

04.3

BANCA DE NEGOCIOS.

LAS EMPRESAS NECESITAN FINANCIACIÓN, PERO TAMBIÉN ASESORAMIENTO. ATENDER AMBOS FRENTES ES EL OBJETIVO FUNDAMENTAL DE ESTE SEGMENTO DE NEGOCIO, PARA LO QUE BANKIA DESPLIEGA MÚLTIPLES ACCIONES.

Bankia es uno de los actores más relevantes del mercado nacional entre las empresas con una facturación superior a los seis millones de euros anuales. Su cartera en este segmento es de más de 20.000 clientes y está muy diversificada entre los distintos sectores productivos, si bien destacan los de servicios, fabricación y comercios, con un 46% del total. La cuota de penetración asciende al 40,3% en Madrid y al 58,8% en Valencia, aunque también es muy destacada en La Rioja, Canarias y Castilla-La Mancha.

En todos los territorios que cubre, Bankia tiene desplegados 59 centros de empresas, dos corners y una oficina corporativa en Madrid y otra en Barcelona. En todos ellos se opera bajo la doble perspectiva de rentabilidad y gestión, con un enfoque a largo plazo de las relaciones financieras con los clientes. Los objetivos de los equipos se basan en la aportación a resultados, la venta cruzada y una supervisión cercana de los riesgos, con el fin de prestar apoyo crediticio a los proyectos empresariales que permitan su desarrollo.

Para conseguir esos objetivos, Bankia desarrolla políticas compatibles con sus valores corporativos, como la transparencia, la legalidad y la defensa de los derechos humanos, por lo que determinados sectores controvertidos, recogidos en los manuales de operativa internos, quedan fuera de los ámbitos de relación. Una de esas políticas, la comercial, se instrumenta en torno a la gestión activa del retorno total del cliente, combinando la disciplina de precios con la búsqueda activa de oportunidades.

UNA MEJOR RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Bajo dichos principios, Bankia continuó facilitando en 2016 la relación de los clientes con la entidad, poniendo especial énfasis en los desarrollos tecnológicos y en la transformación



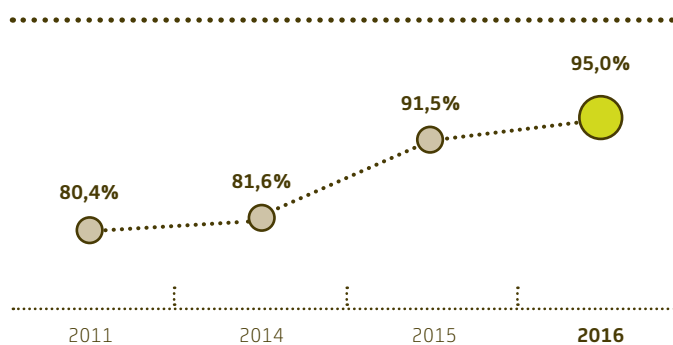
digital de las empresas. Se realizó un esfuerzo importante en la evolución de las herramientas que ayudan a los gerentes a ser más eficaces, tanto en términos de esfuerzo comercial como de planificación de su actividad, al facilitarles el conocimiento y la cercanía con sus clientes. El sistema de alertas fue perfeccionado y se realizó una nueva segmentación de la cartera por valor de la inversión, recorrido comercial y posibilidad de venta cruzada, que contribuye a atender mejor las necesidades financieras de las empresas.

Una de las grandes novedades de 2016 consistió en el lanzamiento del servicio InVeinte, con el apoyo de especialistas en facilitar la obtención de información y la gestión de ayudas públicas, ya sean locales, autonómicas, estatales o europeas. También merece especial mención la mejora de la usabilidad de la Oficina Internet Empresas (cuya implantación comenzó en 2015) en lo referente al envío de ficheros de órdenes (pagos y cobros, recibos, etc.) de los clientes, que ven agilizada así su operativa ordinaria.

En el ámbito del comercio exterior, Bankia dispone de una cuenta de corresponsales en renminbis en un banco chino, y es el primer banco español en realizar intercambio de clave Swift con instituciones de crédito en Irán, tras el levantamiento de la mayoría de las sanciones que afectaban a este país desde 2012. Todas las actuaciones en materia de negocio internacional se realizan de acuerdo con los estándares internacionales de KYC Registry Swift, cumpliendo escrupulosamente los requisitos exigidos en materia de prevención del blanqueo de capitales.

Por lo que se refiere a la comunicación y contacto con clientes, en 2016 se organizaron 36 jornadas temáticas por toda la geografía nacional para debatir asuntos de actualidad económica y digitalización de las empresas, así como 11 desayunos de trabajo sobre perspectivas y aplicaciones prácticas en el mercado de divisas. Con ellos se busca mejorar la relación con los clientes, intentando dar cobertura a cualquier necesidad que les permita avanzar en la gestión de sus respectivos negocios.

