

Bankia

XXIV Encuentro del Sector Financiero

> 19 de abril 2017

1

2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

2

EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

3

2017: FIN DEL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Cercanía, sencillez y transparencia

El año del cambio de nuestro posicionamiento

INICIATIVAS IMPLANTADAS



CERCANÍA

Trato personalizado



SENCILLEZ

Productos/servicios sencillos



TRANSPARENCIA

Productos/servicios adecuados para cada cliente

Quitamos las comisiones

Potenciamos el servicio personalizado al cliente

Multicanalidad

Simplificamos los procesos

Mejoramos la experiencia de cliente

RESULTADOS INMEDIATOS

Más clientes

Más satisfechos

Mayor recomendación

Más cuota de negocio

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial

Nueva estrategia con clientes

Enero
2016...

Definimos nuestro nuevo posicionamiento competitivo y comenzamos por nuestros clientes particulares...



...2016...



...durante el transcurso del año lo hemos hecho extensivo a autónomos y clientes digitales...

...
enero
2017

...y recientemente lo hemos aplicado a la contratación de nuevas hipotecas



> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial | Mercado hipotecario

Hipoteca sin Comisiones

Mejoramos el producto y profundizamos en nuestro posicionamiento

Con una hipoteca sencilla y transparente acorde con nuestro posicionamiento



CERCANÍA

Trato personalizado



SENCILLEZ

Productos/servicios sencillos



TRANSPARENCIA

Productos/servicios adecuados para cada cliente

ALINEADO CON NUESTRO
POSICIONAMIENTO
con los ingresos domiciliados, el
cliente no paga comisiones

> **SIN EXIGENCIAS**
[Sólo ingresos domiciliados]

> **SIN COMISIONES**
[Sin comisión de apertura]
[Sin comisión de amortización anticipada]
[Sin comisión de cancelación]

> **PRECIO COMPETITIVO**
[A tipo fijo, mixto o variable]

SIN MÁS CONDICIONES Y SIN LETRA PEQUEÑA

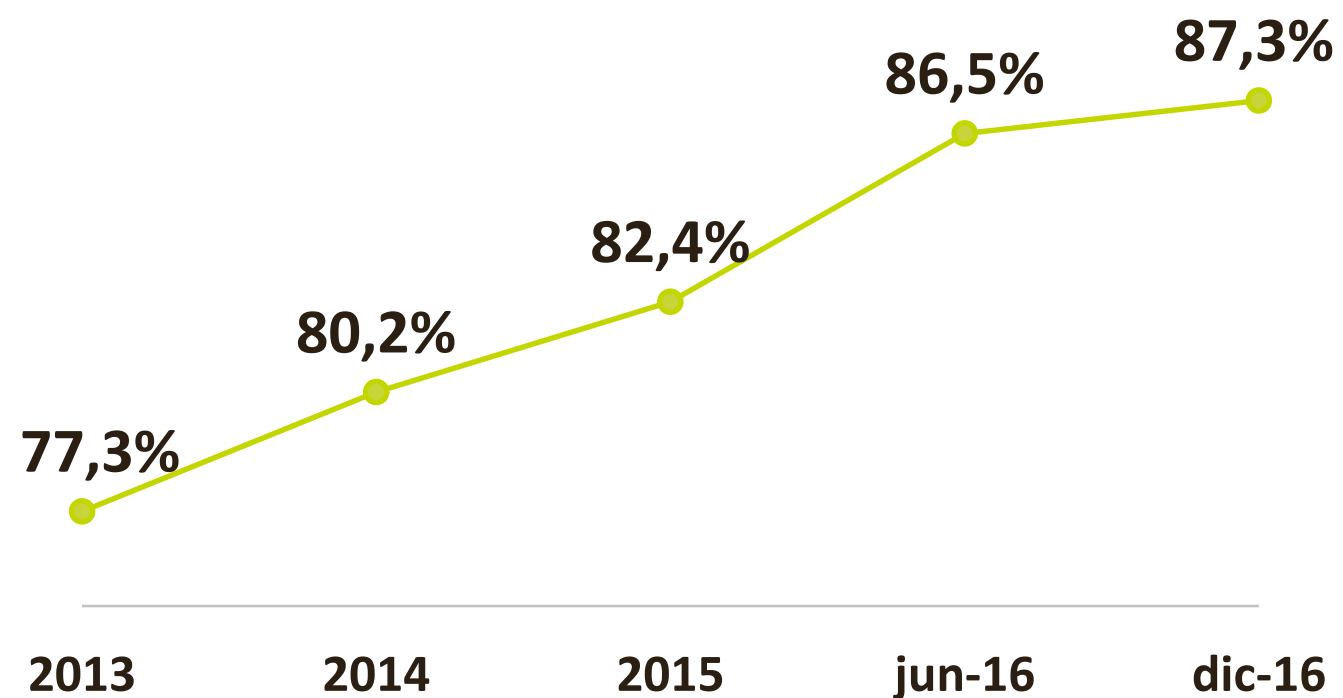
HIPOTECA SIN COMISIONES

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial | Satisfacción de clientes

Cientes más satisfechos y con mejor recomendación

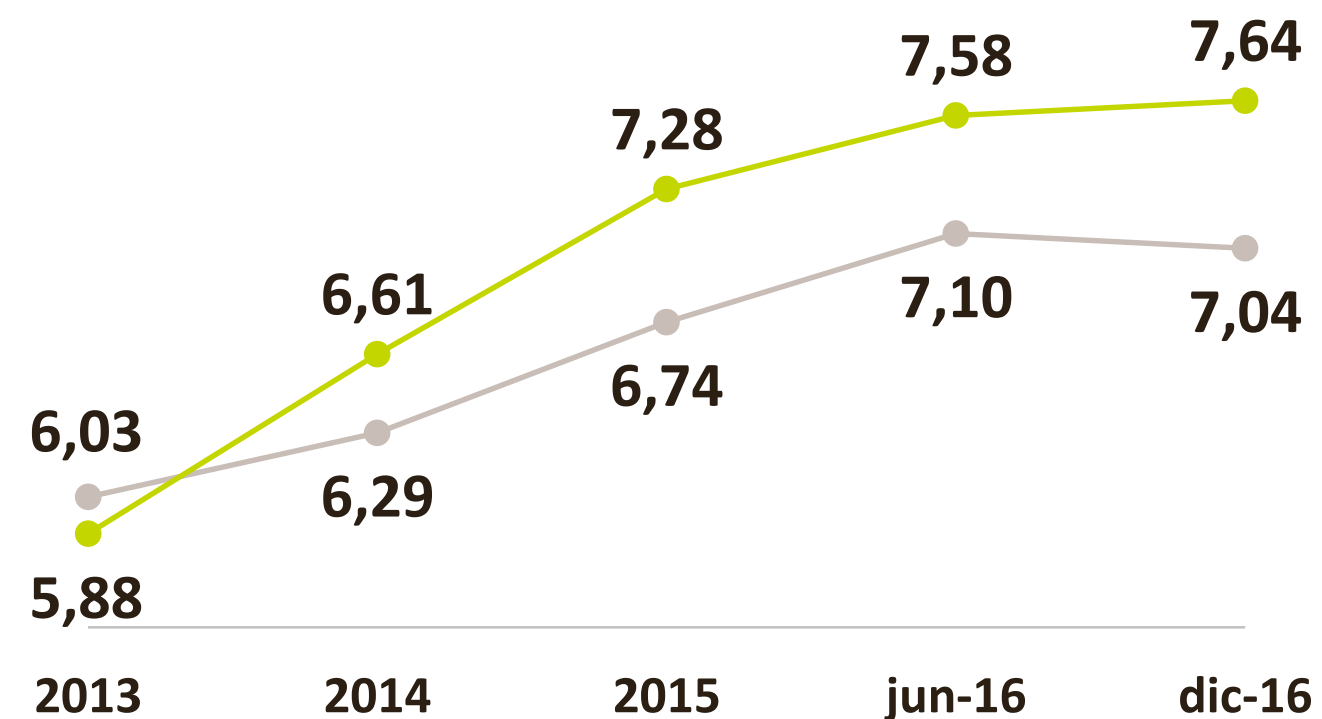
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Fuente: Elaboración propia

