Intervención en la Asociación de Directivos y Profesionales de Euskadi

**Goirigolzarri: “Bankia ha incrementado un 85%   
el volumen de concesión de créditos a pymes y autónomos”**

* El primer desafío al que se enfrenta Bankia es “generar ingresos, lo que pasa por incrementar la cartera de créditos”
* Ser más eficiente es otro de los retos de futuro para la entidad financiera, para lo que hay que buscar “una reducción radical del coste de los procesos”
* Las entidades vencedoras serán las que, “respondiendo a las demandas de los clientes en los canales virtuales, sepan adaptar sus redes tradicionales”

**Bilbao, 28/09/2015.** El presidente de Bankia, José Ignacio Goirigolzarri, explicó hoy que una de las prioridades de la entidad es elevar el negocio con pymes y autónomos, una apuesta que pasa por “incrementar la cartera de créditos” concedidos a estos colectivos. De esta manera, se conseguirá aumentar la generación de ingresos del grupo, el primer desafío al que se enfrenta en el entorno actual de tipos de interés prácticamente nulos.

Durante su intervención esta mañana en un desayuno de trabajo organizado por la Asociación de Directivos y Profesionales de Euskadi (ADYPE), Goirigolzarri afirmó que “empezamos a mostrar brío en la concesión de nuevos créditos a pymes y autónomos el año pasado” y que “durante los ocho primeros meses del presente ejercicio la entidad ha incrementado un 85% el volumen de concesiones de crédito” a estos segmentos.

Este avance también se ha dado en el País Vasco, en donde “la financiación de Bankia al mundo empresarial ha crecido en términos interanuales un 75%” al término del primer semestre del año.

Para Goirigolzarri, el incremento de los ingresos ayudará a conseguir otro de los grandes objetivos de la entidad: mejorar el ratio de eficiencia. En este sentido, hay que “buscar una reducción radical en el coste de los procesos”, lo que pasa por “la simplificación, automatización y *outsourcing* de los mismos”.

Dentro de la transformación que está viviendo el sector financiero, el impacto tecnológico juega un papel muy relevante, especialmente “en la relación con nuestros clientes”. Goirigolzarri afirmó que la realidad que hoy tenemos “es de multicanalidad”. “El cliente quiere utilizar en cada momento el canal de su preferencia y percibir siempre su relación con el banco como unitaria”.

En este sentido, Goirigolzarri comentó que a día de hoy “solo el 11% de las operaciones transaccionales en Bankia se realizan en oficinas” o que el “30% del crédito al consumo se realiza en cajeros o por internet”.

“Sin duda alguna, el futuro será un mundo más digital y menos físico”, pero la variable que habrá que gestionar son los tiempos. Será el cliente, con sus necesidades y evolución, quien marcará el ritmo, según el presidente de Bankia, quien aseguró que “en los próximos años seguiremos teniendo un sistema híbrido”.

**Poner en valor la red tradicional**

Por lo tanto, “el gran reto de la banca en los próximos años es cómo poner en valor la capacidad instalada”, que deberá irse adaptando, pero que “no puede considerarse como una rémora, sino que debe ser la base de una oferta competitiva frente a posibles nuevos jugadores”.

Para el presidente de Bankia, las entidades vencedoras serán las que, “respondiendo a las demandas de los clientes en los canales virtuales, sepan adaptar sus redes tradicionales” al nuevo entorno.

“La red debe ser una fuente de ventaja competitiva. Esa es la razón por la que estamos dedicando tanto esfuerzo a la segmentación de nuestras oficinas, lo que nos está llevando al desarrollo de diferentes modelos de sucursales, con la creación de las oficinas ágiles, las de asesoramiento o los centros de recuperaciones”, según Goirigolzarri.

Para finalizar, el presidente de Bankia abordó la importancia que seguirán teniendo las personas, incluso en un futuro más virtual. “La clientela va a querer aprovecharse de las facilidades de la tecnología, pero va a requerir también una relación personal que tendrá su máximo valor en la asesoría en la contratación de productos”.

**Para más información:**

Bankia Comunicación (bankiacomunicacion@bankia.com)

Juan Emilio Maíllo 91 423 90 09 / 689 869 034 (jmaillo@bankia.com)

Virginia Zafra 91 423 51 04 / 690 047 723 (vzafra@bankia.com)

Mariano Utrilla 91 423 94 72 / 691 827 401 (mutrilla@bankia.com)

Carmen de Miguel 91 423 96 57 / 679 982 792 (cmiguelh@bankia.com)