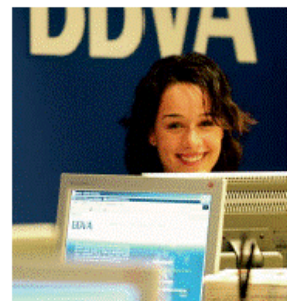
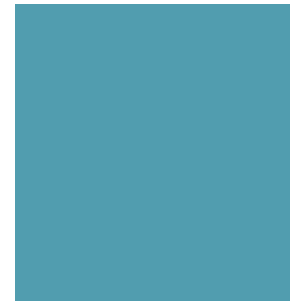
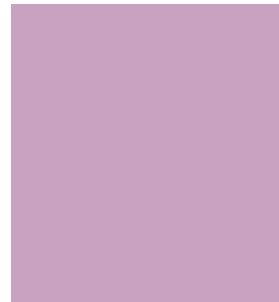
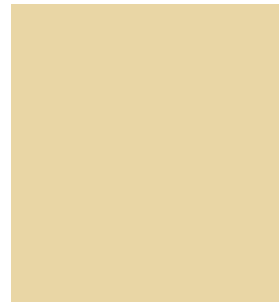


Banca Minorista

España y Portugal

BBVA



Encuentro Medios Comunicación
2 de Septiembre 2004



1 Situación del negocio Minorista

2

