

Bankia

Junta General de Accionistas

José Ignacio Goirigolzarri

22 de marzo de 2019

Muy buenos días señoras y señores accionistas,

En primer lugar, quiero volver a agradecerles su presencia en esta Junta, que es la novena que celebramos desde la constitución de Bankia.

Un año más, nos reunimos en Valencia, ciudad en la que, como todos ustedes saben, tenemos, nuestra sede social desde nuestro nacimiento.

En esta ocasión voy a estructurar mi presentación en tres grandes apartados.

- En el primero, haré una valoración de los principales hitos del año 2018, con especial atención a los avances más relevantes en el Gobierno Corporativo del banco.
- Seguidamente, este año analizaré los retos de futuro a los que nos enfrentamos, así como nuestra respuesta a los mismos.

Les adelanto que la respuesta a esos retos nos está conduciendo a una gran transformación digital y cultural de nuestra entidad.

- Y, finalmente, terminaré mi presentación con un capítulo de conclusiones.

Después de mi intervención, nuestro Consejero Delegado analizará en profundidad las cuentas del año que presentamos para su consideración.

El año 2018 ha sido un ejercicio de especial transcendencia para Bankia.

El principal reto al que nos enfrentábamos a comienzo de año, como les comentaba en la última Junta, era la integración de BMN.

A finales del primer trimestre del año pasado unificamos los sistemas tecnológicos de los dos bancos, algo imprescindible para que todos los clientes provenientes de BMN pudieran disfrutar de los mismos productos, servicios y condiciones que los ofrecidos a los clientes de Bankia.

Pero una integración va mucho más allá de la pura integración tecnológica que, por supuesto, es necesaria.

En primer lugar, supuso un enorme esfuerzo de formación y adaptación de las personas que se vieron sometidas al proceso de integración, porque para ellos fue como si cambiaran de trabajo, cambiaran de banco.

El resto de la organización apoyó también este proceso ya que más de 650 personas se desplazaron de otras zonas geográficas a las zonas de integración.

Además, a lo largo del año, renegociamos los acuerdos existentes con diferentes proveedores de servicios, para poder ofrecer a todos nuestros clientes una oferta homogénea, sin distinción de la red de origen.

Entre estos acuerdos quisiera destacar por su importancia, la unificación de nuestra oferta de seguros.

Y, en el mes de noviembre, dimos por finalizado también el proceso del ERE, con siete meses de anticipación respecto a nuestros planes iniciales.

Esto, para nosotros, era muy importante, porque la rapidez en la gestión de un ERE es clave para eliminar incertidumbres personales que, lógicamente, siempre afloran en estas situaciones.

Como consecuencia de esta excelente integración, hemos sido capaces de adelantar en un año el plan original de sinergias, que en su momento anunciamos al mercado

Todo ello, desde el punto de vista estratégico, tiene un enorme valor.

Hoy somos una entidad perfectamente integrada, con procesos y estilos de dirección totalmente unificados, con un equipo unido y una cultura común.

Y eso nos permite asegurar que la integración ha quedado atrás y que, por tanto, podemos concentrar nuestro foco y nuestro esfuerzo en lo más importante, la atención a nuestros clientes.

Este avance lo hemos realizado, además, en un tiempo récord.

Detrás de estas consecuciones hay mucho esfuerzo, mucho trabajo, de muchas personas de nuestro banco, a las que desde aquí quiero felicitar por su excelente trabajo. Creo que deben estar muy orgullosas de lo conseguido.

Desde el punto de vista comercial, el año 2018 ha sido un ejercicio en el que, claramente, podemos decir que el pulso comercial ha ido de menos a más.

En los primeros meses del año la actividad comercial se vio afectada, como no podía ser de otra forma, por el proceso de integración.

Pero en la segunda mitad del año, la actividad se recuperó con brío,

creciendo mes a mes hasta cerrar el año con importantes incrementos de cuota en productos de inversión como préstamos al consumo o a empresas, así como en productos de valor como fondos de inversión o medios de pago, tal como luego expondrá nuestro Consejero Delegado.

Indudablemente, esta mejora de la actividad comercial, ha estado también afectada muy positivamente por ser 2018 el primer año en el que hemos operado sin las limitaciones que nos impuso el Plan de Reestructuración.

