

# 01.4

## CREACIÓN DE VALOR

LA ACTIVIDAD DE BANKIA TIENE COMO OBJETIVO GENERAR VALOR SOSTENIBLE, RECURRENTE Y ORIENTADO AL LARGO PLAZO.

Crear valor es el objetivo que guía el trabajo de todas las áreas de negocio de Bankia partiendo de un modelo que combina la universalidad y la especialización por segmentos. Las nuevas herramientas digitales, como 'Soluciona Empresas', 'Billib' o el servicio 'Conecta con tu experto', volvieron a demostrar en 2017 su importancia para contribuir a la consecución de este objetivo.

Para crear valor también es necesario sanear el balance y cumplir con los requisitos de los reguladores, algo que favorece el precio de la acción de Bankia.

La creación de valor en las principales líneas de negocio de Bankia quedó plasmada a lo largo de 2017 en:

- **Banca de Particulares.** El 11 de enero nació la Hipoteca Sin Comisiones, que absorbió un 72% de los créditos de este tipo concedidos en el ejercicio. Para facilitar la financiación del consumo se potenció la línea de préstamos preconcedidos, disponibles en menos de un minuto a través de cualquier canal del banco. Como parte del proceso de transformación digital, la entidad puso en marcha aplicaciones como Bankia Online o la app Bankia Wallet, de gran ayuda para la comercialización y para facilitar la operativa. Por su parte, el programa 'Conecta con tu experto' duplicó el número de gestores asignados y prácticamente llegó a 600.000 clientes.
- **Banca Privada.** Bankia mantuvo su apuesta por el asesoramiento y continuó ampliando su oferta de productos de inversión, con una arquitectura abierta de fondos que permite ofrecer soluciones a la medida de cada necesidad. Entre los servicios implementados en 2017 figura la integración del portal de Banca Privada en Bankia Online, gracias a la cual los clientes tienen acceso a una versión más integrada y amigable de sus posiciones patrimoniales.
- **Autónomos.** Además de implantar y consolidar el programa sin comisiones dirigido a este colectivo, Bankia puso a su disposición la financiación necesaria para proyectos de crecimiento e inversión. Los créditos preconcedidos para autónomos están al alcance de un solo clic desde distintos canales *online*, además de poderlos obtener en sus oficinas.

- **Empresas.** La prioridad de 2017 fue crear o mejorar servicios que ayuden a las empresas a vender más, controlar mejor sus riesgos y conseguir los recursos económicos para crecer. Como fruto de ello surgió 'Soluciona Empresas', una plataforma *online* completamente gratuita, accesible tanto para clientes como para no clientes, que facilita la toma de decisiones en el día a día. También vio la luz 'Billib', dirigida específicamente a la gestión de cobros y pagos, en beneficio de la liquidez de la empresa y de sus proveedores. Por lo que respecta al comercio exterior, se fortalecieron las relaciones comerciales con la banca local para que los clientes de Bankia disfruten de nuevas oportunidades de negocio en Iberoamérica, EMEA (Europa, Oriente Medio y África) y Asia-Pacífico.

- **Bancaseguros.** Uno de los objetivos fundamentales de 2017 fue la mejora del soporte de venta y postventa. Tanto la red tradicional como los nuevos canales se beneficiaron de la optimización de los sistemas de comercialización y de la simplificación de la operativa de contratación. Para mayor comodidad del cliente se crearon en la web simuladores de Autos, Vida nexo y Salud.

- **Gestión de Activos.** Se lanzaron nuevos portales tanto para fondos de inversión como para planes de pensiones, que son accesibles desde cualquier dispositivo y ofrecen una navegación sencilla e intuitiva. Como consecuencia del compromiso con una inversión socialmente responsable, en 2017 nació el fondo Bankia Futuro Sostenible, que invierte en compañías que impactan positivamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

## *EL SERVICIO 'CONECTA CON TU EXPERTO' O HERRAMIENTAS COMO 'SOLUCIONA EMPRESAS' CONTRIBUYERON A LA GENERACIÓN DE VALOR DE BANKIA EN 2017.*

- **Activos Inmobiliarios.** Para optimizar el programa de desinversiones, Bankia puso en marcha un nuevo aplicativo que permite mejorar los procesos comerciales y monitorizar todas las gestiones realizadas en cada activo, facilita mayor información a los clientes y simplifica los procesos en las oficinas.

- **Participadas.** Tras haberse desprendido de cerca de 500 sociedades, con unas plusvalías que rondan los 1.700 millones de euros, Bankia mantiene en su balance un reducido número de participadas, fundamentalmente vinculadas a diferentes áreas de negocio de la entidad (seguros, gestión de activos, tecnología).

