

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

LA ESPECIALIZACIÓN ES ESENCIAL PARA PRESTAR A CADA TIPO DE CLIENTE LOS SERVICIOS QUE DEMANDA. BANKIA TIENE SEGMENTADA SU ATENCIÓN A LAS PERSONAS FÍSICAS, AUTÓNOMOS Y PEQUEÑAS EMPRESAS, LO QUE LE PERMITE ADEMÁS CONOCER EN DETALLE SUS NECESIDADES. EL LANZAMIENTO ESTRELLA DE 2016 FUE LA ESTRATEGIA DE EXENCIÓN DE COMISIONES.

Dentro de las distintas áreas de negocio de la entidad, Particulares se centra en las personas físicas, pequeñas empresas (de hasta seis millones de facturación) y autónomos, bajo un modelo de banca universal. Su principal objetivo es lograr la vinculación y la retención de clientes, mediante la aportación de valor en los productos y servicios, un asesoramiento riguroso y una atención de calidad.

La estrategia en este negocio pasa por fomentar la especialización en cinco perfiles distintos: Banca Privada, Banca Personal, Alto Potencial, Pymes y Autónomos, y Particulares. Esto permite la asignación de clientes a gestores específicos, que son los responsables globales de su relación con el banco, con lo que se consiguen mayores niveles de satisfacción y se generan nuevas fuentes de negocio. A tal efecto, son esenciales los modelos CRM (de gestión de la relación con el cliente) y los basados en el uso de Big Data, pues ayudan a detectar en cada momento las necesidades de los usuarios.

Para apoyar dicha estrategia, la entidad cuenta con varios tipos de oficinas: la universal, la Oficina Ágil (con horario ampliado y que se dedica fundamentalmente a gestiones rápidas), la Oficina Plus (especializada en asesoramiento) y 'Conecta con tu Experto' (para prestar asesoramiento a los clientes digitales).

También es fundamental para Bankia prestar un servicio cada vez más homogéneo y de calidad a las familias, y de ahí que todos sus miembros tengan asignado un mismo gestor. Hay productos específicos para distintos tipos de público: infantil, jóvenes o sénior. Entre ellos, Mi Primera Cuenta y Cuenta Joven, así como una sección de descuentos en Bankia.es con ofertas en viajes, restaurantes, comercios, tecnología, hogar, salud o belleza.



Nº GESTORES BANCA
PERSONAL Y ASESORES
2.118

OFICINAS ÁGILES

ESPECIALIZADAS EN TRANSACCIONALIDAD ●

CON HORARIO ININTERRUMPIDO Y AMPLIADO HASTA LAS 18:00 HORAS ●

SITUADAS EN ZONAS CON ELEVADA DENSIDAD DE CLIENTES ●

UBICADAS EN EMPLAZAMIENTOS ESTRATÉGICOS,
APROVECHANDO LAS MEJORES SEDES ●

DAN APOYO A OFICINAS CERCANAS CENTRADAS EN EL ASESORAMIENTO ●

COMERCIALIZAN PRODUCTOS SENCILLOS ●

DOTADAS DE ELEVADO NÚMERO DE CAJEROS ●

TIEMPO
MEDIO DE
ATENCIÓN
AL CLIENTE

3' 54"

MEDIA DE
NÚMERO
DE TURNOS
DISPENSADOS
AL DÍA

269

TIEMPO
MEDIO DE
ESPERA PARA
SER ATENDIDO

2' 38"

PORCENTAJE
DE USO DE
CLIENTES EN
TURNO DE
TARDE

19%

NÚMERO
MEDIO DE
TRANSACCIONES
DIARIAS

232

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

Veamos cómo se distribuyen las funciones según el perfil del cliente de personas físicas:

- **Banca Privada.**

Para los clientes con mayor patrimonio, que demandan asesoramiento financiero y fiscal de primer nivel, Bankia Banca Privada tiene las ventajas de una boutique financiera, respaldada a la vez por un gran grupo. Gracias a ello, pueden beneficiarse de una atención muy especializada y también de la capacidad transaccional de cualquier banco.

- **Banca Personal.**

Se ocupa de los clientes con un patrimonio financiero superior a 75.000 euros o con ingresos netos anuales mayores de 45.000. Presta un servicio personalizado, que está a cargo de 2.118 gestores y asesores con una alta cualificación, dedicados de forma exclusiva a este segmento. Entre sus funciones figura la de mantener un

contacto continuo con los clientes, para lo que disponen de funcionalidades específicas en los canales remotos.