Este impulso comercial, junto al mantenimiento de nuestra política de contención de costes y la captura de las sinergias derivadas de la fusión han contribuido a que Bankia logre un beneficio atribuido en el año 2018 de 703 millones de euros.

Es importante reseñar que esta cifra se ha visto afectada por una operación muy singular que, junto con la reducción orgánica, nos ha permitido disminuir nuestros activos improductivos durante el ejercicio pasado en 6.000 millones de euros, lo que, en términos relativos, representó un descenso del 35%.

Con ello hemos adelantado en un año nuestras previsiones de reducción de activos improductivos que se recogía en el Plan

Estratégico.

Para nosotros, el fortalecimiento del balance de la entidad de la que ustedes son propietarios es absolutamente prioritario.

Este fortalecimiento también se ha producido desde la perspectiva de fondos propios.

Así, el capital generado el pasado ejercicio nos ha permitido alcanzar el nivel de 13.8% de capital de máxima calidad, lo que nos sitúa como la entidad más solvente entre los grandes bancos españoles.

De hecho, tenemos un superávit de capital sobre el mínimo regulatorio de 524 puntos básicos, lo que significa 4.313 millones de euros.

Adicionalmente y con este mismo objetivo, el pasado año continuamos reforzando nuestra solvencia gracias a la emisión de un AT1 por importe de 500mn, que se ha visto complementada, ya en el presente ejercicio, con una emisión de 1000 millones de euros de TIER II, que fue muy bien acogida por el mercado.

Esta solidez de balance ha conducido a que, en el pasado mes de enero, la agencia de calificación FITCH anunciara una nueva mejora de nuestro rating.

Gracias a esta generación de beneficio, la solidez de nuestro balance y el capital generado, el Consejo de Administración les propone hoy a todos ustedes, señoras y señores accionistas, la aprobación del pago de un dividendo con cargo a los beneficios obtenidos en el ejercicio de 2018 de 357 millones de euros.

Lo que supone un incremento del 5% con respecto al año pasado.

Como decía anteriormente, sobre todos estos puntos profundizará posteriormente nuestro Consejero Delegado.

Me gustaría continuar mi valoración del pasado ejercicio,

trasladándoles también, señoras y señores accionistas, nuestros avances en Gobierno Corporativo, de conformidad con lo dispuesto en la recomendación 3 del Código de Buen Gobierno aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- **Revisión del sistema de Gobierno Corporativo**

En el ejercicio pasado se revisaron y actualizaron diversas políticas corporativas con la finalidad de incorporar en ellas, tanto las últimas modificaciones normativas, como las recientes recomendaciones emanadas de los organismos supervisores.

En primer lugar, el Consejo de Administración aprobó durante el ejercicio 2018 la denominada **Política de selección, diversidad, idoneidad, integración y formación de consejeros y directores generales o asimilados, y otros titulares de funciones clave de Bankia.**

Con esta política, el Consejo de Administración, con el apoyo de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, persigue garantizar que los miembros del Consejo de Administración son

idóneos y reúnen en su conjunto, los conocimientos, competencias y experiencia necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Asimismo, la política pretende facilitar la diversidad de conocimientos y experiencias, de tal forma que se enriquezca la toma de decisiones en el Consejo y se aporten puntos de vista plurales.

Y en este sentido, uno de los objetivos de esta política es promover que en el año 2020, al menos el 30% del Consejo este constituido por mujeres.

- **Fijación del número de consejeros en 12, mantenimiento de vacante y nombramiento de Consejera Independiente**

Recordarán ustedes, señoras y señores accionistas que, en la anterior Junta General, teniendo conocimiento de que en octubre de 2017 se produjo una vacante en el Consejo, se aprobó mantener en 12 el número de miembros del mismo, manteniéndose por tanto dicha

vacante.

Pues bien, el Consejo de Administración, una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias correspondientes, procedió en octubre de 2018 a nombrar, por el sistema de cooptación, a **D^a Laura González Molero como Consejera Independiente** de Bankia para cubrir la referida vacante.

Asimismo, D^a Laura González Molero ha sido nombrada miembro, tanto de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, como de la Comisión de Retribuciones.

Atendiendo a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, con el nombramiento de D^a Laura González Molero como Consejera Independiente, cuya ratificación en el cargo se somete a su consideración, el Consejo de Administración queda integrado por 12 consejeros, de los cuales 8 tienen la categoría de Consejeros Independientes y 4 de Consejeros Ejecutivos.

