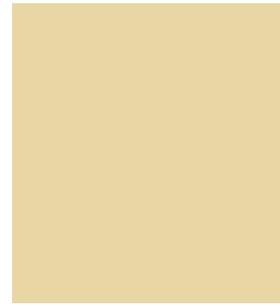


Banca Minorista

España y Portugal

BBVA



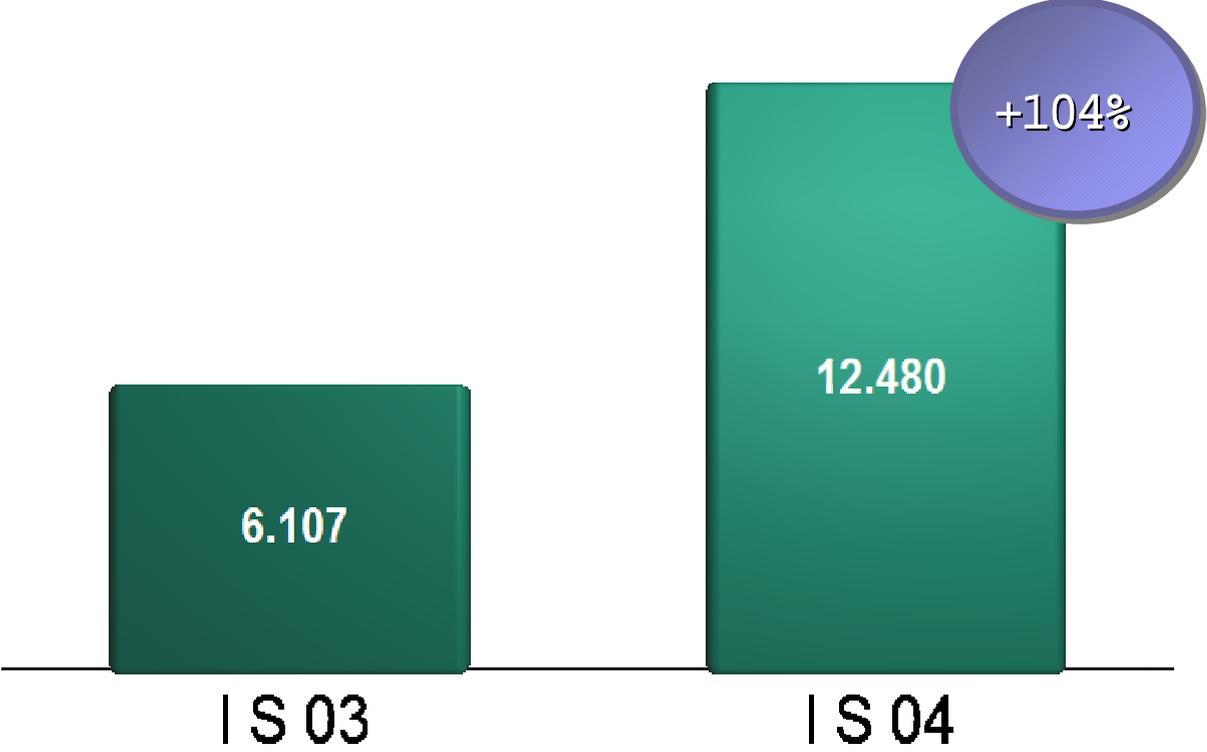
Encuentro Medios Comunicación
2 de Septiembre 2004

- 
- 1 Situación del Negocio Minorista
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5