- **Alto Potencial.**

Estos gestores tienen bajo su ámbito carteras de clientes de alto potencial de crecimiento de negocio, que pueden incorporarse en el futuro a Banca Personal. Empezó a trabajarse en ello en 2015 a través de toda la red comercial. En las oficinas donde no hay gestores específicos, esta tarea la desempeñan los directores.

- **Pymes y Autónomos.**

Las oficinas de particulares atienden también a los autónomos, comercios y pymes de hasta seis millones de euros anuales de facturación. A ellos se les ofrece un asesoramiento ajustado a sus necesidades, tanto por parte de gestores especializados como de los directores de las oficinas. Dentro del objetivo de elevar el volumen de negocio con pymes



1.457

Millones para la financiación al consumo.



2,3 Mill

Clientes que disponían de una línea preconcedida que se puede contratar en menos de un minuto.



176.000

Operaciones FinanExpress para microfinanciaciones desde operaciones con tarjetas hasta pago de recibos e impuestos.



260

Nº gestores Pymes



BANKIA concedió el año pasado 3.742 millones de euros de financiación a pymes y autónomos, al tiempo que a las familias les financió 1.457 millones en créditos al consumo y otros 1.075 millones para la adquisición de vivienda.

y autónomos, que Bankia considera una prioridad, en 2016 se realizaron importantes esfuerzos, cuyo resultado fue un claro aumento del número de clientes y de los lazos que les unen con el banco. El importe de los créditos concedidos alcanzó los 3.742 millones de euros (3.729 millones en 2015). Se totalizaron 26.047 préstamos para pymes y 30.202 para autónomos, cifras en ambos casos muy superiores a las del ejercicio anterior. Para ofrecer un mejor servicio a los autónomos, en mayo de 2016 se lanzó el nuevo programa sin comisiones Por Ser Tú, que solo requiere la domiciliación de los seguros sociales. Otro lanzamiento, destinado a los autónomos y a los comercios, fue un TPV móvil con tarifa preferente.

Para dar soporte a franquiciadores y franquiciados, por un lado, y a asociaciones y colectivos, por otro, se crearon sendos canales que les ayudan en sus necesidades de financiación y de marketing. Además, se redefinió el modelo de carterización de pymes y de microempresas (hasta un millón de euros de facturación anual) con el objetivo de ampliar la atención especializada y ofrecer nuevos programas de financiación preclasificada y preconcedida.

• **Particulares.**

Bankia ofrece a sus clientes particulares una amplia gama de ahorro a la vista y a plazo, avales o tarjetas de débito y crédito. También tiene productos que favorecen la relación continuada con ellos y la contratación de otros, como la domiciliación de ingresos, el pago

.....

IMPORTE PRESTADO
PARA LA ADQUISICIÓN DE
VIVIENDAS EN MILL. DE €

1.075

.....

de recibos, los fondos de inversión y de pensiones, y los seguros de riesgo y de ahorro. En 2016, Bankia apostó por la financiación al consumo con la concesión de 1.457 millones de euros, un 20% por encima de 2015. A finales de año, 2,3 millones de clientes disponían de una línea de financiación preconcedida que se puede contratar en menos de un minuto en cualquiera de los canales del banco. Esto se complementa con una oferta permanente de financiación personalizada cuando el cliente más lo puede necesitar (compras importantes, vencimientos de préstamos). Durante el año se siguió desarrollando en todos los canales el servicio FinanExpress para microfinanciaciones, cuyo objetivo es cubrir desde operaciones con tarjeta vía SMS hasta el pago de recibos e impuestos. Hubo más de 176.000 operaciones de este tipo, por un importe superior a 69 millones de euros. Con destino a la adquisición de viviendas, Bankia prestó a las familias 1.075 millones de euros durante 2016.