Esto significa que dos tercios de los consejeros tienen la categoría de

Consejeros Independientes, cumpliéndose por lo tanto ampliamente con la recomendación del Código de Buen Gobierno que establece que el número de Consejeros Independientes represente, al menos, la mitad de la totalidad de los Consejeros.

- **Nombramiento de D^a Eva Castillo Sanz como Consejera Independiente Coordinadora.**

En tercer lugar, me gustaría recordarles que nuestros Estatutos Sociales establecen que, cuando el Presidente del Consejo tenga la condición de Consejero Ejecutivo, situación que concurre en la actualidad, el Consejo de Administración debe designar, de entre los Consejeros Independientes y a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, un Consejero Independiente Coordinador.

Los Estatutos establecen también que el plazo de duración del cargo

de Consejero Independiente Coordinador es de tres años, no pudiendo ser reelegido sucesivamente.

De acuerdo con lo anterior, y estando próximo a su vencimiento el mandato del actual Consejero Independiente Coordinador, D. Joaquín Ayuso García, el Consejo de Administración acordó el pasado mes de febrero designar para dicho puesto a la Consejera Independiente **D^a Eva Castillo Sanz, que tomará posesión del cargo una vez haya finalizado el mandato del Sr. Ayuso y haya obtenido las autorizaciones regulatorias correspondientes.**

Entre otras funciones, el Consejero Independiente Coordinador deberá:

- Presidir el Consejo de Administración en ausencia del Presidente.

- Hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros no Ejecutivos, organizando las posibles posiciones comunes de los Consejeros Independientes, y sirviendo de cauce de

interlocución o de portavoz de tales posiciones comunes.

- Coordina el Plan de Sucesión del Presidente del Consejo.

- Y dirige, además, la evaluación del Presidente.

- **Modificación de la composición de las Comisiones del Consejo de Administración.**

Asimismo, el pasado mes de febrero se procedió a modificar la composición de las Comisiones del Consejo de Administración, en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Tanto el Comité de Auditoría y Cumplimiento, como la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, la Comisión de Retribuciones y la Comisión Consultiva de Riesgos continúan integradas exclusivamente por Consejeros Independientes.

- **Modificación del Reglamento del Consejo de Administración**

y aprobación del Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento

Finalmente, señalar que durante el ejercicio 2018 se ha procedido a **modificar el Reglamento del Consejo de Administración** en dos ocasiones:

La primera tuvo lugar en enero de 2018 para, una vez culminado el proceso de fusión entre Bankia y BMN, en todos sus términos, recoger la extinción de la Comisión de Seguimiento y supervisión del proceso de fusión de Bankia y Banco Mare Nostrum.

De dicha modificación del Reglamento del Consejo de Administración ya se informó en la pasada Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en abril de 2018.

Y la segunda ocasión tuvo lugar en abril de 2018, en la que se modificó el artículo 14 del Reglamento del Consejo relativo al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

En conexión con dicha modificación, el Consejo de Administración procedió asimismo a **aprobar el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento** de la sociedad, con la finalidad de acoger las recomendaciones de la guía técnica 3/2017, de la CNMV.

De esta forma, las recomendaciones recogidas en la guía técnica de la CNMV se han convertido en normas de obligado cumplimiento para la sociedad.

De la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y de la aprobación del Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento se informará de manera más detallada en el punto decimotercero del orden del día.

- **Grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo**

Del **grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno**, se ha ofrecido información detallada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, que ha sido puesto a su disposición y que fue publicado como hecho relevante el pasado 20 de febrero.

Puedo decir con satisfacción que su balance global, señoras y señores accionistas, refleja el compromiso de este Consejo con el Buen Gobierno, ya que, de las 64 recomendaciones contempladas en dicho código, Bankia cumple de manera íntegra con todas y cada una de las que le son de aplicación.

Y es que este Consejo tiene muy claro que un Gobierno Corporativo excelente, basado en unos valores bien asentados, son la base para la sostenibilidad de nuestro proyecto.

Con esto paso a la segunda parte de mi presentación en la que, como suele ser habitual en nuestras Juntas, me gustaría compartir con todos ustedes algunas reflexiones sobre el futuro de nuestra entidad.