Banca Minorista crece fuertemente

Crecimientos de volumen de negocio estancos

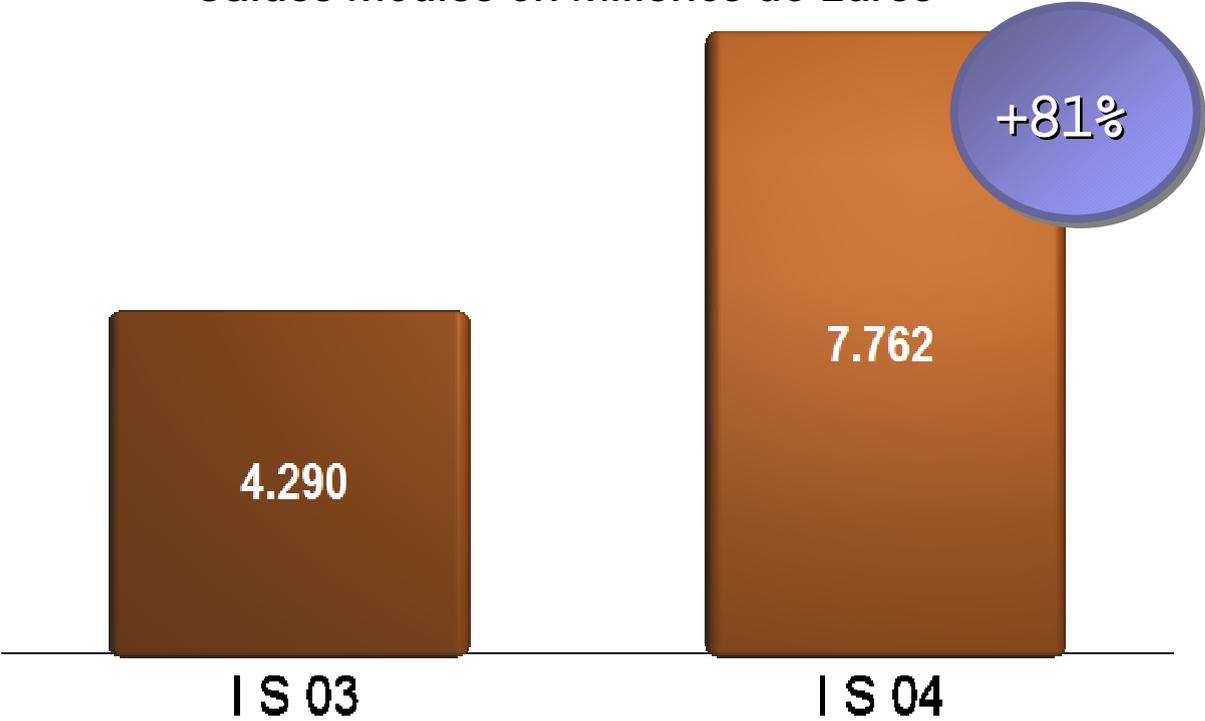
Saldos Medios en Millones de Euros



El crecimiento se produce en inversión crediticia

Crecimientos de volumen estancos

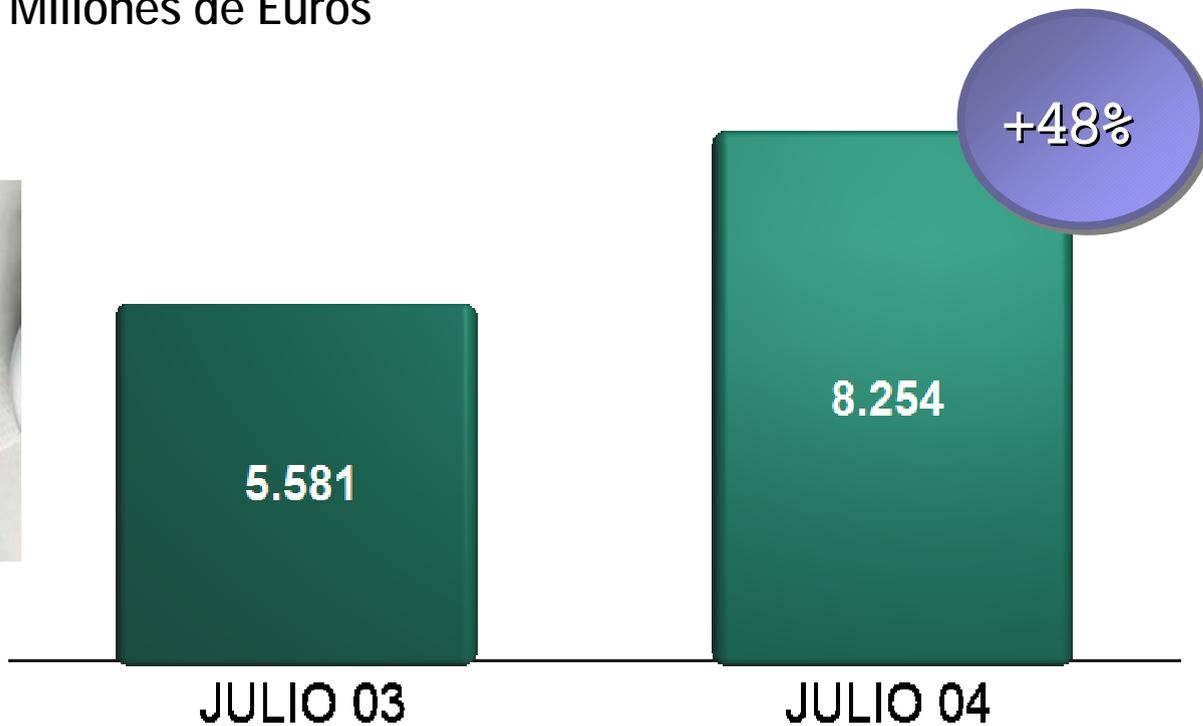
Saldos Medios en Millones de Euros



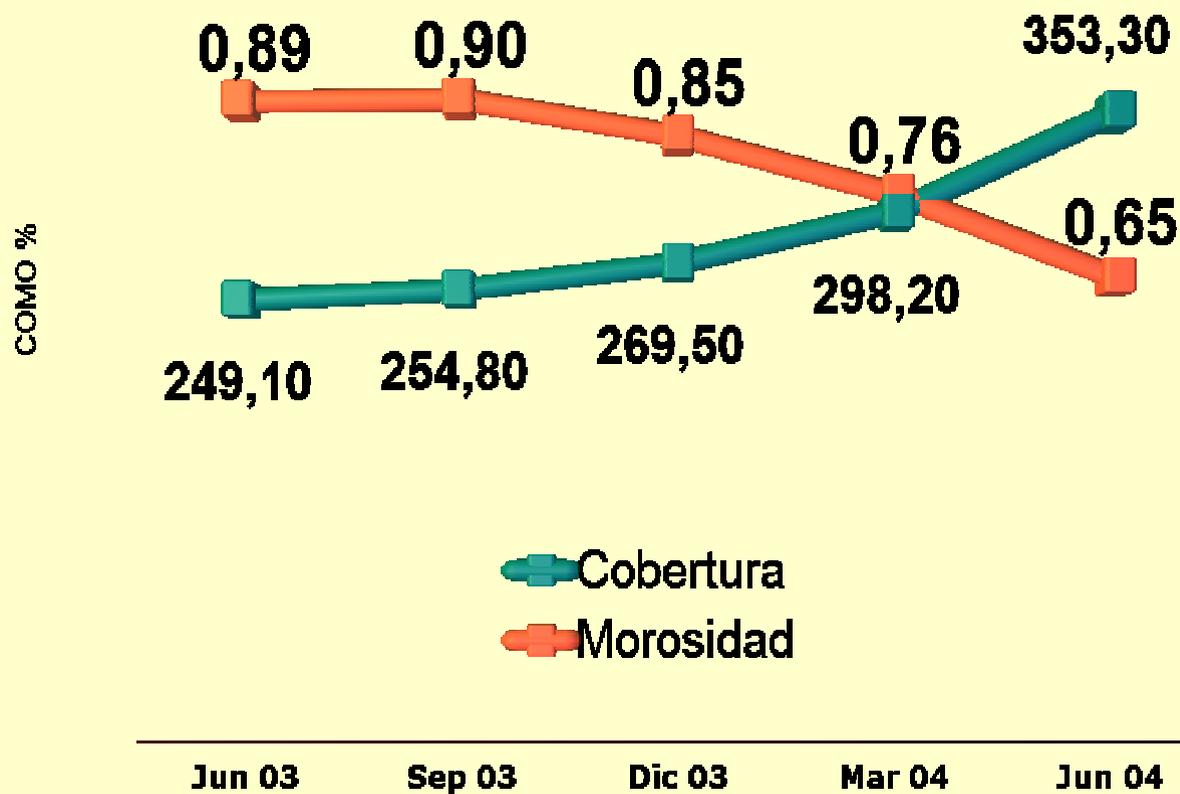
Impulsada por la fuerte demanda hipotecaria

