

.....

CARTA DEL PRESIDENTE.

.....

NUESTRO FOCO ES MANTENER UNA CERCANÍA CONSTANTE CON NUESTRA CLIENTELA. POR AGRADECIMIENTO Y PORQUE ELLOS SON EL FUTURO. SON LA CLAVE DE NUESTRA SOSTENIBILIDAD.

El año 2016 ha venido cargado de enormes retos para el sector bancario. Junto a un entorno de tipos extraordinariamente bajos, las entidades han tenido que enfrentarse a cambios regulatorios y legales, algunos de los cuales se han concentrado en el último trimestre: cambio del impuesto de sociedades, anejo IX, sentencia sobre cláusulas suelo... Todo ello ha requerido un sobreesfuerzo por parte del sistema, que, aunque hoy en día es solvente, afronta todavía dos claros retos: la reputación y la rentabilidad.

En lo que respecta a la mejora de la reputación, estoy convencido de que la realidad del sector es mejor que la imagen que de él se tiene. Pero tenemos que ser capaces de explicar a la sociedad su utilidad. Debemos explicar bien que tener bancos sólidos y rentables es imprescindible para asegurar un crecimiento sostenible de la economía, condición básica para que el empleo aumente y mejore el nivel de vida de los ciudadanos. Y es importante explicar que hoy la banca española compara muy bien en términos de calidad de servicio

con el resto de sistemas europeos. También tenemos que mostrar claramente que los comportamientos de hoy nada tienen que ver con algunos hechos ocurridos en el pasado y cuyas responsabilidades se están depurando en estos tiempos.

El segundo reto del sistema financiero es afrontar un entorno de fuerte presión sobre la rentabilidad, en el que las exigencias sobre el sector son cada vez mayores y en el que la tecnología está cambiando los hábitos de nuestros clientes. También aquí debemos realizar un esfuerzo por explicar bien que la preservación de un sistema financiero sólido pasa por que sea rentable. Si los bancos no ganan dinero, si no tienen una rentabilidad adecuada y no retribuyen correctamente a sus accionistas estarán infracapitalizados y, por tanto, no podrán incrementar el crédito ni contribuir al desarrollo de la economía y la creación de empleo.

Pero, aunque debemos ser conscientes de que todavía 2017 va a ser un año muy difícil para

la banca, creo que por primera vez desde 2012 podemos ver luz al final del túnel. Una luz que vendrá propiciada por un cambio de la política monetaria y una subida de tipos de interés en el medio plazo.

Para Bankia, 2016 ha vuelto a ser un año decisivo desde el punto de vista cualitativo, como ya lo fue 2013. Si aquel fue el año en el que afrontamos nuestra reestructuración, que sirvió de base de los grandes avances posteriores, 2016 ha sido el año del reposicionamiento, el año en el que hemos cambiado la dinámica con nuestros clientes, y en el que los indicadores de percepción han tenido un clarísimo cambio de tendencia.

Siempre he defendido que los periodos de crisis son los que generan diferencias entre competidores y que lo importante de una crisis es cómo se sale de la misma. Por eso, podemos mirar con orgullo estos últimos cinco años de trabajo en Bankia, en los que hemos pasado de un proyecto solvente a uno sostenible. Y, lo más importante, lo hemos hecho guiados por unos principios, por unos valores bien definidos y por un gobierno corporativo profesional e independiente.

El resultado es que hoy somos, dentro de los seis grandes bancos españoles, en sus actividades en nuestro país, la entidad más solvente, eficiente y rentable. Y, desde la ampliación de 2013, el banco con mejor evolución de su acción. Tenemos, además, un modelo que genera capital, financia el crecimiento y reparte dividendos.

Pero todo lo anterior no es garantía de futuro si no seguimos trabajando duro el día a día. Y somos conscientes de que nada de todo ello sería posible sin los clientes. Ellos son nuestra razón de ser. Nuestro foco es mantener una cercanía constante con nuestra clientela. Por agradecimiento y porque ellos son nuestro presente y nuestro futuro.