■ Bankia

PSEUDOCOMPRAS | BANKIA VS. SECTOR



Fuente: Estudio STIGA sobre satisfacción de pseudocompras

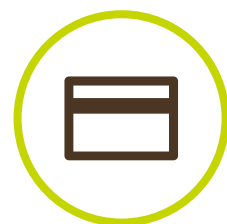
■ Sector

■ Bankia

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial | Clientes

Que se refleja en capacidad de atracción de clientes...



TARJETAS

Altas netas tarjetas crédito / débito (uds)

+279.700 / +242.900 2016

3,5x
vs. 2015 en
t. crédito

Cuota tarjetas de crédito

7,31% SEP 16 +74 PBS VS. DIC 15 Fuente: BdE

Variación interanual facturación tarjetas en comercios

+5,70%

2S 15

+10,42%

2S 16



INGRESOS DOMICILIADOS

Altas netas ingresos domiciliados (uds)

+172.300 ACUM 2016

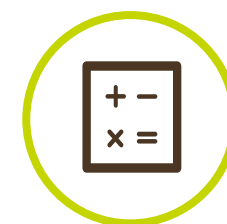
+6,9%
de stock
vs Dic 15



SEGUROS VIDA

Primas nueva producción seguros vida riesgo

+12,1% 2016 VS 2015



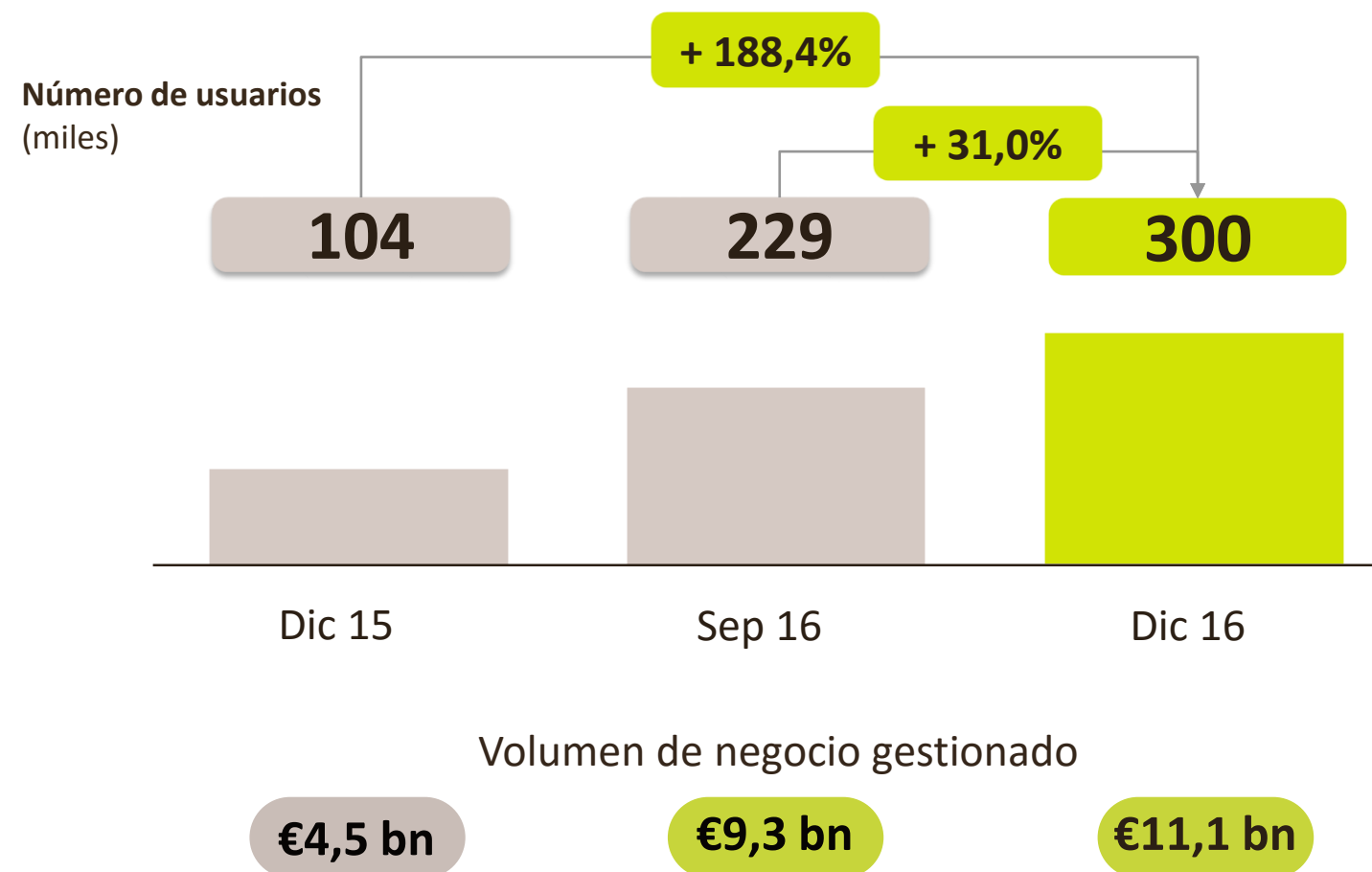
FACTURACIÓN TPV

+19,8% 2016 VS 2015

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial | Multicanalidad

Aumenta el número de usuarios de nuestro gestor remoto....



