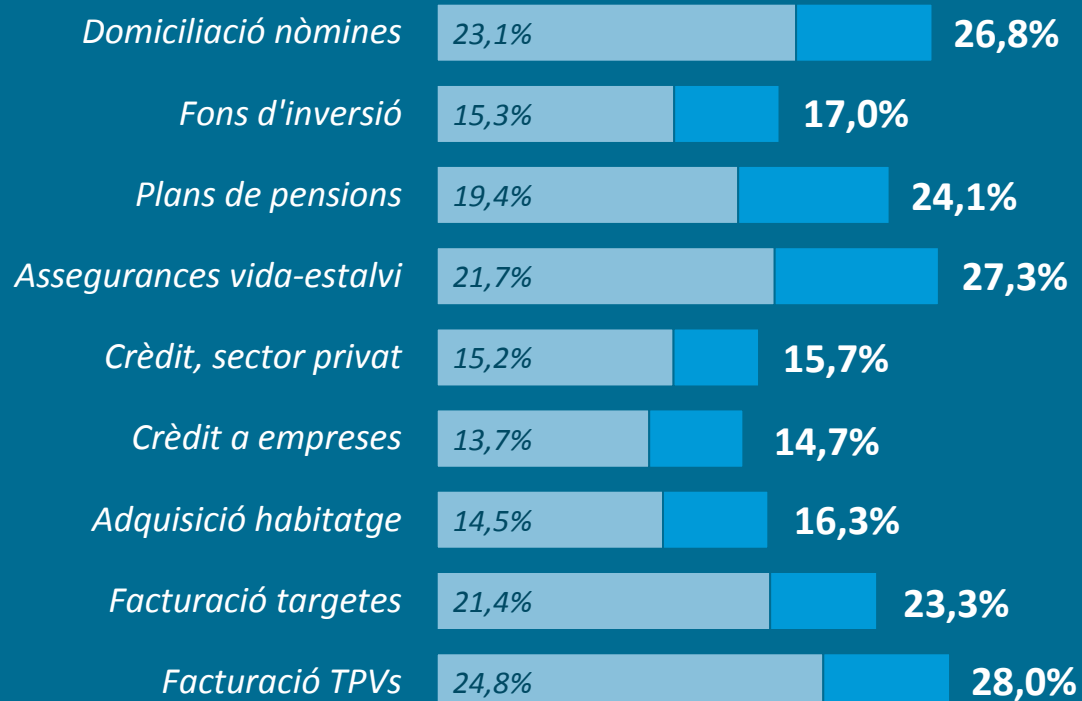
(3) Evolució vs. març 2015, atès que les dades anteriors no són comparables (ComScore va modificar-ne la metodologia)

(4) Inclou creixement inorgànic

Millora en quotes de mercat dels productes clau

■ Quota de 2014

■ Variació 2014-2018¹



Model especialitzat i de proximitat



Escala i capil·laritat



Tecnologia i digitalització



Assessorament i proximitat



Àmplia oferta de productes



#1 Fons d'inversió



#1 Assegurances de vida

SegurCaixa Adeslas (49,9%)

#1 Assegurances de salut



Comercia Global Payments (49%)

#1 Mitjans de pagament

⁽¹⁾ Creixement orgànic i inorgànic

Font: Seguretat Social, INVERCO, ICEA, Banc d'Espanya, Sistema de Targetes i Mitjans de Pagament. Dades a desembre de 2018

Important creixement dels recursos gestionats: Lideratge en estalvi a mitjà i llarg termini