3

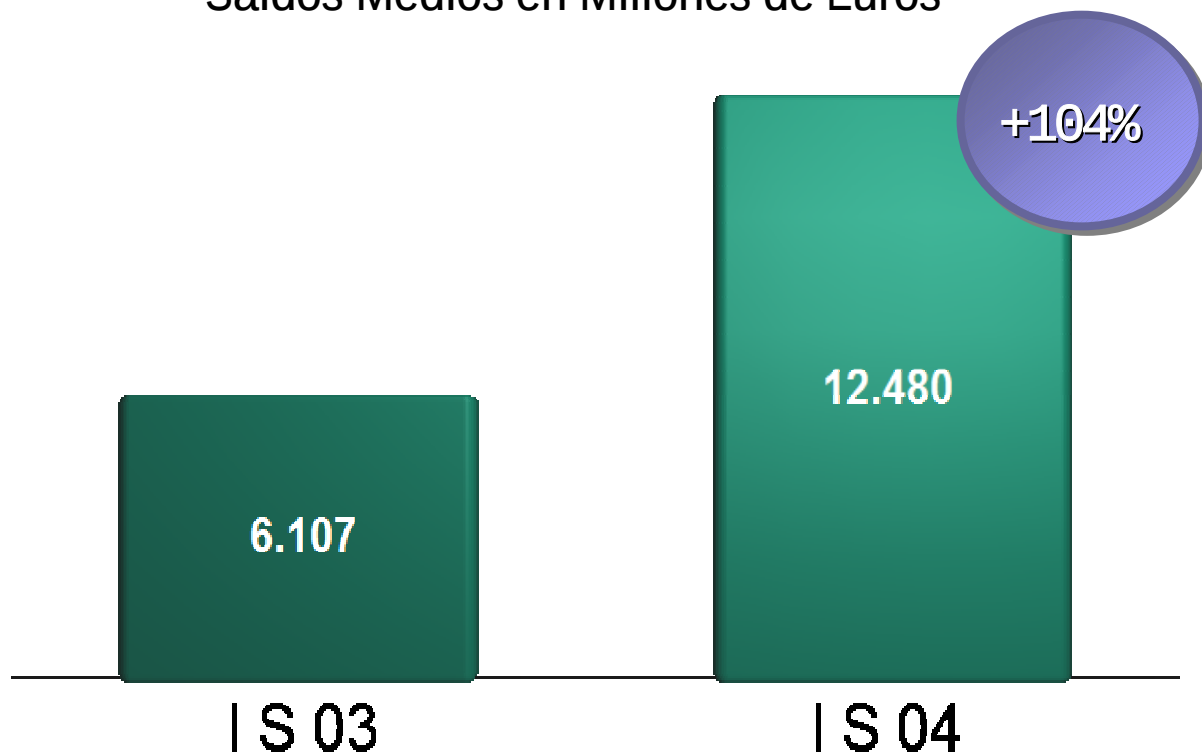
4

5

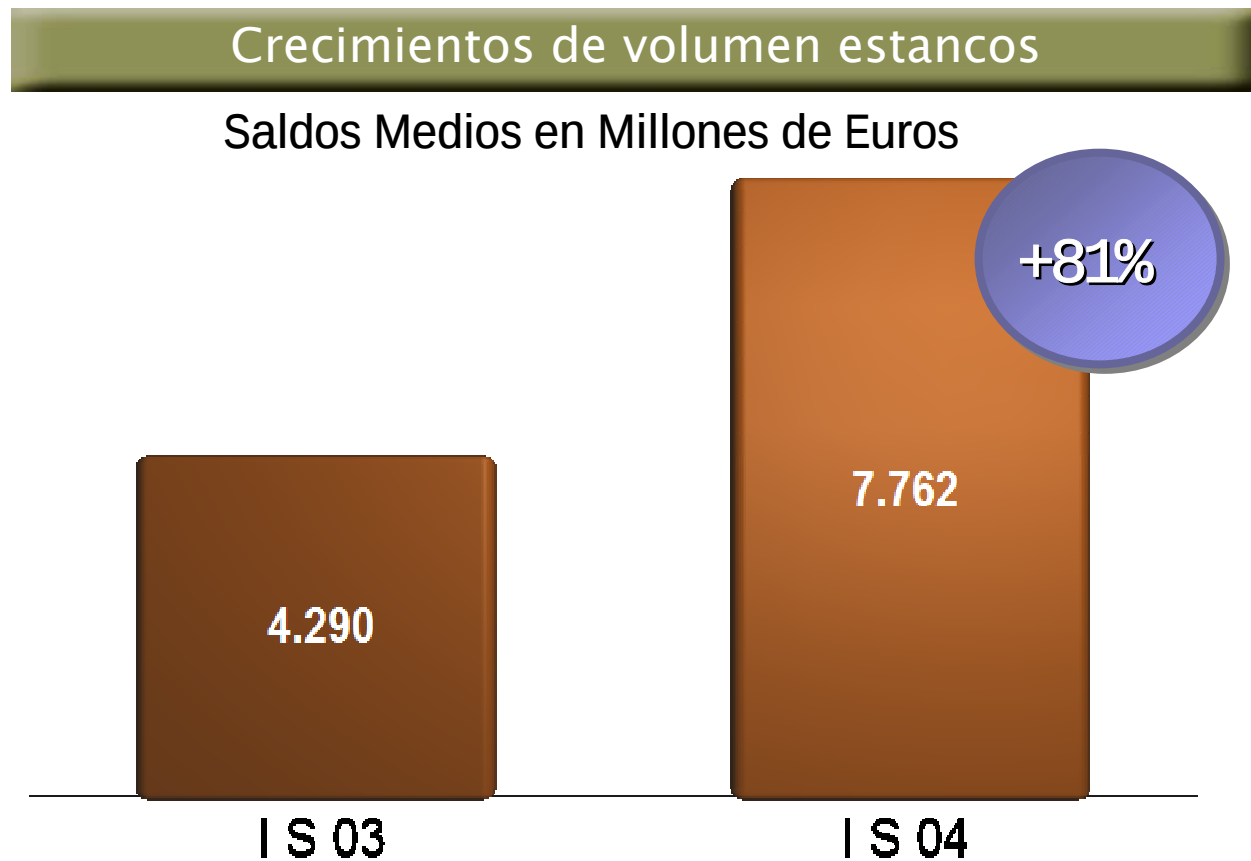
Banca Minorista crece fuertemente

Crecimientos de volumen de negocio estancos

Saldo Medios en Millones de Euros



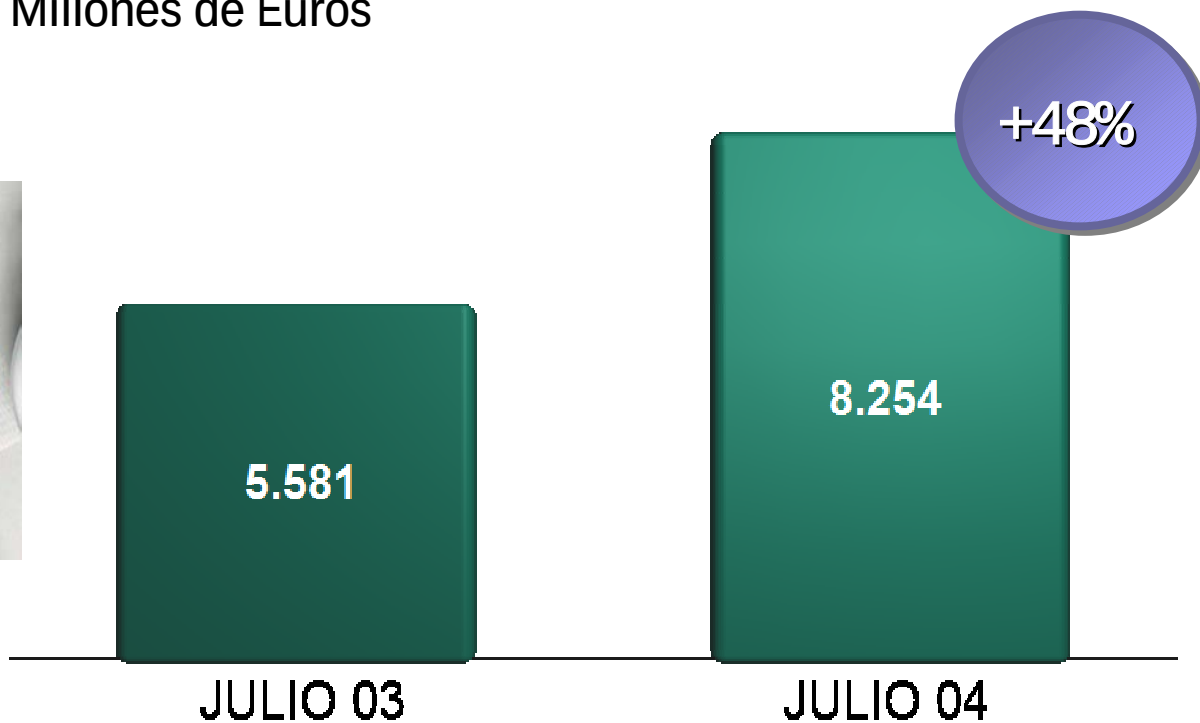
El crecimiento se produce en inversión crediticia