FORMALIZACIÓN DE HIPOTECAS COMPRADOR

Millones de Euros



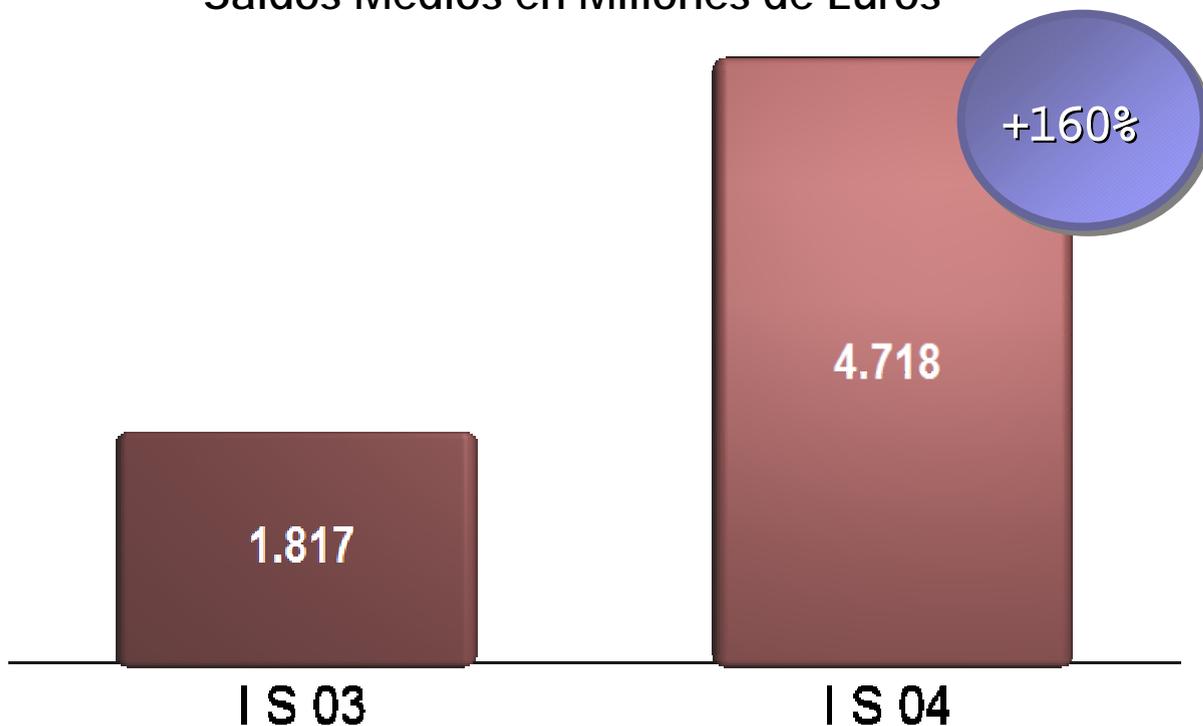
Y con una calidad de activos histórica



Y tam bién se crece íntensam ente en captación de recursos

Crecimientos de volumen estancos

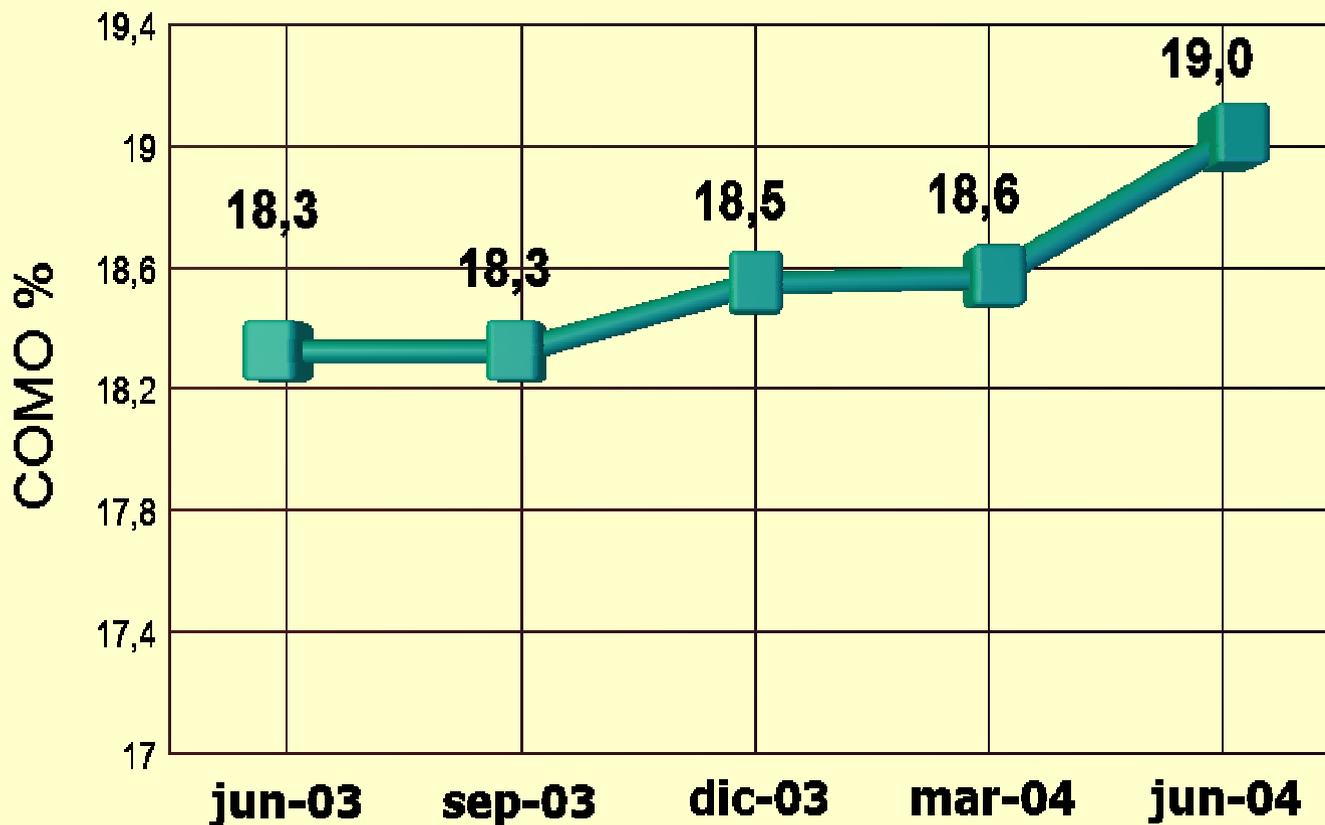
Saldos Medios en Millones de Euros



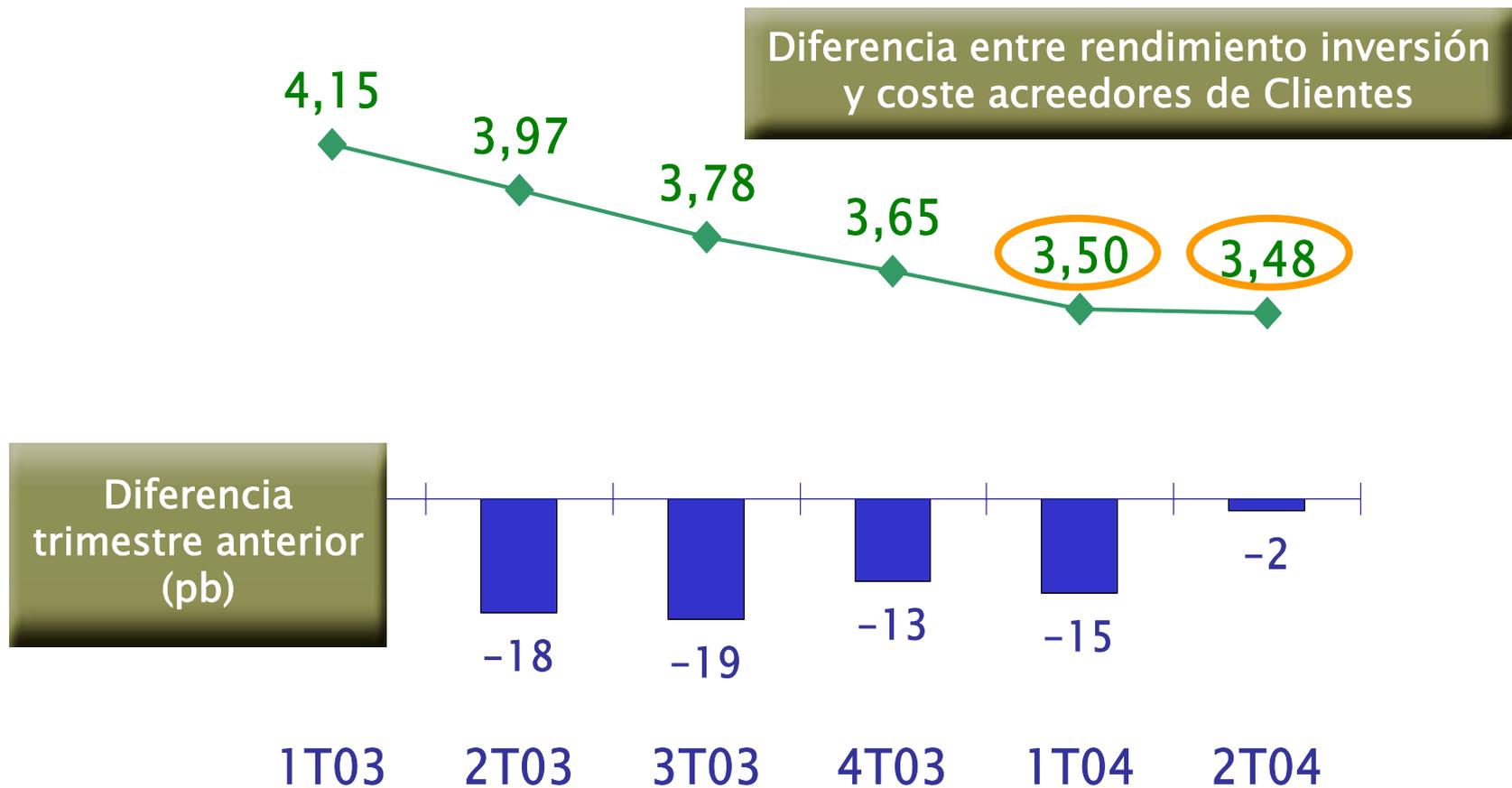
Saldos Medios en Millones de Euros

Donde estamos protagonizando un claro avance sobre el mercado

CUOTA DE MERCADO FONDOS INVERSION



Y todo ello, gestionando los diferenciales de forma cuidadosa



1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

4

5

La actividad evidencia que el Proyecto SFP's está dando sus primeros resultados

- Un retorno muy significativo a nuestra inversión en Formación,
- Un claro impulso a la venta cruzada,
- Una mejora de los indicadores de satisfacción de nuestros clientes,
- Un fuerte aumento de la contratación de nuevos productos,
- Un gran avance en la productividad comercial de nuestras redes de distribución.

Se han impartido nuevos cursos de Formación en Técnicas de Venta y de Dinamización Comercial

Colectivo prioritario	DIMENSION	Asistentes	%
TOTAL	8.228	2.199	27 %

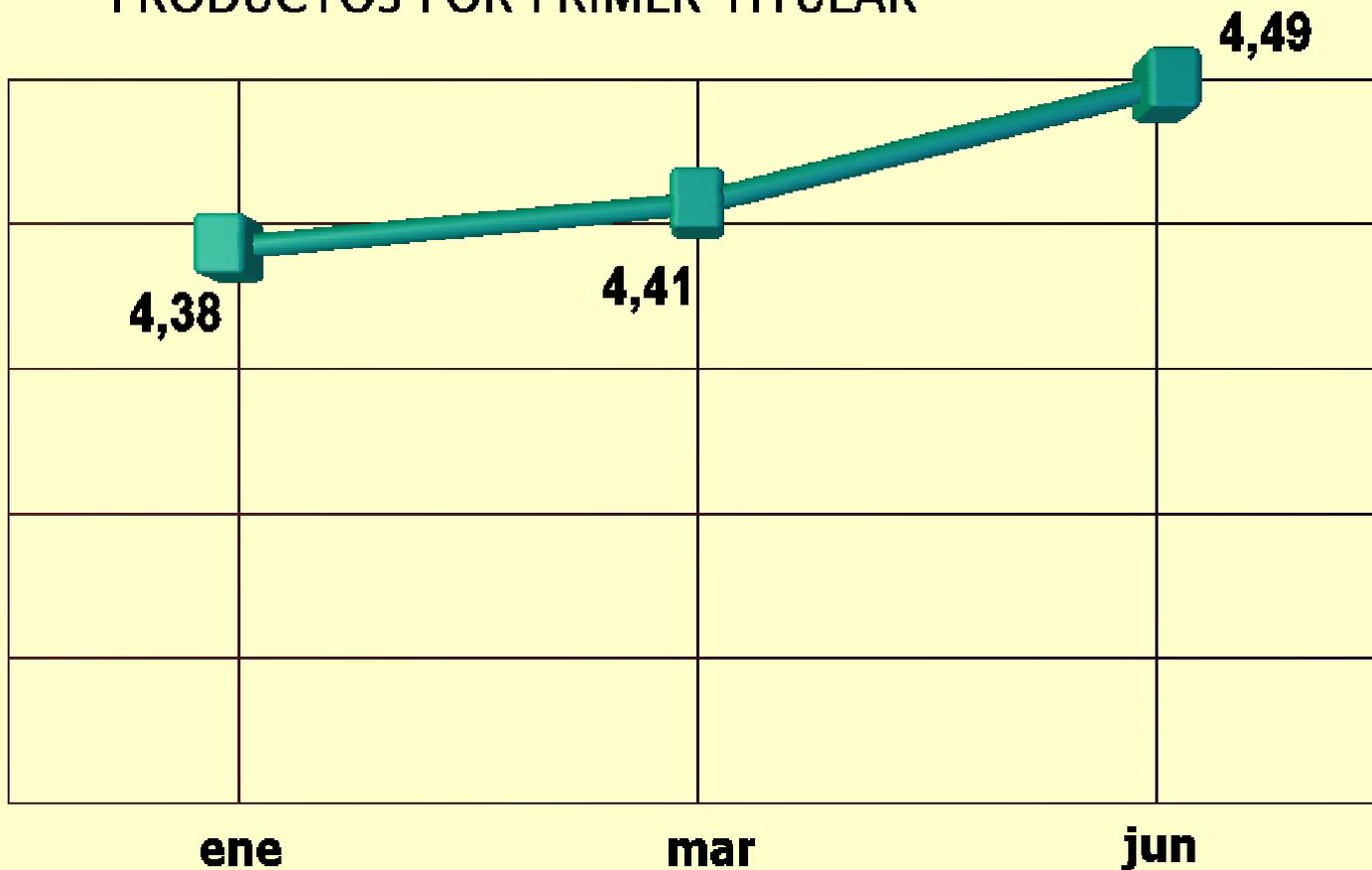
Y seguimos impulsando el proceso de certificación de nuestros equipos

