



## 04.3

# BANCA DE EMPRESAS

EL CRECIMIENTO EN EL NEGOCIO CON EMPRESAS ES ESTRATÉGICO PARA BANKIA, TANTO CON AUTÓNOMOS COMO PYMES Y GRANDES COMPAÑÍAS.

Bankia considera que el negocio de empresas es un sector estratégico y aspira a convertirse en el banco de referencia tanto para el colectivo de autónomos y pymes como para las compañías con facturación superior a seis millones de euros y las grandes corporaciones. El objetivo es acompañarlas en su crecimiento, financiando sus proyectos y ofreciéndoles herramientas útiles en su día a día.

Bankia cuenta con clientes empresa de todos los sectores. El banco trabaja con el 14% de las microempresas españolas, con el 30% de las pymes y con una de cada dos grandes empresas.

A lo largo de 2017, la entidad ha concedido 13.845 millones de euros de crédito a empresas.

### AUTÓNOMOS Y PYMES

Para Bankia, las pymes y los autónomos constituyen un colectivo estratégico, razón por la que durante 2017 se ha trabajado para ofrecerles una oferta real de valor.

Ha sido notable el esfuerzo realizado para estar presente en las principales líneas de financiación institucional, como las líneas ICO, BEI o SGR, con el fin de poner a su disposición los mejores productos al precio más competitivo.

Este segmento también se ha podido beneficiar de las ventajas del programa 'Por ser tú', que ha permitido a 257.112 pymes y autónomos liberarse de las comisiones en todas sus cuentas por tener sus seguros sociales o impuestos domiciliados.

Adicionalmente, Bankia procedió a la revisión de su propia línea multiproducto y al rediseño de procesos de activo.

En el ámbito de los Comercios, se actualizaron los servicios de TPV para poner a disposición de los clientes la tecnología más avanzada y servicios de valor añadido que faciliten su actividad, como la financiación a través del propio terminal.

El sector agrario también es estratégico para Bankia, por lo que se han implementado nuevos servicios de tramitación de ayudas europeas procedentes de la Política Agraria Común (PAC), así como la adaptación del catálogo agro y agilización de los procesos de concesión de financiación.

De cara a 2018, Bankia seguirá trabajando para posicionarse como un banco que ayuda a pymes y autónomos ofreciéndoles servicios de valor añadido. Asimismo, se continuarán desarrollando programas de preconcesión de financiación a un público más amplio de clientes y potenciales clientes.

También centrará sus esfuerzos en acercarse a este colectivo mediante los canales 'Bankia Online Empresas' y 'Conecta con tu experto' e implantará un nuevo modelo de acción comercial y segmentación.

## EMPRESAS

El segmento de Empresas tiene como principales clientes a compañías que facturan anualmente más de seis millones de euros, excluyendo a las grandes corporaciones. Cuenta con una red de 61 centros, distribuidos a lo largo del territorio nacional, con especial concentración en las regiones de mayor actividad: Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana.

Sus funciones de atención comercial y captación de negocio se sustentan en una red de gestores especializados que tienen asignado un número de clientes 'limitado' y cuyas carteras se estructuran en función de la facturación de las empresas, siempre con el objetivo de dar un servicio personalizado.

En el ejercicio 2017 Bankia ha mantenido al cliente empresa en el centro de su actividad, por lo que ha desarrollado herramientas para ayudarle a gestionar mejor su día a día y ha organizado jornadas sectoriales en las que se ha puesto de manifiesto su compromiso con este colectivo.

NÚMERO TOTAL DE CLIENTES PYMES Y AUTÓNOMOS	638.149
Nº TOTAL DE GESTORES ESPECIALIZADOS PYMES	250
VOLUMEN DE FINANCIACIÓN CONCEDIDA A PYMES Y AUTÓNOMOS (MILLONES €)	13.846

*DE CARA A 2018, BANKIA SEGUIRÁ TRABAJANDO PARA POSICIONARSE COMO UN BANCO QUE AYUDA A PYMES Y AUTÓNOMOS OFRECIÉNDOLES SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO.*



# 04.3

## BANCA DE EMPRESAS

Uno de los grandes hitos de 2017 en este ámbito ha sido el lanzamiento de 'Soluciona Empresas', una plataforma *online* a modo de 'caja de herramientas' dirigida a todo tipo de empresas, sean o no clientes de Bankia, para ayudarles en su trayectoria de crecimiento.