Por ello, nos hemos centrado en escucharles y tratamos de ofrecerles lo que nos demandan. Los resultados de las primeras iniciativas puestas en marcha en 2016 avalan esta estrategia y es para nosotros una gran satisfacción, pero también una gran responsabilidad. La responsabilidad de una gestión profesional y la responsabilidad de una relación cercana y de absoluta transparencia. Este es, en definitiva, nuestro proyecto, dar la mejor combinación de servicio y precio. Mantenerlo de forma estable no es sencillo, pero contamos con dos palancas fundamentales: la tecnología y las personas.

Con respecto a la tecnología, estamos invirtiendo fuertemente para ser más eficientes y abaratar los procesos, pero sobre todo para hacer la vida más fácil a nuestros clientes. Para que se relacionen con nosotros de la forma que ellos deseen, estamos ofreciendo, junto a los gestores en oficinas, otras alternativas como los gestores remotos o la mejora de nuestra APP y de nuestras web. No podemos olvidar que casi el 40% de los clientes ya eligen relacionarse con nosotros a través de Internet.

Pero la tecnología no es un fin en sí mismo. Solo tiene sentido si sirve para mejorar la

CARTA DEL PRESIDENTE.

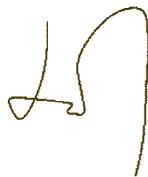
vida de los clientes. Por eso, la nueva realidad digital es un entorno retador, en el que las entidades que sepan aprovechar bien las oportunidades que ofrece serán las que, por un lado, den una respuesta de alta calidad a las relaciones virtuales con sus clientes y, al mismo tiempo, adapten la red tradicional a las nuevas necesidades, convirtiéndose en una fuente de ventajas competitivas.

Pero, en este entorno de creciente digitalización, estoy convencido de que las personas seguirán siendo clave. Los estudios sobre el comportamiento del consumidor bancario nos dicen que su nivel de satisfacción se incrementa de forma radical cuando tiene, en el canal que sea, un interlocutor de referencia en su entidad que, además, pueda mantener con él una relación proactiva. Los bancos excelentes serán aquellos que cuenten con equipos más motivados, más comprometidos, más profesionales y más atentos a las necesidades de los clientes. Por eso, en Bankia ha sido fundamental durante estos últimos años la transformación anímica de los equipos internos, ese plus de motivación que nos ha dado partir de una posición muy complicada e ir superando, una tras otra, todas las dificultades del camino.

Ahora contamos con el balance más sólido de los grandes bancos españoles y, además, cuando miramos al futuro cercano, vemos que este ejercicio 2017 se abren ante nosotros nuevas oportunidades de negocio, con la finalización del plan de reestructuración. Por todo ello, creo que estamos en un momento de claro avance, en el que podemos y debemos aspirar a mayores cuotas.

En Bankia estamos convencidos de ello. Tenemos un banco formado por un equipo muy comprometido y que está preparado para aprovechar las oportunidades del futuro. Un equipo con creciente orgullo de pertenencia, que no solo consigue resultados sino que tiene claro que el cómo -la forma de conseguir esos resultados- es fundamental para la sostenibilidad de un proyecto excelente.

Trabajamos con la aspiración de que cuando un cliente piense en nosotros tenga la imagen de un banco cercano, sencillo y transparente. Para ello, continuaremos escuchando a los clientes, y a la sociedad en general, para dar respuestas a sus necesidades. Respuestas, eso sí, basadas en hechos. Esfuerzo y compromiso, desde luego, no nos van a faltar.



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
PRESIDENTE DE BANKIA

.....

TENEMOS UN EQUIPO CON
CRECIENTE ORGULLO DE
PERTENENCIA, QUE NO SOLO
CONSIGUE RESULTADOS,
SINO QUE TIENE CLARO QUE
EL CÓMO ES FUNDAMENTAL
PARA LA SOSTENIBILIDAD DE
UN PROYECTO EXCELENTE,
CON LA ASPIRACIÓN DE QUE
CUANDO UN CLIENTE
PIENSE EN NOSOTROS
TENGA LA IMAGEN DE UN
BANCO CERCANO, SENCILLO
Y TRANSPARENTE.

.....

