



**CaixaBank**

---

**1T 2019**

**Presentación de resultados**

Martes 30 de abril de 2019

## Importante

El propósito de esta presentación es meramente informativo y la información contenida en la misma está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. En particular, respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank, S.A. ("CaixaBank") como persona jurídica, ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, está obligado, ya sea explícita o implícitamente, a dar fe de que estos contenidos sean exactos, completos o totales, ni a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de deficiencia, error u omisión que se detecte. Por otra parte, en la reproducción de estos contenidos en cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de este documento, y en el caso de desviación entre una versión y ésta, no asume ninguna responsabilidad sobre cualquier discrepancia.

CaixaBank advierte que esta presentación puede contener información con proyección de resultados futuros. Debe tenerse en cuenta que dichas asunciones 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.

Los datos que hacen referencia a evoluciones pasadas, cotizaciones históricas o resultados no permiten suponer que en el futuro la evolución, la cotización o los resultados futuros de cualquier periodo se correspondan con los de años anteriores. No se debe considerar esta presentación como una previsión de resultados futuros.

En la medida en que se relaciona con los resultados de las inversiones, la información financiera del Grupo CaixaBank de 1T19 ha sido elaborada sobre la base de las estimaciones.

Esta presentación no ha sido presentada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su aprobación o escrutinio ni de ninguna otra autoridad en otra jurisdicción. En todo caso, se encuentra sometido al derecho español aplicable en el momento de su creación y, en particular, no se dirige a ninguna persona física o jurídica localizables en otras jurisdicciones, razón por la cual puede no adecuarse a las normas imperativas o a los requisitos legales de observación obligada en otras jurisdicciones extranjeras.

Esta presentación en ningún caso debe interpretarse como un servicio de análisis financiero o de asesoramiento, tampoco tiene como objetivo ofrecer cualquier tipo de producto o servicio financiero. En particular, está expresamente señalado aquí que ninguna información contenida en este documento debe ser tomada como una garantía de rendimiento o resultados futuros.

Con esta presentación, CaixaBank no realiza ningún tipo de asesoramiento o recomendación de compra, venta o cualquier otro tipo de negociación de las acciones de CaixaBank, u otro tipo de valor o inversión. 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 disponible, pudiendo haber recibido asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en esta presentación.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.



## 1T2019: avanzamos con paso firme

### Continuamos reforzando nuestra posición competitiva en banca minorista y banca digital

- Aumento sostenido del nivel de vinculación con mejora en cuotas de mercado
- Crecimiento continuado de los recursos (+3,1%) y de la cartera de crédito sana (+0,9%)
- El plan de transformación de la red prosigue con buen ritmo
- Impulso a los nuevos modelos de relación digital

### Mejora de la fortaleza y la calidad del balance

- Sigue la reducción de activos dudosos (-212 MM€): ratio de mora (4,6%) por debajo del sector
  - Impacto positivo en resultados (*menores cargas inmuebles y dotaciones*)
- Holgados niveles de liquidez y de solvencia, que mejora orgánicamente (*hasta el 11,6% CET1*)

### La rentabilidad se mantiene en niveles adecuados

- Resultado 533MM€: +4,3% (*ajustado por extraordinarios y cambios de perímetro de 2018*) // -24,3% *sin ajuste*
- El 96% de los ingresos provienen de nuestra actividad “core”

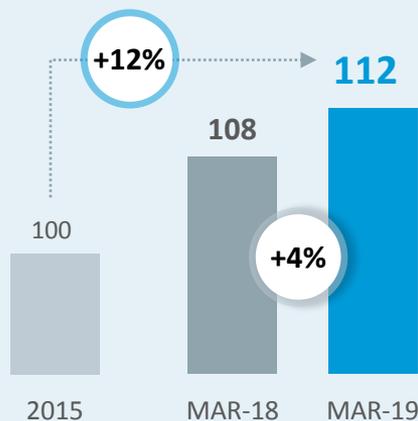
Referentes en banca responsable: comprometidos con el desarrollo sostenible