El pasado año, a la altura del verano y tras constatar que la integración de BMN iba por buen camino, el equipo directivo de esta casa, señoras y señores accionistas, comenzamos un profundo periodo de reflexión sobre la necesidad de emprender una transformación de gran calado para enfrentarnos a los retos futuros de nuestro sector.

Como ustedes conocen, y lo hemos compartido en anteriores Juntas, el sector bancario se enfrenta a importantes retos estratégicos.

El cambio de hábitos de nuestros clientes, unido a una permanente revolución tecnológica está dando lugar a modificaciones muy profundas en el mercado.

Entre ellas, las más visibles, son la caída de las barreras de entrada en el sector, y la consiguiente incorporación de nuevos jugadores cuyo objetivo es quebrar el *status quo* actual.

Esto afecta a todas las variables de nuestro negocio, pero donde el reto es más evidente es en el impacto que todo esto tiene en nuestros canales de distribución.

En definitiva, el impacto que estos acontecimientos tienen en el papel futuro de las oficinas y la convivencia entre los canales on-line y off-line.

Máxime en una situación en la que distintos grupos de clientes tienen hábitos muy diferentes y a todos ellos hay que ofrecerles un servicio diferenciado y excelente.

Recordarán que el año pasado compartí con todos Uds. nuestra respuesta a esta situación.

Respuesta que se basaba en una segmentación de nuestra clientela en función del nivel de digitalización de cada cliente, así como en función de su relación con el banco.

Pues bien, hoy puedo afirmar que este esquema es lo que nos está permitiendo acompañar a nuestros clientes en su proceso de digitalización, de acuerdo con sus preferencias.

Déjenme darles sólo dos datos:

- En este año 2019 más de la mitad de nuestros clientes serán digitales.
- Ya en el pasado ejercicio, una de cada cuatro compras de nuestros clientes, se hicieron en los canales on-line.

Esta evolución es compatible con otro dato muy importante, y es que el 80% de nuestros clientes visitan al menos una vez al año su oficina.

Lo que muestra que la realidad de la clientela española es de una clara multicanalidad.

Aunque toda esta información indica que vamos en la buena línea, en el proceso de reflexión al que antes hacía referencia, concluimos que debíamos dar un avance cualitativo en nuestra transformación digital.

Y para ello, teníamos que trabajar en el corto, medio y largo plazo.

Me van a permitir que brevemente comparta con todos ustedes, señoras y señores accionistas, las líneas más relevantes que tenemos previstas.

En el corto plazo estamos desarrollando un permanente esfuerzo de mejora de nuestra app, de nuestra web para particulares y de nuestra web para empresas.

De hecho, después del verano tenemos previsto lanzar una versión muy mejorada de nuestra app.

Nuestro objetivo es que nuestros canales *on-line* sean excelentes.

Y también en el corto plazo, estamos en una profunda adaptación de nuestros medios de pago, abriéndonos, además, a colaborar con terceros en *open-business*.

Quiero decirles que, para nosotros, los medios de pago son clave. Se lo comenté el año pasado en la presentación de nuestro Plan Estratégico, y hoy lo reitero.

Son clave, en primer lugar, porque son la llave de la digitalización de los clientes, pero además porque es el campo competitivo más dinámico, en el que debemos enfrentarnos a los nuevos competidores.

Eso es lo que justifica nuestro interés en ser el primer banco en contar con todas las plataformas digitales de medios de pago disponibles o nuestro interés en ser líderes en transferencias inmediatas.

Y es lo que justifica nuestra atención prioritaria a dar servicios de alta calidad a nuestros clientes, comercios y empresas, que van a enfrentarse a un entorno crecientemente complejo en este campo.

Nosotros pensamos que los medios de pago van a ser el campo competitivo de mayor calado estratégico en los dos / tres próximos años.

Y queremos estar posicionados de manera excelente.

Paralelamente, estamos haciendo un gran esfuerzo de atracción de talento.

De hecho, nos estamos dotando de especialistas en nuevas tecnologías que aseguren una evolución permanente de nuestras capacidades en la aplicación de nuevas herramientas y tecnologías.

Tecnologías que van, desde distintas ramas de inteligencia artificial, hasta expertos en experiencia de clientes, pasando por Big Data, ya que todas ellas van a ser clave para competir en el futuro de nuestro sector.

Y, finalmente, desde la dirección de innovación estamos oteando las líneas de tendencia a medio y largo plazo, para poder ir tomando iniciativas hoy, que nos equipen para competir en el futuro.