También se presentó 'Billib', una plataforma digital creada en *joint venture* con Everis en la que las empresas gestionan los cobros y pagos de sus facturas.

Entre los beneficios que ofrece esta plataforma se encuentran la reducción de costes de aprovisionamiento, gracias a la posibilidad de ofrecer descuentos por pronto pago a los proveedores, y la mejora de la gestión de la liquidez de la empresa y la de sus proveedores, que ven reducidos los tiempos de cobro.

Durante el ejercicio 2017 se abordaron además dos proyectos de simplificación, uno de contratos y otro de comisiones aplicadas a los productos y servicios. En el fondo reside el objetivo de mejorar la relación con los clientes.

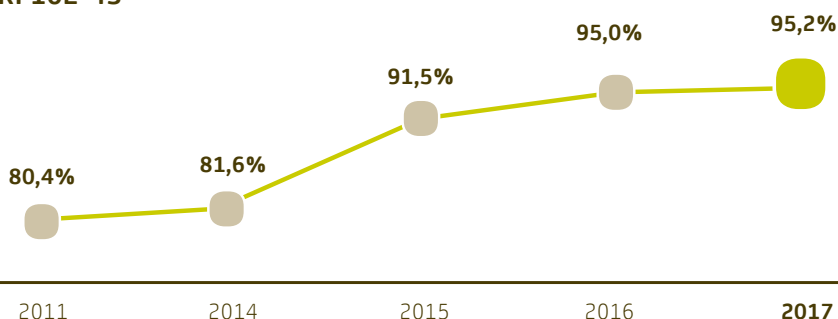
Precisamente eso es lo que se busca con la Línea Multiproducto Global, lanzada en diciembre, que permite al cliente contratar en un único

producto sus operaciones de crédito, descuento comercial, seguros de cambio, financiación de pagos, avales o créditos documentarios.

Con este contrato solo hay que firmar un único documento para realizar operaciones de circulante, lo que permite reducir los costes y simplificar

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EMPRESA

#### I GRI 102-43



Nº TOTAL DE CLIENTES DE BANCA DE EMPRESAS	24.455
Nº TOTAL DE GESTORES ESPECIALIZADOS EMPRESA	222
VOLUMEN DE CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES EMPRESAS (EN MILLONES DE EUROS)	28.293
VOLUMEN DE CRÉDITO PRECONCEDIDO A CLIENTES EMPRESAS (EN MILLONES DE EUROS)	16.631
VOLUMEN DE FINANCIACIÓN CONCEDIDA A EMPRESAS CON FACTURACIÓN SUPERIOR A SEIS MILLONES DE EUROS (EN MILLONES DE EUROS)	24.429
VOLUMEN DE RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES DE BANCA DE EMPRESAS (EN MILLONES DE EUROS)	8.549
CUOTA DE PENETRACIÓN BANCA DE EMPRESAS	37,70%

la entrega de documentación en las sucesivas novaciones. Tiene duración indefinida, permite la disposición por varios titulares de forma simultánea y mantiene las condiciones económicas en un documento aparte, todo encaminado a la mayor sencillez de contratación y el ahorro de costes para las empresas.

Mientras tanto, la cercanía es el eje en torno al que giran las jornadas sectoriales para clientes de empresas, en las que se abordan temas como la innovación, la transformación digital y la competitividad en distintos sectores y dan la posibilidad al banco de estar más próximo a sus clientes.

En total, se han realizado 28 jornadas en 24 ciudades diferentes a las que han asistido más de 1.000 personas de 677 empresas.