# Seguimos reforzando nuestra posición competitiva

# Más vinculación, más cerca del cliente

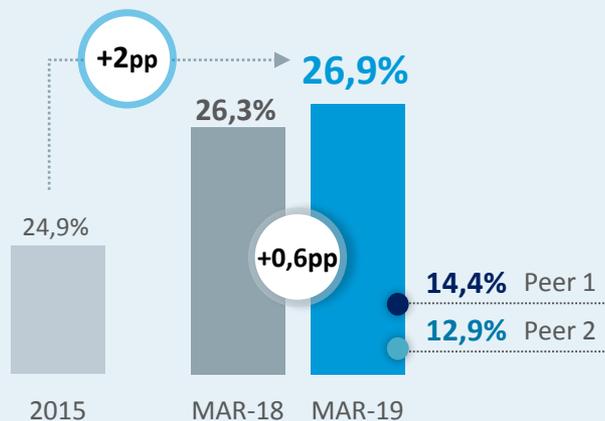
## Cientes vinculados<sup>1</sup>, particulares

Evolución 2015= 100



## Nóminas domiciliadas

Evolución cuota de mercado, en %



## Familynóminas

~4,0 MM  
nóminas  
domiciliadas

350.000  
nuevas nóminas  
en 1T

+5% vs. 1T18



Mejor Banco de España 2019  
(por 5º año consecutivo) y Mejor  
Banco de Europa Occidental 2019



Mejor Banco  
de España  
2018



Mejor Banco  
Digital de Europa  
Occidental 2018

(1) Clientes con 3 o más familias de productos

Fuente: Seguridad Social para CaixaBank, FRS Inmark (2018) para competidores (BBVA y Santander)

Nota: Datos de CaixaBank, sin BPI

# Invertimos en nuestra propuesta especializada

## El plan de transformación de la red sigue a buen ritmo

### De oficinas a centros de asesoramiento

Evolución oficinas Store

2015  
14

2018  
283

MAR-19<sup>1</sup>  
377

**OBJETIVO 2021 >600**

Datos a marzo 2019, oficinas Store vs oficinas comparables

**Más especialización y capacidad de servicio**  
Empleados/oficina



**Más productividad**  
Margen ordinario/empleado  
Datos base 100



**Mayor ritmo comercial**  
Margen ordinario nuevo negocio en 1T19 / empleado  
Datos base 100



**Aumento ratio de absorción**  
Ratio absorción cajeros en horario oficina



**Store**

- (1) Incluye 65 oficinas ya planificadas pero en fase de ejecución. Las oficinas abiertas en 2019, de momento operan solo en horario de mañana, a la espera de que concluya la negociación con la representación de los trabajadores
- (2) Muestra: oficinas Store abiertas antes de dic.17. Grupo de comparables: oficinas con >6 empleados y >4.000 clientes en zonas urbanas donde tenemos desplegada red Store