1.321 GESTORES
CERTIFICADO EFPA

TASA DE ÉXITO 77%

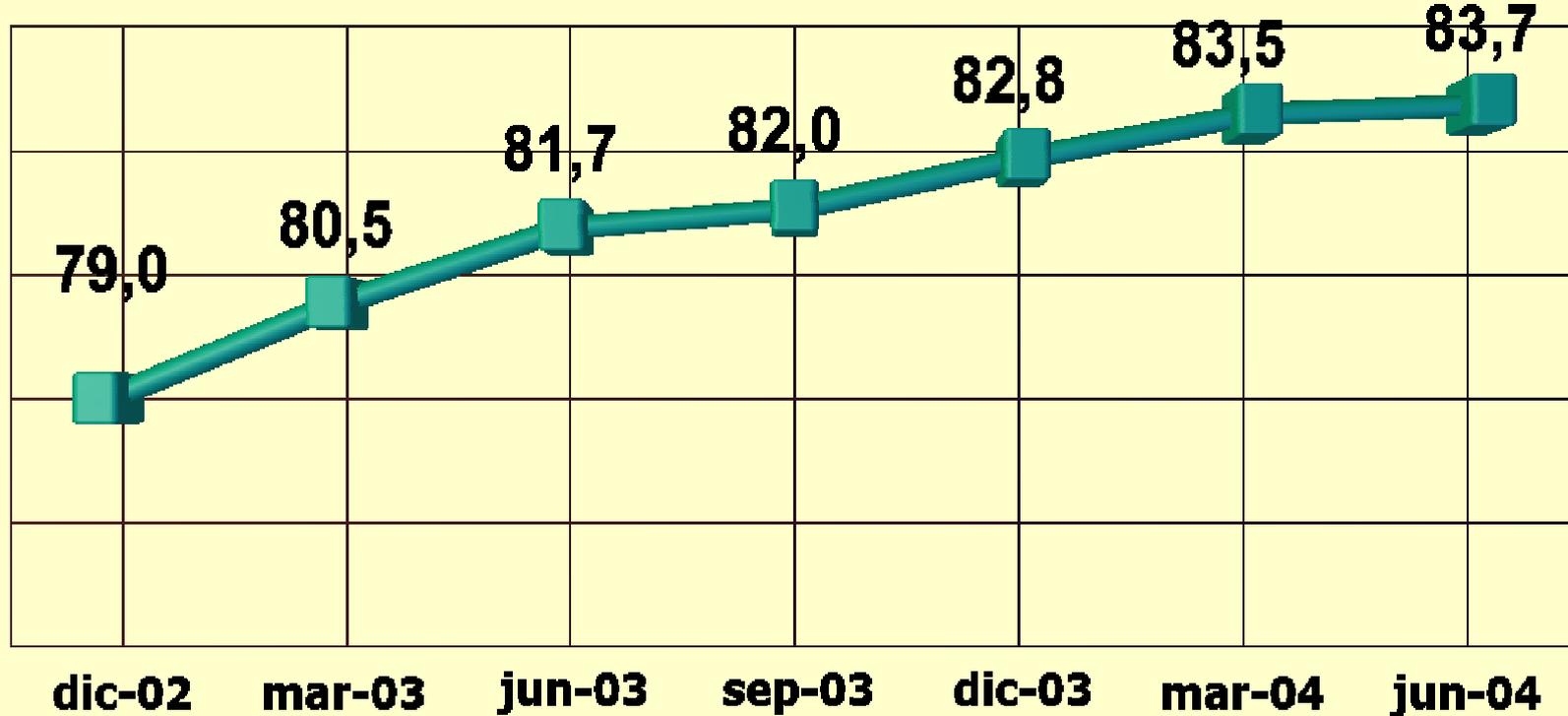
Con un claro progreso en la venta cruzada

PRODUCTOS POR PRIMER TITULAR



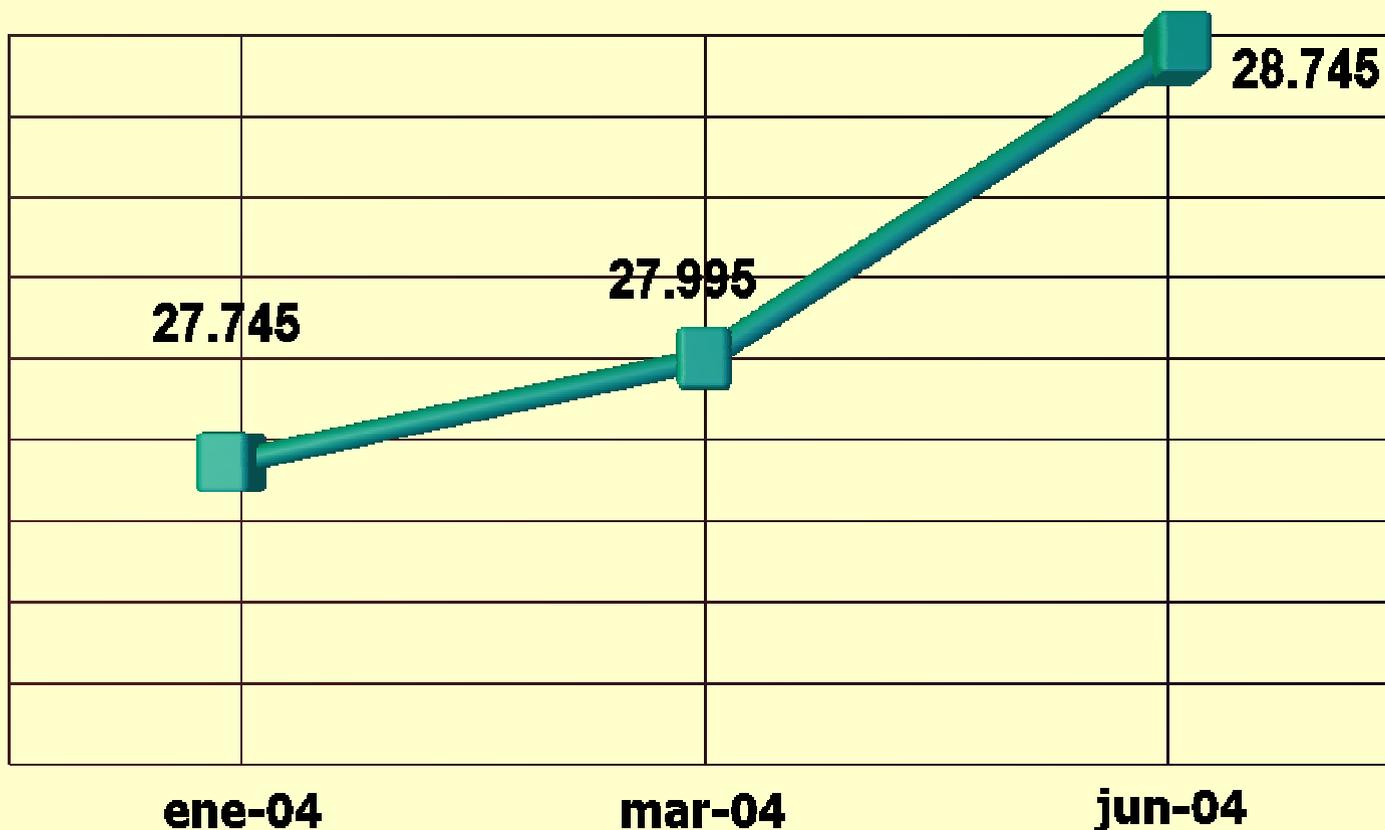
...Y una mejora en el nivel de satisfacción de nuestros clientes particulares