Dentro de este capítulo, estamos incluyendo nuestra estrategia de relación con las *fintech*, las *start-ups* de nuestro sector.

Frente a ellas, hace ya más de dos años, decidimos que nuestra estrategia debía basarse en la búsqueda de alianza y colaboración.

Es esa la razón por la que lanzamos Bankia Fintech by Insommia, cuya sede está aquí, en Valencia, en la Marina.

Para que ustedes, señoras y señores accionistas, se hagan una idea de lo que Bankia Fintech significa, tengan en cuenta que en dos años y

medio hemos recibido más de 300 candidaturas de *start-ups*, de las que hemos seleccionado 47.

El 60% de *start-ups* incubadas suscribieron un acuerdo de colaboración con Bankia.

Y su capacidad de atracción es creciente. En la convocatoria que tenemos abierta ahora, se han recibido 126 candidaturas de 16 países, de las que hemos elegido 18 proyectos.

Esta actividad nos permite trabajar muy cerca de las *fintech* y conseguir alianzas que, como he dicho anteriormente, son la base de nuestra estrategia con estos nuevos competidores.

Estas son las principales líneas de trabajo en nuestra necesaria transformación digital.

Pero en este proceso de transformación digital, en Bankia estamos convencidos de que tenemos la obligación de garantizar a nuestros clientes la privacidad y seguridad de sus datos personales.

Y esto implica, necesariamente, que a la hora de desarrollar e implementar nuevas tecnologías, éstas tienen que demostrar ser inclusivas, transparentes y responsables.

Esto es lo que nosotros defendemos desde Bankia, la ética digital.

Ni las personas ni las empresas van a utilizar una tecnología en la que no puedan confiar, porque la confianza de nuestros clientes sigue siendo el elemento diferencial sobre el que se sostiene nuestro negocio.

Como pueden observar, señoras y señores accionistas, las líneas de trabajo que nos hemos marcado son líneas exigentes que, además, deberemos ir complementando en función de la evolución de las condiciones competitivas del mercado.

Pero creo honestamente, señoras y señores accionistas, que tenemos un buen enfoque estratégico, le estamos poniendo el foco adecuado y estamos invirtiendo con decisión, desde la sensatez y con un claro finalismo de búsqueda de rentabilidad y seguridad.

Pero, junto a esta transformación digital, en el esfuerzo de reflexión al que antes hice referencia, concluimos que, para acompañarla, nos debíamos enfrentar al reto de realizar también una transformación cultural de gran calado.

Una transformación que nos conduzca a una organización más flexible, que favorezca la creatividad, que se configure como un proyecto muy atractivo y que, por tanto, sea capaz de atraer y retener el mejor talento.

En estos meses hemos trabajado mucho en este campo y tenemos mucha tarea por delante.

Pero la primera consecuencia práctica de esta reflexión fue la necesidad de realizar un profundo cambio en nuestra organización, que fue aprobado por el Consejo en su sesión del 24 de enero.

Cambio que persigue tres claros objetivos:

- ✓ Reforzar nuestro foco en el cliente.
- ✓ Incrementar los niveles de delegación y autonomía en nuestra entidad, como condición necesaria para que afloren nuevas ideas, nuevas iniciativas y nuevos proyectos.
- ✓ Para lo que, además, se requiere hacer emerger talento, nuevo talento, en todos los niveles de nuestro banco.

Esta nueva organización debe prepararnos para el proceso de transformación digital y cultural que estamos emprendiendo, transformación necesaria para enfrentarnos con garantía de éxito a un entorno tan retador como el que tenemos por delante.

Ahora bien, todo lo anterior es absolutamente necesario, pero, señores y señores accionistas, no es suficiente.

Siempre he tenido para mí que la sostenibilidad de un proyecto, un sector o una empresa, pasa porque la sociedad lo encuentre útil, que la sociedad quiera que exista.

Y para ello, lo primero que hay que hacer es escuchar a la sociedad y entender lo que la sociedad espera de nosotros.

Y la sociedad reclama que tengamos extraordinarios resultados, pero conseguidos a través de modos de hacer impecables.

¡Porque los qué son importantes, pero los cómo son decisivos!