# Impulso a los nuevos modelos de relación digital

## 1 MM clientes ya utilizan inTouch, nuestro servicio remoto con gestor personal

Número de clientes inTouch, En millones

NOV-18  
**0,6M**

MAR-19  
**1M**

Cientes por empleado  
**x2,5** vs oficina física

*Oportunidad para seguir aumentando la vinculación*

*Modelo de atención digital con la cercanía del gestor*

*Horario extendido*

*Foco en la atención y la relación comercial*

OBJETIVO 2021 **2,6M**

inTouch

Volumen de negocio/gestor  
Datos base 100

100  
Banca de particulares

**304**  
Oficinas inTouch

**x3**

Nuevas nóminas /gestor en 1T19  
1T19, en base 100

100  
Banca de particulares

**192**  
Oficinas inTouch

**x1,9**

# Avanzamos en nuestra estrategia digital

## Innovación al servicio del cliente

Clientes digitales en España (%)<sup>1</sup>

2015  
**48%**

MAR-18  
**54,2%**

MAR-19  
**58,5%**

**+4,3 pp**  
vs. MAR-18

### CaixaBankNow



**6,1 MM**  
clientes digitales<sup>1</sup>

de los que,



**5,4 MM**  
clientes móvil<sup>2</sup>

### SEGURIDAD



**Inteligencia artificial  
(Neo y Gina)**

*Acompañando a  
nuestro clientes*

### SENCILLEZ



**Ready to Buy  
Ready to Sign**

*Operativa recurrente  
de forma simple*



**Accesibilidad  
biométrica**

*Facilidad  
de uso*

### AGILIDAD



**Nuevos productos  
y servicios**

**Smart Money**



*Plataforma de fondos  
de terceras gestoras*

<sup>(1)</sup> Porcentaje de clientes particulares digitales entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses

<sup>(2)</sup> Clientes digitales activos (con al menos una transacción). Incluye colectivo: particulares entre 20-74 años

**Fuerte inversión tecnológica  
para aportar mayor valor al cliente**

**Pioneros en utilizar el reconocimiento facial en cajeros**



**Uso de tecnología biométrica para  
facilitar el acceso a los servicios**  
*(retirada de efectivo cajeros)*

**Experiencia innovadora que mejora  
la calidad del servicio y la seguridad**

**Expansión progresiva durante 2019**

## Crecimiento sostenido de los recursos gestionados – Liderazgo en ahorro a largo plazo

**369.463**  
Millones de €

Recursos de clientes gestionados  
por el Grupo CaixaBank

Sector España<sup>1</sup>  
+1,9%

Variación anual CABK

**+10.981 MME€ (+3,1%)**

**+3,1%**  
depósitos<sup>2</sup>

**+3,1%**  
seguros de  
ahorro

**+3,7%**  
activos bajo  
gestión<sup>3</sup>

### CaixaBank, un modelo de asesoramiento diferencial



**~14.000**  
empleados diplomados



Digitalización al servicio  
de las personas



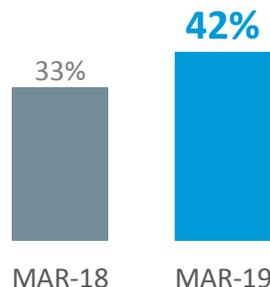
Soluciones para  
objetivos vitales a corto,  
medio y largo plazo



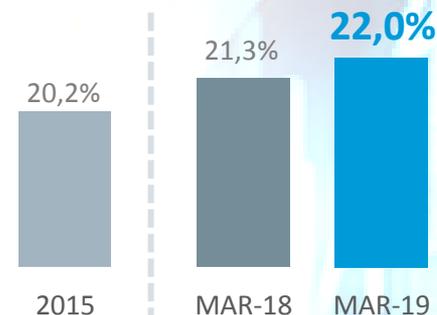
Smart Money



Fondos de CaixaBank AM bajo  
mandato de gestión discrecional  
sobre total fondos



Cuota de ahorro a medio  
y largo plazo<sup>4</sup>



<sup>(1)</sup> Incluye depósitos de hogares, empresas no financieras y adm. públicas residentes, pagarés, fondos inversión gestoras residentes, planes pensiones y seguros vida-ahorro.

