

GESTORES DE
BANCA PERSONAL
1.943

OFICINAS DONDE
OPERAN
1.314

ASESORES FINANCIEROS
232

OFICINAS DONDE
OPERAN
52

PARTICULARES PYMES Y AUTÓNOMOS

Banca de Particulares se ocupa de los clientes que son personas físicas, autónomos y pymes de hasta seis millones de facturación, procurando estrechar su vinculación a Bankia, mediante una creciente aportación de valor en los productos y servicios ofrecidos, y la máxima calidad posible en la atención y el asesoramiento.

De ello se encargan profesionales especializados, lo que aumenta los índices de satisfacción y proporciona mayores oportunidades de negocio. Al cierre de 2015, el número de clientes con gestor de referencia superaba la cifra de 1.600.000, más de una cuarta parte del total.

La captación y activación de clientes, su fidelización, el incremento de la oferta de productos y la adecuación del servicio y la imagen de Bankia a un escenario más evolucionado y actual son los principios generales por los que se guía la banca de particulares. Para hacerlos realidad, el banco se apoya en la segmentación, que permite dar a cada tipo de cliente un trato adecuado a sus respectivas necesidades.

BANCA PRIVADA

Dirigida a clientes con mayor patrimonio, que demandan un asesoramiento personalizado en múltiples campos. Bankia Banca Privada tiene las ventajas de una boutique financiera, respaldada en este caso además por un gran grupo financiero, lo que permite ofrecer los servicios transaccionales de cualquier banco.

BANCA PERSONAL

Es un servicio accesible en toda la red minorista a los clientes que superen unos ingresos anuales de 45.000 euros o un patrimonio financiero de 75.000 euros. Lo prestan 2.175 gestores personalizados y altamente cualificados que se dedican de forma exclusiva a este segmento. Uno de los principales ejes de actuación de

banca personal es promover el contacto del gestor con sus clientes y para ello disponen de funcionalidades específicas de contacto a través de canales remotos, fundamentalmente Oficina Internet, desde donde el cliente tiene la posibilidad de solicitar una cita con su gestor.

ALTO POTENCIAL

Se implantó en 2015 para detectar las expectativas de crecimiento de negocio de cada cliente y atenderle en consonancia a sus necesidades. A 31 de diciembre, los segmentos de banca personal y alto potencial disponían de gestores especializados repartidos por toda la red comercial de oficinas. En las sucursales sin gestor especializado asignado, este servicio lo presta el director.

PARTICULARES

Los clientes personas físicas que no están encuadrados en ninguno de los demás segmentos cuentan con un completo abanico de productos que van desde los depósitos de ahorro a la vista o a plazo hasta las tarjetas de débito y crédito o los avales. La domiciliación de ingresos, el pago de recibos, la suscripción de seguros y la contratación de fondos de inversión y de pensiones figuran igualmente entre las opciones disponibles para todos. El segmento de particulares proporciona servicios adaptados a la edad del público, como Mi Primera Cuenta y Cuenta Joven, la Tarjeta Joven, el Portal y Club de Descuentos para Jóvenes o Bankia Sénior.

El servicio de mayor valor añadido que banca de particulares facilita a los clientes es el asesoramiento financiero, que en 2015 se tradujo en 120.926 propuestas de inversión y 80.748 carteras nuevas, constituidas con una finalidad específica, como puede ser la jubilación. Los gestores disponen para su trabajo de una amplia gama de productos de Bankia, incluidos 60 fondos internacionales.

Otra apuesta importante es la financiación al consumo, cuyo importe ascendió a 1.213 millones de euros a lo largo del ejercicio, con un crecimiento del 38% sobre el año anterior. Al cierre de 2015, más de 1,8 millones de clientes disponían de una línea de financiación preconcedida, que se podía contratar en menos de un minuto por cualquiera de los canales del banco. Existe también una oferta continua de financiación a la medida para cuando más necesaria suele ser: en el momento de afrontar grandes compras y ante los vencimientos de préstamos.

En 2015 se extendió a todos los canales el servicio FinanExpress, que puede utilizarse para sufragar compras con tarjeta, recibos e incluso impuestos. Gracias a ello, se hicieron más de 136.000 operaciones, por un importe global que excedió los 55 millones de euros. También en el ámbito de la financiación al consumo, en febrero se lanzó la campaña Créditos, que bonificaba hasta la gratuidad el seguro de auto o de hogar a quienes contrataran un préstamo.

Para la adquisición de vivienda, Bankia prestó a las familias 1.424 millones de euros.

En cuanto al pasivo, además de los depósitos a plazo, los estructurados y los fondos de inversión y pensiones, Bankia lanzó el depósito Ahorro 5, un producto

a largo plazo recientemente regulado que permite completar la jubilación, que no tiene límite de edad en la contratación y cuyos rendimientos están exentos del IRPF. Con él, el titular conoce de antemano la rentabilidad de cada imposición que realiza y su dinero está totalmente asegurado por el Fondo de Garantía de Depósitos.