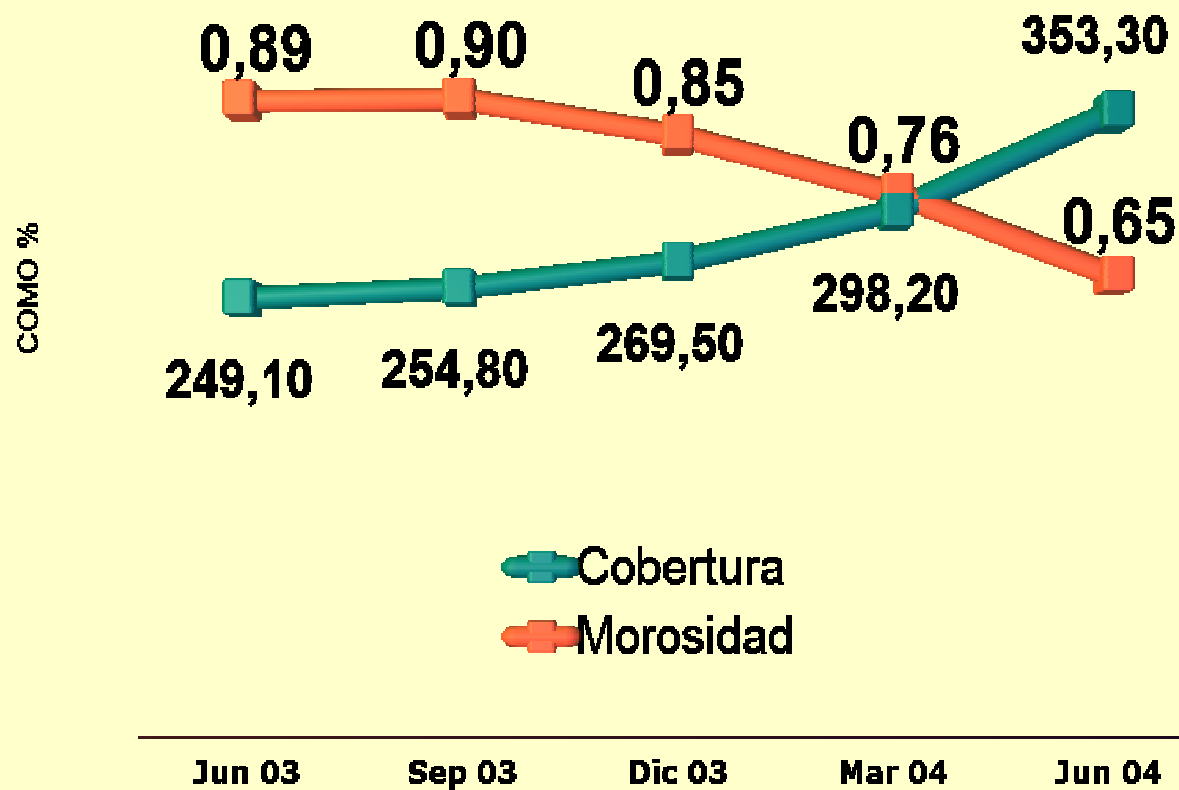
Impulsada por la fuerte demanda hipotecaria