Fuente: elaboración propia en base a datos del BdE, INVERCO e ICEA

<sup>(2)</sup> Depósitos a la vista, depósitos a plazo y empréstitos retail

<sup>(3)</sup> Fondos, carteras gestionadas y asesoradas, y planes

<sup>(4)</sup> Incluye cuota fondos de inversión gestionados por CABK AM, planes de pensiones y seguros de ahorro. El dato de seguros de ahorro de 1T2019, se basa en una estimación propia

## Buena marcha de los productos y servicios de protección

*Lanzamiento de MyBox: más coberturas, más valor para el cliente*

# MyBox

Lanzamiento marzo-abril 2019

Por fin, un seguro que te gusta



~50.000

nuevas pólizas desde lanzamiento en marzo

- ❑ Producto atractivo para el cliente: mayores coberturas
- ❑ Tarifa plana mensual y fija durante 3 años
- ❑ Fomenta la relación de valor a largo plazo
- ❑ Seguros generales y de vida riesgo



Cuota de mercado de total seguros (vida y no-vida)<sup>1</sup>

 VidaCaixa

12,8%

Comparable 1

11,0%

Comparable 2

5,9%

 SegurCaixa Adeslas<sup>2</sup>

5,7%

  
18,5%

## Familyseguros



<sup>(1)</sup> Fuente: ICEA marzo 2019. Ranking por primas

<sup>(2)</sup> SCA propiedad en un 50,1% de Mutua Madrileña (la cuota del Grupo Mútua Madrileña integrando SCA es del 7,9%) y un 49,9% de CABK

## Prosigue la tendencia positiva de la cartera de crédito

**226.432**  
Millones de €

**Cartera de crédito total**  
**Grupo CaixaBank**

Variación anual  
cartera sana<sup>1</sup>

**+1.952 MM€ (+0,9%)**

Variación anual, cartera sana<sup>1</sup>

**+3,1%**

Consumo

**-0,6%**

Crédito  
hipotecario

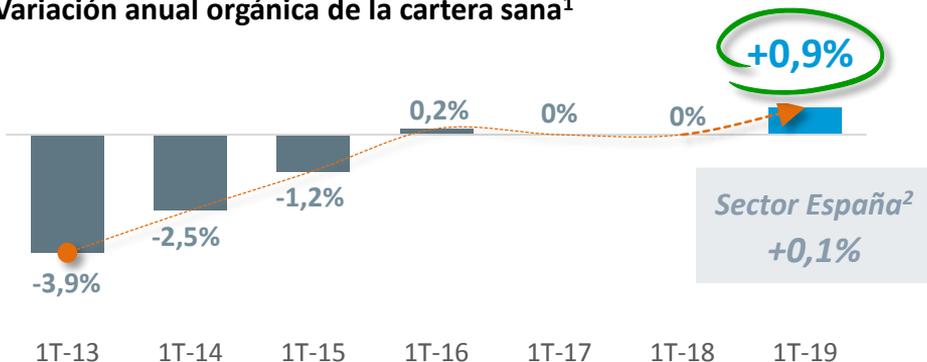
**+2,0%**

Crédito a  
empresas

**+7,6%**

Sector  
Público

### Variación anual orgánica de la cartera sana<sup>1</sup>



<sup>(1)</sup> Cartera de crédito bruta neta de saldos dudosos.

<sup>(2)</sup> Incluye sector privado residente no financiero y sector público residente, netos de saldos dudosos. Fuente: elaboración propia en base a datos del BdE

## La nueva producción de crédito sigue avanzando



Crédito hipotecario

**1.640 MM€**

**+5%** vs. 1T18

**CasaFácil**  
ByCaixaBank

GAMA DE HIPOTECAS  
A TIPO FIJO

~66% de la producción a tipo fijo



Crédito al consumo

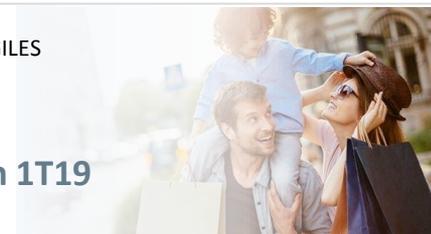
**2.246 MM€**

**+6%** vs. 1T18

PROXIMIDAD CON EL CLIENTE: SOLUCIONES AGILES

**Compra Estrella**

150.000 unidades (+35%) en 1T19



Crédito a empresas<sup>1</sup>

**5.002 MM€**

**+46%** vs. 1T18

SEGMENTACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

- Equipos especializados
- Herramientas adaptadas  
(Muro Empresas, especialistas online...)
- Red internacional