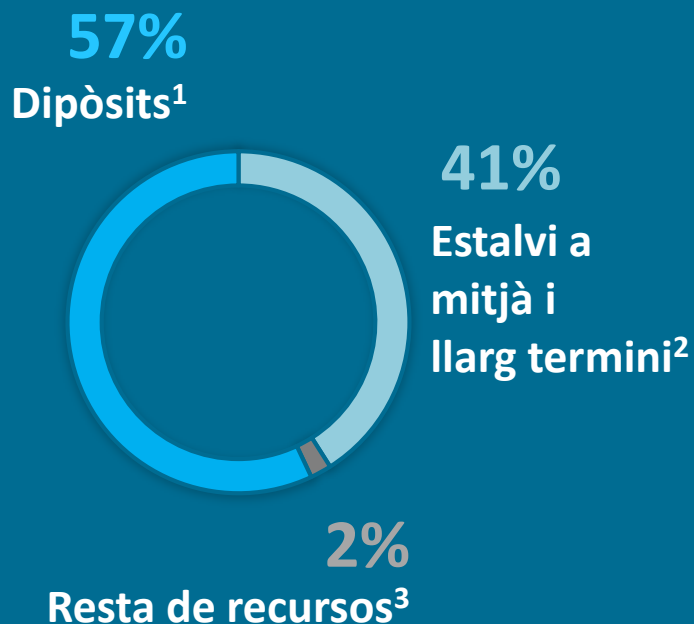
Recursos de clients
gestionats pel
Grup CaixaBank

358.482
Milions d'€

Variació anual

+9.024
Milions d'€
(+2,6%)

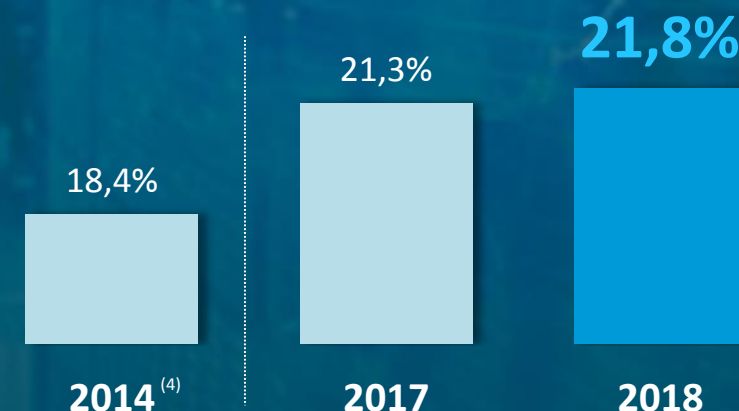
Distribució dels recursos de clients
(pes sobre el total, en %)



Model d'assessorament diferencial

~14.000 professionals certificats

Quota d'estalvi a mitjà i llarg termini²



(1) Dipòsits a la vista, dipòsits a termini i emprèstits *retail*

(2) Inclou quota de fons d'inversió gestionats per CABK AM, plans de pensions i assegurances d'estalvi

(3) Cessió temporal d'actius, altres comptes i altres

(4) Sense considerar l'adquisició de Barclays Espanya. Inclouent aquest efecte la quota seria del 19,0%

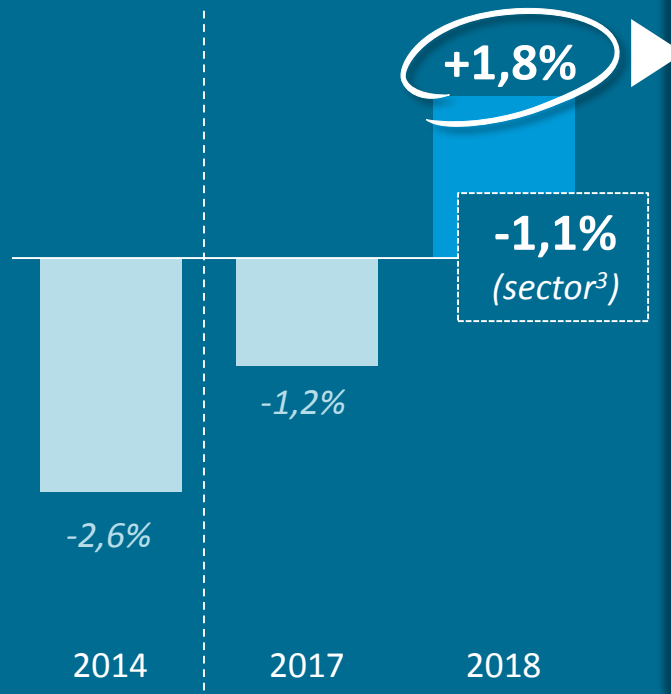
Cartera de crèdit total del Grup CaixaBank

224.693
Milions d'€

Variació anual cartera sana¹

+3.808
Milions d'€
(+1,8%)

Evolució de la variació anual de la cartera de crèdit sana¹



Variació 2018, de la qual:

