

# 01.8

## INNOVACIÓN



BANKIA TRABAJA PARA ESTAR A LA VANGUARDIA Y SER UN BANCO INNOVADOR, TANTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN COMO A LA HORA DE OFRECER UN MEJOR SERVICIO A SUS CLIENTES.

### I GRI 102-15

La innovación forma parte del día a día de Bankia. Desde la gestión del talento al gobierno corporativo, pasando por los patrocinios y la relación con el cliente, el banco trabaja para estar en la vanguardia y conseguir que la innovación forme parte de su ADN.

De hecho, los avances conseguidos en 2017 le han valido el premio *Digital Talent*, en la categoría de *Digital Adopter*, que distingue a Bankia por su proceso de transformación hacia una cultura digital con un perfil de empleado digitalmente competente capaz de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado.

Proyectos como la Escuela de Talento Digital, centrada en las nuevas tecnologías; el cambio de la plataforma formativa, que permite a los profesionales del banco mejorar su aprendizaje en un entorno flexible con diversas funcionalidades, o el

'site' de Transformación Digital, en el que se da información sobre los últimos avances en innovación tanto dentro como fuera de la organización, han contribuido a este cambio.

La innovación también se ha llevado a la relación con los proveedores con el lanzamiento de un nuevo portal, con el que se garantiza la transparencia, la imparcialidad y la igualdad de oportunidades, o la puesta en marcha de la herramienta 'Valora', que permite gestionar las compras de manera *online*.

Bankia hizo una fuerte apuesta por la innovación con el proyecto Bankia Fintech by Innsomnia, considerado el mayor centro de innovación en abierto de España. La confianza que la entidad ha puesto en esta incubadora y aceleradora de startup le ha llevado a contratar a siete de las compañías que participaron en la primera convocatoria del

programa y que han desarrollado soluciones para segmentos estratégicos del banco, como pymes y autónomos.

La colaboración entre Bankia e Innsomnia se ha extendido a la Digitalizadora, un programa de inmersión digital en el que a través de diez sesiones informativas se ha presentado a empresarios y directivos las grandes verticales tecnológicas que afectarán a las compañías en el futuro, como la robótica o la inteligencia artificial.

El banco también quiere contribuir al impulso de la innovación empresarial y por ello patrocina eventos como los Premios a la Competitividad Digital, los Premios Comprender, la convocatoria Bankia Accelerator by Conector, el programa Atipics o los foros Innova Pyme y Spain Startup South Summit.

## LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL CLIENTE

La tecnología y el tratamiento de la información juegan un importante papel a la hora de conocer cuáles son las necesidades del cliente en el contexto económico-financiero actual.

Con el objetivo de prestarle el mejor servicio posible, Bankia ha trabajado a lo largo de 2017 para consolidar un modelo de innovación que identifique nuevas tecnologías y cambios culturales y sociales que podrían contribuir a la transformación del banco.

En este sentido, la actividad de la Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación Tecnológica se ha centrado en el análisis de tendencias de los nuevos modelos de negocio, con el foco puesto en el ámbito *fintech*, para satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.

También ha tenido como principal misión incorporar nuevos productos y servicios derivados del desarrollo tecnológico, así como explorar nuevos canales de interacción con los clientes.

## OBSERVATORIO DE INNOVACIÓN

Para detectar tendencias en los modelos de negocio dentro del ámbito *fintech*, la entidad se ha apoyado en el Observatorio de Innovación, que tiene como fin anticipar posibles cambios en las necesidades de los clientes, además de identificar oportunidades de mejora.

## EN 2017 SE PROCEDIÓ A LA SEGUNDA CONVOCATORIA DE BANKIA FINTECH, LA PRIMERA DIRIGIDA A STARTUP INTERNACIONALES.

Esta labor se materializa a través de Bankia Fintech, plataforma de emprendimiento situada en la Marina Real de Valencia, un emplazamiento que se ha consolidado como el principal centro de innovación de España.

## PRINCIPALES INICIATIVAS

Para lograr incorporar nuevos productos, servicios y canales a la cartera de Bankia, la Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación Tecnológica se centra en una serie de ejes fundamentales que dan cobertura tanto a las áreas de negocio del

### **BANKIA FINTECH, EL MAYOR CENTRO DE INNOVACIÓN EN ABIERTO DE ESPAÑA**

La filosofía de Bankia Fintech se basa en la innovación en abierto y la colaboración entre las partes. El contacto habitual con empresas permite valorar en todo momento la oportunidad de desarrollar iniciativas conjuntas entre Bankia y las startup participantes, que desde su selección son acompañadas por un *partner* de negocio y otro de innovación.

En 2017 se procedió a la segunda convocatoria de Bankia Fintech, la primera dirigida a startup internacionales. Tras el éxito obtenido, la tercera convocatoria sumará emprendedores tanto de España como del exterior, con un total de 76 proyectos presentados, de los que se han seleccionado 12 que pueden aportar valor y soluciones a Bankia.



# 70%

de compañías  
que formaron parte de  
la primera convocatoria  
han firmado un acuerdo  
comercial con Bankia

# 01.8

## INNOVACIÓN

banco como a otros ámbitos de los servicios centrales y que ayudan a identificar las palancas de transformación.