Gestor en la  
oficina

En casa del  
cliente



Especialista online

## En Portugal, mantenemos la dinámica positiva de crecimiento

### BPI: el banco de las familias y las empresas



**BPI**Family

Crédito al consumo

**+3,1%**  
var. anual

**12,8%**  
cuota<sup>1</sup>

Crédito empresas

**+0,6%**  
var. anual

**9,9%**  
cuota<sup>2</sup>

Fondos de inversión

**+2,4%**  
var. anual

**15,8%**  
cuota<sup>3</sup>

### Trasformación digital en curso: nuevas soluciones en canales digitales



Clientes digitales activos<sup>4</sup>  
**43%** (+4pp var. interanual)

**#1** Penetración de clientes digitales<sup>5</sup>

**#1** Penetración de empresas digitales<sup>5</sup>

**#2** Penetración de clientes móvil<sup>5</sup>



Mejor Banco de Portugal en 2018



Mejor Banca Digital en Portugal 2019



Mejor Marca de confianza en el segmento bancario (por 6º año consecutivo)

Fuente: BPI e BdP

(1) Cuota de crédito personal (datos acumulados a feb-19)

(2) Crédito a sociedad no financieras // cuota empresa, autónomos y negocios (ene-19)

(3) Datos a feb-19, no incluye PPR's

(4) Clientes digital activos 1º titulares particulares y empresas

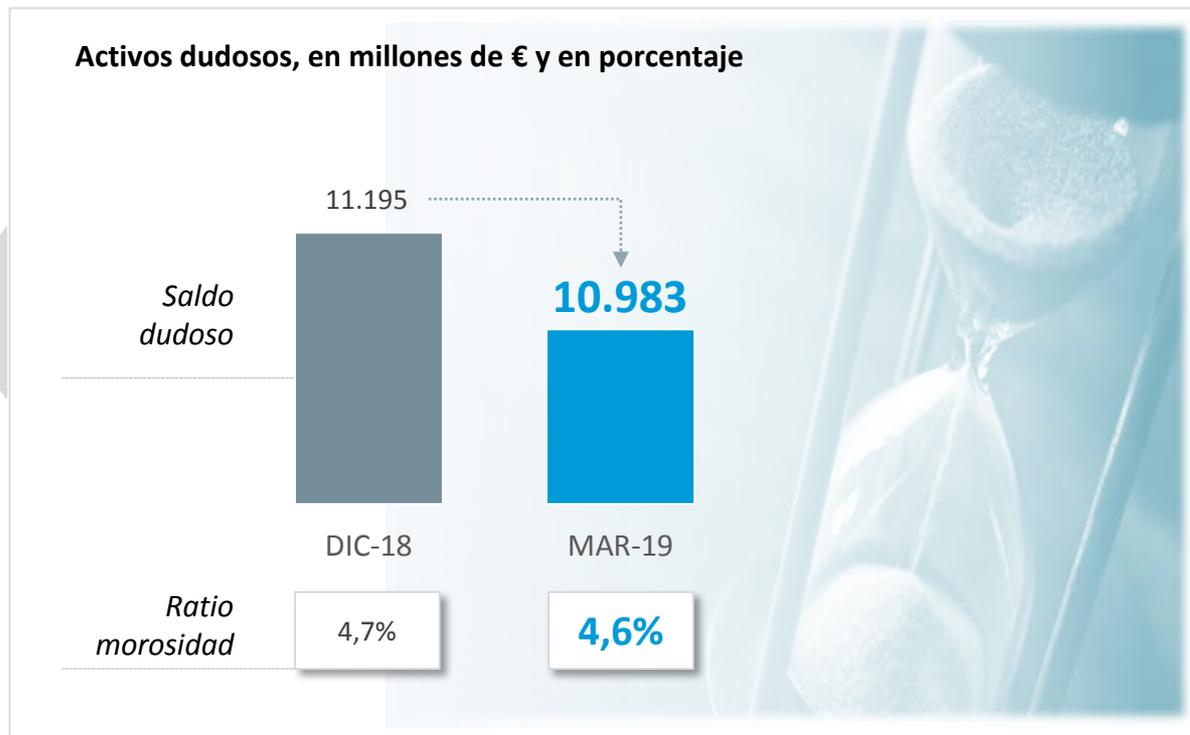
(5) Fuente: BASEF (Feb-19, acumulado 12 meses) y DATAE (2018)