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

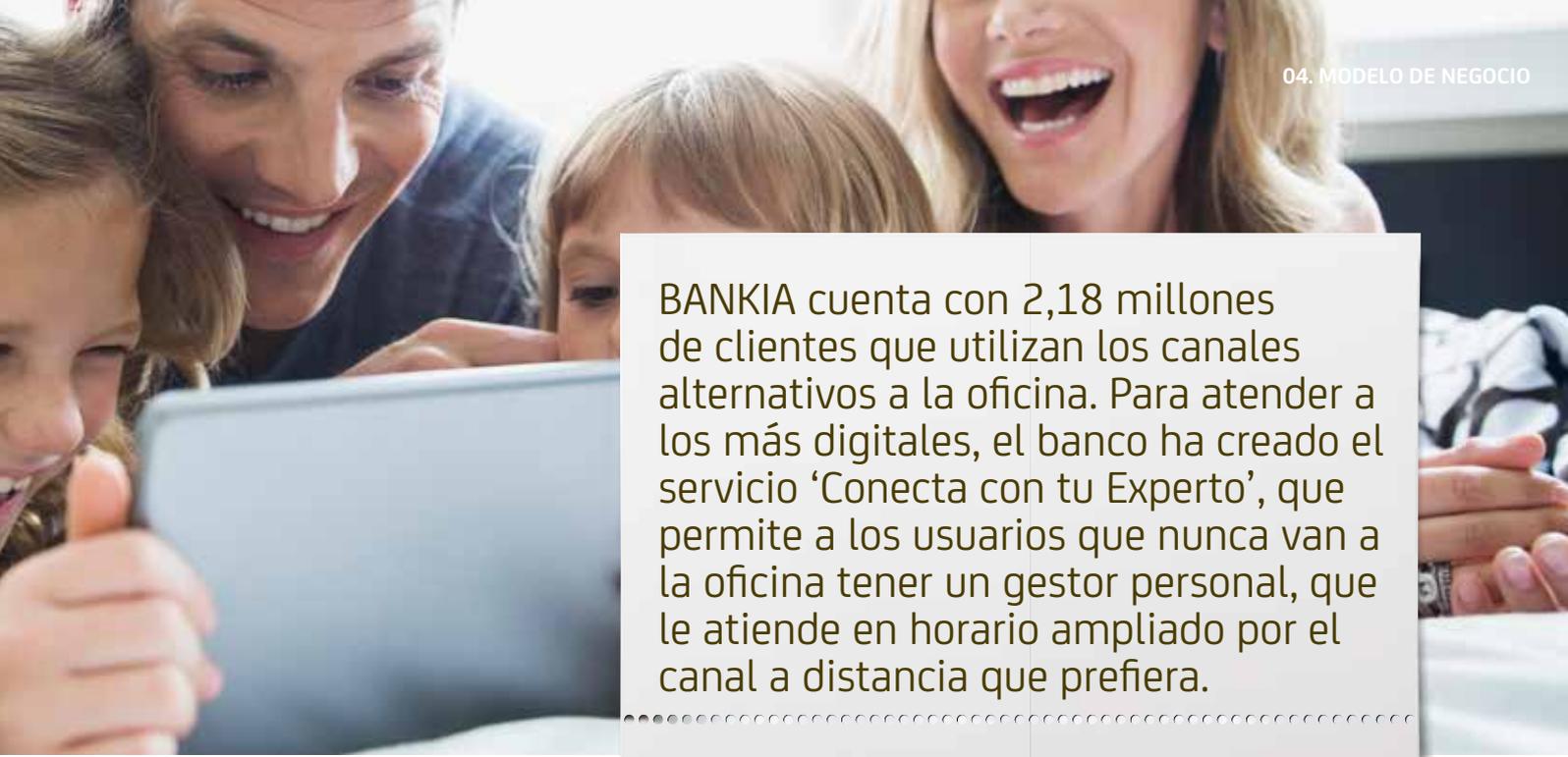
• Clientes digitales.

Para este tipo de usuarios, que prácticamente nunca hacen uso de las oficinas, Bankia cuenta con un servicio de asesoramiento personalizado, denominado 'Conecta con tu Experto', que en 2016 experimentó su plena expansión. De 88 gestores pasó a tener 255, y a los centros ya abiertos previamente en Madrid se unieron otros en Logroño, Valencia, Alicante, Las Palmas y Barcelona. A finales de año, cerca

de 300.000 clientes disfrutaban de este servicio, con un alto grado de satisfacción por su parte. El objetivo para 2017 es superar los 500.000 clientes y los 600 gestores. A través de este servicio se puede realizar cualquier trámite, menos la extracción de efectivo, en cualquier momento. El usuario dispone de un gestor, siempre el mismo, y puede elegir en qué horario y a través de qué medio (teléfono, correo electrónico, chat, etc.) quiere ser contactado.