Esto ha permitido el desarrollo de herramientas como 'Incuenta', un servicio de agregación de posiciones bancarias dirigido a clientes empresa capaz de proyectar los flujos de caja estimados para los próximos tres meses. Este agregador también ofrece al usuario sugerencias sobre ayudas públicas adaptadas a su perfil empresarial.

El banco cuenta además con un laboratorio blockchain desde el que trabaja para intentar simplificar e incrementar la eficiencia de algunos procesos, tales como la gestión de datos personales. Los primeros casos de uso se han centrado en procesos que requieren intermediarios que aporten confianza o certifiquen información.

Blockchain es una tecnología exponencial cuyo impacto se prevé que pueda llegar a ser transformacional en múltiples

industrias, siendo el sector financiero uno de los de mayor potencial. Se trata de una tecnología de bases de datos inalterable y descentralizada, cuyas transacciones quedan validadas por consenso en vez de por decisión central.

La tecnología blockchain presenta diversas oportunidades para las entidades bancarias y muchas de ellas ya se están empezando a explorar, como los pagos internacionales inmediatos, la emisión de activos digitales o la

### IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA AVANZAR EN LA INNOVACIÓN



#### Obsevatorio de Innovación

Para la identificación de oportunidades mediante el análisis y divulgación.



#### Scoring

Sitúa cada iniciativa novedosa en un horizonte teórico que mide el tiempo estimado en el que se convertirá en una realidad.



#### Sandbox

Entorno ágil de pruebas, que incorpora procedimientos más sencillos para la contratación de las startup.



#### Mapa de Procesos de Innovación

Basado en la metodología *Agile Management*, industrializa los procedimientos y agiliza la forma de probar la viabilidad de los nuevos productos y servicios.

gestión de los datos de identidad de los clientes.

Uno de los grandes hitos de 2017 en esta materia ha sido la incorporación de la entidad a la Red Alastria, un consorcio con más de 70 compañías españolas para acelerar el uso del blockchain.

Su principal foco en sus inicios será el estándar de Identidad Digital 'ID Alastria', que permitirá a los ciudadanos tener el control sobre su información personal de forma transparente siguiendo las directrices que marca la Unión Europea.

## NUEVOS MODELOS

Para intentar agilizar la concesión de los créditos, Bankia ha evaluado el riesgo del crédito con el objetivo de probar nuevos modelos de *credit scoring* y rating.

Además, ha impulsado un ecosistema para desarrollar nuevos modelos de negocio basados en el asesoramiento automatizado de inversiones, como complemento al tradicional. Las iniciativas enmarcadas en este ecosistema se orientan tanto al cliente inversor como a los gestores patrimoniales.

De hecho, los gestores de Banca Privada ya disponen de Robo4Advisory, herramienta que facilita el análisis de sus carteras y la interacción con sus clientes.

El banco también ha utilizado la inteligencia artificial aplicada a los sistemas tecnológicos para simular el proceso del pensamiento humano, aprendiendo en cada interacción.

La inteligencia artificial se ha empleado en materia de

*EN 2018 BANKIA CONTINUARÁ DESARROLLANDO SU MODELO DE INNOVACIÓN, PROFUNDIZANDO EN AQUELLAS TENDENCIAS MÁS DISRUPTIVAS QUE PUEDAN APORTAR UNA MAYOR VENTAJA COMPETITIVA.*

---

ciberseguridad para detectar amenazas mediante el análisis de comportamientos de usuarios, identificando patrones anómalos en el tráfico de red.

Durante 2017, se trabajó en más de 70 iniciativas de innovación, colaborando con expertos, ensayando novedades y probando la capacidad de integración en Bankia.

Para conseguir un entorno más eficiente en el desarrollo de las iniciativas de innovación, el banco ha implantado una serie de herramientas técnicas fundamentales que conforman una metodología novedosa de trabajo:

- La identificación de oportunidades mediante el análisis y divulgación efectuado por el Observatorio de Innovación.
- Un *scoring* que sitúa cada iniciativa novedosa en un horizonte teórico que mide el tiempo estimado en el que se convertirá en una realidad.
- Una *sandbox*, o entorno ágil de pruebas, que incorpora procedimientos más sencillos para la contratación de las startup.

- Un mapa de procesos de innovación, basado en la metodología *Agile Management*, que industrializa los procedimientos y agiliza la forma de probar la viabilidad de los nuevos productos y servicios.

En 2018 Bankia continuará desarrollando su modelo de innovación, profundizando en aquellas tendencias más disruptivas que puedan aportar una mayor ventaja competitiva.

Así, investigará nuevos casos de uso para la tecnología blockchain apoyándose tanto en la Red Alastria como en el laboratorio que ha creado recientemente.

En el ámbito de la inteligencia artificial, evolucionará desde procesos RPA (Robotic Process Automation) a sistemas que consigan replicar la inteligencia humana, mejorando la eficiencia en procesos internos.

Para ganar la velocidad que demandan los rápidos cambios en el entorno, Bankia continuará extendiendo la metodología *Agile Management* para promover un cambio cultural y hacer de la innovación la seña de identidad del banco.