

# JGA 2020

Junta General Ordinària d'Accionistes  
Junta General Ordinaria de Accionistas  
*Shareholders' Annual General Meeting*



**JGA 2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas

**JGA2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas



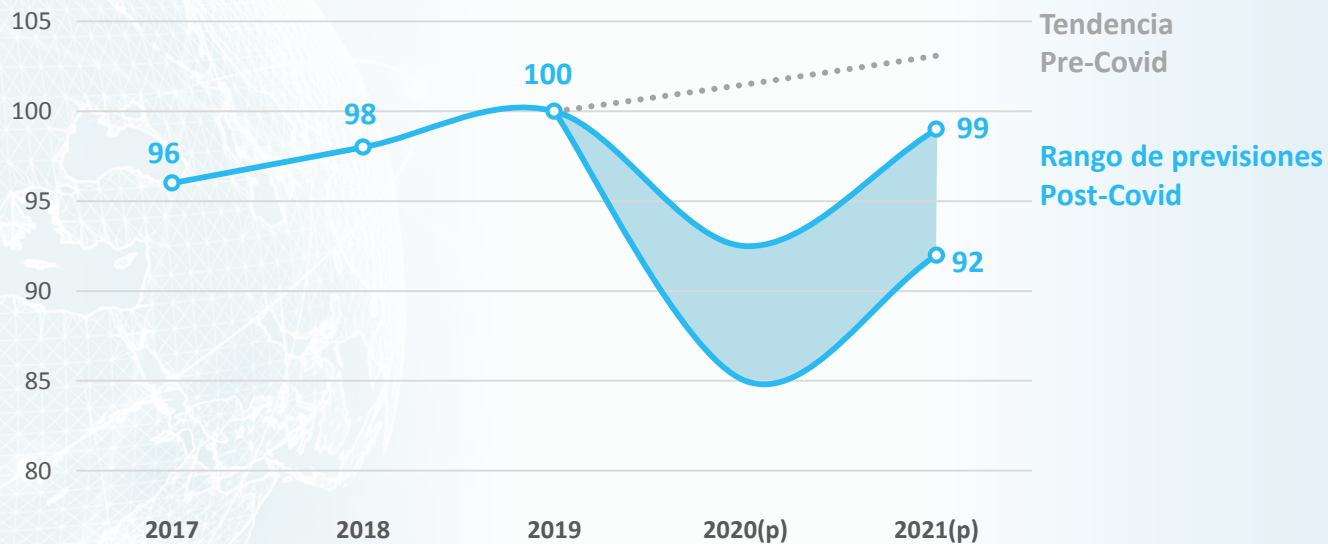
Presidente

---

**Jordi Gual**

### Evolución del PIB en España y Portugal

(términos reales; 2019 = 100)



Nota: (p) previsión.

Fuente: CaixaBank Research.



### Unión Europea

- ▶ **Créditos MEDE para salud**  
(2% del PIB por país)
- ▶ **100.000 M€ para ERTEs**  
(0,7% del PIB de UE)
- ▶ **BEI: 200.000 M€ movilizados en préstamos a pymes**
- ▶ **Fondo de Recuperación**



### Banco Central Europeo

- ▶ **Compras de deuda:** más de 1 billón de euros en 2020
- ▶ **Mejora condiciones TLTRO**
- ▶ **Inyecciones extraordinarias de liquidez (PELTRO)**
- ▶ **Relajación de requisitos de capital**



### Autoridades nacionales

- ▶ **Subsidios a los ERTEs**
- ▶ **Líneas de garantías**
- ▶ **Moratorias crediticias**
- ▶ **Ampliación de subsidios por desempleo**
- ▶ **Aplazamiento de impuestos y cotizaciones**