'CONECTA CON TU EXPERTO'





BANKIA cuenta con 2,18 millones de clientes que utilizan los canales alternativos a la oficina. Para atender a los más digitales, el banco ha creado el servicio 'Conecta con tu Experto', que permite a los usuarios que nunca van a la oficina tener un gestor personal, que le atiende en horario ampliado por el canal a distancia que prefiera.

MULTICANALIDAD

Durante 2016, continuó el proceso iniciado en 2015 con el Plan de Transformación y la creación de la Dirección Corporativa de Nuevos Modelos de Distribución. Los ejes del plan no difieren de los que caracterizan al resto de la actividad del banco (ceranía, sencillez y transparencia). Su fin es procurar a los clientes la mejor experiencia de uso y satisfacción de necesidades, sea cual sea el canal escogido para su relación con Bankia.

• Renovación de canales digitales.

En junio se lanzó una nueva web pública, que hace más fácil e intuitivo el acceso a la información de Bankia y que está muy orientada a la venta. Tiene una media de 203.639 visitas diarias, y entre los contenidos con mayor aceptación figuran los nuevos simuladores incorporados (créditos al consumo, hipotecas y planes de pensiones). Ante el reto de desarrollar nuevas funcionalidades en banca móvil, Bankia dotó en 2016 su app de una mayor simplicidad e inmediatez y de un uso más contextual. Para acompañar esta renovación de canales, Bankia creó un contact center especializado, que gestiona todos los servicios que tienen interacción con el ámbito digital durante los 365 días del año. En 2017 se está trabajando en la creación de una nueva área del cliente en Internet, con una arquitectura tecnológica y de proceso mejorada e importantes novedades que ayudarán a Bankia a relacionarse con sus clientes y a ofrecerles servicios que les aporten más valor.

Cientes multicanal **2,18 millones**

Oficina Internet

Cientes	1,65 millones
Operaciones	1.339 millones

Oficina Móvil

Cientes	1,12 millones
Operaciones	1.079 millones

Banca telefónica

Cientes	436.000
Operaciones	56 millones

• Modernización de los cajeros.

Bankia cuenta con 5.364 unidades en instalaciones propias y ajenas. El 80% de las oficinas disponen ya de un modelo avanzado, que incluso acepta el ingreso en efectivo y la devolución de moneda. Los nuevos dispositivos ofrecen una mejor experiencia de uso gracias a su sencilla navegabilidad y son verdaderos sujetos activos a la hora de proporcionar al banco un mayor conocimiento de sus clientes. Para garantizar su plena operatividad, se realiza un seguimiento permanente, que ayuda a resolver las posibles averías en el menor tiempo posible. El objetivo para 2017 es comenzar la incorporación de la tecnología NFC (*Near Field Communication*), de modo que se pueda interactuar con los cajeros automáticos a través de dispositivos móviles.

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

Las mejoras en los canales digitales y en la red de cajeros explican que hoy solo el 9,4% de la operativa transaccional de Bankia se haga a través de oficinas físicas. Detrás de todo ello está el Plan Cuando Quieras, que fue concebido inicialmente para descargar de la

operativa transaccional a la red presencial y que ha evolucionado hacia un instrumento que ayuda a divulgar todas las posibilidades que el banco pone a disposición de sus clientes gracias a la tecnología.

Nº de cajeros automáticos	5.364
Nº de cajeros nuevos instalados durante el año	659
Nº de cajeros automáticos en zonas poco pobladas	568
Nº de cajeros automáticos adaptados (sistema de audio)	3.422
Nº de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos	242.337.964

• Medios de pago.

El banco apostó durante 2016 por el desarrollo e incorporación de funcionalidades adicionales de pago a través del móvil. Entre ellas destacan: el pago de compras por móvil con tecnología NFC a través de terminales *contactless*, disponible para teléfonos Android 4.4 o superior, y el pago entre amigos mediante la plataforma Bizum, en la que participan 27 entidades españolas y que permite enviar dinero entre particulares de forma instantánea, fácil y segura, con solo conocer el teléfono móvil o el correo electrónico del destinatario. El catálogo de tarjetas se amplió el año pasado con el lanzamiento de dos nuevos productos: el pack Dual Plus, que combina dos plásticos con el mismo límite y contraseña, uno para el día a día (Compras Dual) y

otro para aplazar operaciones de mayor importe (Pago Fácil), y la tarjeta Débito ON, vinculada a la Cuenta ON, concebida para los clientes con perfil digital que operan por Internet y que está exenta de comisiones. En el ámbito de nuevos servicios para comercios, Bankia puso en marcha Tax Free, con el que los extranjeros pueden utilizar los terminales en el punto de venta de Bankia para la recuperación del IVA pagado en sus compras. Gracias a todas estas iniciativas, el parque de tarjetas siguió aumentando, especialmente en el caso de las de crédito, cuyo volumen a final de año era de 2,27 millones de tarjetas.