	Cartera sana ¹	Nova producció
Crèdit a empreses²	+6%	+20%
Consum (a Espanya)	+19%	+14%
Adquisició d'habitatge	-2%	+9%

(1) Cartera de crèdit brut menys saldos dubtosos. Variació orgànica (2014 sense Barclays Espanya i 2017 sense BPI)

(2) Sense crèdit a promotors

(3) Espanya. Font: Banc d'Espanya. Variació crèdit net d'actius dubtosos de sector privat resident + sector públic

Dinamisme comercial

Variació anual

+4,8%

Crèdit
consum¹

+10,7%

Crèdit a
empreses

Guanyos en quotes

Últimes dades disponibles

11,4%

Crèdit
hipotecari²

*+20 pbs
vs. 2017*

9,5%

Crèdit a
empreses²

*+110 pbs
vs. 2017*

Generant valor

~125 MM €
Sinergies



Millor Banc de
Portugal el 2018



Millor Banca
Digital el 2019

⁽¹⁾ Crèdit al consum i altres crèdits a particulars
NOTA: Activitat reportada per BPI

⁽²⁾ Font: Banc de Portugal. Últimes dades disponibles



1 Reforç del lideratge en banca minorista i digital

2 Forta reducció dels actius problemàtics i no estratègics

3 Rendibilitat en nivells adequats

Important caiguda del saldo dubtós

Baixada de crèdit dubtós
-3.110 MM€ l'any

Ràtio de morositat
4,7% (-1,3 pp l'any)

Venda de la cartera immobiliària

Reducció d'adjudicats (VCN)¹
-5.138 MM€ l'any

Estoc d'actius adjudicats¹
740 MM€

Menor pes d'actius no estratègics

Desinversió de la participació a Repsol

Reclassificació de la participació a BFA

⁽¹⁾ Cartera d'actius disponibles per a la venda a valor comptable net

Actius líquids

79.530 MM€
Actius líquids

196%
Ràtio LCR¹ (mínim regulatori 100%)

Moody's	S&P	Fitch	DBRS
+1 nivell	+1 nivell	+1 nivell	+1 nivell
Baa1 Estable	BBB+ Estable	BBB+ Estable	A Estable

Millora generalitzada de rànings durant l'any

Solvència

	CET1	Capital total
Ràtios regulatòries	11,7%	15,5%
Ràtios fully-loaded	11,5%	15,2%

Elevades ràtios de solvència, amb una assignació més eficient del capital

⁽¹⁾ Liquidity Coverage Ratio. Mitja últims 12 mesos



1 Reforç del lideratge en banca minorista i digital

2 Forta reducció dels actius problemàtics i no estratègics



3 Rendibilitat en nivells adequats

Grup CaixaBank, milions d'euros

2018

v. a.

Marge d'interessos

4.907 **3,4%**

Comissions netes

2.583 3,4%

Ingressos/despeses contractes assegur.

551 16,7%

Resultats de participades

972 48,8%

Operacions financeres

278 (1,7%)

Altres productes/càrregues

(524) 21,8%

Marge brut

8.767 **6,6%**

Despeses d'adm. i amort. recurrents

(4.634) 3,7%

Despeses d'adm. i amort. extraord.

(24) (78,1%)

Marge d'exploració

4.109 **12,7%**

Pèrdues deteriorament act. financ. i altres

(567) (66,8%)

Bº/pèrdues en baixa d'actius i altres

(735) -

Resultats abans d'impostos

2.807 **33,8%**

Impostos, minoritaris i altres

(822) -

Resultat atribuït al Grup

1.985 **17,8%**

**Millora dels
ingressos bàsics¹**

+ 4,2%

Resta d'ingressos

+43,5%

Afavorits per extraordinaris



*Negatiu de BFA el 2017
i positiu el 2018*



*2018: recompra d'emissions,
vendes renda fixa i Viacer*

⁽¹⁾ Marge d'interessos + comissions netes + contractes d'assegurances + posada en equivalència de SCA + participacions BPI Bancassegurances