CaixaBank

## Fortaleza financiera y Resultados

## Sigue la reducción de los activos problemáticos



## Elevados niveles de liquidez y solvencia



## Los resultados del trimestre crecen un 4,3%, sin el impacto de extraordinarios ni cambios de perímetro de 2018

(venta Repsol, reclasificación BFA y venta Viacer)

Grupo CaixaBank. Datos netos de impuestos, en millones de euros

704



1T-18  
Resultado  
neto  
atribuido

-193

Cambios de  
perímetro por  
actuaciones  
2018  
(BFA, Repsol  
y Viacer-ROF)

511



1T-18  
Rtado. neto  
atribuido  
ajustado

+17

Ingresos  
"core"

+53

Otros  
ingresos  
y gastos

-38

Gastos de  
explotación

+13

Dotaciones

-23

Resto  
conceptos

533



1T-19  
Resultado  
neto  
atribuido

+4,3%

-24,3%

1

Mejora en la calidad de los ingresos

2

Fuerte reducción en cargas inmobiliarias

3

Más inversiones y gastos para acompañar al negocio

4

Coste del riesgo en niveles reducidos

**1** Ingresos “core”

**2** Cargas inmobiliarias

**3** Gastos explotación

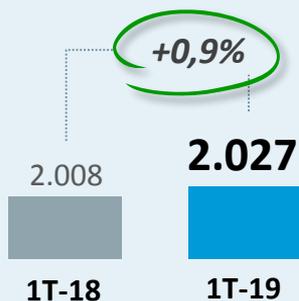
**4** Dotaciones

## Mejora en la calidad de los ingresos: el 96% proviene de nuestra actividad “core”

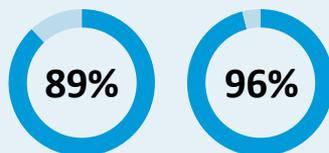
### Ingresos “core”

(margen de intereses + comisiones netas + ingresos por seguros<sup>1</sup>)

En millones de €



**Peso ingresos “core” sobre ingresos totales**  
(margen bruto)

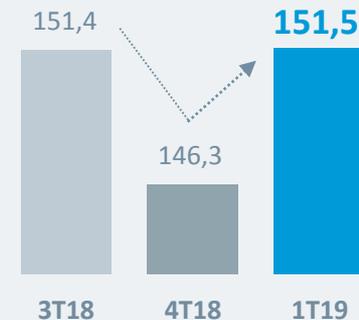


### En 1T se recoge el efecto mercado negativo de 4T18

Evolución de la cotización del Eurostoxx 50



Ahorro a medio y largo plazo, saldo puntual fin de período.  
En miles de MM€



<sup>(1)</sup> Incluye ingresos/gastos por contratos de seguros + puesta en equivalencia de SCA + participaciones BPI Bancaseguros