SATISFACCIÓN DE EMPRESAS CLIENTES



04.3

BANCA DE NEGOCIOS.

AYUDANDO A CRECER

Bankia mantuvo durante 2016 un fuerte ritmo de concesión de crédito a las empresas con más de seis millones de facturación anual, tanto para circulante como para inversiones. A lo largo del año, prestó a este segmento 8.617 millones de euros en préstamos y créditos. Si se añade la financiación a pymes y autónomos, la cifra resultante asciende a 12.137 millones. Además, las empresas, clientes y no clientes, tienen a su disposición crédito preautorizado por importe de 16.881 millones de euros. En sindicación de préstamos, Bankia ocupó en 2016 la cuarta posición dentro del sistema financiero español, con 4.304 millones de euros, el 8,4% del total. La financiación del comercio exterior absorbió 9.900 millones, un 13% más

que en 2015. La base de clientes aumentó un 14,9% gracias a que la actividad crediticia vinculada a exportaciones e importaciones subió a un ritmo del 16,6%, al pasar de 7.618 a 8.888 millones de euros. Los avales otorgados superaron nuevamente los 1.000 millones de euros. Las comunidades autónomas donde más avanzó este tipo de financiación fueron Aragón, con 49 millones (104,80% más); Islas Baleares, con 21 millones (+71,50%); La Rioja, con 45 millones (+70,63 %); Andalucía, con 157 millones (+45,16%); Principado de Asturias, con 34 millones (+22,97%), y Castilla-La Mancha, con 33 millones (+22,51%). Les siguieron Galicia, con 46 millones (+22,26%); Comunidad Valenciana, con 183 millones (+17,89%); Comunidad Foral de Navarra, con 14 millones (+15,91%); Cantabria, con siete millones (+14,51%); Comunidad de Madrid, con 496 millones (13,77%), y Castilla y León, con 18 millones (+11,05%).



8.617 MILL

Financiación concedida
a empresas con facturación superior a seis millones de euros.



3.520 MILL

Pymes y autónomos
financiación anual.



16.881 MILL

Crédito preconcedido
a empresas.



BANKIA mantuvo durante 2016 un fuerte ritmo de concesión de crédito a las empresas, tanto para circulante como para inversiones. Para operaciones en España entregó 8.617 millones de euros, a los que se unieron los 9.900 millones para apoyar la financiación del comercio exterior.

LA CALIDAD, POR ENCIMA DE TODO

En el actual entorno de desapalancamiento de las empresas y de tipos de interés bajos, el reto de Bankia en el segmento de empresas es constituir una franquicia rentable, capaz de prestar servicios financieros cada vez de mayor calidad a sus clientes. Para ello,

resulta fundamental, desde el punto de vista interno, seguir avanzando en la mejora de las herramientas que se proporcionan a los gestores comerciales y continuar implementando mejoras operativas y de procesos. Desde el punto de vista externo, el objetivo es complementar la oferta con otros productos y servicios de valor no estrictamente financiero, así como mantener la labor de difusión del estado y novedades del panorama financiero y del entorno económico y digital, tanto a través de boletines informativos periódicos como de jornadas de trabajo con clientes.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS EMPRESARIALES

SALÓN MIEMPRESA

Las dos jornadas del salón MiEmpresa han recibido más de 15.000 visitantes. El salón, patrocinado por Bankia, ha ofrecido a los emprendedores y a las pequeñas y medianas empresas asesoramiento para lanzarse al mercado y ayuda para su futuro en áreas como la internacionalización, el desarrollo de negocio, la tecnología, etc.

FORINVEST

Exposición internacional de productos y servicios financieros, inversiones, seguros, fiscalidad y soluciones tecnológicas para el sector. En esta edición el Forum contó con la intervención de José Sevilla, CEO de Bankia.

SPAIN STARTUP SOUTH SUMMITH

Celebrado en Madrid, al que asistieron más de 10.000 personas entre los que se incluyen emprendedores e inversores. Se ha convertido en uno de los acontecimientos más importantes de Europa para las startups.

FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO DE CASTILLA Y LEÓN, (INTUR)

Bankia patrocina esta feria dirigida a los profesionales del turismo y al usuario final, al viajero. Las dos primeras jornadas concentran las citas profesionales, entre las que destaca el mercado de contratación de INTUR Negocios. Este año se han superado los 44.000 asistentes a la Feria.

OTRAS

Fenavin Contact
 Foro Innova Pyme
 (Alicante y Barcelona)
 Manager Bussines
 Forum (Madrid y Bilbao)
 FERCAM