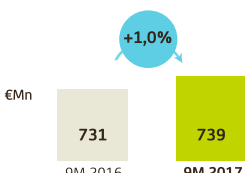


BENEFICIO ATRIBUIDO

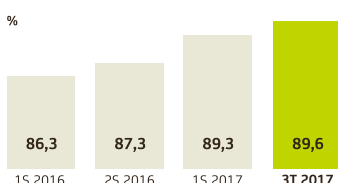


CONECTA CON TU EXPERTO

Modelo de gestión remota de clientes



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



ACTIVIDAD COMERCIAL



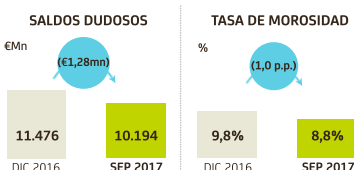
FORMALIZACIÓN DE NUEVAS HIPOTECAS



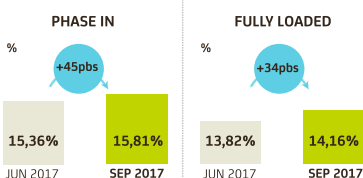
NUEVO CRÉDITO CONCEDIDO A EMPRESAS



REDUCCIÓN DEL VOLUMEN DE SALDOS DUDOSOS Y ACTIVOS ADJUDICADOS



RATIOS DE SOLVENCIA



CONCLUSIONES

> Posicionamiento comercial

Más clientes y más satisfechos: buena evolución de las originaciones y cuotas de negocio

> Calidad del riesgo

Reducción de la morosidad (-1,0 pp en 2017) manteniendo la tasa de cobertura

> Multicanalidad

Modelo de distribución adaptado a las necesidades de los clientes

> Rentabilidad y Solvencia

La rentabilidad recurrente del negocio permite elevar el nivel de solvencia al 14,16%. (CET 1 fully loaded)