Grup CaixaBank, milions d'euros	2018	v. a.
Marge d'interessos	4.907	3,4%
Comissions netes	2.583	3,4%
Ingressos/despeses contractes assegur.	551	16,7%
Resultats de participades	972	48,8%
Operacions financeres	278	(1,7%)
Altres productes/càrregues	(524)	21,8%
Marge brut	8.767	6,6%
Despeses d'adm. i amort. recurrents	(4.634)	3,7%
Despeses d'adm. i amort. extraord.	(24)	(78,1%)
Marge d'explotació	4.109	12,7%
Pèrdues deteriorament act. financ. i altres	(567)	(66,8%)
Bº/pèrdues en baixa d'actius i altres	(735)	-
Resultats abans d'impostos	2.807	33,8%
Impostos, minoritaris i altres	(822)	-
Resultat atribuït al Grup	1.985	17,8%

Majors despeses i inversions per acompanyar el negoci

+3,7% Despeses recurrents del Grup

56,4% Ràtio d'eficiència *core*¹

Millora 3,5 pp en els últims 3 anys

⁽¹⁾ Despeses d'explotació recurrents entre ingressos *core* (marge d'interessos, comissions, ingressos assegurances, posada en equivalència de SCA i participacions de BPI Bancaassegurances, últims 12 mesos)

Grup CaixaBank, milions d'euros	2018	v. a.
Marge d'interessos	4.907	3,4%
Comissions netes	2.583	3,4%
Ingressos/despeses contractes assegur.	551	16,7%
Resultats de participades	972	48,8%
Operacions financeres	278	(1,7%)
Altres productes/càrregues	(524)	21,8%
Marge brut	8.767	6,6%
Despeses d'adm. i amort. recurrents	(4.634)	3,7%
Despeses d'adm. i amort. extraord.	(24)	(78,1%)
Marge d'explotació	4.109	12,7%
Pèrdues det. act. financ. i altres	(567)	(66,8%)
B./pèrdues en baixa d'actius i altres	(735)	-
Resultats abans d'impostos	2.807	33,8%
Impostos, minoritaris i altres	(822)	-
Resultat atribuït al Grup	1.985	17,8%

Menors dotacions

-15,8%

en dotacions i pèrdues per baixa d'actius

0,04%

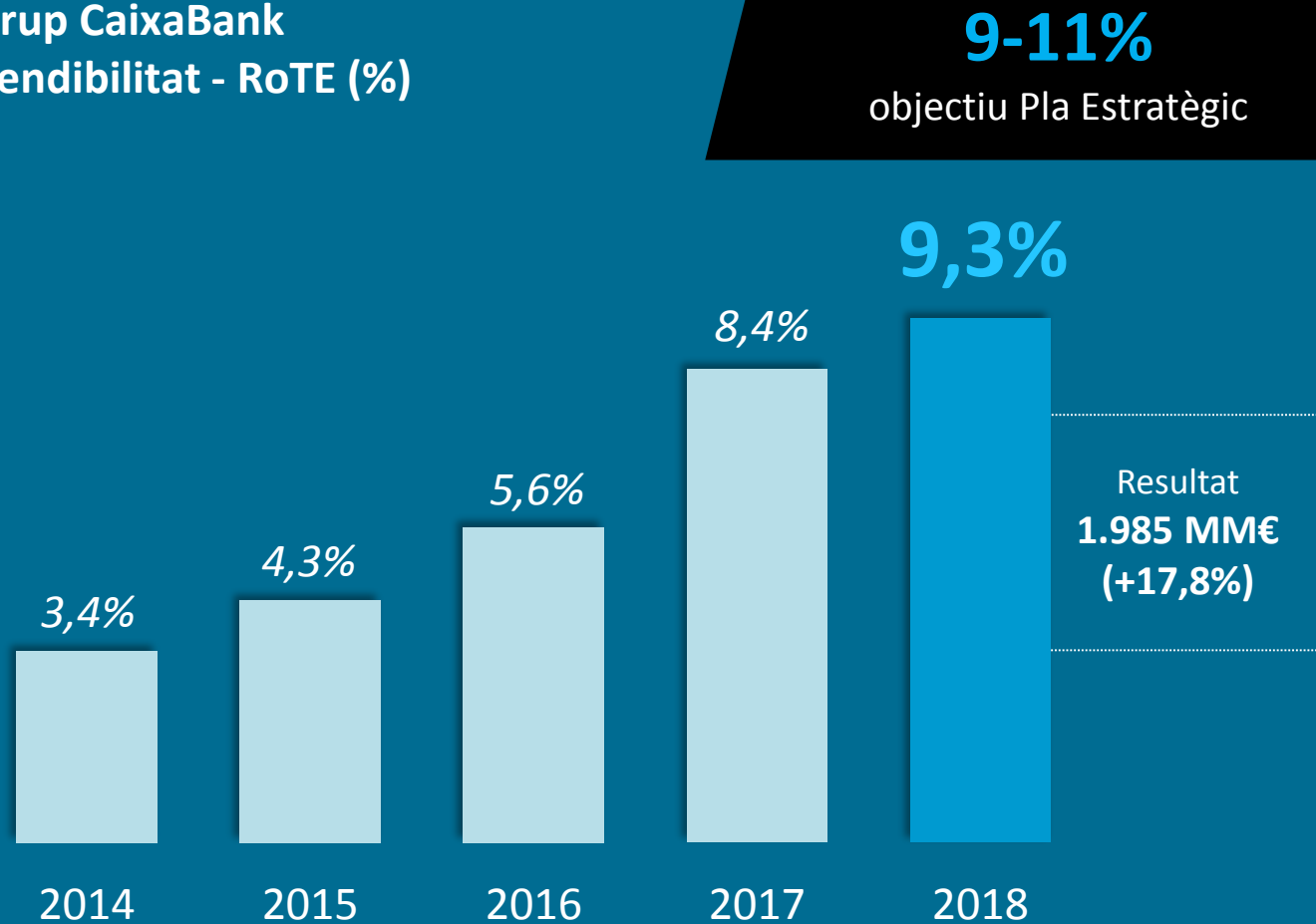
Cost del risc (2018)