NUEVO PROGRAMA SIN COMISIONES “POR SER TÚ”

Otro de los ejes de desarrollo de la estrategia del negocio de particulares es el programa sin comisiones, que responde a un modelo de negocio basado en la vinculación, con una visión global de cliente. Durante 2015, el programa de exención de comisiones benefició a cuentas y tarjetas de débito, así como a ingresos de cheques y a transferencias en euros, con un límite de 3.000 euros, con adaptaciones para determinados colectivos.

En enero de 2016, la entidad decidió posicionarse con una nueva estrategia centrada, fundamentalmente, en los clientes con ingresos domiciliados y liberó de pagar comisiones a 2,4 millones de sus clientes. El nuevo plan establece que la única condición de los particulares para beneficiarse de la exención es tener domiciliado sus ingresos, ya sea nómina o pensión, de un mínimo de 450 euros al mes en el primer caso y de 200 euros en el segundo. Se trata, además, de una exención de comisiones por cliente y sin limitaciones en todas las cuentas y en las tarjetas de débito habituales, transferencias en euros nacionales y a la UE por cualquier canal, en los ingresos de cheques y en las cuotas de las tarjetas de crédito Bankia (con una sola compra al año). La exención se aplica tanto a los ya clientes como a los nuevos.

RED DE DISTRIBUCIÓN

Bankia dispone de 1.941 sucursales de particulares, distribuidas en 100 direcciones de zona, dependientes a su vez de 10 direcciones territoriales, con cuatro grandes departamentos cada una: control de riesgos, gestión comercial, red agencial y recuperaciones. Bankia está segmentando su red de particulares en diferentes tipos de oficinas para

prestar un servicio cada vez más ajustado a las necesidades del cliente. Además de las oficinas universales, cuenta con las Oficinas Ágiles, las oficinas perimetrales y las Oficinas Plus +, abiertas en 2015 en las provincias de Madrid, Valencia y Castellón, con el objetivo de llegar a las 180 en 2016 (en 2015 había 52 oficinas de este tipo). También existen centros de recuperaciones, centros de liquidación y oficinas de promotores.

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 NUESTRAS MEJORES SEDES

DAN APOYO A OFICINAS CERCANAS CENTRADAS EN EL ASESORAMIENTO
(462 OFICINAS PERIMETRALES EN SU ENTORNO)

COMERCIALIZAN PRODUCTOS SENCILLOS

DOTADAS DE ELEVADO NÚMERO DE CAJEROS



TIEMPO MEDIO
DE ATENCIÓN AL
CLIENTE

3'43"

Nº DE TURNOS
DISPENSADOS
DIARIOS

230

TIEMPO MEDIO
DE ESPERA PARA
SER ATENDIDO

3'29"

USO DE
CLIENTES EN
TURNO DE TARDE

18%

Nº MEDIO DE
TRANSACCIONES
DIARIAS

255



OFICINAS PLUS+

ESPECIALIZADAS EN ASESORAMIENTO

SITUADAS EN LOS MICROMERCADOS EN LOS QUE EXISTE OFICINA ÁGIL

UBICADAS EN EMPLAZAMIENTOS ESTRATÉGICOS

DOTADAS DE 232 ASESORES FINANCIEROS CON ELEVADA FORMACIÓN

PRESTAN SERVICIO A CLIENTES QUE PUEDEN DEMANDAR ASESORAMIENTO

EN MUCHOS CASOS, TAMBIÉN DAN SERVICIO ESPECIALIZADO A PYMES,
MICROEMPRESAS Y COMERCIOS

Bankia dispone asimismo de una red agencial que centra su actividad en la captación de nuevos clientes, tanto particulares como empresas. El principal agente es MAPFRE, que, en virtud del acuerdo de agencia firmado, distribuye los productos y servicios del banco a través de su red comercial. En 2015, un total de 774 oficinas de Bankia recibieron clientes y negocio prescrito por 3.519 comerciales y 350 oficinas de distribución bancaria. Adicionalmente, Bankia cuenta con una red propia de nueve agentes financieros y 78 colaboradores. A cierre del año, este canal agencial mantenía un saldo de 7.300 millones de euros de negocio con 254.000 clientes prescritos.

La atención al cliente se prolonga por canales como Internet, banca móvil y banca telefónica, así como por los tradicionales dispositivos de autoservicio (cajeros automáticos), de los que hay 4.830 en oficinas y 686 desplazados. Están disponibles las veinticuatro horas del día para consulta de movimientos, retirada de efectivo, pago de recibos e impuestos, transferencias, compra de entradas o recarga de móvil, entre otras operaciones.