FORMALIZACIÓN DE HIPOTECAS COMPRADOR

Millones de Euros



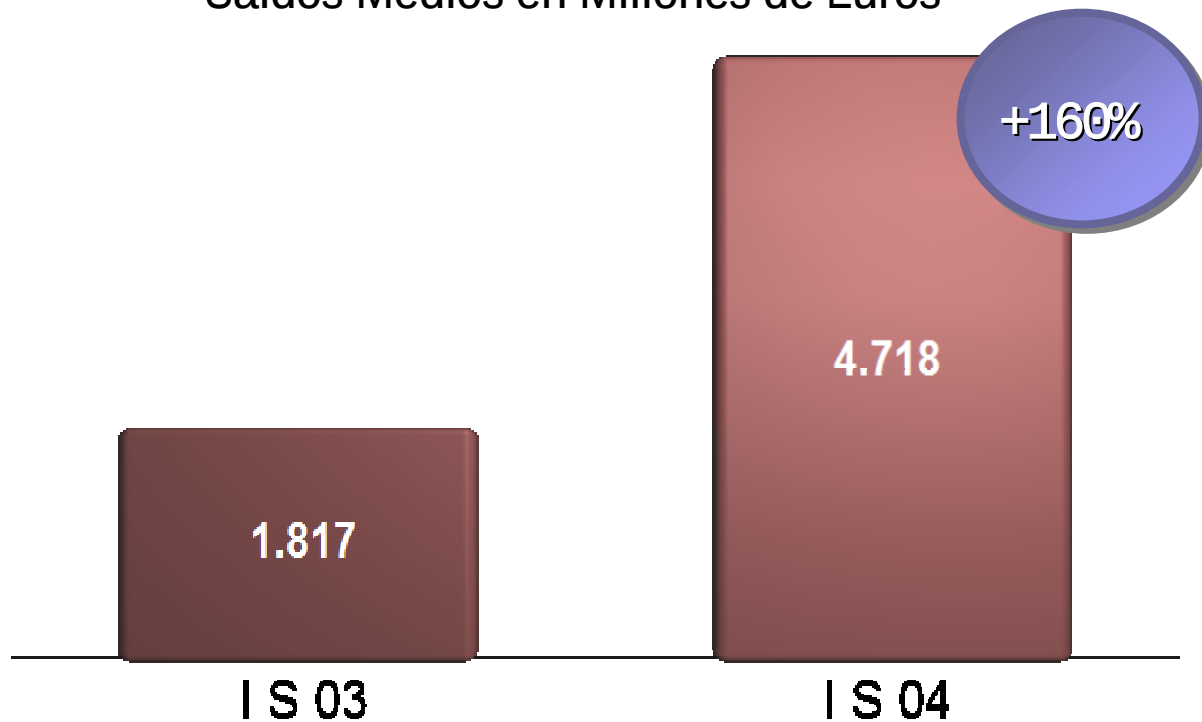
Y con una calidad de activos histórica



Y también se crece intensamente en captación de recursos

Crecimientos de volumen estancos

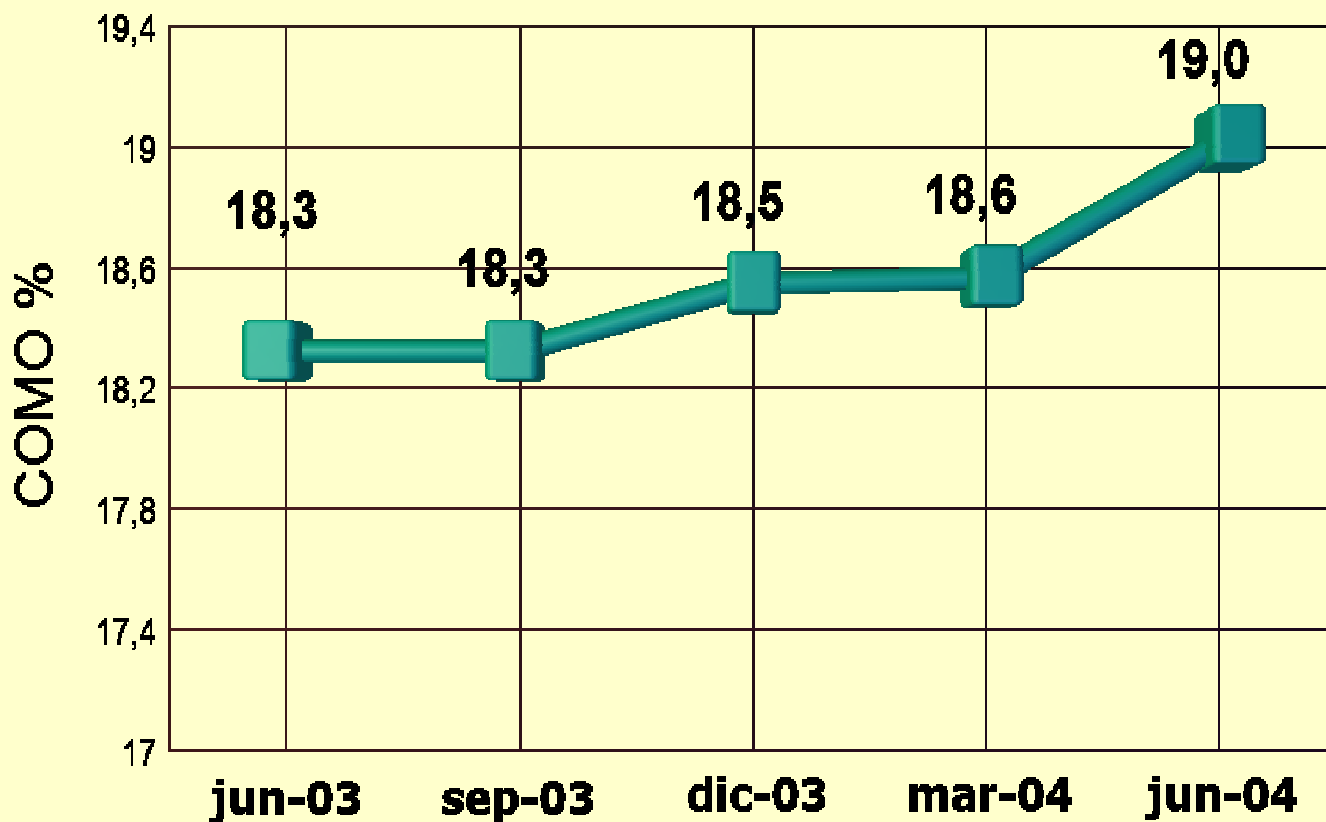