A todo ello hay que sumar una serie de logros alcanzados en el ejercicio:

- Bankia elevó su cuota de mercado en el negocio de *confirming*, desde el 5,90% de finales de 2016 hasta el 8,09% en 2017. Para continuar creciendo se han mejorado varios procesos de esta operativa: el rediseño de la oferta, el pago con fecha valor del mismo día en que se procesa el fichero y la diferenciación por factura en el cargo a vencimiento.
- Se completó el catálogo de tarjetas *business* de la entidad con el lanzamiento de la Tarjeta Business Solred, en sus modalidades de crédito y débito, que suministra facturas con desglose del IVA asociado a las compras de carburante, así como bonificaciones comerciales.
- Aumentó la inmediatez en la operativa de pagos de los clientes, al incorporar una nueva modalidad de emisión de transferencias masivas SEPA en fichero, que se

abonan en las cuentas de destino con fecha valor del mismo día.

- Para mejorar el acceso de los clientes de Bankia a nuevas oportunidades de negocio en tres zonas del mundo prioritarias -Iberoamérica, EMEA (Europa, Oriente Medio y África) y Asia-Pacífico- se fortalecieron las relaciones comerciales con la banca local.
- Bankia Online Empresas se dotó de un aspecto más moderno y visual e incorporó nuevas utilidades, que están permitiendo a los clientes realizar su operativa bancaria de una forma mucho más

rápida, cómoda y con mayor disponibilidad horaria.

En 2018, después de haber dado por cumplido su compromiso con Bruselas, Bankia podrá retomar la financiación a promotores, contribuyendo al aumento y a la renovación del parque inmobiliario, aunque las previsiones de crecimiento en este sector son moderadas. Para ello, se ha creado una Dirección de Promotores y se han definido unas zonas de actuación preferente, ligadas a los territorios con mayor proyección y donde la presencia del banco es más intensa.

### **‘SOLUCIONA EMPRESAS’, UNA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL DÍA A DÍA**

‘Solucion a Empresas’ es una plataforma *online* completamente gratuita, accesible tanto para clientes como para no clientes, que incluye un paquete de herramientas digitales pensadas para ayudar a las empresas españolas en la toma de decisiones de su día a día.

Estas herramientas abarcan aspectos como la competitividad digital (Indicex); la responsabilidad social empresarial (Gestión Responsable); el nivel de ciberseguridad (Secur@ Índice), o la información sobre los países o sectores en los que la empresa puede tener más oportunidades de negocio con su oferta de producto (Exporta).

‘Solucion a Empresas’ también incluye herramientas para la mejor gestión de los riesgos del negocio, en especial los vinculados a la operativa con el exterior.

Desde su lanzamiento en el mes de noviembre de 2017 hasta cierre de año, ‘Solucion a Empresas’ había recibido más de 300.000 visitas a la web y se habían dado de alta más de 600 empresas.



# 04.3

## BANCA DE EMPRESAS

### BANCA CORPORATIVA Y MERCADO DE CAPITAL

El segmento de negocio de Banca Corporativa lo componen los grupos de empresas nacionales y extranjeras cuyo nivel de facturación supera los 300 millones de euros y que, con carácter general, necesitan un servicio más especializado y productos de mayor sofisticación que las empresas de menor

tamaño. Se incluyen además en este segmento las grandes cuentas del Sector Público (Estado Español y Comunidades Autónomas, entre otros).

Los pilares en los que la entidad basa su estrategia sobre este colectivo de clientes son una estructura comercial especializada, un extenso catálogo de productos y servicios diseñados para atender las necesidades de las grandes corporaciones empresariales, la preclasificación de riesgos a través de los Programas Financieros, la cobertura global del negocio y

un óptimo servicio de operativa transaccional.

A diferencia de otras áreas del banco, la estructura comercial se caracteriza por estar organizada por sectores de actividad económica, contando con gestores especializados en cada uno de ellos con capacidad para atender eficazmente las necesidades de estos grupos de empresas desde las seis direcciones ubicadas en Madrid y Barcelona.