El banco apostó durante 2016 por el desarrollo e incorporación de funcionalidades adicionales de pago a través del móvil, como el pago de compras en comercios a través de este dispositivo o el lanzamiento de la aplicación Bizum para los pequeños pagos inmediatos entre amigos.

Nº de tarjetas	6.888.282
Importe de la facturación con tarjetas	22.498 millones de euros
Importe de la facturación con tarjetas en comercio electrónico	1.489 millones de euros
Nº de tarjetas <i>contactless</i>	1.263.339
Nº de TPV's	110.518
Nº de stickers de Bankia Wallet	102.280

• Comercio electrónico.

Uno de los cambios más relevantes de la digitalización es la aparición en el sector financiero de nuevos actores tecnológicos (las denominadas *fintech*), cuya actividad se centra en parcelas tradicionales del negocio bancario o en la prestación de servicios basados en la explotación de la información (Big Data, *cloud computing*). Bankia percibe su presencia como una oportunidad, e inició en 2016 acciones de colaboración con ellos en el ámbito del comercio electrónico. Esta iniciativa responde al objetivo de estar allí donde los clientes del banco están y ofrecerles cada vez mejor servicio (especialmente en financiación y medios de pago). En 2017, se incorporarán al equipo nuevos profesionales con conocimiento profundo del comercio electrónico para desarrollar otras líneas de negocio.

Ninguna de estas iniciativas citadas llegaría a buen puerto si en el camino de la transformación tecnológica se olvida a las personas que deben llevarla a cabo. Su implicación y su compromiso son claves, y por eso en 2016 dio sus primeros pasos el Plan de Cultura Digital, que acompañará a toda

la organización en el tránsito hacia el nuevo modelo digital. Para desarrollarlo se creó una Red de Cambio compuesta por la línea de negocio minorista (directores territoriales, directores comerciales y directores de zona) y por una nueva figura denominada Partner Digital, constituida por directores de oficina que se encargan de trasladar en sus respectivos ámbitos los distintos hitos relacionados con la transformación digital. Asimismo, se puso en marcha la Escuela Digital, que en 2016 generó sus primeros itinerarios formativos, y se elaboró un informe de indicadores que ayudará a medir la evolución del plan.

POR SER TÚ

Bankia lanzó en 2016 un programa cercano, sencillo y transparente, por el que los clientes particulares, tanto antiguos como nuevos, pueden beneficiarse de la exención de comisiones. La única condición es tener domiciliados los ingresos, siempre que sean superiores a 450 euros mensuales en el caso

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

de las nóminas y a 200 en el de las pensiones o la prestación por desempleo. La exención se extiende a todas las cuentas, tarjetas de débito habituales, tarjetas de crédito Bankia, transferencias en España o a otro país de la UE en euros por cualquier canal e importe, e ingreso de cheques nacionales. Tampoco genera comisiones la retirada de efectivo a débito en los más de 5.300 cajeros de Bankia ni las cuatro primeras extracciones del mes en los de la red Euro6000 y el Banco Sabadell.

Esta medida afectó inicialmente a los más de 2,4 millones de clientes que en enero de 2016 tenían domiciliados sus ingresos en la entidad, y posteriormente, durante el ejercicio, el banco logró captar 172.293 nóminas más, lo que supone un avance del 6,9% sobre el cierre del año anterior.

Junto a la captación de nóminas y pensiones, Bankia avanzó en su objetivo de incrementar la comercialización de otros productos de valor, como el número de tarjetas de crédito y de débito.

Aunque no tengan domiciliados sus ingresos, también están exentos del pago de comisiones los clientes menores de 18 años, los que tienen entre 18 y 25 y servicio de correspondencia exclusivo por internet, los titulares de al menos 1.000 acciones de Bankia y quienes disponen a final de mes de un saldo en recursos superior a los 75.000 euros. Las comisiones que evitan estos colectivos son las derivadas del mantenimiento y administración, tarjetas de débito habituales o estándar, ingreso de cheques nacionales en todas sus cuentas y

transferencias dentro de la UE sin ningún límite.