Saldos Medios en Millones de Euros



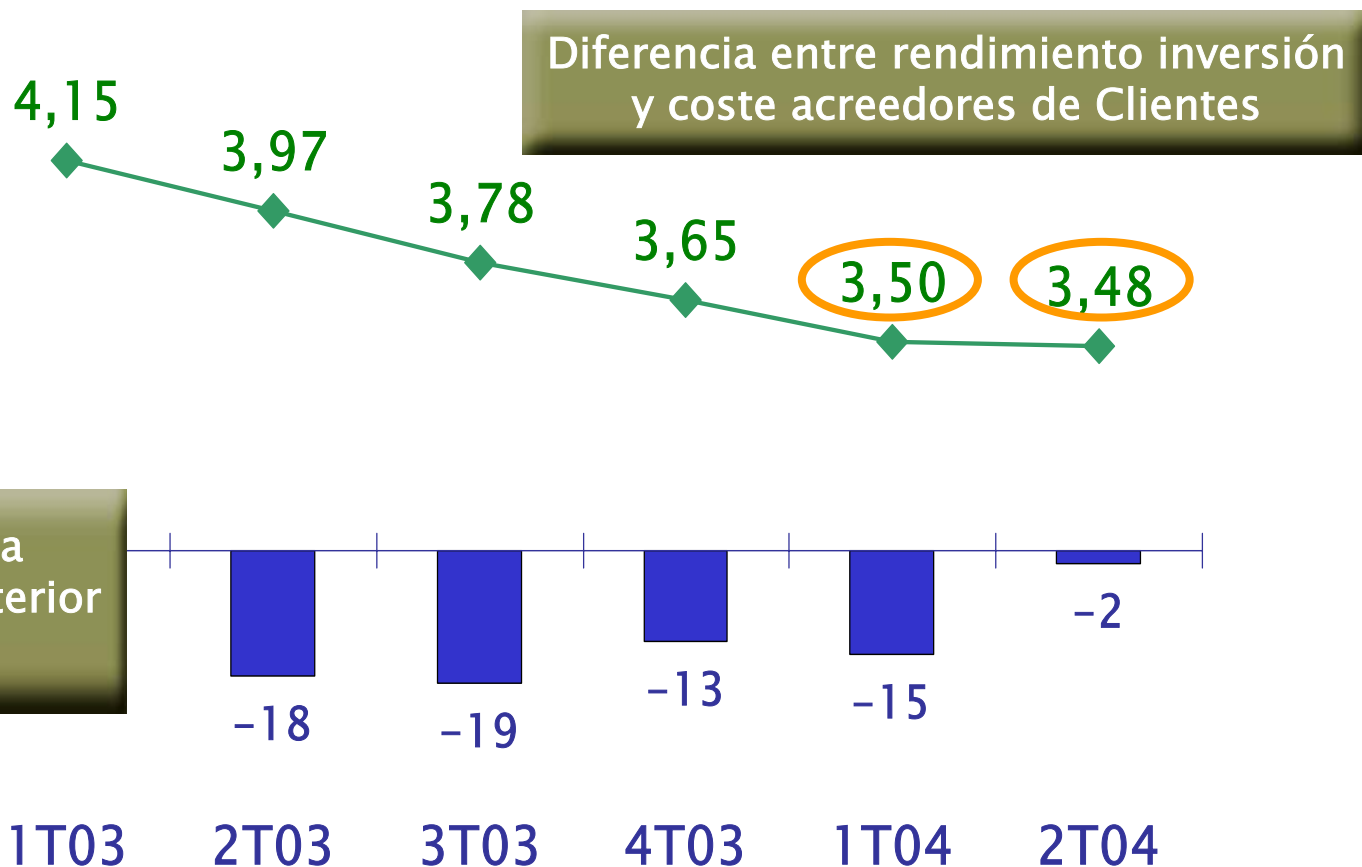
Saldos Medios en Millones de Euros

Donde estan os 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 in partido nuevos cursos de Form acción en Técnicas de Venta y de Dinam ización Com ercial