Impactes nets d'impostos, en milions d'euros

- *Recompra ServiHabitat* -204
- *Venda cartera immobiliària* -48¹
- *Desinversió a Repsol* -453
- *Reclassificació 48% de BFA* -139

⁽¹⁾ Impacte global de la venda de la cartera immobiliària. S'inclou, bàsicament, a "dotacions i pèrdues per baixa d'actius"

Grup CaixaBank Rendibilitat - RoTE (%)



*Rendibilitat d'acord amb els
objectius del Pla Estratègic i
del cost del capital*

→ Claus de l'exercici 2018

→ Pla Estratègic 2019-2021

- ▶ **Canvi en el comportament dels clients**
 - *Transaccionalitat es trasllada canals digitals*
 - *Oficines per a operativa de major valor*

**INVERSIÓ PER ADAPTAR LA
XARXA DE DISTRIBUCIÓ AL CLIENT**

- ▶ **Prolongació de l'entorn de tipus baixos**
- ▶ **Forta pressió competitiva**
 - *Baix creixement del crèdit*
- ▶ **Cost del risc en mínims: no sostenible**

**CERCA CONTÍNUA
D'EFICIÈNCIA PER ASSEGURAR
LA SOSTENIBILITAT**



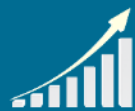
1 Oferir la millor experiència al client



2 Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



3 Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



4 Generar una rendibilitat atractiva, mantenint la solidesa financera



5 Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pla Estratègic 2019-2021

5 línies estratègiques

LES PERSONES, EN PRIMER LLOC

OPTIMITZACIÓ DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ

XARXA URBANA: es potencia el model d'oficina Store

Especialització, horari estès...

Estendre a **>600**

XARXA RURAL: es manté amb el model d'èxit AgroBank

Proximitat, capil·laritat i especialització

1.100 oficines rurals

SEGUIR IMPULSANT ELS NOSTRES POTENTS CANALS DIGITALS

Clients digitals¹ **6,0** Milions

dels quals: **5,2 MM** clients mòbil²

CaixaBankNow

% clients digitals

2018 **>57%**

Objectiu 2021

~70%

AMB SERVEIS D'ALT VALOR AFEGIT



Mis Finanzas 
3,9M usuaris



Agregador

Booking.com⁽²⁾

Salt important en l'ús del gestor personal remot

inTouch



(1) Clients digitals actius, últims 12 mesos. Inclou col·lectiu: particulars entre 20 i 74 anys