A 31 de diciembre, más de 3,3 millones de clientes particulares de Bankia disfrutaban de estas exenciones, que el 11 de mayo se hicieron extensivas a los autónomos con solo tener domiciliados los seguros sociales.

RESULTADOS DE 'POR SER TÚ'

NÓMINAS Y DESEMPLEO CAPTADOS 154.427

PENSIONES CAPTADAS 25.038

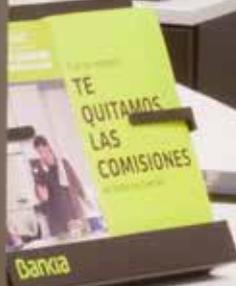
TOTAL INGRESOS CAPTADOS 172.293

TOTAL CLIENTES CON INGRESOS DOMICILIADOS 2.668.887

EVOLUCIÓN 2016 +6,9%

NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO +279.714

NÚMERO DE TARJETAS DE DÉBITO +242.856



BANKIA lanzó en enero de 2016 la estrategia de exención de comisiones para los particulares con ingresos domiciliados, que extendió posteriormente a los autónomos y a los clientes digitales. A final de año, más de 3,3 millones de clientes del banco no tenían que pagar tasas por sus operaciones más habituales.

HIPOTECA SIN COMISIONES

Bankia lanzó en enero de 2017 la Hipoteca SIN Comisiones, que elimina todos los cargos asociados a este tipo de préstamo (apertura, amortización parcial y amortización total) solo por tener los ingresos domiciliados y, además, no exige la contratación de ningún producto adicional de la entidad para beneficiarse de estas condiciones. Se trata de un compromiso con vocación de permanencia, basado en la escucha de los clientes.

En paralelo, e igualmente con el objetivo de ayudar a los usuarios (clientes o no clientes) en sus principales decisiones de inversión, Bankia puso en marcha una herramienta gratuita que permite conocer el precio de mercado de cualquier vivienda en España y obtener un informe detallado con sus características principales y del entorno. La aplicación, desarrollada en colaboración con Idealista, se encuentra alojada en la web de la entidad, es totalmente gratuita y no tiene límite de consultas. Dispone también de un simulador hipotecario, en el que el usuario accede a información sobre la cantidad que puede financiar, los gastos de constitución que tendría la hipoteca, la cuota mensual y cómo variaría ésta en función de la evolución del euríbor.

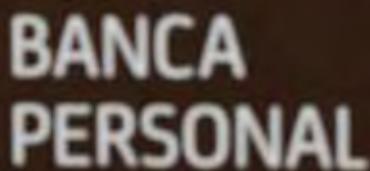
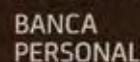
OBJETIVO DE CONCESIÓN DE HIPOTECAS EN 2017

1.600 MILL. €

04.2

BANCA DE PARTICULARES.