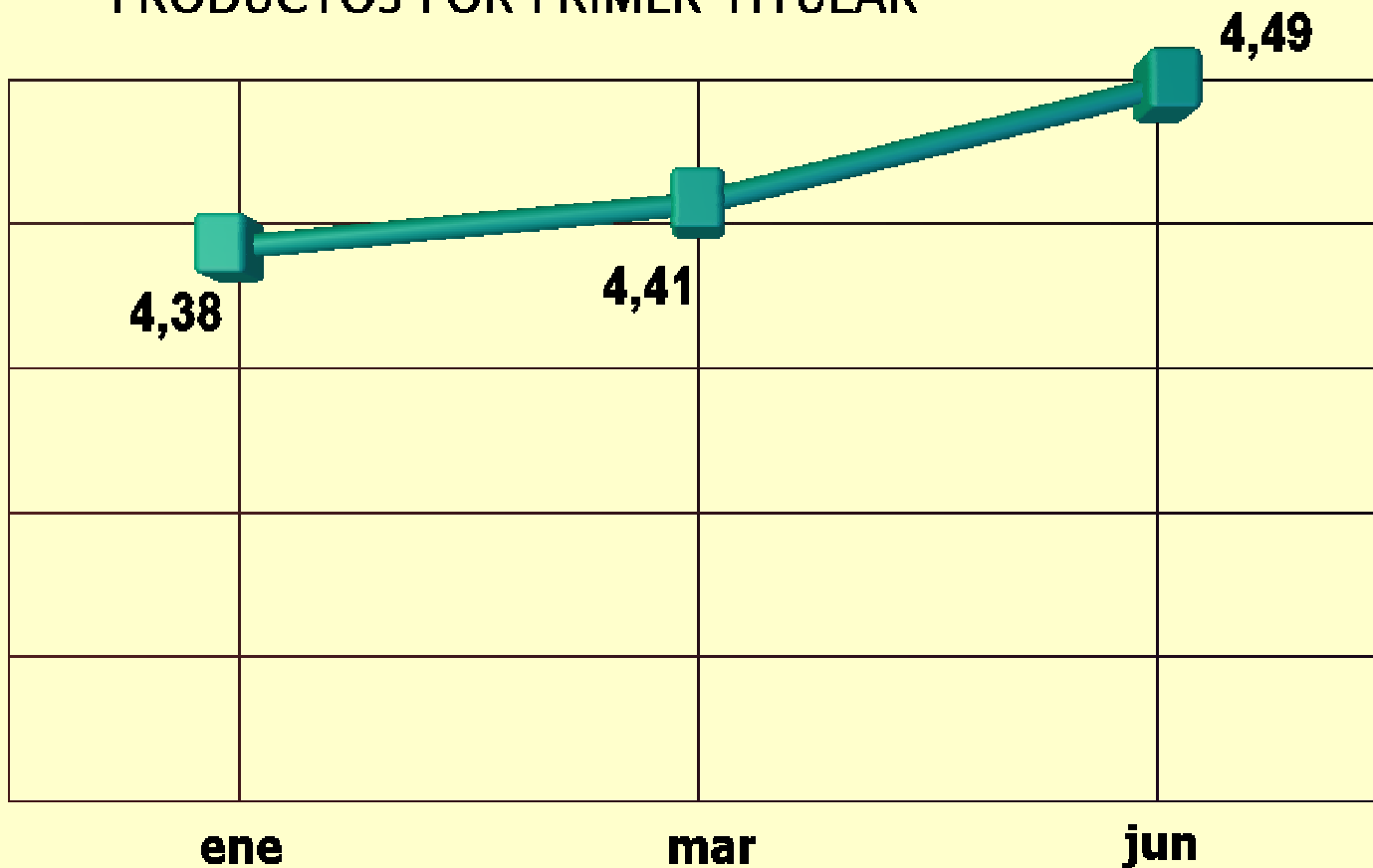
Colectivo prioritario	DIMENSION	Asistentes	%
TOTAL	8.228	2.199	27 %