...y el uso de nuestros canales digitales



CLIENTES MULTICANAL

% clientes multicanales

37,6%

vs. 31,5% en Dic 15



TRANSACCIONES VIA MÓVIL

Transacciones realizadas desde el móvil

30,2%

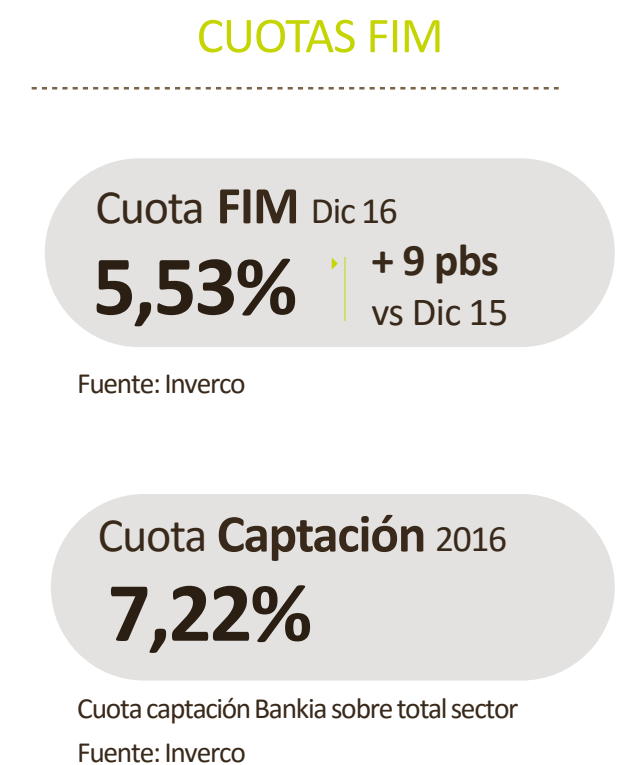
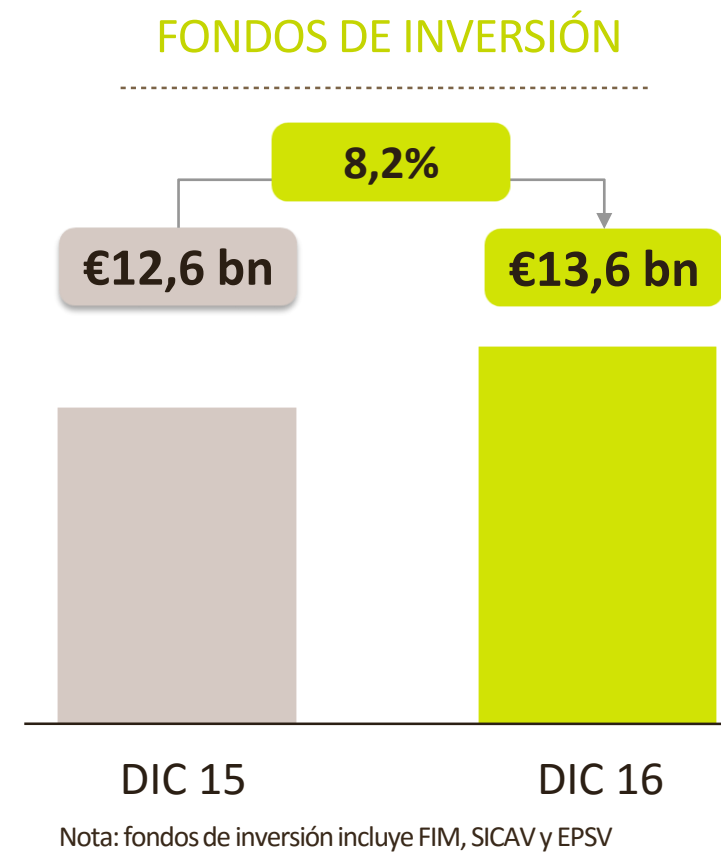
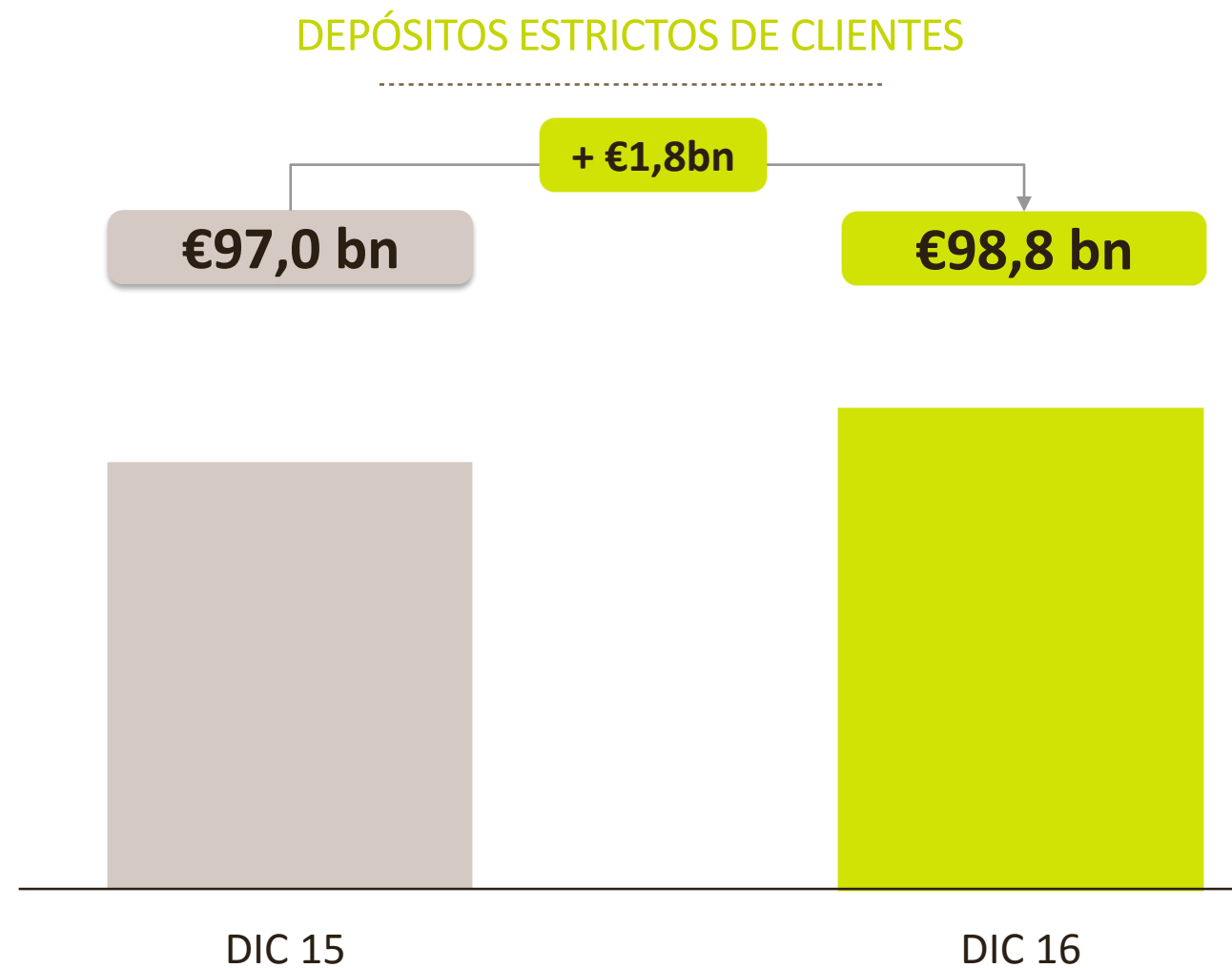
vs. 25,7% en Dic 15

> Un 91,5% de clientes valoran el gestor de Conecta con tu Experto con una **puntuación mayor o igual a 7 sobre 10**

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

Posicionamiento comercial | Captación y recursos de clientes

Con una buena evolución de los recursos de clientes...