## Fortaleza comercial y de balance para apoyar la recuperación económica



**15,5**

millones de  
clientes en  
España y Portugal



Crecimiento  
sostenido  
en Ingresos *Core*

Mejora de la  
rentabilidad estructural

**ROTE 2019**

**10,8%**

excluyendo gastos de reestructuración

Solidez financiera<sup>(1)</sup>

**Morosidad**

**3,6%**

**CET1**

**12,0%**

**Liquidez**

**96.227 MM€**

## Una decisión prudente en un nuevo entorno

**Reducción dividendo 2019**

# 0,07€/acc

desde 0,15€/acc

**Payout 2019**

# 24,6%<sup>(1)</sup>

## Objetivo 2020

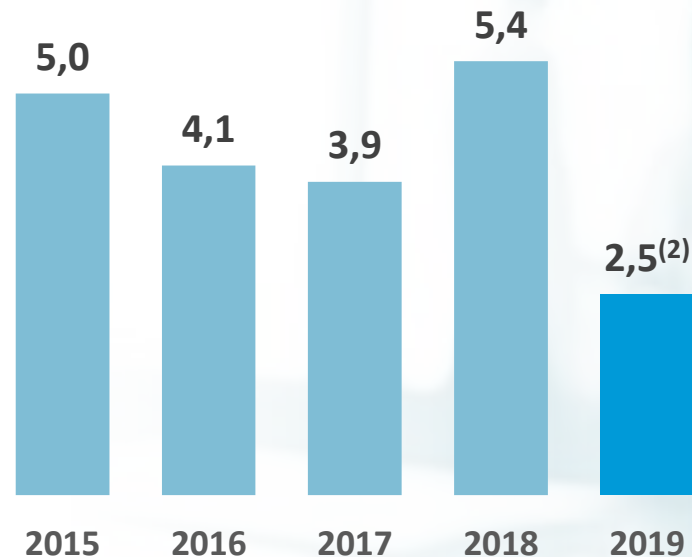
Intención de volver al objetivo del Plan Estratégico *Cash Payout* >50%

**Cash Payout**

# <30%

## Rentabilidad por dividendo

En %



## #CONTIGOMÁSQUENUNCA: comprometidos con los clientes y la sociedad



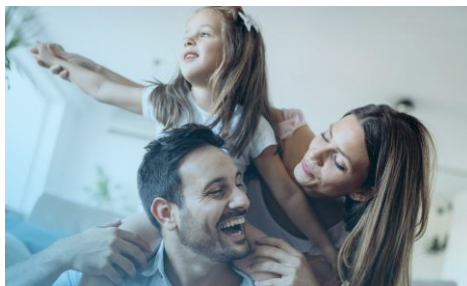
### RESPUESTAS COVID-19

- Avance del cobro de la pensión y prestación de desempleo
- Condonación de alquileres de las viviendas en propiedad
- Moratoria en hipotecas, renting, préstamos personales y tarjetas de crédito
- 25.000 M€ en préstamos preconcedidos y nuevas líneas ICO
- Iniciativas virtuales de voluntariado



### MEDIOAMBIENTE

- Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas (UNEP FI)
- 100% *carbon neutral*



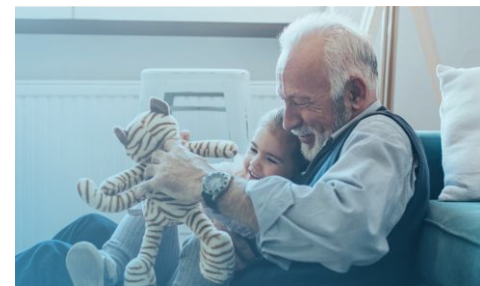
### INCLUSIÓN Y CULTURA FINANCIERA

- Microcréditos
- Presencia en poblaciones pequeñas
- Plan de cultura financiera



### ACCIÓN SOCIAL

- >18.500 viviendas de alquiler social
- >15.000 empleados voluntarios



### COLABORACIÓN CON OBRA SOCIAL "LA CAIXA"

- Obra Social Descentralizada
- Pobreza infantil, integración socio-laboral, salud, personas mayores, ...



**JGA 2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas



Muchas gracias



**JGA 2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas

**JGA2020**


Junta General Ordinaria de Accionistas



Consejero Delegado

---

**Gonzalo Gortázar**

- 
- Buena evolución del negocio con ganancias en cuota de mercado
  - Impulso a los proyectos de transformación del Plan Estratégico
  - Rentabilidad afectada por el coste del acuerdo laboral
  - Fortaleza financiera para seguir apoyando la economía

*Mirando hacia el futuro con compromiso y responsabilidad*

España: Últimos datos disponibles. Variaciones vs. diciembre 2018, en puntos básicos

**27,8%** Penetración clientes particulares<sup>(1)</sup>

**29,4%** Penetración clientes digitales<sup>(3)</sup>

**22,9%**

Ahorro a largo plazo<sup>(2)</sup>

+103 pbs

**28,2%**

Seguros vida

+140 pbs

**25,6%**

Planes de pensiones

+152 pbs

**17,5%**

Fondos de inversión

+45 pbs

**27,1%**

Nóminas

+27 pbs

**16,0%**

Crédito<sup>(4)</sup>

+34 pbs

**15,4%**

Crédito a empresas

+65 pbs

**23,3%**

Facturación tarjetas

+3 pbs



**#1** Fondos de inversión



**#1** Seguros vida



**#1** Seguros salud



**#1** Medios de pago

#### Datos CaixaBank, sin BPI

Fuente: INVERCO, ICEA, Seguridad Social, Banco de España, ComScore y Sistema de Tarjetas y Medios de Pago