INDICADOR DE SATISFACCION TRATO Y ATENCION

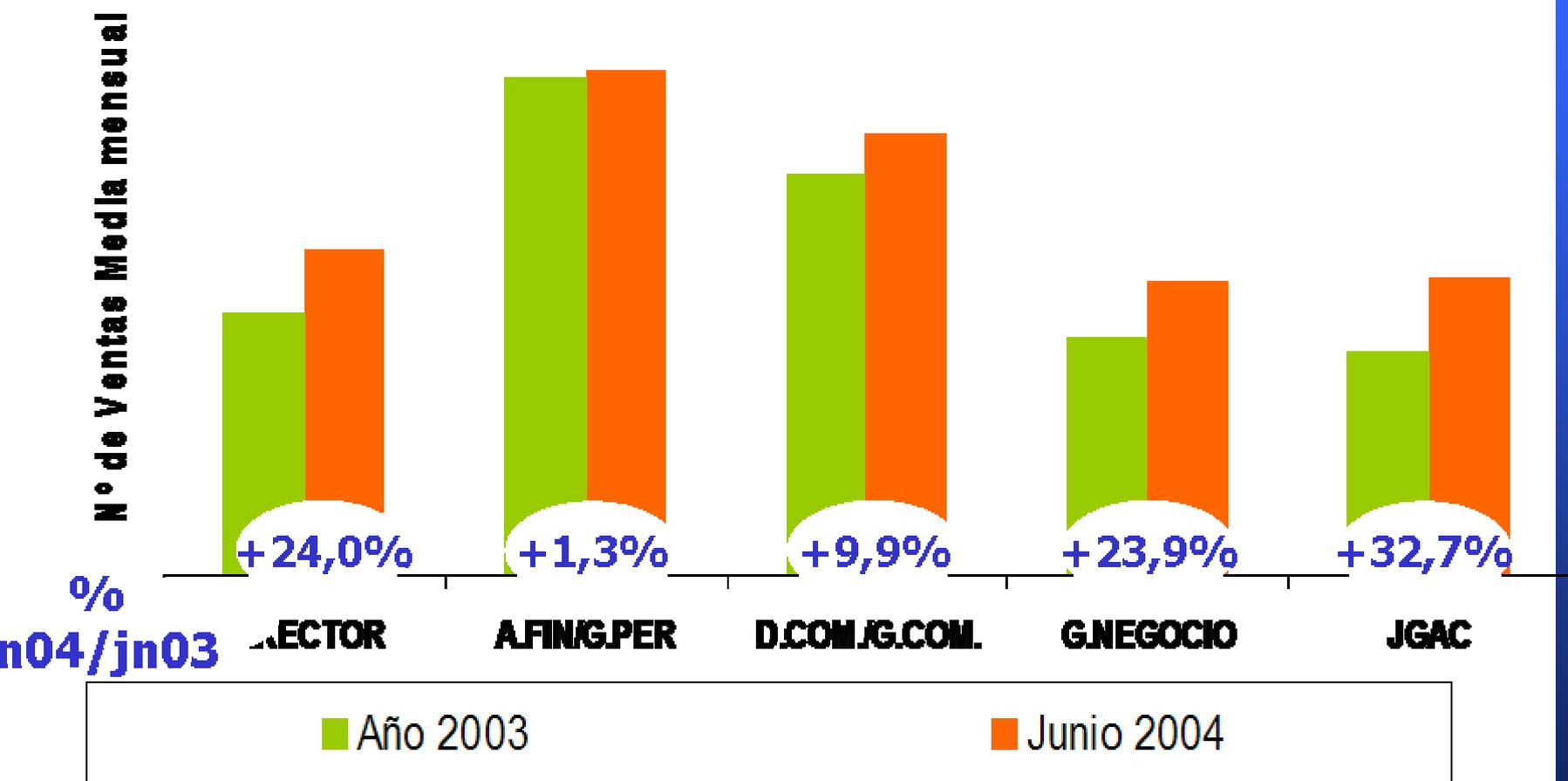


La productividad comercial han tenido un fuerte avance en este I Semestre: Un millón de nuevos contratos

NUMERO CONTRATOS ACTIVOS



La mejora de la productividad comercial ha sido muy significativa



INDICE

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

Servicios Financieros Comerciales

4

5

Es evidente que desde el lanzamiento de SFC's hemos conseguido un claro repunte de la actividad



En este contexto, incorporamos 2 vectores de avance

1

Impulso a la red de distribución

- ▶ Redefiniendo el concepto “entorno de negocios”

2

Modelo de Gestión del Valor

- ▶ Transformando las formas de gestión del segmento
- ▶ Optimizando nuestra capacidad comercial

El modelo de Gestión del Valor configura 2 niveles de aproximación

Modelo de Gestión del Valor

▶ Transformando las formas de gestión del segmento

▶ Optimizando nuestra capacidad comercial

NEGOCIO

ASESORAMIENTO Y TUTELA INTEGRAL DEL CLIENTE

GESTOR ESPECIALIZADO + HERRAMIENTAS

ATRACCION Y VINCULACION VENTA DE PRODUCTOS: CROSS SELING

CLIENTES

ACTUALES

POTENCIALES

El modelo de Gestión del Valor configura 2 niveles de aproximación

Modelo de Gestión del Valor

▶ Transformando las formas de gestión del segmento

▶ Optimizando nuestra capacidad comercial

NEGOCIO

ASESORAMIENTO Y TUTELA INTEGRAL DEL CLIENTE

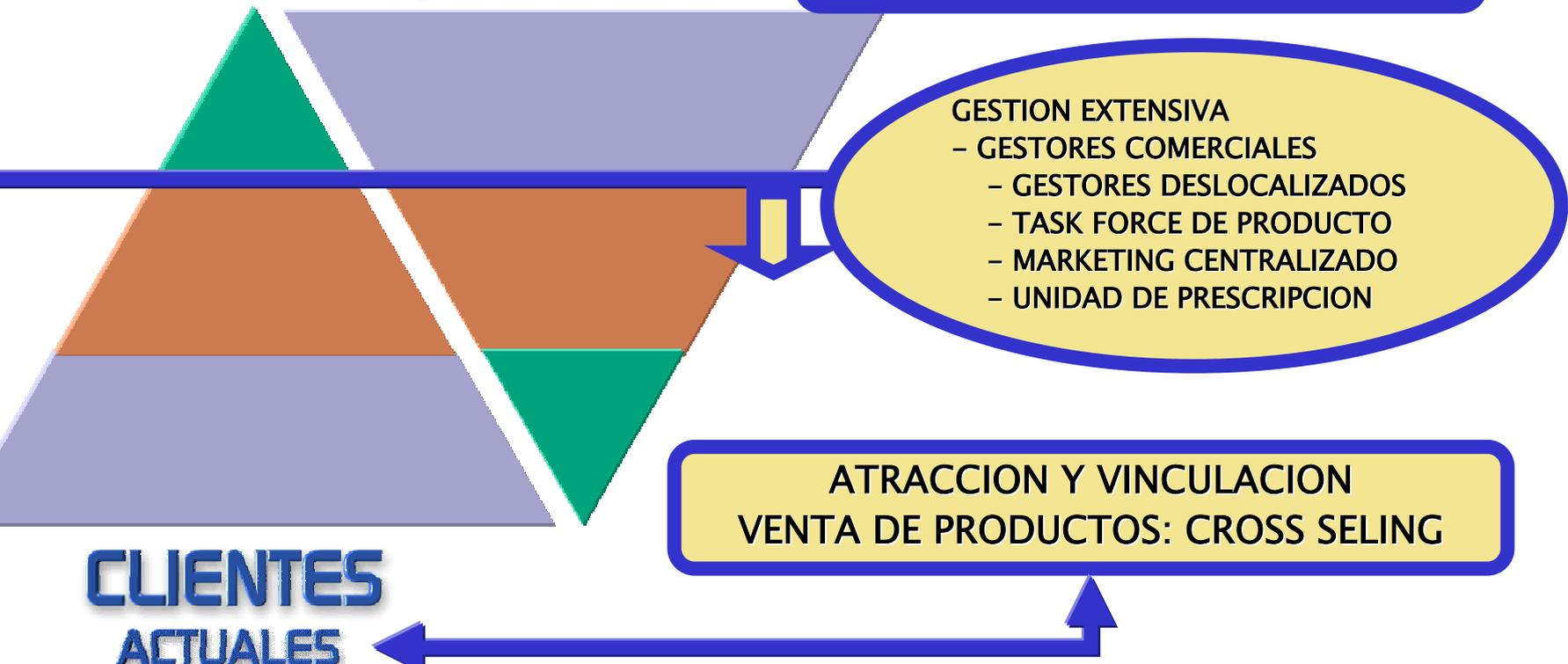
GESTION EXTENSIVA

- GESTORES COMERCIALES
- GESTORES DESLOCALIZADOS
- TASK FORCE DE PRODUCTO
- MARKETING CENTRALIZADO
- UNIDAD DE PRESCRIPCION