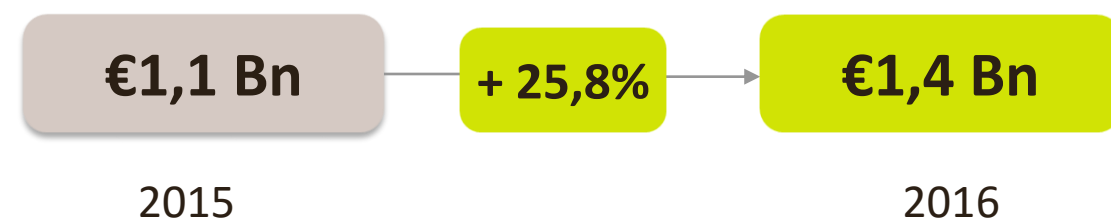
> **Tercera entidad del mercado** en captación de fondos de inversión en 2016

> 2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

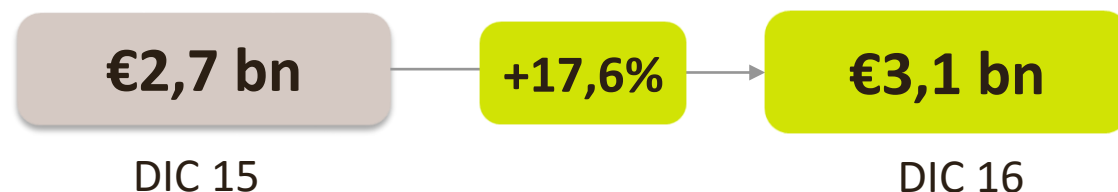
Posicionamiento comercial | Evolución del crédito y formalizaciones

... y en inversión crediticia tanto en consumo ...

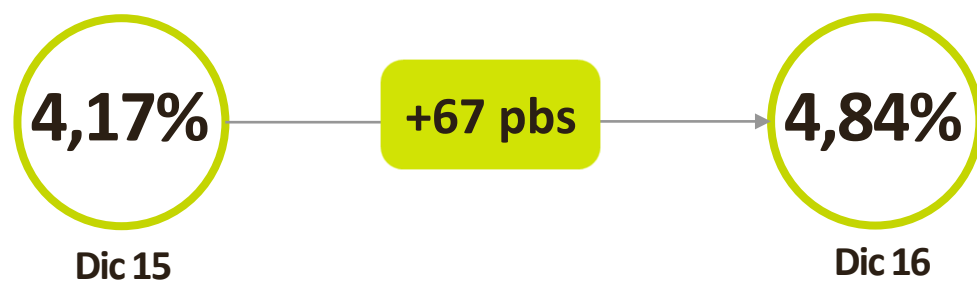
FORMALIZACIONES DE CONSUMO



STOCK CRÉDITO BRUTO | CONSUMO



CUOTA CRÉDITO CONSUMO –SALDO VIVO



Fuente: BdE

... como en empresas

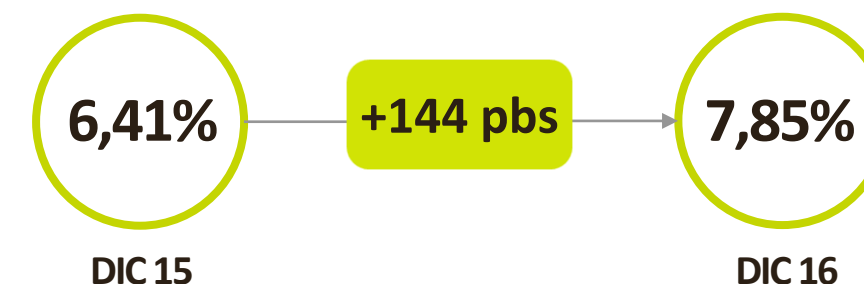
Cuota **empresas ex promotor**

7,16% Sep 16 + 13 pbs vs Dic 15

Fuente: BdE

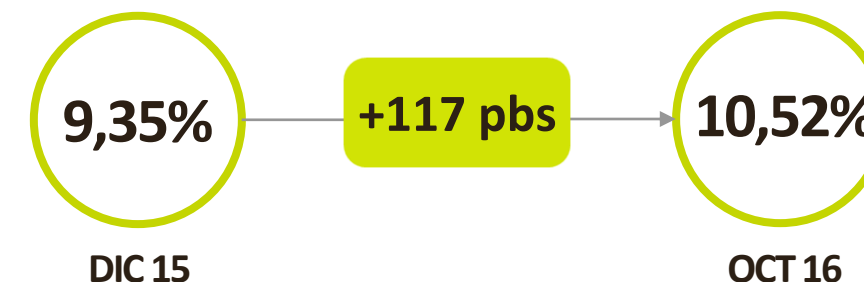
CUOTA COMEX (Nº OPERACIONES)

