

1

**PERSPECTIVA FINANCIERA**

Queremos afianzar nuestro posicionamiento como la Banca de los profesionales y directivos, buscando alianzas estratégicas y el incremento de la vinculación de los clientes actuales. Buscamos incrementar la rentabilidad para alcanzar un ratio de eficiencia que nos sitúe en una situación competitiva respecto a otras entidades comparables para ganar así penetración y consolidar nuestro nicho de mercado.

2

**PERSPECTIVA DE CLIENTE**

Nuestro objetivo es seguir potenciando los colectivos profesionales, tales como arquitectos, abogados, farmacéuticos y directivos, imprimiendo nuestros valores en la relación con nuestros clientes: personalización, proximidad, experiencia, agilidad y eficacia y sostenibilidad. Pondremos especial foco en mejorar la experiencia de nuestro cliente, poniendo las herramientas necesarias para optimizar sus interacciones con la entidad.

Además, invertiremos recursos en seguir reforzando nuestra presencia en Portugal, donde hemos abierto una oficina de representación para dar a conocer nuestro modelo de negocio a los distintos colectivos profesionales que tienen intereses en España y donde prevemos seguir creciendo e impulsando nuestra presencia.

# Horizonte

## 2020-2022

La entidad actualmente está inmersa en la redefinición del nuevo plan Estratégico 2020-2022 cuyas principales directrices girarán en torno a 4 grandes ejes.

3

**PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO**

Con el propósito de fortalecer la organización, seguiremos apostando por el talento y capital humano, definiendo perfiles competenciales, itinerarios profesionales y planes de carrera. Se impulsará la formación en habilidades comerciales, gestión y liderazgo y se desarrollarán programas de retención y de captación de talento.

# 4

## PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS

### **Cultura de Riesgos, Capital y Liquidez:**

Implementación de nuevos modelos de rating y scoring. Gestión de capital y optimización de la solvencia. Control de la morosidad. Gestión de la liquidez y de la financiación.

### **Operaciones, Innovación y Transformación tecnológica:**

Seguiremos trabajando en evolucionar hacia un modelo omnicanal, estableciendo alianzas estratégicas digitales y mejorando la automatización de los procesos. Pondremos especial atención al fortalecimiento de la ciberseguridad y potenciaremos la calidad del dato. Se impulsarán los medios de pago digitales, nuevas formas de relación con los clientes (videoconferencia, asistente virtual...) y se potenciará la firma electrónica y diferida en los canales web y app con el objetivo de mejorar la contratación de productos y servicios.

### **Procesos sociales y Marca de Grupo:**

Seguiremos impulsando las marcas del Grupo Arquia, y apostaremos por desarrollar un Plan de Social Media para impulsar las redes sociales.

### **Gestión y experiencia de cliente:**

Como factor clave para mejorar la estrategia relacional seguiremos optimizando los procesos internos con las herramientas que sean necesarias para conseguir el objetivo de mejora de experiencia del cliente. Además, se trabajará una nueva línea de negocio verde vinculada al medio ambiente que canalice la inversión hacia actividades económicas sostenibles.