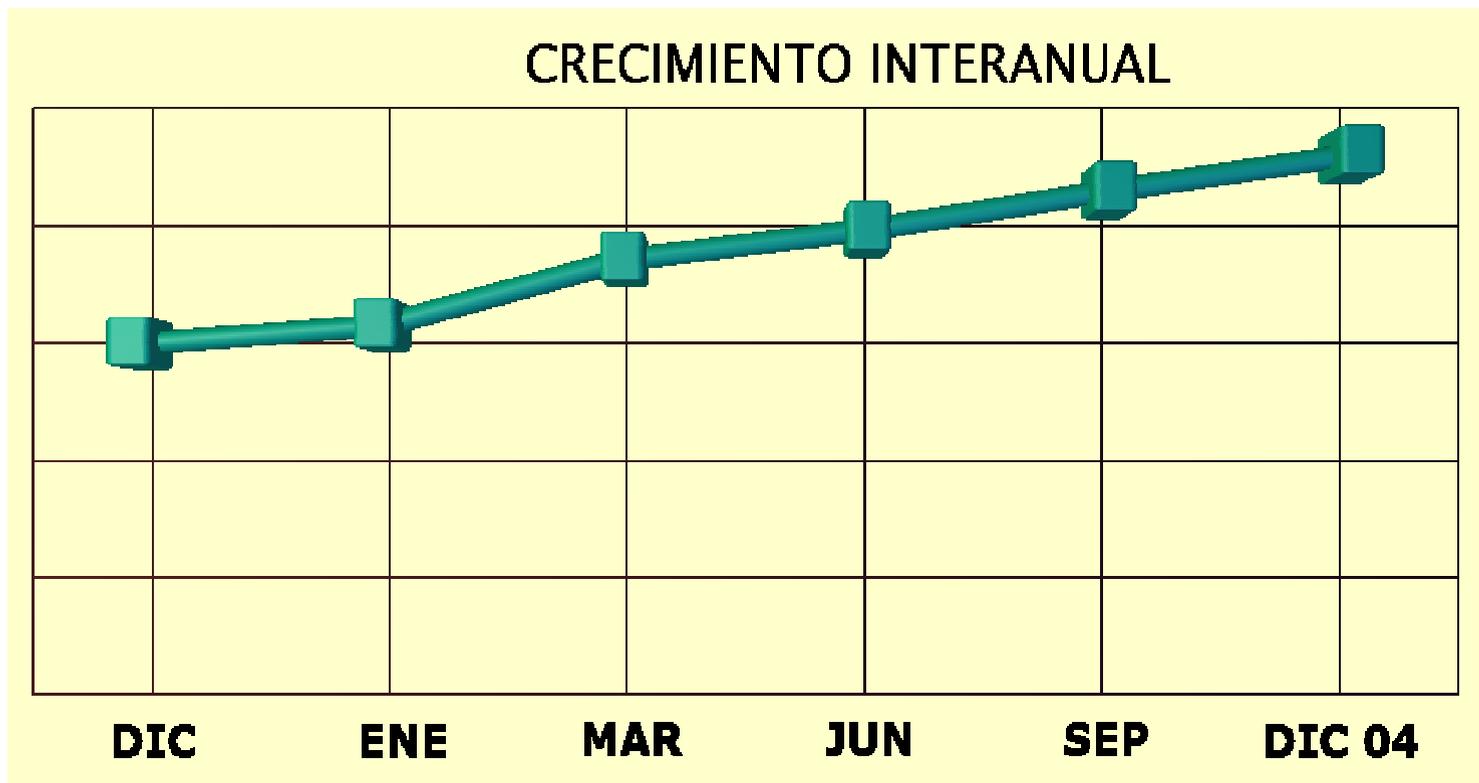
**ATRACCION Y VINCULACION
VENTA DE PRODUCTOS: CROSS SELING**

CLIENTES

**ACTUALES
POTENCIALES**

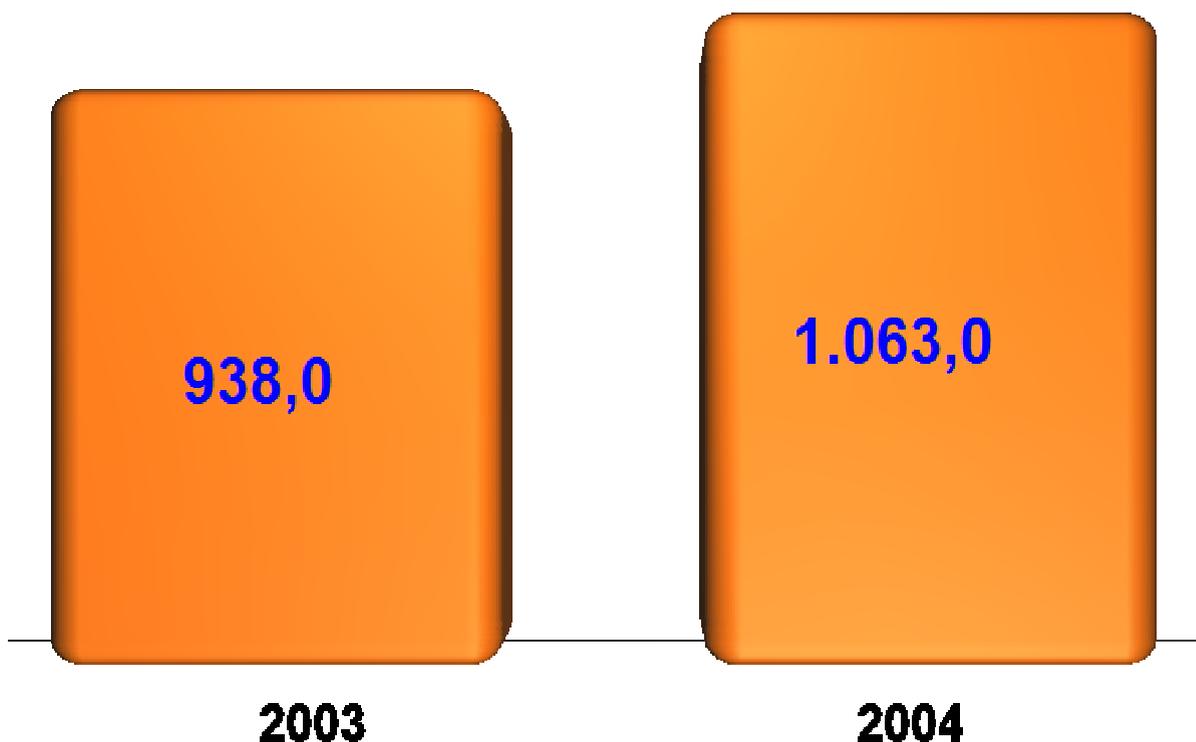


1º Queremos continuar creciendo en volumen



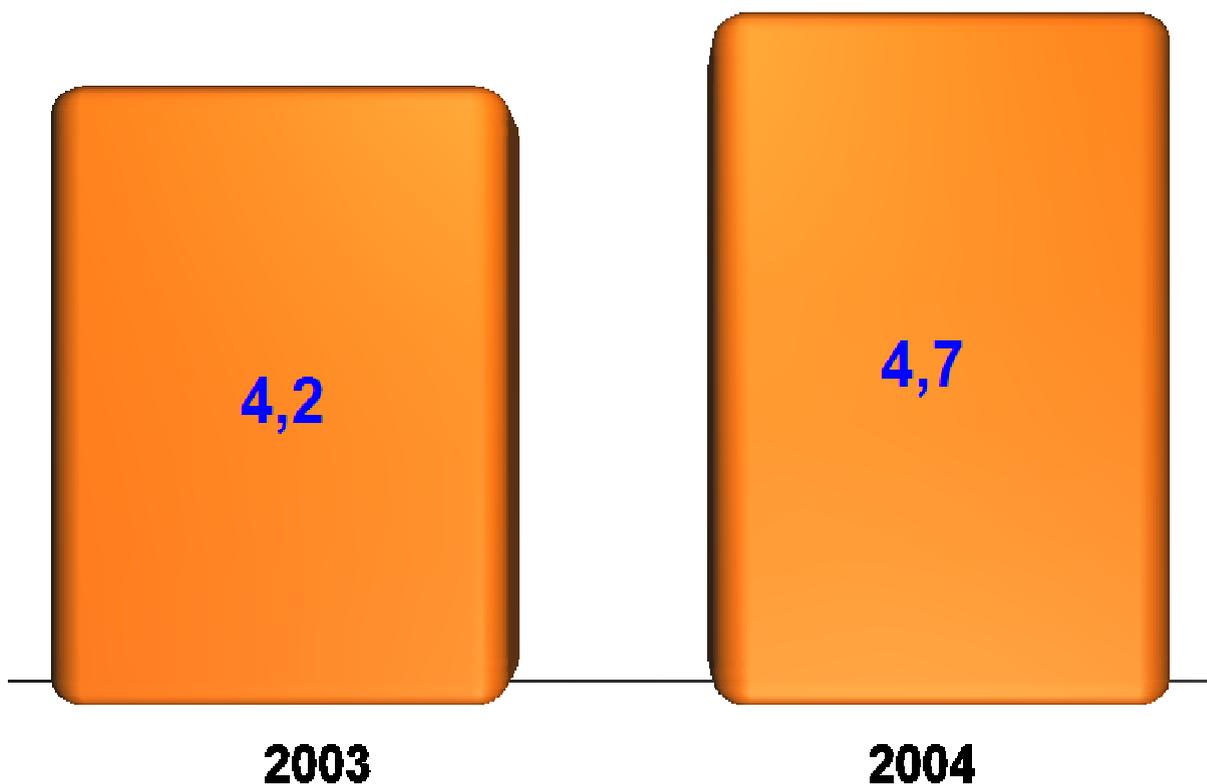
Tenemos amplia capacidad de crecer en clientes poco vinculados