PYMES Y AUTÓNOMOS

El negocio de pymes y autónomos es estratégico para Bankia y el esfuerzo que se está realizando en este ámbito está dando como resultado que gane peso de manera significativa en el conjunto del negocio de la entidad año a año. Una de las prioridades de Bankia es elevar el negocio con este tipo de clientes, que pasa principalmente por incrementar la cartera de créditos concedidos a estos colectivos.

En 2015, el banco les concedió financiación por importe de 3.437 millones de euros, un 44,6% más que el año anterior. El volumen concedido a pymes se elevó un 43%, en tanto que el entregado a autónomos aumentó un 72,8%. Estos colectivos concentraron el 86,7% de las operaciones firmadas con el mundo de la empresa, hasta totalizar 47.656 créditos formalizados, lo que supone un avance del 45,3% frente al año precedente.

*153 GESTORES
PYMES UBICADOS EN
153 OFICINAS Y 106
GESTORES PYMES
PERTENECIENTES A LAS
DISTINTAS DIRECCIONES
DE ZONAS QUE PERMITEN
AGILIZAR LA ATENCIÓN A
LOS CLIENTES*



GESTORES ESPECIALIZADOS PYMES

259

CLIENTES PYMES, MICROEMPRESAS, AUTÓNOMOS Y COMERCIOS

647.944

Para ello, la entidad cuenta con un modelo de gestión basado en el asesoramiento especializado y en la cercanía, y con la filosofía de que la empresa ha de ver a su asesor de Bankia como un integrante más de su estructura, al que puede acudir en cualquier momento que necesite algún tipo de asesoramiento financiero.

El servicio a las pequeñas y medianas empresas con una facturación inferior a los seis millones de euros anuales se presta desde la dirección de banca de particulares, aunque se les ofrece un servicio especializado. Las oficinas con mayor número de clientes cuentan con comerciales especializados que ofrecen asesoramiento y productos específicos a estos colectivos, así como a los autónomos en su faceta empresarial. En total, la entidad cuenta con 259 de estos gestores. En las oficinas que no disponen de la figura del gestor de empresas, estos clientes también tienen un gestor habitual especializado en sus necesidades, que habitualmente se trata del director de la sucursal.

Para potenciar la cercanía, Bankia cuenta con el plan “Reconquista tu barrio”, por el que los directores de las oficinas o los gestores especializados llaman a puerta de los comercios, pymes y autónomos más próximos con el fin de ofrecerles una serie de productos y servicios exclusivos en condiciones muy competitivas. Además, los directores se comprometen a visitar de forma regular al cliente, a atenderle en su comercio y a asesorarle financieramente.

Durante 2015, se pusieron en marcha numerosas iniciativas destinadas a impulsar la actividad comercial con pymes, comercios y autónomos.

- **Crédito Impuestos.** Un crédito a tipo cero destinado a financiar el pago de impuestos en el que cliente sólo abona una comisión de apertura cuya cuantía está en función de su perfil crediticio y el plazo de amortización seleccionado.
- **Servicio jurídico Premium gratuito.** La entidad decidió también regalar a las pymes, comercios y autónomos con una mínima vinculación un servicio de protección jurídica para sus negocios, que permite el acceso a abogados expertos que ofrecen asesoramiento jurídico y la redacción de contratos o recursos, entre otras materias.
- **EL TPV móvil.** Un dispositivo que permite a los profesionales cobrar sus servicios desde cualquier lugar a través del smartphone o tablet.
- **Creación gratuita de páginas web.** Se trata de una solución para facilitar de forma gratuita a pymes, comercios y autónomos la puesta en marcha de su negocio on line.

PRODUCTOS PARA FINALIDADES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS

PARTICULARES

PRODUCTO	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN
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
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 Agro	Persona 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 cero actividades empresariales

MEDIOS DE PAGO

FINANCIACIÓN

PRODUCTOS PARA FINALIDADES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS

	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	Persona 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)
	Seguro Médico de Asistencia Sanitaria Modular	Personas Físicas	Accesibilidad a la sanidad y atenciones privadas. Elección de un seguro a medida que ofrece garantías contractables de manera independiente o conjunta, en función de cada necesidad
GESTIÓN DE ACTIVOS	Pioneer Funds – Global Ecology	Personas 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	Personas 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
SERVICIOS	Transferencias ONG	Personas Físicas y Jurídicas	Transferencia sin coste a las entidades de carácter benéfico-social identificadas (http://www.bankia.es/es/servicios/transferencias-a-ong)
	Correspondencia por Internet	Personas Físicas	Permite al cliente acceder a su correspondencia en formato digital (pdf) de sus productos y servicios, por Oficina Internet y Oficina Móvil
	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
	Servicio Tramitación Certificados de No Residencia	Personas Físicas Inmigrantes	Tramitación necesaria para la obtención del Certificado de No Residencia (primera solicitud y renovación)

* TARJETAS ONG A 31/12/2015



En 2015, pertenecían al programa de ONG un total de 368 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.