Y seguim os in pulsando el proceso de certificación de nuestros equipos

1.321 GESTORES CERTIFICADO EFPA
TASA DE ÉXITO 77%

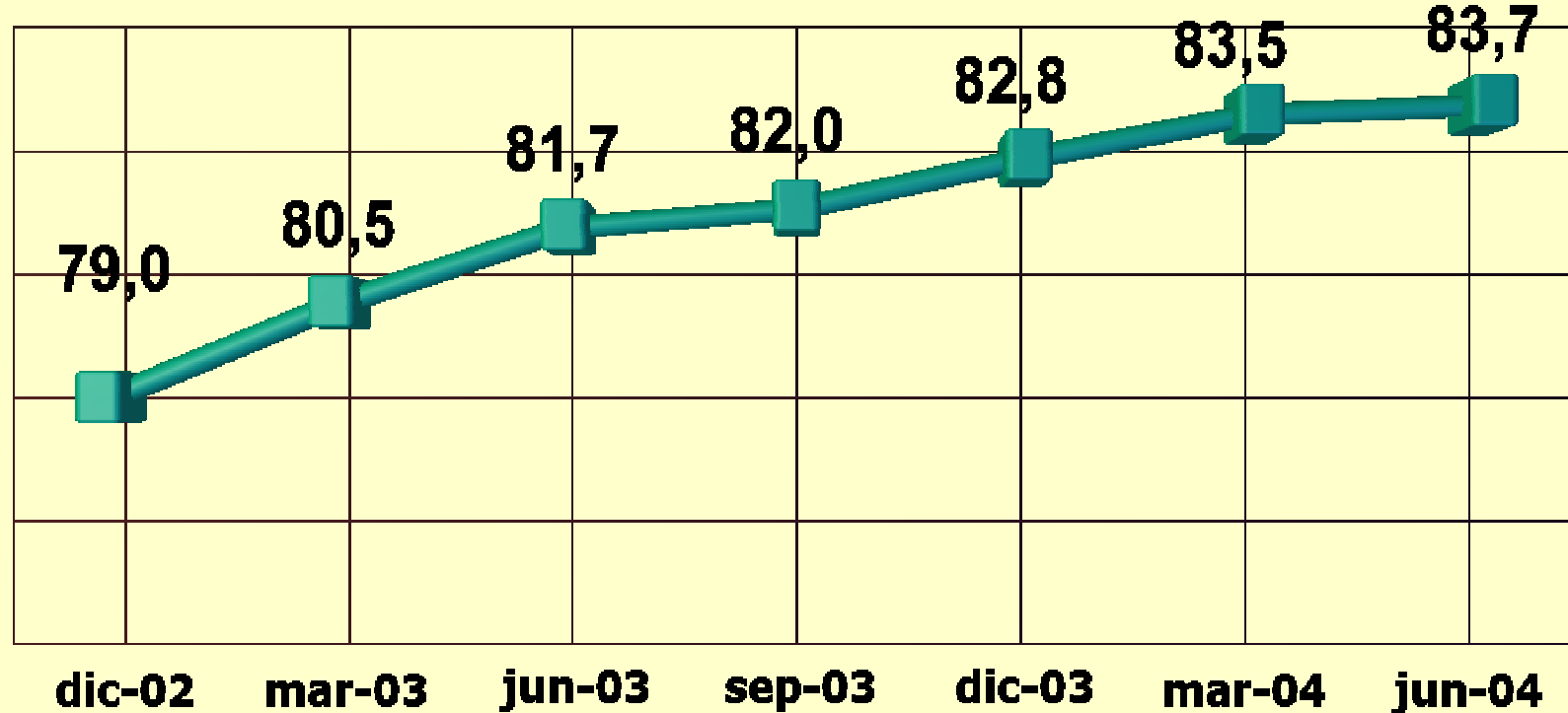
Con un claro progreso en la venta cruzada

PRODUCTOS POR PRIMER TITULAR



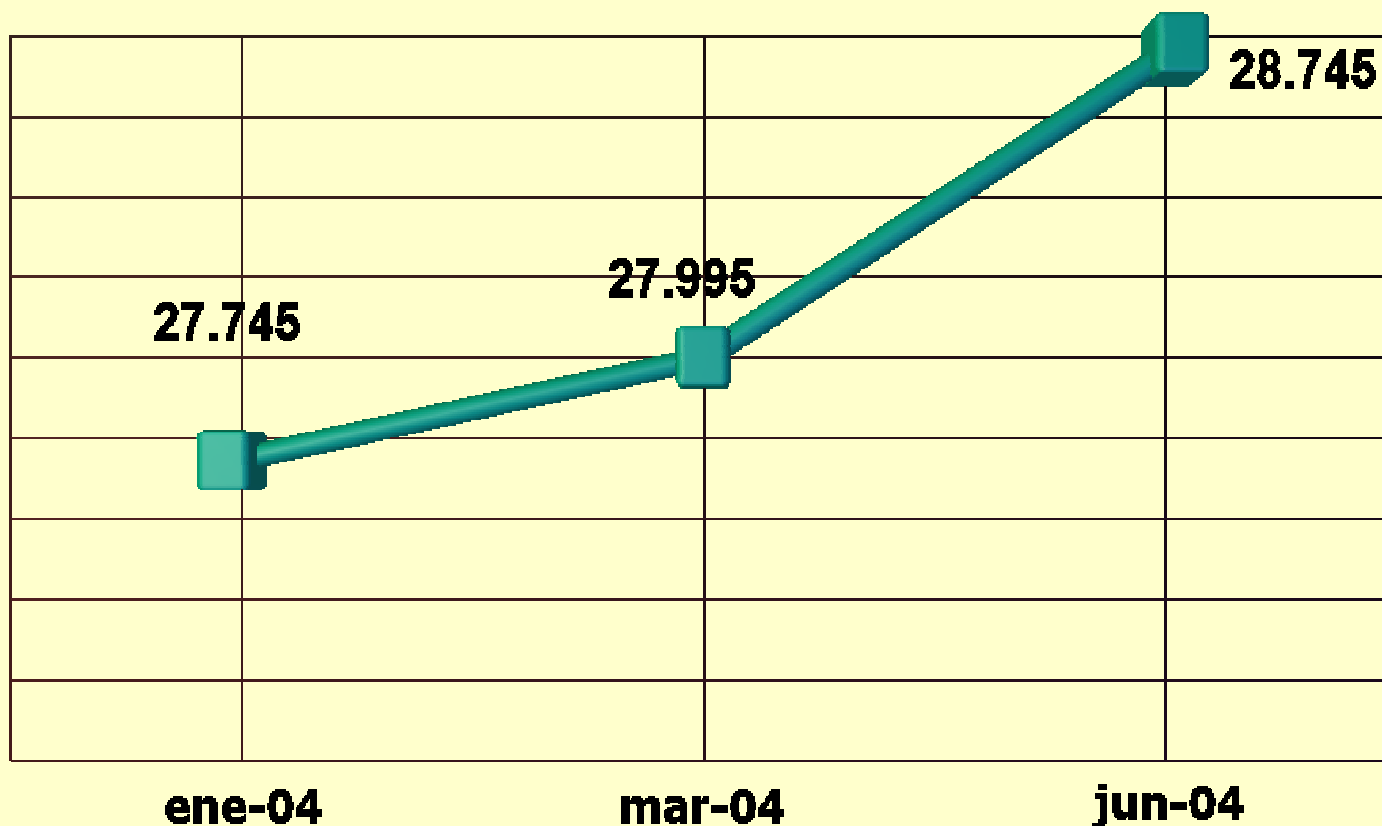
...Y una mejora en el nivel de satisfacción de nuestros clientes particulares