**1** Ingresos “core”

**2** Cargas inmobiliarias

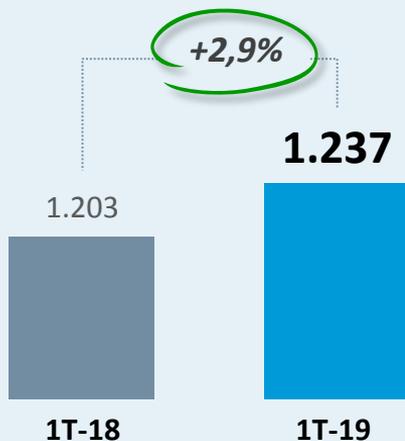
**3** Gastos explotación

**4** Dotaciones

## Crecimiento robusto del margen de intereses en un entorno de tipos negativos

**Margen de intereses**

En millones de €



Mejora del margen de intereses (+2,9%) soportada por la mayor actividad comercial (aumento del crédito) y la buena defensa de márgenes

**1** Ingresos "core"

**2** Cargas inmobiliarias

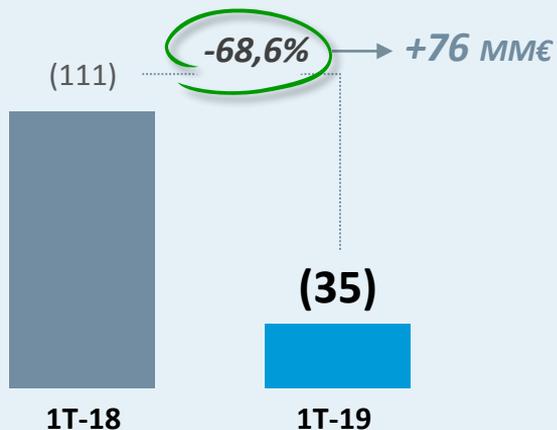
**3** Gastos explotación

**4** Dotaciones

## Fuerte reducción de las cargas inmobiliarias, tras la venta de la cartera de adjudicados

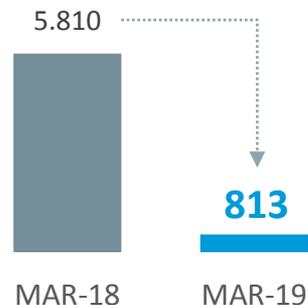
### Otros productos y cargas de explotación

En millones de €



### Adjudicados<sup>1</sup>

En millones de €



**Venta cartera  
inmobiliaria a  
Lone Star en 4T-18**



<sup>(1)</sup> Datos CaixaBank, sin BPI a valor contable neto

**1** Ingresos "core"

**2** Cargas inmobiliarias

**3** Gastos explotación

**4** Dotaciones

## Crecimiento de los gastos en un entorno de mayor inversión para acompañar al negocio

### Gastos de explotación recurrentes

En millones de €


**-55 MME**

- Aumento de iniciativas comerciales
- Nuevos desarrollos tecnológicos
- Aceleración del plan de transformación de la red
- Incrementos salariales
- Impacto RD 28/2018, incremento bases Seguridad Social

**Grupo CaixaBank:  
Ratio de eficiencia<sup>1</sup>**
**54,4%**
*+175 pbs último año*
***Negociación laboral  
en curso***

