

# 01.4

## CREACIÓN DE VALOR.

BANKIA CREA VALOR ESTABLE Y A LARGO PLAZO PARA TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE UN MODELO QUE COMBINA LA UNIVERSALIDAD (SOBRE TODO EN EL SERVICIO A LOS PARTICULARES) Y LA ESPECIALIZACIÓN POR SEGMENTOS (QUE PERMITE ATENDER A LOS CLIENTES SEGÚN SUS NECESIDADES).

La actividad de Bankia tiene como principal objetivo generar valor sostenible, recurrente y orientado al largo plazo. De esta forma, la entidad puede responder a las expectativas de sus grupos de interés, entre los que destacan cuatro:

1. Los accionistas. Sus intereses son prioritarios, sobre todo teniendo en cuenta que la mayoría del capital es propiedad del Estado y, por tanto, el banco se debe primordialmente a los contribuyentes.
2. Los clientes (muchos de ellos, además, accionistas). Solo poniendo al cliente en el centro es posible crear valor de forma estable.
3. La sociedad. El mejor servicio que se puede prestar al conjunto de la sociedad es que Bankia sea una franquicia sólida, eficiente, rentable y que genere valor en el entorno.
4. Los empleados. Ninguno de los objetivos que se plantea el banco es posible sin un

proyecto profesional ilusionante y que comprometa a todas las personas que trabajan en el grupo.

Algunos rasgos de creación de valor de las principales líneas de negocio.

### • Particulares.

Esta área se centra en las personas físicas, 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 oferta de calidad. En esta línea de trabajo, Bankia lanzó en 2016 un programa por el que los clientes particulares pueden beneficiarse de la exención de comisiones. El banco también apostó por la financiación al consumo con la concesión de casi 1.500 de euros, un 20% por encima de 2015. La estrategia se desarrolla a través de una estructura de multicanalidad, en la que se complementan los servicios digitales (de creciente demanda, sobre todo a través de



los teléfonos móviles inteligentes) con los que ofrecen las oficinas físicas y los cajeros. Sea cual sea el canal escogido, la filosofía de trabajo es proporcionar a los clientes la mejor experiencia de uso y la plena satisfacción de sus necesidades.

- **Banca Personal y Privada.**

Para los clientes con mayor patrimonio, que demandan asesoramiento financiero y fiscal de primer nivel, el área de Banca Privada ofrece una atención personalizada y muy especializada. Esta división cuenta con un equipo altamente cualificado de gestores de patrimonio que ofrecen un amplio catálogo de productos, en función del perfil de riesgo y objetivos de inversión de cada cliente. La independencia en el asesoramiento es uno de los criterios que más valoran los clientes de la entidad. En 2016, se potenció el asesoramiento y la gestión de carteras, y también se facilitó la operativa a aquellos clientes que desean operar a iniciativa propia. En el segmento de Banca Personal, que se ocupa de los clientes con un patrimonio financiero superior a 75.000 euros, la estrategia de creación de valor se apoya en un contacto continuo con los clientes, para lo que los gestores disponen de funcionalidades específicas en los canales remotos.

- **Pymes y Autónomos.**

Los autónomos son un colectivo prioritario para la generación de valor. Para ellos se lanzó en 2016 un programa que elimina las comisiones y se puso a su disposición productos y servicios

## FINANCIACIÓN AL CONSUMO EN MILLONES DE EUROS

# 1.457

adecuados a sus necesidades. Además, se les facilita asesoramiento personalizado. Por lo que se refiere a microempresas (hasta un millón de euros de facturación anual) y pymes (entre uno y seis millones), Bankia redefinió su modelo de carterización, ampliando la atención especializada, y estableció nuevos programas de financiación preclasificada y preconcedida. El banco está cerca de estos tipos de clientes no solo a través de la red, sino también con su presencia en múltiples eventos organizados especialmente para ellos.

- **Banca de Negocios.**

Las empresas demandan financiación, pero también asesoramiento. La atención a ambas necesidades es el objetivo fundamental de este segmento de negocio. La política comercial combina una disciplina de precios que establece precios mínimos en función del coste de los recursos y del riesgo del cliente

# 01.4

## CREACIÓN DE VALOR.

(valorado mediante modelos internos avanzados aprobados por el Banco de España) y la búsqueda activa de oportunidades de venta cruzada. La especialización en la provisión de productos específicos de mercados de capitales (préstamos sindicados y las comisiones generadas por la actividad, originación de bonos, gestión de derivados, servicios de divisas) constituye otra fuente relevante de aportación de negocio y de ingresos. En el ámbito de cobros y pagos, los mayores avances se produjeron en 2016 en el segmento de los medios de pago (TPV). En cuanto a los productos de financiación, se rediseñaron los procesos de contratación y tramitación de algunos de los principales (cuentas de crédito, avales, descuento comercial), y se incorporaron mejoras en los procesos de comercio exterior.

- **Bancaseguros.**

Este negocio es estratégico dentro de Bankia por su contribución a la generación de ingresos recurrentes y por su elevada vinculación con las necesidades de financiación de los clientes de la entidad y a lo largo del ciclo de vida de particulares y empresas. El área coordina la actividad y el apoyo especializado a la red en lo que se refiere a la comercialización de seguros para particulares (vida, hogar, autos y salud), empresas (comercio, seguros de crédito, responsabilidad civil y multirriesgo empresarial) y seguros de ahorro y previsión (rentas y capitales garantizados).


- **Gestión de activos.**

La gestora de fondos de inversión de Bankia cuenta con un amplio catálogo de productos en todas las categorías (renta

fija, renta variable, mixtos, garantizados, de retorno absoluto, globales, etc.), de forma que cualquiera pueda optar por aquel que mejor se ajuste a sus preferencias de inversión. Los fondos se comercializan a través de la red de oficinas de Bankia, y también de los canales no presenciales. En un contexto económico y político desfavorable, los productos con mayor demanda en 2016 fueron los fondos garantizados. En lo que respecta a los planes de pensiones, la política del banco se basa en el principio de máxima adaptación a las necesidades de cada cliente, ya sea en planes individuales, de empleo o asociados.

- **Activos inmobiliarios.**

Para crear valor también hay que sanear el balance y cumplir con los requerimientos de los reguladores. El grupo tiene en marcha un programa de desinversión de activos inmobiliarios. En 2016, se creó la Dirección de Gestión Inmobiliaria, que concentra las múltiples funciones que desde otros ámbitos se venían desempeñando. De esta forma se ha ganado eficacia y se ha conseguido tener una visión global de la totalidad de la cartera, no solo en el aspecto físico, sino también en cuanto a disponibilidad, limitaciones o cargas soportadas por los inmuebles. La nueva dirección coordina las ventas, independientemente del canal que las prescriba, incluyendo por tanto a la propia red comercial de Bankia, y elabora paquetes de activos susceptibles de ser colocados fuera del circuito minorista.

A photograph of three business professionals in a meeting. On the left, a man in a grey suit is gesturing with his hand. In the center, a man in a tan blazer and blue jeans is holding a clipboard. On the right, a woman in a tan blazer and brown skirt is smiling. A white text box is overlaid on the right side of the image.

Para crear valor también hay que sanear el balance y cumplir con los requerimientos de los reguladores. El grupo tiene en marcha un programa de desinversión de activos inmobiliarios.