2º Queremos continuar creciendo en clientes activos



Tenemos amplia capacidad de expansión

3° Queremos continuar creciendo en vinculación



Tenemos amplia capacidad de comercialización

INDICE

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

Servicios Financieros Comerciales

4

Nueva Estructura

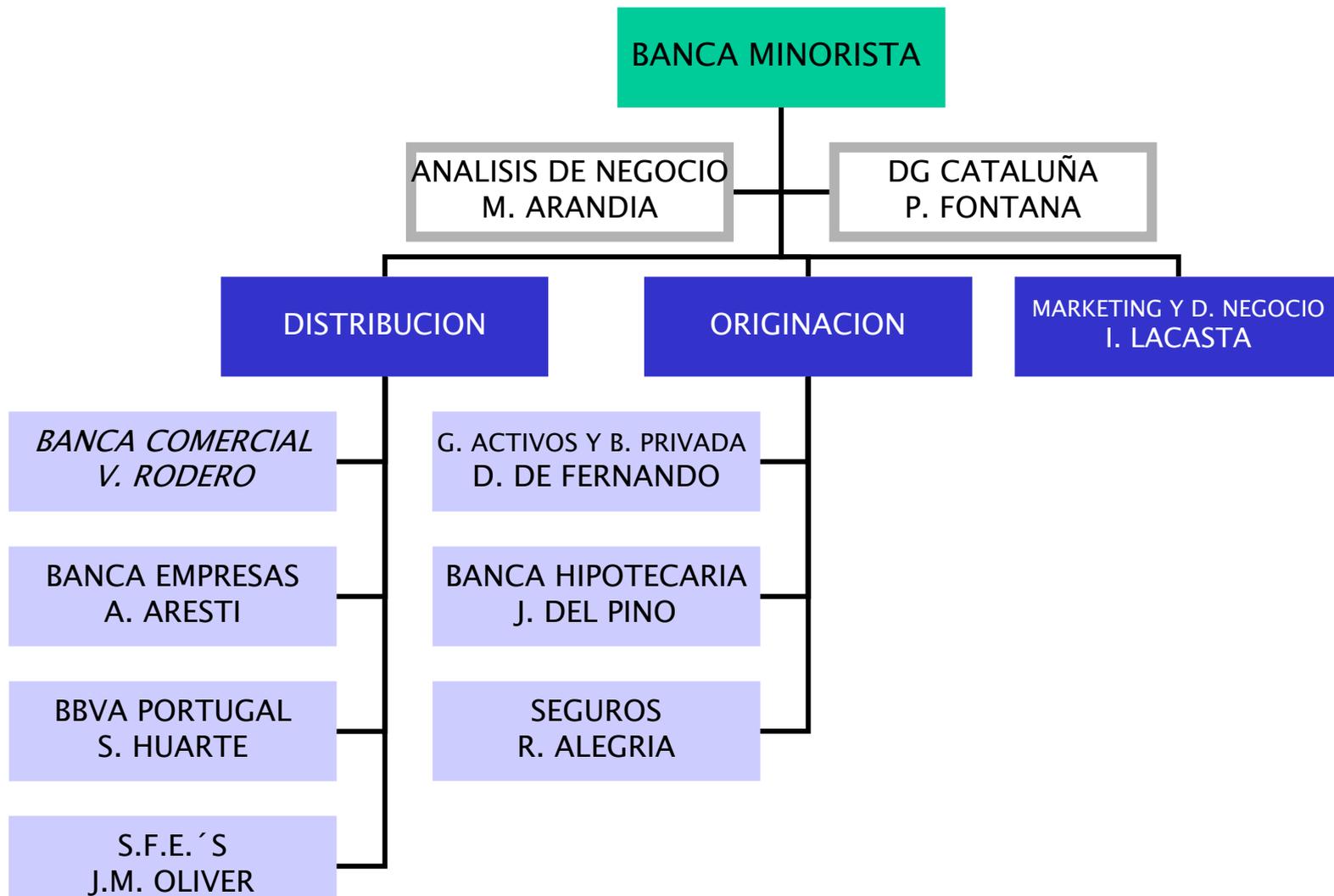
5



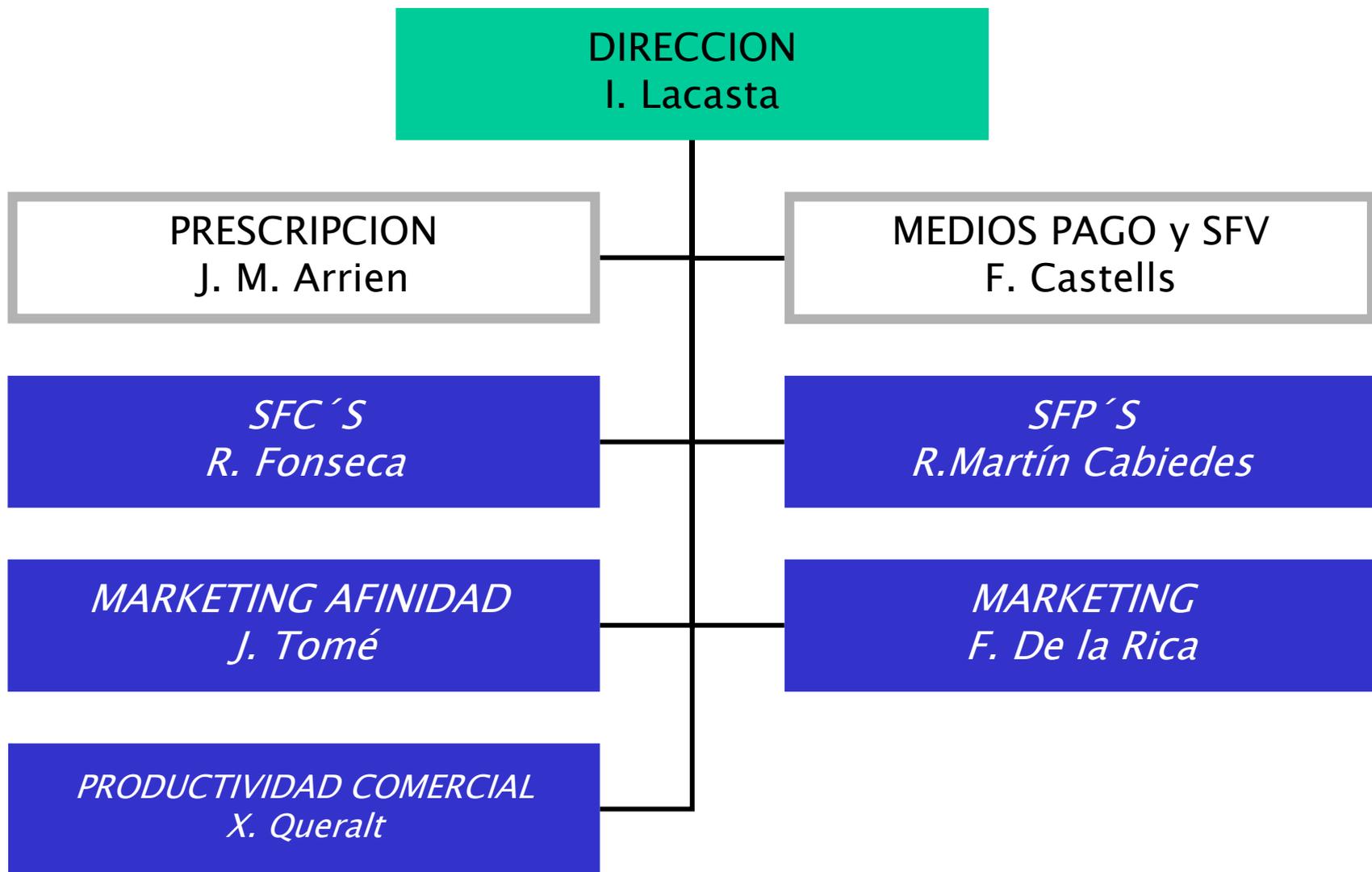
Objetivos: una estructura orientada al cliente y al crecimiento

- Enfocar las misiones de los responsables de negocio hacia el crecimiento orgánico (ventas).
- Impulsar la estrategia de Servicios Financieros.
- Potenciar en todos los negocios la Venta Cruzada.
- Impulso de la Productividad Comercial en todos los canales de venta.
- Unificar los desarrollos estructurales para desafíos y líneas de avance compartidos en los distintos negocios del Área.

Equipo Directivo Banca Minorista



Equipo Directivo Marketing y Desarrollo de Negocio



INDICE

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

Servicios Financieros Comerciales

4

Nueva Estructura

5

Iniciativas Comerciales

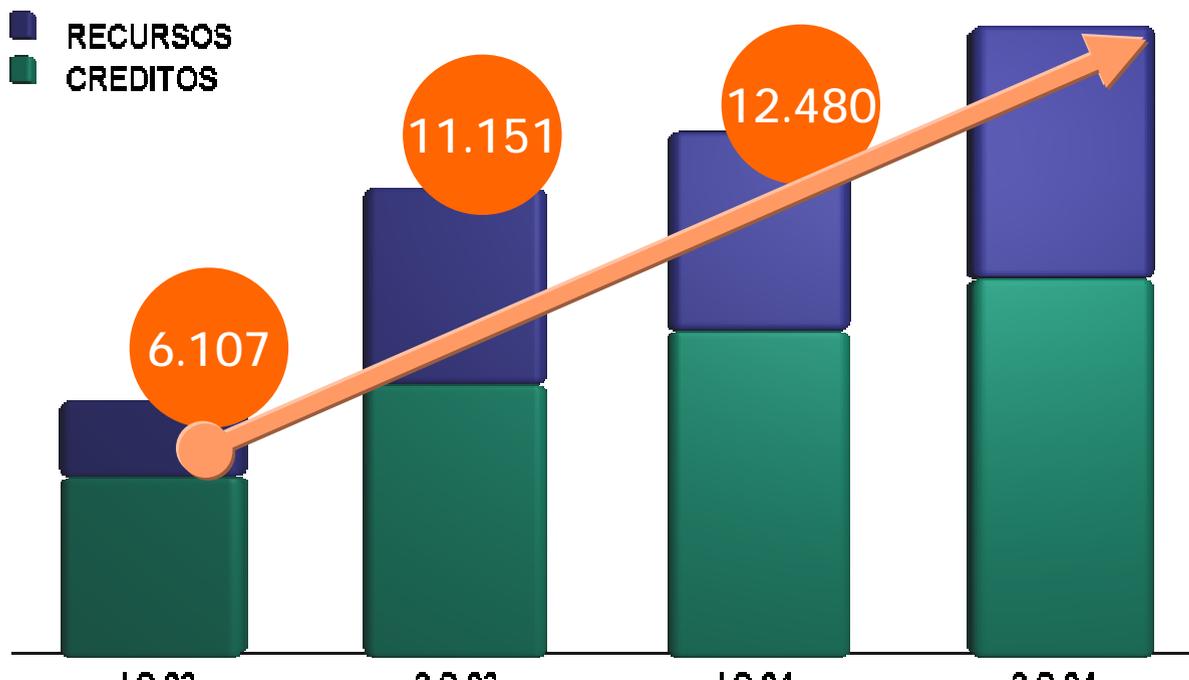


Entramos en un período crucial del ejercicio 2004

El desafío es mantener la progresión

Crecimientos de volumen estancos

Saldos Medios en Millones de Euros



Seguimos completando nuestra gama de recursos, para poder profundizar en el asesoramiento personalizado



Disponemos de depósitos con un interesante interés creciente a 3 y 5 años

Depósito BBVA Creciente

Para que usted pueda ver crecer y crecer sus ahorros cada año, hemos creado el **Depósito BBVA Creciente**. Una inversión a 3 ó 5 años, como usted elija, que hará aumentar en gran medida la rentabilidad de su dinero.