<sup>(1)</sup> Acumulado 12 meses. Sin incluir gastos extraordinarios

1 Ingresos "core"

2 Cargas inmobiliarias

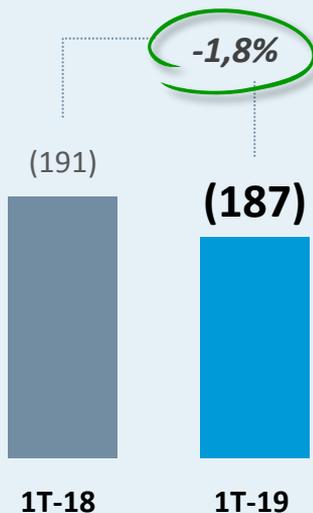
3 Gastos explotación

4 Dotaciones

## El coste del riesgo continúa en niveles muy reducidos

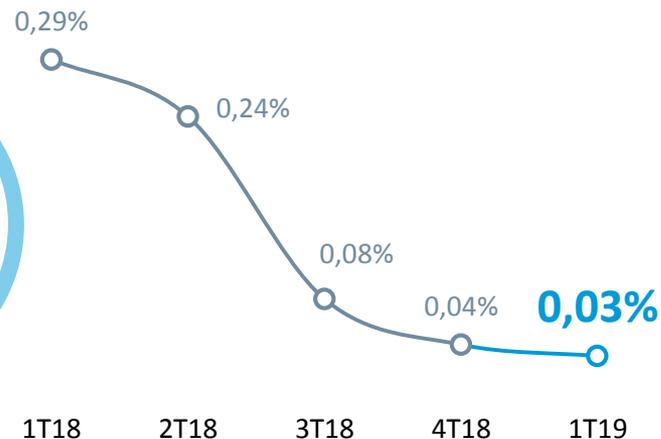
Dotaciones y pérdidas por baja de activos

En millones de €



Coste del riesgo  
**0,03%**  
MAR-19

Evolución del coste del riesgo, en %



## Resultado atribuido al Grupo CaixaBank

# 533

Millones de €

## Rentabilidad (RoTE)

# 8,7%

Datos del Grupo CaixaBank

En millones de euros

	1T19	Var (%)	
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.237</b>	<b>2,9%</b>	
Comisiones netas	612	(2,2%)	+0,9% Ingresos "core"
Ingresos contratos seguros o reaseguros	130	(5,8%)	
Resultado de participadas	117	(56,4%)	Cambios de perímetro (REP, BFA, Viacer)
Trading- operaciones financieras	48	(65,6%)	
Otros productos y cargas de explotación	(35)	(68,6%)	Menores cargas inmuebles
<b>Margen bruto</b>	<b>2.109</b>	<b>(6,8%)</b>	+3,7% sin cambio perímetro
Gastos adm. y amortiz. recurrentes	(1.204)	4,7%	
<b>Margen de explotación</b>	<b>905</b>	<b>(18,5%)</b>	+2,7% sin cambio perímetro
Pérdidas deterioro activos financ. y otros	(171)	(9,9%)	
Bº/pérdidas en baja de activos y otros	(16)	-	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>718</b>	<b>(21,9%)</b>	
Impuestos, minoritarios y otros	(185)	-	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>533</b>	<b>(24,3%)</b>	+4,3% sin cambio perímetro

## Referentes en banca responsable: comprometidos con el desarrollo sostenible

### Nuestra misión

**Contribuir  
al bienestar  
financiero  
de nuestros  
clientes...**

- **Planificación financiera** - Asesoramiento de calidad
- **Seguridad** - Ahorro y datos personales
- **Tranquilidad** - Seguros vida, salud, hogar ...
- **Financiación** - >10.000 MM€ nuevas operaciones 1T
- **Fomento ahorro** - >5MM clientes VidaCaixa

**... y al  
progreso  
de toda la  
sociedad**

- **Inclusión financiera:**
  - 887.218 microcréditos<sup>1</sup>
  - >90% cobertura población
- **Política de vivienda:**
  - >21.000 viviendas sociales
  - 395.000 clientes con ayudas
  - >25.600 daciones en pago<sup>2</sup>
- **Acción social:**
  - Obra Social de proximidad
  - >14.500 empleados voluntarios



**Colaboración  
con la Fundación  
Bancaria  
"la Caixa"**

(1) Microcréditos desde inicio

(2) Desde 2009



Seguimos reforzando nuestra  
posición competitiva

Mejora de la calidad y de la  
fortaleza de balance

Rentabilidad en niveles adecuados

Firme compromiso con el  
desarrollo sostenible

*Avanzamos siguiendo la hoja de ruta del Plan Estratégico 2019-2021*

# 1T 2019

## Presentación de resultados

Martes 30 de abril de 2019



**CaixaBank**

Pintor Sorolla, 2-4  
46002 Valencia  
[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)

*#ResultadosCABK*