Dada la complejidad y amplitud de la gama de productos y servicios demandados por este tipo de



cliente, Bankia cuenta, además, con gestores especialistas de producto que abarcan desde la financiación y servicios tradicionales hasta la operativa más compleja de comercio exterior y de mercado de capitales y que trabajan en estrecha colaboración con la estructura comercial anteriormente descrita.

Las necesidades financieras de los clientes de este segmento se cubren con los Programas Financieros, elaborados conjuntamente con el área de Riesgos y que consisten en el establecimiento, con carácter anual, de un marco global de financiación a nivel grupo de empresas que posibilita su utilización por las distintas sociedades filiales y que agiliza considerablemente la toma de decisiones.

Por otro lado, la internacionalización de las grandes corporaciones empresariales españolas, unida a la implantación en España de numerosas empresas multinacionales extranjeras, demanda una cobertura global de sus negocios.

Si bien la entidad ha tenido presencia en la mayoría de las operaciones internacionales realizadas en 2017, la finalización de las restricciones del plan de recapitalización vigentes en los últimos años abre nuevas posibilidades de negocio en este ámbito.

La existencia de un *back office* exclusivo para Banca Corporativa garantiza un nivel de servicio óptimo en todo lo referente a operativa y transaccionalidad.

En 2017, Banca Corporativa consiguió mantener el margen bruto de clientes del segmento respecto a 2016, a pesar del entorno de bajos tipos de interés, gracias a la menor remuneración de los saldos acreedores en línea con el mercado y al buen comportamiento del

epígrafe de comisiones derivadas del incremento de la operativa transaccional, especialmente en los mercados internacionales.

En lo que respecta al balance, la inversión normal experimentó un ligero incremento, mientras que el saldo dudoso se redujo en un 23,2%. Por su parte, el saldo de avales creció un 20% fruto de la mayor actividad comercial. Los depósitos de clientes se redujeron un 5,4% en línea con la estrategia de optimización del margen de interés de la entidad.

En el ámbito de Mercado de Capitales, Bankia es un partícipe activo en el mercado doméstico de renta fija, tanto del Tesoro Español como de emisores privados. Facilita el acceso de las empresas a financiación complementaria a la bancaria en los mercados de capitales mediante emisiones de bonos públicas o privadas colocadas entre inversores institucionales, tanto nacionales como internacionales.

La entidad también es creadora de mercado de letras, bonos y obligaciones del Estado Español, además de ser proveedor de precios para clientes en emisiones propias y en aquellas emisiones de renta fija originadas por el banco.

En el ámbito de préstamos sindicados, Bankia ha tenido un

## *BANKIA EMPRENDERÁ EN 2018 NUEVOS NEGOCIOS EN LA FINANCIACIÓN A PROMOTORES, MERCADO DE CAPITALES Y BANCA CORPORATIVA TRAS HABER CUMPLIDO SUS COMPROMISOS CON BRUSELAS.*

rol importante en el mercado nacional. Se han cerrado más de 70 operaciones apoyando a los clientes en sectores muy diversos. Igualmente, ha reforzado sus equipos en la Dirección de Préstamos creando una nueva dirección de Financiación Inmobiliaria no Residencial para dar mejor cobertura a las necesidades de los clientes.

Como parte del catálogo de productos que ofrece Bankia a sus clientes se incluyen aquellos que se adecuen a sus necesidades para poder gestionar los riesgos de tipo de interés y de tipo de cambio.

Por su parte, el equipo de Fusiones y Adquisiciones ha continuado apoyando a los clientes del banco en la realización de operaciones corporativas, con un enfoque especial en el segmento de compañías de *mid market* y en activos regulados. Destacan las operaciones en el área de energías renovables donde el equipo ha cerrado la quinta operación desde el cambio regulatorio, habiendo asesorado en operaciones que incluyen activos con tecnología eólica, fotovoltaica y termo solar.

El año 2018 abre nuevas posibilidades de negocio en los ámbitos de Banca Corporativa y Mercados de Capitales, al finalizar las restricciones asociadas al plan de recapitalización.