Con este objetivo, ya en el año 2015 lanzamos nuestro primer Plan de Gestión Responsable, que abarcaba el período 2016-2018, y que culminamos con un alto nivel de cumplimiento, tal como se recoge en el estado de información no financiera que se ha puesto a disposición de las señoras y señores accionistas.

Por su lado, a comienzos de este año, aprobamos nuestro segundo plan, que abarca el actual ejercicio y el próximo, haciendo así coincidir su finalización con la del Plan Estratégico General, es decir, 2020.

Planes que tienen su primer pilar en un Gobierno Corporativo excelente,

implementado desde unos valores y principios bien asentados, que deben perseguir la consecución de una diversidad equilibrada en todos los niveles de nuestra organización.

Tenemos claro, además, que debemos contribuir a la educación de nuestros conciudadanos, porque es la mejor forma de luchar contra la desigualdad.

Y lo hacemos desde nuestra Fundación cuya única misión es potenciar la Formación Profesional Dual, ámbito en el que nos estamos convirtiendo en un referente.

Y tenemos también un claro compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad del planeta, por lo que las recomendaciones sobre cambio climático impulsados por el G20 han sido, y seguirán siendo, parte fundamental de nuestras prioridades.

Y es nuestro compromiso bajar estas ideas a la práctica, para que este compromiso sea una realidad.

Para ello, evaluamos periódicamente nuestra contribución a la agenda 2030 de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, y lo hacemos desde una perspectiva interna, pero considerando también las necesidades y prioridades de nuestro país.

En concreto, hemos evaluado nuestra contribución a las 169 metas que se recogen en los 17 objetivos de desarrollo sostenible, para lo que hemos considerado:

- ✓ La madurez de nuestra contribución a cada una de las metas.
- ✓ La vinculación con la estrategia definida en nuestro Plan de Gestión Responsable 2019-2020.
- ✓ Y los asuntos materiales priorizados como relevantes para la gestión responsable del banco.

Pues bien, este ejercicio nos ha mostrado que Bankia contribuye de manera prioritaria a 9 de los objetivos de desarrollo sostenible, entre los que se encuentran: el trabajo decente y el desarrollo económico, la industria, la innovación, la infraestructura y la energía asequible y no contaminante.

Esta labor es parte esencial de nuestro modelo de empresa, y en su desarrollo estamos firmemente comprometidos.

Conclusiones

Para finalizar me van a permitir que comparta con todos ustedes unas reflexiones más personales.

Soy muy consciente de que estamos en un sector complejo en un momento difícil. Esto es así y no debemos ser ingenuos.

Pero yo hoy estoy muy ilusionado y optimista, porque creo que tenemos puntos fuertes muy importantes cara a este año y al futuro próximo:

- ✓ En primer lugar, porque, gracias al trabajo realizado, hemos dejado atrás la fusión.

El tiempo que en 2018 dedicamos a la integración,... lo podremos dedicar a servir a nuestros clientes.

- ✓ En segundo lugar, porque hemos entrado con una enorme fuerza comercial en el año.

Y, además, porque el fin de las limitaciones que nos imponía el Plan de Reestructuración se está mostrando como un motor de crecimiento de enorme potencial.

- ✓ En tercer lugar, porque creo que estamos dando los pasos correctos en nuestra transformación digital.
- ✓ Y, en cuarto lugar, porque estoy convencido de que la nueva organización, y la energía que de ella se va a derivar, va a ser un extraordinario acicate.

En este contexto, todos los que componemos el equipo de Bankia estamos comprometidos en hacer de la entidad de la que ustedes son propietarios, el “banco preferido por la sociedad española”.

Y para conseguirlo, tenemos como referencia:

- la satisfacción de nuestros clientes,

- una permanente vocación de servicio a la sociedad.
- un excelente Gobierno Corporativo.
- un respeto absoluto a nuestros principios y valores.

Para ello les puedo asegurar, señoras y señores accionistas, que en Bankia hay un equipo de profesionales excelentes con un alto nivel de compromiso y un gran espíritu de pertenencia.

Esa es la razón por la que siempre insisto en mi orgullo de pertenecer a este equipo y mi confianza absoluta en el mismo.

Pero todo lo anterior pasa necesariamente, señoras y señores accionistas, por su apoyo constante, por su confianza, que una vez más quiero agradecerles de corazón, en mi nombre y en nombre de todo el Consejo de Administración.

Muchas gracias por su atención.