(1) Clientes particulares en España mayores de 18 años. Fuente: FRS Inmark 2019

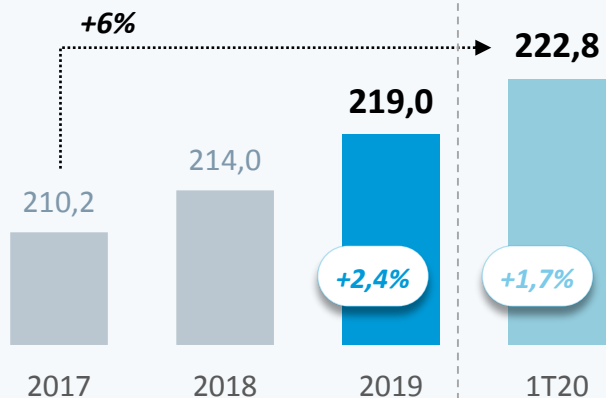
(2) Elaboración propia en base a datos de BdE, INVERCO e ICEA. Cuota en España de fondos inversión gestionados por CaixaBank Asset Management, planes pensiones y estimación de la cuota de seguros ahorro.

(3) Penetración clientes digitales, datos a marzo 2020 (acumulado 12 meses). Fuente: ComScore

(4) Excluye sector no residente

## Cartera de crédito sana

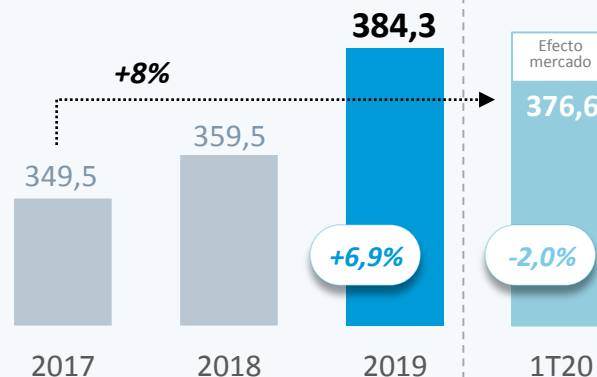
En miles de millones de €



***Apoyo a las familias y las empresas***

## Recursos de clientes

En miles de millones de €



***Modelo de asesoramiento diferencial***

## Asesoramiento y especialización manteniendo capilaridad



Oficinas en España, a 31 de marzo de 2020 y variación sobre diciembre 2018

**480**  
oficinas Store **+70%**

**2.267**  
resto oficinas urbanas **-26%**

**215**  
centros especializados<sup>(2)</sup> **+8%**

+

### Red rural estable y eficiente

oficinas rurales	empleados/oficina
<b>1.099</b>	<b>2,4 vs 2,8</b>

## Desarrollo de capacidades digitales para mejorar la experiencia del cliente

Datos a 31 de marzo de 2020 y variación sobre diciembre 2018

**62,9%**  
clientes digitales<sup>(1)</sup> **+5,6pp**

**1,3 MM**  
clientes con gestor remoto **inTouch +86%**

**2,1 MM**  
tarjetas enroladas pago por móvil **x2**

+

**~100%**  
empleados con smartPC



## Presentes >2.000 municipios

Store

AgroBank



Business

CaixaBank  
NegociosCaixaBank  
EmpresasCaixaBank  
Corporate & Institutional Banking

## Simplificación de los procesos operativos

Ready to Sign

Ready to Buy

Muro

Now Empleado

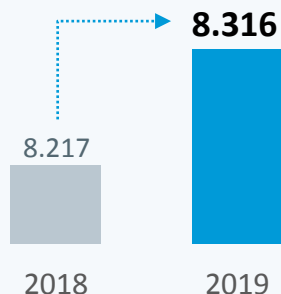
(1) Personas físicas 18-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses

(2) Incluye oficinas de Banca Privada, Centros de Empresa/Promotor y Banca CIB

# Rentabilidad recurrente en niveles adecuados, resultados afectados por el coste del acuerdo laboral

## Ingresos básicos<sup>(1)</sup>

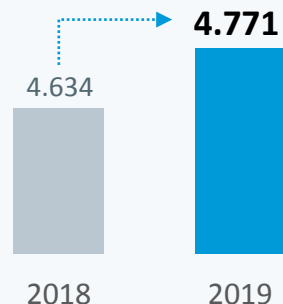
En millones de €



**+1,2%** *variación vs. 2018*

## Gastos de explotación recurrentes

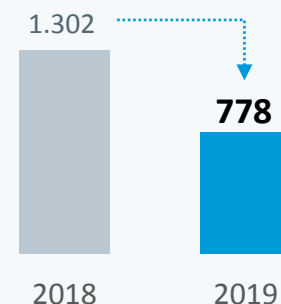
En millones de €



**+2,9%** *variación vs. 2018*

## Dotaciones y otros<sup>(2)</sup>

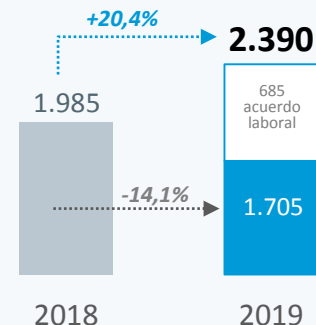
En millones de €



**0,15%** *Coste del riesgo (acumulado 12 meses)*

## Resultado atribuido

En millones de €



**10,8%<sup>(3)</sup>** *RoTE (7,7%, incluyendo impacto acuerdo laboral)*

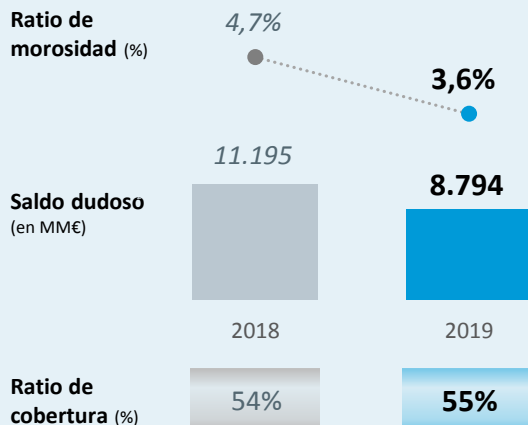
(1) Incluye margen de intereses + comisiones netas + ingresos/gastos por contratos de seguros + puesta en equivalencia de SCA + participaciones BPI Bancaseguros

(2) Incluye las partidas de “pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones” y “ganancias/pérdidas en baja de activos y otros”

(3) RoTE ajustado sin tener en cuenta el acuerdo laboral



## Ratio de morosidad en mínimos

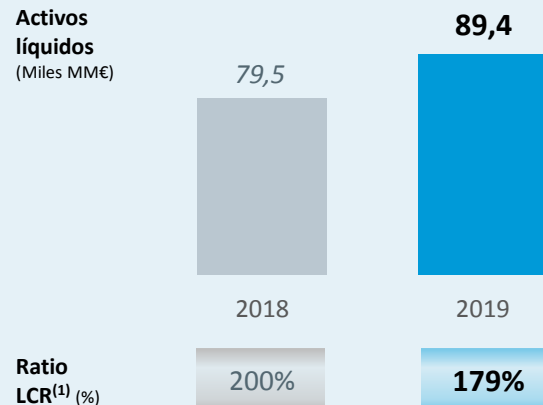


1T 2020

Morosidad  
**3,6%**

Cobertura  
**58%**

## Elevada posición de liquidez

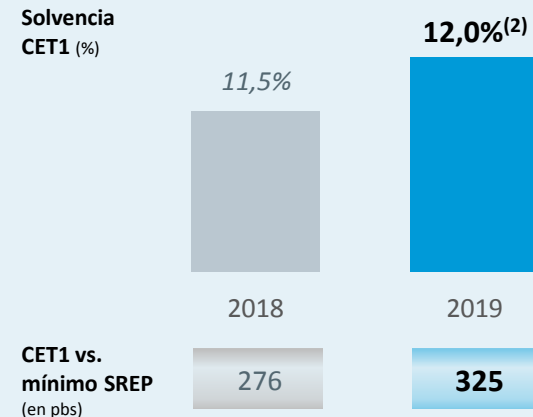


1T 2020

Liquidez  
**96,2 Bn€**

Ratio LCR<sup>(1)</sup>  
**234%**

## Holgados niveles de solvencia



1T 2020

CET1  
**12,0%**

CET1 vs.  
mínimo SREP  
**392 pbs**

(1) Ratio LCR a 31 de diciembre de 2018 y 2019 y 31 de marzo de 2020  
 (2) Sin tener en cuenta el ajuste en la política de dividendo anunciado en marzo.



- **Moratorias hipotecas y préstamos/créditos personales:**

- *Moratoria legal para clientes vulnerables*
- *Moratoria voluntaria (sectorial)*

**344.000** solicitudes

- **Líneas de crédito con aval ICO**

**143.800** solicitudes

- **Renting auto: moratoria de 3 meses**

**9.800** solicitudes

- **Condonación alquileres (Building Center)**

**4.300** familias

- **Anticipo en el pago de las pensiones y desempleo**

**3,2** Millones clientes

*Comprometidos con los sectores más vulnerables y con los más afectados por la crisis*

# MIRANDO HACIA EL FUTURO CON COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD



***Posición de fortaleza financiera para seguir apoyando la economía***



***Banco operativo y accesible, adaptado a la nueva situación***



***Equipo comprometido con la sociedad y con la misión de CaixaBank***

**JGA 2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas



Muchas gracias



**JGA 2020**

Junta General Ordinaria de Accionistas