Y además, cuenta con total tranquilidad ya que recuperará el 100% del capital invertido.



Creciente a 3 años

TAE 2,29%*



Creciente a 5 años

TAE 2,77%*



Prepárese
para ver crecer
sus ahorros.

Contamos con una gama de fondos de inversión garantizados de renta fija y con pagos periódicos

Le presentamos
la inversión que se
disfruta en rentas
trimestrales.

Fondos BBVA Pienas Rentas



Despierte su interés
cada **3 meses**.

BBVA

- Inicio garantía: 05 11 2004
- Fin garantía: 28 12 2009
- Retribución al cliente:
 - Importe bruto trimestral 70 € (x 4 = 2,80)
 - TAE garantizada 2,75%
- Plazo: 5 años y 2 meses.
- Primer pago: 05 02 2005
- Ultimo pago: 05 11 2009
- Garantía 100% capital.
- Liquidez: diaria a precios de mercado.

Mantén en tus manos nuestra innovadora oferta de fondos garantizados de renta variable



Por fin, un fondo que puede dar frutos por anticipado.

BBVA

- **Fondo BBVA 4-100 Ibex II** es un fondo de inversión que satisface las dos grandes aspiraciones de todo inversor: cobrar un interés periódicamente y disfrutar de los beneficios de la bolsa. Y todo ello, con el 100% del capital garantizado.
 - Ya no necesita efectuar dos inversiones distintas para beneficiarse de las ventajas de la renta fija y de la renta variable
 - Una inversión que le ofrece:
 - **Un 4% por anticipado (*)** : anticipamos una rentabilidad del 4% durante los cuatro primeros años, si al final del año respectivo el Ibex supera el valor inicial .
 - **100% de la revalorización media mensual acumulada del Ibex 35 (**)**: para aprovechar todas las posibilidades de la renta variable, sin límites.
 - **Con la garantía del 100% de la inversión** : para invertir sin riesgos. En el vencimiento se recuperará íntegramente el 100% del capital invertido.
 - **Con liquidez diaria** : sin comisión de reembolso a partir del primer año.

Lanzamos un nuevo producto que aporta Rendimiento Fijo por Encima del Mercado y Variable

Depósito Doble **BBVA**

Por este lado, tú ganas.

50% de la inversión 3% rentabilidad anual durante 4 años	+	50% de la inversión 100% revalorización media del Ibx revalorización mínima al máximo de 3%
--	---	--

Por éste, también.

T.A.E. mínima
1,86%

Importe mínimo: 5.000 euros. Plazo: 4 años. Período de carencia: 1 mes al 3% de octubre de 2014.
Antes de febrero de 2015 el 7% durante todo el plazo del producto.
Antes de febrero de 2015 se aplica el interés de depósito de 3% durante el primer mes de carencia.
La revalorización media mensual del Ibx 35, teniendo como valor base el índice Ibx 35 de los precios de cierre del día anterior. El Ibx 35 es el índice de precios de cierre de las acciones de las 35 empresas que forman parte del Ibx 35.
Este valor será la suma aritmética de los valores de interés de los depósitos de 3% y de la revalorización del Ibx 35.

- Un Depósito a 4 Años, que REMUNERA:
 - 50% del importe a un 3% T.A.E.
 - 50% del importe al 100% de la revalorización media mensual del Ibx 35, con un mínimo del 3%

Es el Producto Más Completo del Mercado

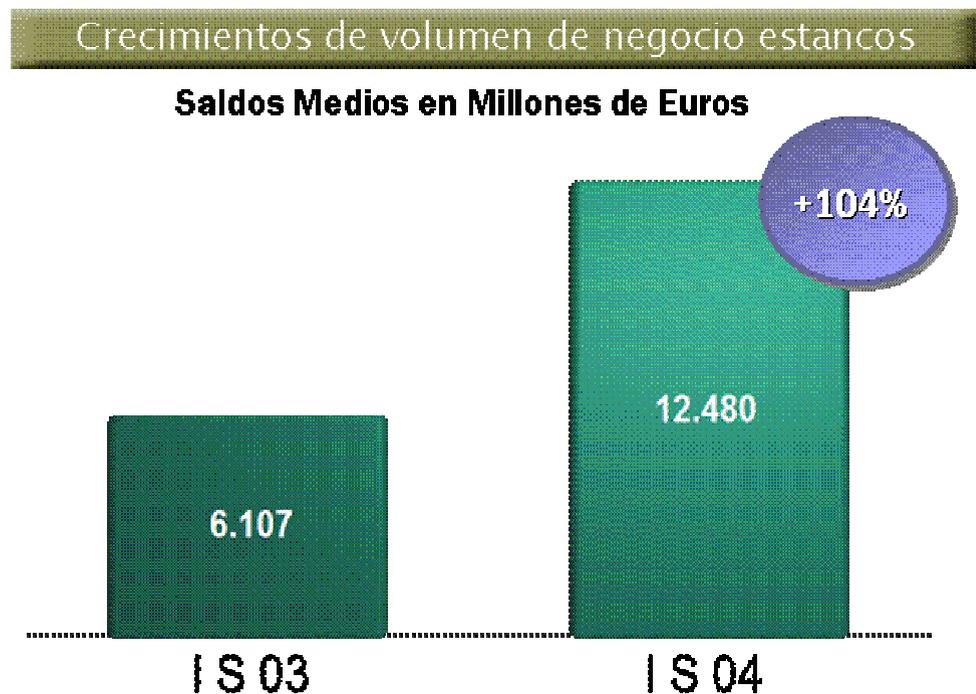
- Remuneración fija, explícita y por encima del mercado
- Remuneración variable para aprovechar la mejora de los mercados y en cualquier caso el 103%
- Plazo inferior a los cinco años
- Condiciones de liquidez y disponibilidad únicas

La Mejor Oferta, Clara y Directa

CONCLUSIONES

BBVA Banca Minorista duplica su ritmo de crecimiento, por :

- La maduración del Proyecto Servicios Financieros Personales,
- La acertada orientación al asesoramiento personalizado multiproducto.



CONCLUSIONES

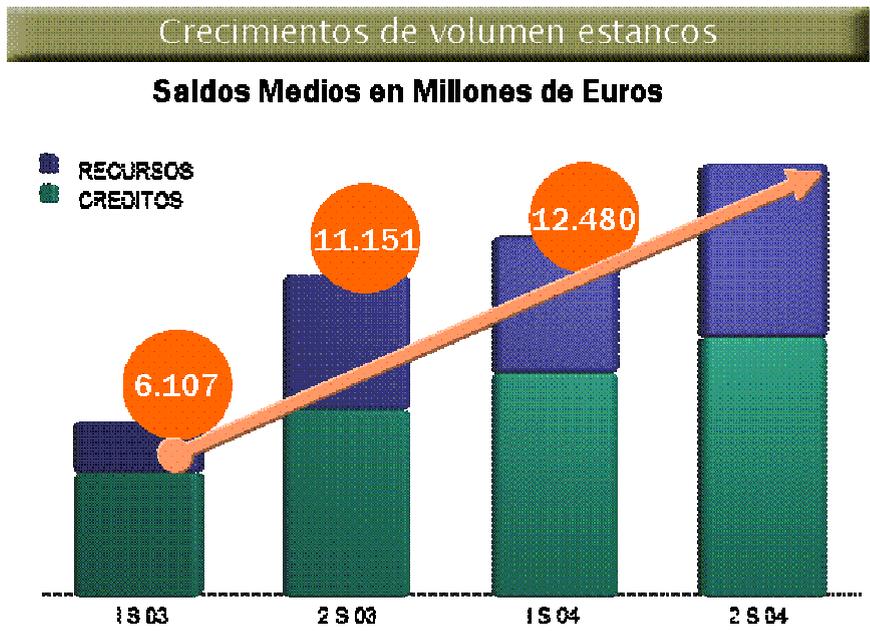
- El Proyecto SFC's recibe un renovado impulso:
 - Mayor cobertura especializada en red,
 - Modelos de gestión diferenciados,
 - Nuevos, y mas altos, objetivos ante la favorable respuesta del mercado.



CONCLUSIONES

3. Apostamos fuertemente por la innovación dotándonos de una estructura orientada al cliente y al crecimiento.

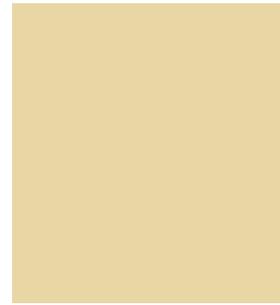
El desafío es mantener la progresión



Banca Minorista

España y Portugal

BBVA



Encuentro Medios Comunicación
2 de Septiembre 2004