(2) Acord de col·laboració: experiència de compra integrada dins de CaixaBankNow

DIGITALITZACIÓ: PALANCA DE TRANSFORMACIÓ



Digitalització de processos i signatura digital

~100% processos estan digitalitzats



Mobilitat d'empleats

Tots els empleats amb Smart PC

Continuar millorant la flexibilitat, escalabilitat i eficiència de les nostres infraestructures

Aplicació sistemàtica de Data Analytics en tota l'organització per generar valor

Hem invertit molt en el desenvolupament del talent

~14.000
EMPLEATS
CERTIFICATS

Estem canviant el perfil de l'organització

~6.400
EMPLEATS EN
NOUS ROLS
(~9.100 el 2021E)

Adaptem processos per a desenvolupar el talent

TOTA
L'ORGANITZACIÓ

Seguir invertint en formació i desenvolupament de capacitat

Fomentar la diversitat

Impulsar la cultura d'agilitat i el servei al client

Rendibilitat - RoTE¹

>12%

Objectiu 2021E

Solvència CET1 FL - BIII

~12%

+1 pp buffer transitori

Objectiu 2021E

Palanques

1

Millora d'ingressos *core* basada en un augment de l'activitat (estalvi/inversió, empreses, consum, assegurances...)

2

Elevat esforç inversor i de transformació

3

Reducció d'actius problemàtics

4

Reforç de la solidesa financera

⁽¹⁾ Quocient entre el resultat atribuït al Grup (deduït l'import del cupó de l'Additional Tier 1) i el patrimoni tangible (redefinit a partir de 2019 com a fons propis inclosos els ajustos de valoració menys els actius intangibles)

NO CONCEBIM L'ACTIVITAT FINANCERA SENSE UN FORT COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Una manera distintiva de fer banca



Integritat i transparència



Afavorir el medi ambient
(activitat directa i indirecta)



Continuar aplicant les millors
pràctiques en bon govern

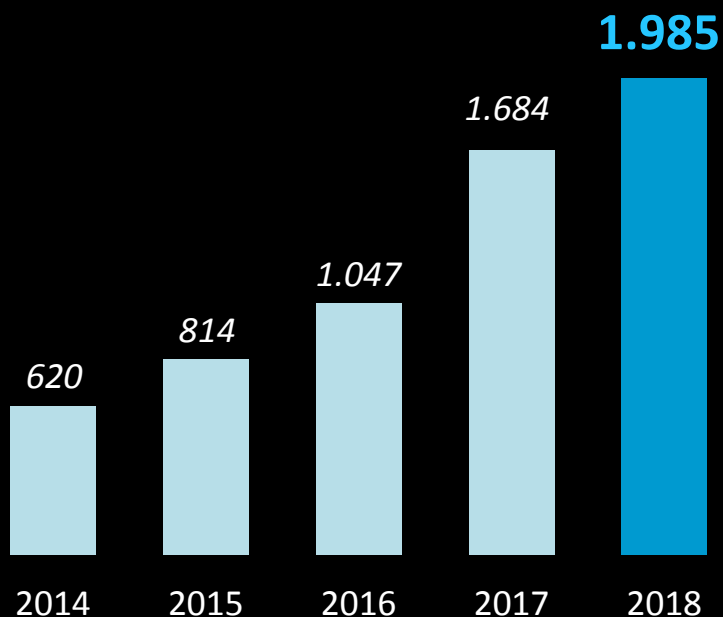


Mantenir acció social
i voluntariat (aliança amb
la Fundació Bancària "la Caixa")



Continuar promovent
la inclusió financera

Evolució del resultat atribuït del Grup CaixaBank, en milions d'euros



Accionistes CaixaBank



40% del capital
Fundació "la Caixa"



~600.000 accionistes particulars



Inversors institucionals

Distribució del pressupost de l'Obra Social 2019¹

22%
Cultura i educació



57%
Social

21%
Investigació,
coneixement i beques

545
MM €

(1) Font: Fundació Bancària "la Caixa"

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

Seguirem invertint
en el nostre negoci
core
amb vocació de:

Estar més a prop del client

Mantenir una rendibilitat que
asseguri la sostenibilitat i el
compromís amb els accionistes

Seguir essent referents en
banca responsable

VISIÓ 2021: Grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable



JGA / 2019

Junta General Ordinària d'Accionistes

Moltes gràcies