Fuente: Swift



CUOTA DESCUENTO COMERCIAL

Fuente: BdE



1

2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

2

EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

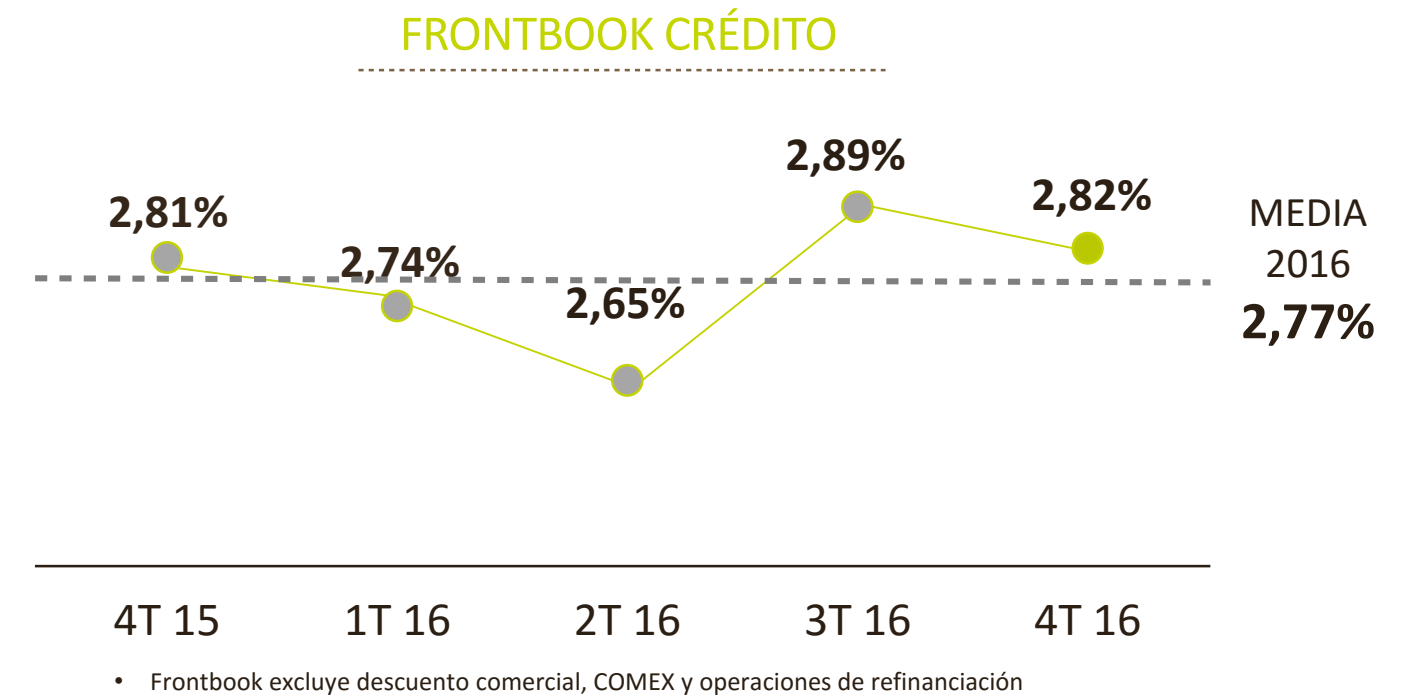
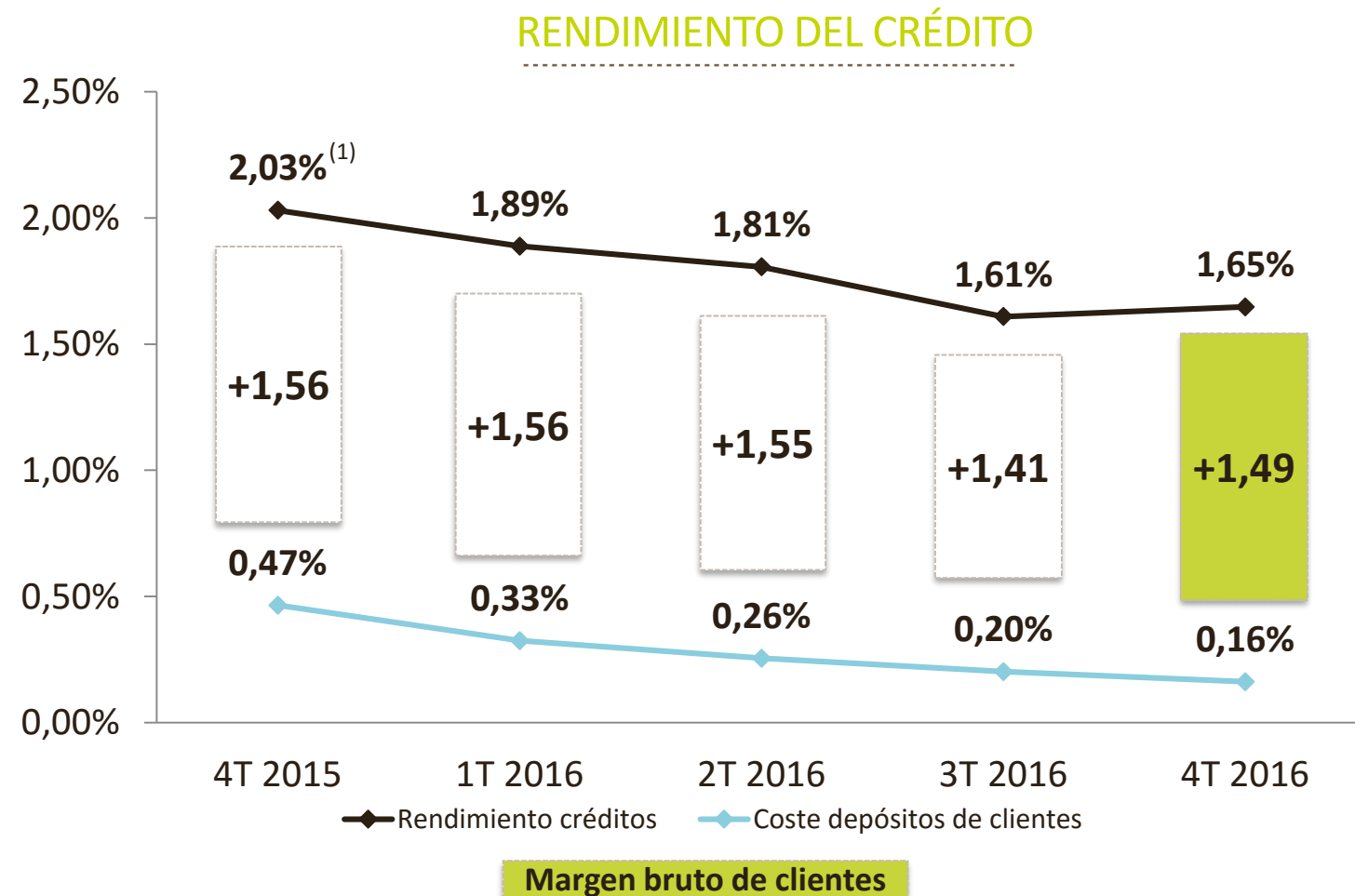
3

2017: FIN DEL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN

> EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Margen de intereses

El margen financiero afectado por el entorno de tipos de interés



> El mantenimiento del rendimiento del crédito clave para una mayor estabilidad del margen a futuro

(1) Los resultados del 4T 2015 excluyen la aportación de City National Bank para facilitar la comparabilidad con el 2016 y adicionalmente se excluyen extraordinarios positivos por €10Mn.

> EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Rentabilidad y eficiencia | Palancas de generación de valor

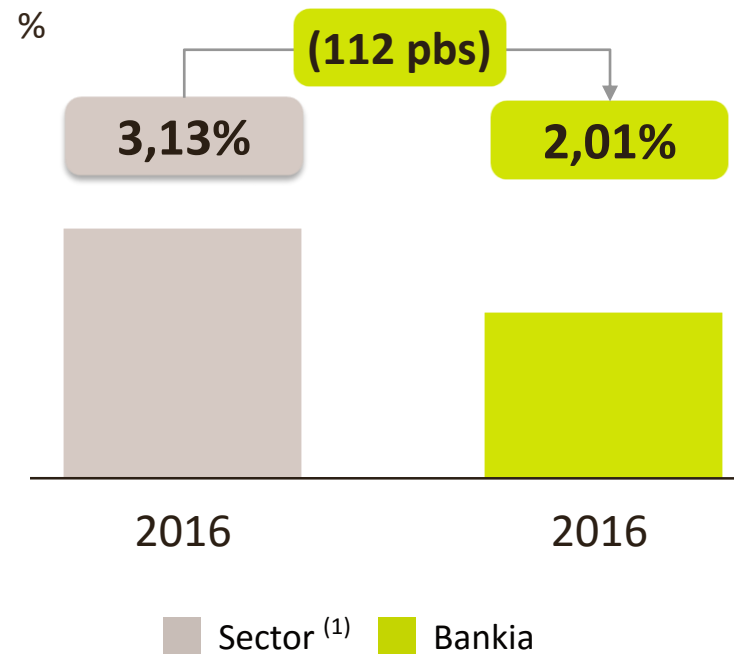
Ventaja competitiva en gastos ...

... en dotación a provisiones ...