	PRODUCTO	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN
PARTICULARES	Adecuación consumo	Personas físicas	Absorbe y refinancia préstamos de clientes sin capacidad de pago frente a compromisos de deudas de consumo.
	Envío de dinero Inmigrantes	Personas físicas inmigrantes	Envío de dinero en concepto de ayuda familiar a sus países de origen.
MEDIOS DE PAGO	Tarjetas ONG*	Personas físicas	Tarjeta de débito o crédito, a través de la cual sus titulares, a la vez que utilizan este instrumento de pago, contribuyen a asociaciones y fundaciones adheridas al programa ONG, cediendo un porcentaje del beneficio neto obtenido por su uso en comercios.
	Tarjeta Fundación Síndrome de Down business	Personas físicas, autónomos, comercios, pymes y empresas	Se trata de una tarjeta solidaria en la cual Bankia cede un porcentaje de los ingresos obtenidos por el cobro de cuotas y su uso en comercios a la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Podrán ser titulares de esta tarjeta tanto particulares como empresas.
	Tarjeta Paralímpicos	Personas físicas, autónomos, comercios, pymes y empresas	Bankia cederá un porcentaje de los ingresos por cuotas y por el uso en comercios. Para que particulares y empresas colaboren sin coste adicional ni esfuerzo con el Comité Paralímpico Español y federaciones de deporte paralímpico.
	Tarjeta Aquí-Allá Débito y Prepago	Personas físicas inmigrantes	Da soluciones y facilidades en el envío de dinero a inmigrantes en España que desean transferir fondos a sus familiares en su país de origen.
	Tarjeta Affinity Carné Joven	Personas físicas joven/infantil	En colaboración con las Direcciones de la Juventud de las siguientes comunidades autónoma: Canarias, Generalitat Valenciana, Junta de Castilla y León, Junta de Castilla la Mancha y Ciudad Autónoma de Ceuta, Bankia emite el Carné Joven, en su modalidad financiera de débito, sin coste adicional para su titular. Igualmente, Bankia contribuye al patrocinio de estos carnés en las diferentes comunidades autónomas.
FINANCIACIÓN	Financiación Agro	Personas físicas y jurídicas con actividad agropecuaria-pesquera	Crédito al sector agrario, ganadero y pesquero. Anticipo de ayudas PAC y subvenciones. Préstamos de inversión en adquisición y adaptación de terrenos, y reparación y renovación de maquinaria.
	Líneas ICO	Autónomos, pymes, empresas, entidades públicas y privadas (fundaciones y ONG)	Crédito a empresas, Pymes y sectores específicos, en ámbitos de empresas y emprendedores, innovación, tecnología y para la internacionalización.
	Línea BEI	Autónomos, pymes y Midcaps	Financiación de proyectos empresariales realizados en España y en la UE por este tipo de empresas y autónomos. No pueden acogerse a esta Línea los proyectos de determinados sectores, como producciones militares, promociones inmobiliarias, juegos de azar, producción y comercialización de tabaco, entre otros.
	Refinanciación Vivienda	Personas físicas	Adaptación hipotecaria, adecuación y protección de deudores hipotecarios sin recursos (RD 6/2012).
	Refinanciación Empresa	Autónomos, comercios, pymes y empresas	Adecuación de deuda no sostenible y adecuación cuota.


	PRODUCTO	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN
CONSUMO	Crédito Joven	Personas físicas joven	Préstamo personal universal para consumo (estudios, adquisición de mobiliario, compra de vehículo, etc.) para clientes con edad entre 18 y 30 años.
SEGUROS	Seguros Agropecuarios	Personas físicas y jurídicas con actividad agropecuaria-pesquera	Cobertura para actividades correspondientes al sector agrario, ganadero y pesquero, y explotaciones relacionadas con ese sector.
	Seguro para Instalaciones Solares Fotovoltaicas	Pymes y empresas	Cobertura para daños de montaje, daños materiales, responsabilidad civil y pérdida de rendimiento por falta de sol (horas e intensidad).
GESTIÓN DE ACTIVOS	Seguro Médico de Asistencia Sanitaria Modular	Personas físicas	Accesibilidad a la sanidad y atenciones privadas. Elección de un seguro a medida que ofrece garantías contratables de manera independiente o conjunta, en función de cada necesidad.
	Pioneer Funds Global Ecology	Persona físicas y jurídicas	Inversión en valores de empresas orientadas exclusivamente al desarrollo sostenible (energías alternativas, reciclado, tratamiento y saneamiento de aguas, biotecnología, etc.).
	Planes de Empleo	Persona físicas y jurídicas	Inversión bajo consideraciones en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo mediante un sistema híbrido: criterios best-in-class complementado con criterios de exclusión.
	Transferencias ONG	Persona físicas y jurídicas	Transferencia sin coste a las entidades de carácter benéfico-social identificadas (http://www.bankia.es/es/servicios/transferencias-a-ong).
SERVICIOS	Correspondencia por Internet	Persona físicas	Permite al cliente acceder a su correspondencia en formato digital (pdf) de sus productos y servicios, por Oficina Internet y Oficina Móvil.
	Servicio Tramitación Certificados de No Residencia	Personas físicas inmigrantes	Tramitación necesaria para la obtención del Certificado de No Residencia (primera solicitud y renovación).
	Servicio de pago a proveedores	Autónomos, comercios, pymes y empresas	Servicio centralizado de pagos del cliente a sus proveedores. Agilidad en la tramitación de pagos, reducción de costes, control y seguridad.

TARJETAS ONG A 31/12/2016

Nº TARJETAS ONG
62.843
CESIONES A ONG
116.114,18 €

En 2016, pertenecían al programa de ONG un total de 439 organizaciones (siete de la tarjeta ONG personalizada: Unicef, Acnur, Cruz Roja, Acción Contra el Hambre, Ayuda en Acción, Manos Unidas, Medicus Mundi) y 361 ONG vinculadas a la tarjeta ONG genérica.