... y en rentabilidad

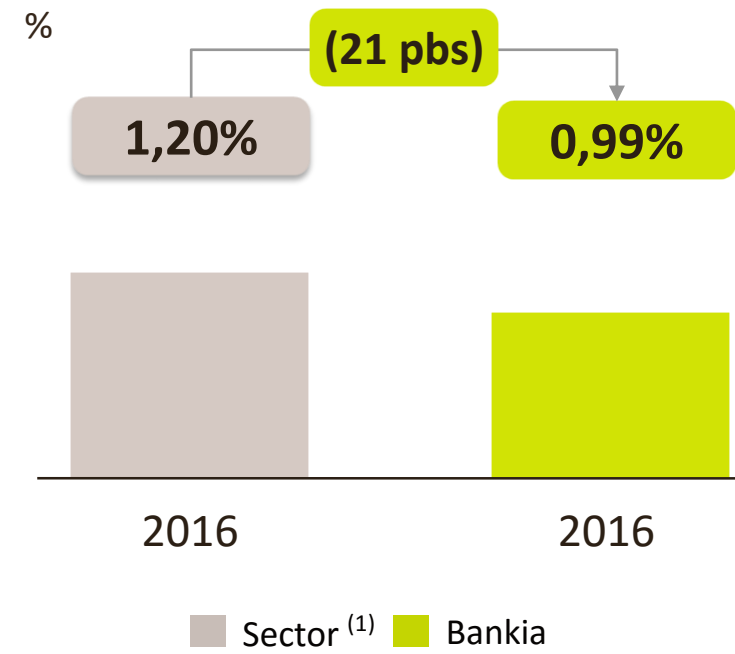
GASTOS DE EXPLOTACIÓN

S/ APRs



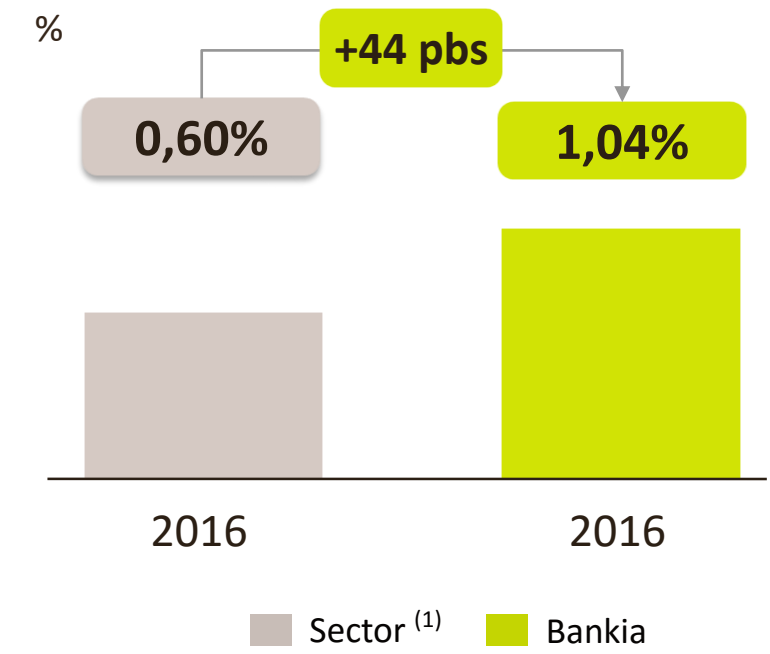
PROVISIONES DE CRÉDITO

S/ APRs



RORWA

RORWA: return on risk weighted assets (bº atribuido sobre activos ponderados por riesgo)



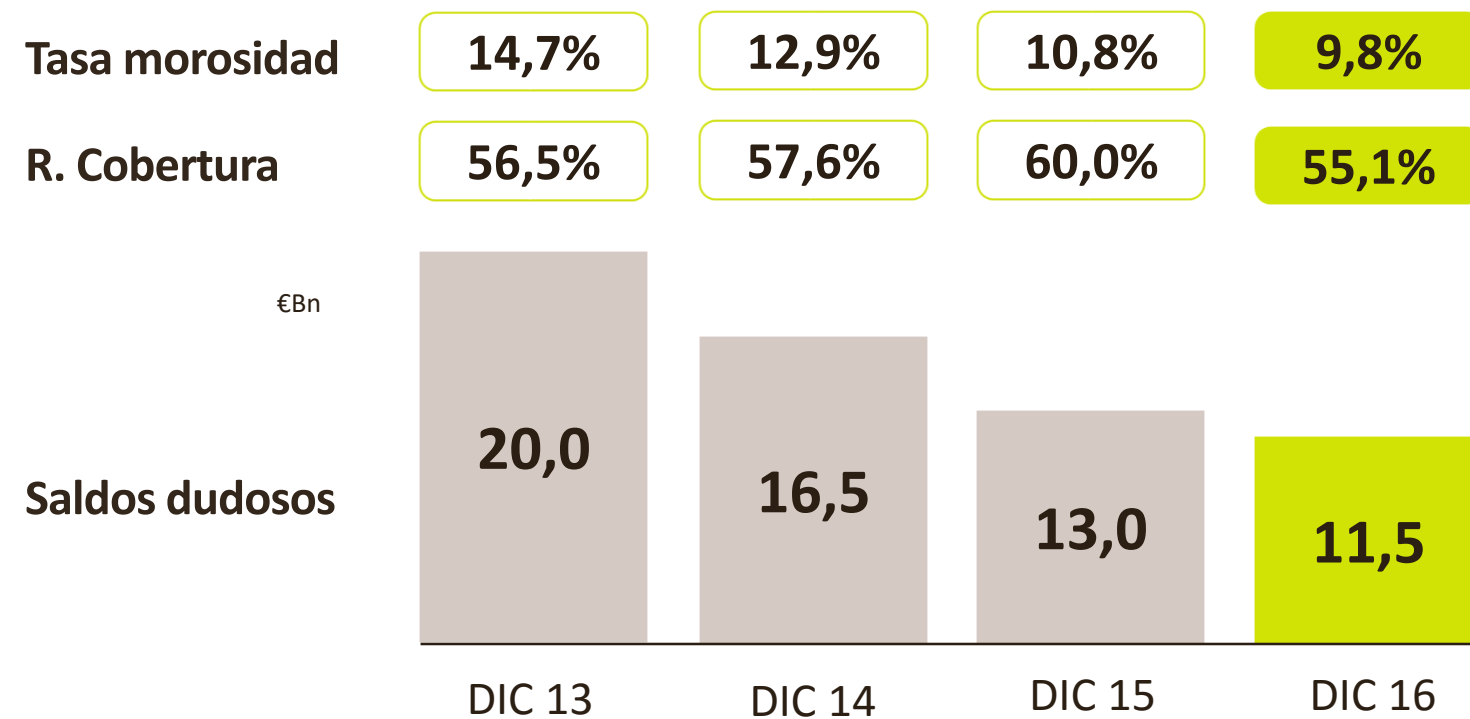
(1) Sector incluye: BBVA España, Caixabank, Sabadell y Santander.España. BBVA España y Santander España incluyen negocio inmobiliario. Datos sector a diciembre 2016

> Gastos de explotación y provisiones siguen siendo las **palancas clave** de generación de valor

> EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

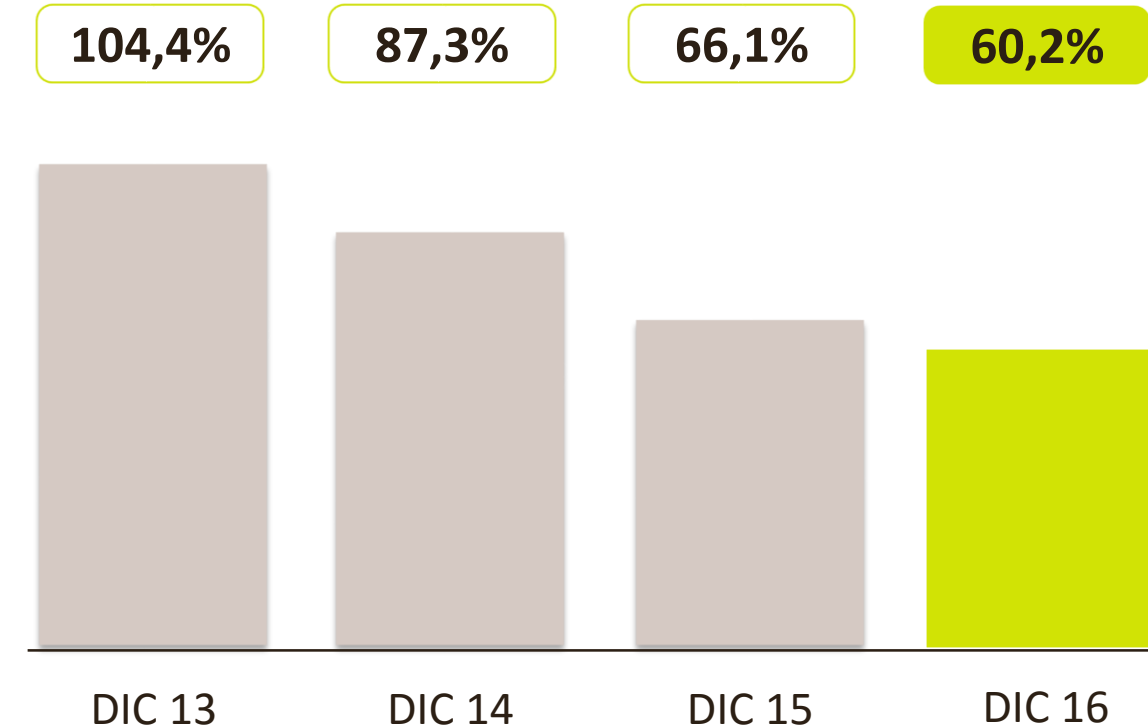
Calidad de los activos

SALDOS DUDOSOS, MOROSIDAD Y COBERTURA



ACTIVOS PROBLEMÁTICOS SOBRE FONDOS PROPIOS

PESO (ACTIVOS DUDOSOS NETOS + ADJUDICADOS NETOS) / FONDOS PROPIOS



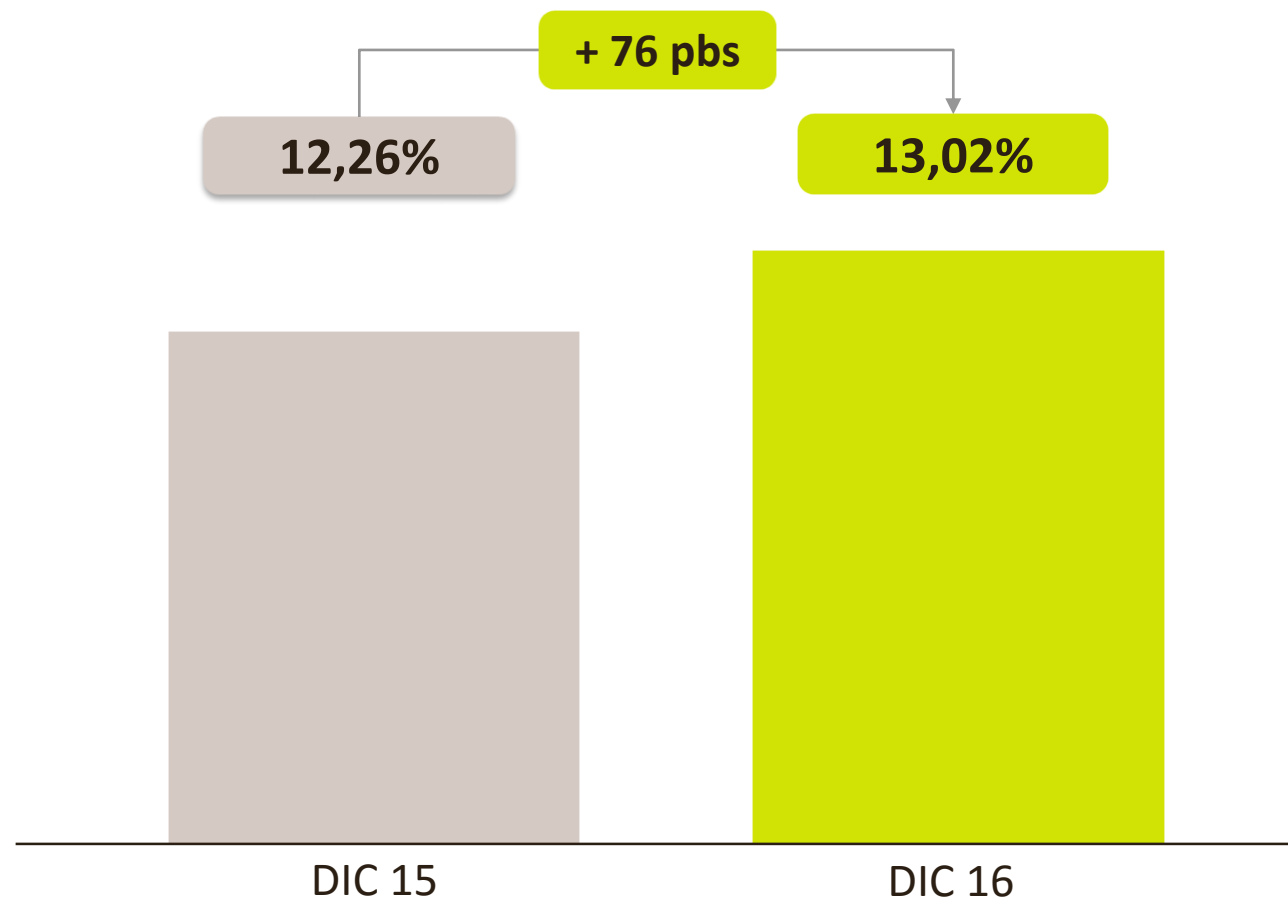
> Reducción de dudosos de **€ 8,5 MM** en 3 años (-43 %).

> EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Generación de capital | Niveles de capital

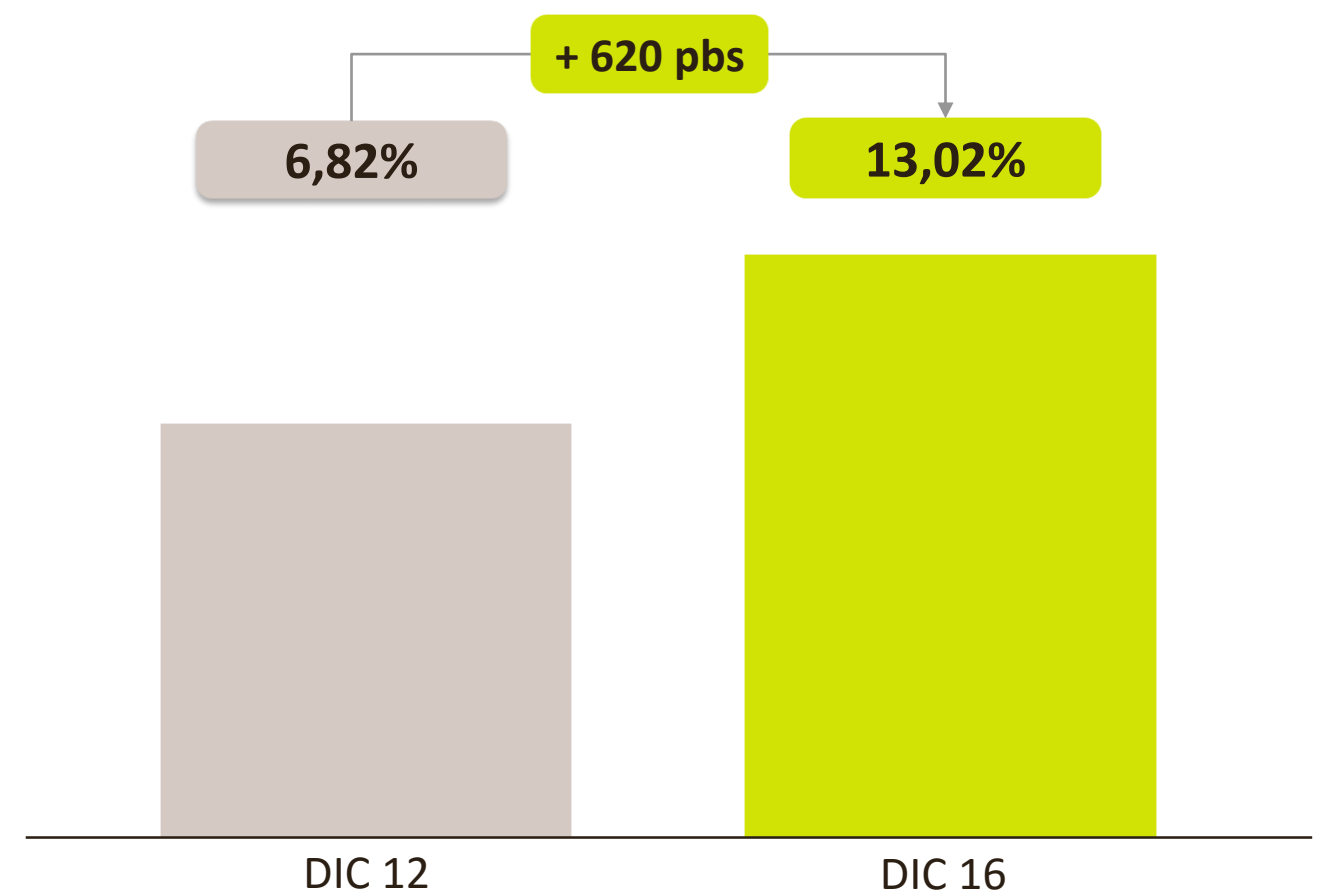
76 pbs de capital generado en el año ...

RATIO CET 1 FULLY LOADED



... acumulando 620 pbs desde Dic 2012

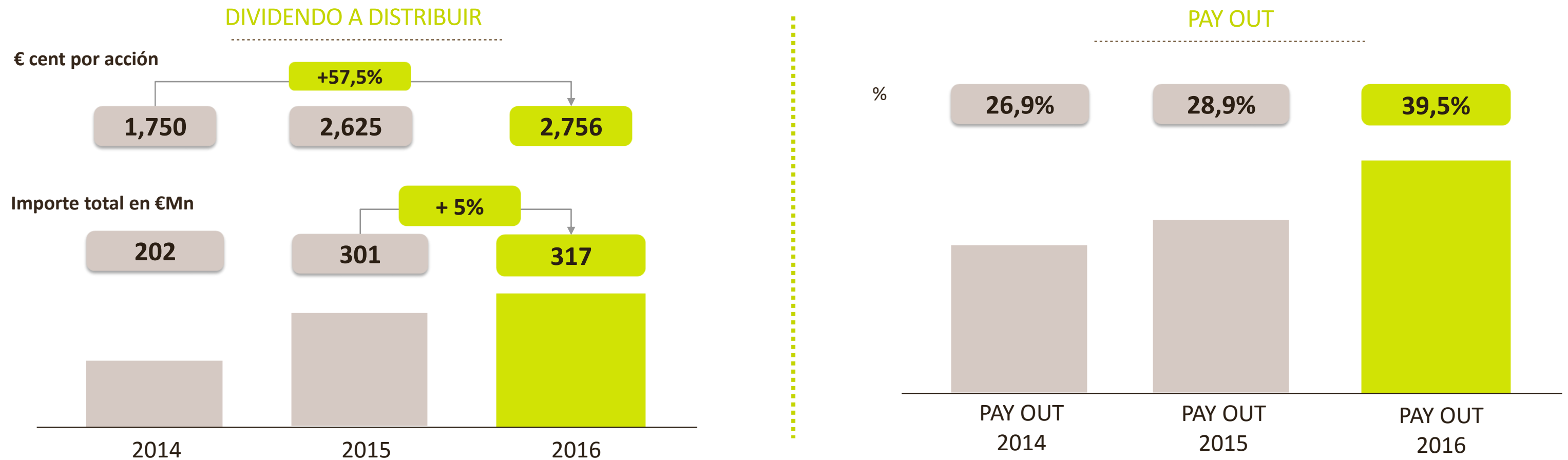
GENERACIÓN DE CAPITAL BIS III FL



> EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Distribución de dividendo

Los resultados de 2016 nos permiten incrementar el dividendo un 5% respecto al año pasado



> €820 Mn de dividendos acumulados desde el año 2014

1

2016: EL AÑO DEL NUEVO POSICIONAMIENTO

2

EVOLUCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

3

2017: FIN DEL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN

> 2017: FIN DEL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN

Bankia al inicio de 2017

1

FRANQUICIA COMERCIAL

- Crecimiento en clientes.
- Ganancia de cuota de mercado en segmentos clave.
- Estrategia multicanal implantada y en progresión.

2

RENTABILIDAD RECURRENTE

- Liderazgo en eficiencia.
- Coste del riesgo acotado.
- Buen posicionamiento frente a escenario de tipos.

3

CALIDAD DE ACTIVOS Y SOLVENCIA

- Buenos niveles de cobertura.
- Activos improductivos en descenso.
- Liderazgo en capital.

4

SITUACIÓN FINANCIERA

- LTD ratio: 97%.
- Rating: recuperado el “grado de inversión”.
- Emisiones y acceso al mercado normalizados.

> 2017: FIN DEL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN

Fin de las restricciones de competencia

POSIBILIDAD DE ABORDAR NUEVOS NEGOCIOS

ANÁLISIS INTEGRACIÓN BMN EN CURSO

PRIVATIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE AYUDAS

Bankia

SIGAMOS TRABAJANDO