INDICADOR DE SATISFACCION TRATO Y ATENCION

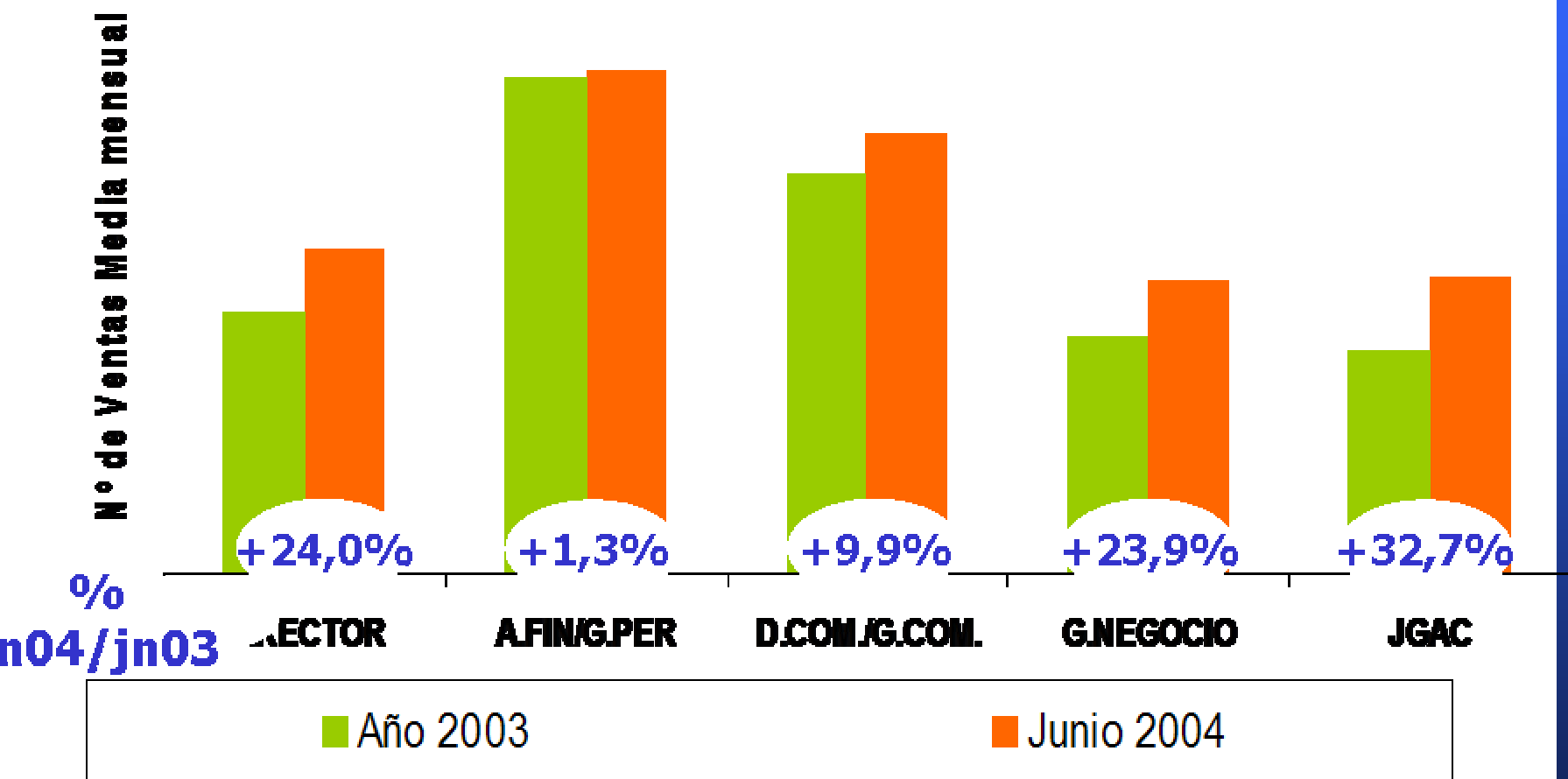


La productividad com ercialhan tenido un fuerte avance en este I Sem este: Un m illón de nuevos contratos

NUMERO CONTRATOS ACTIVOS



La mejora de la productividad comercial ha sido muy significativa



INDICE

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

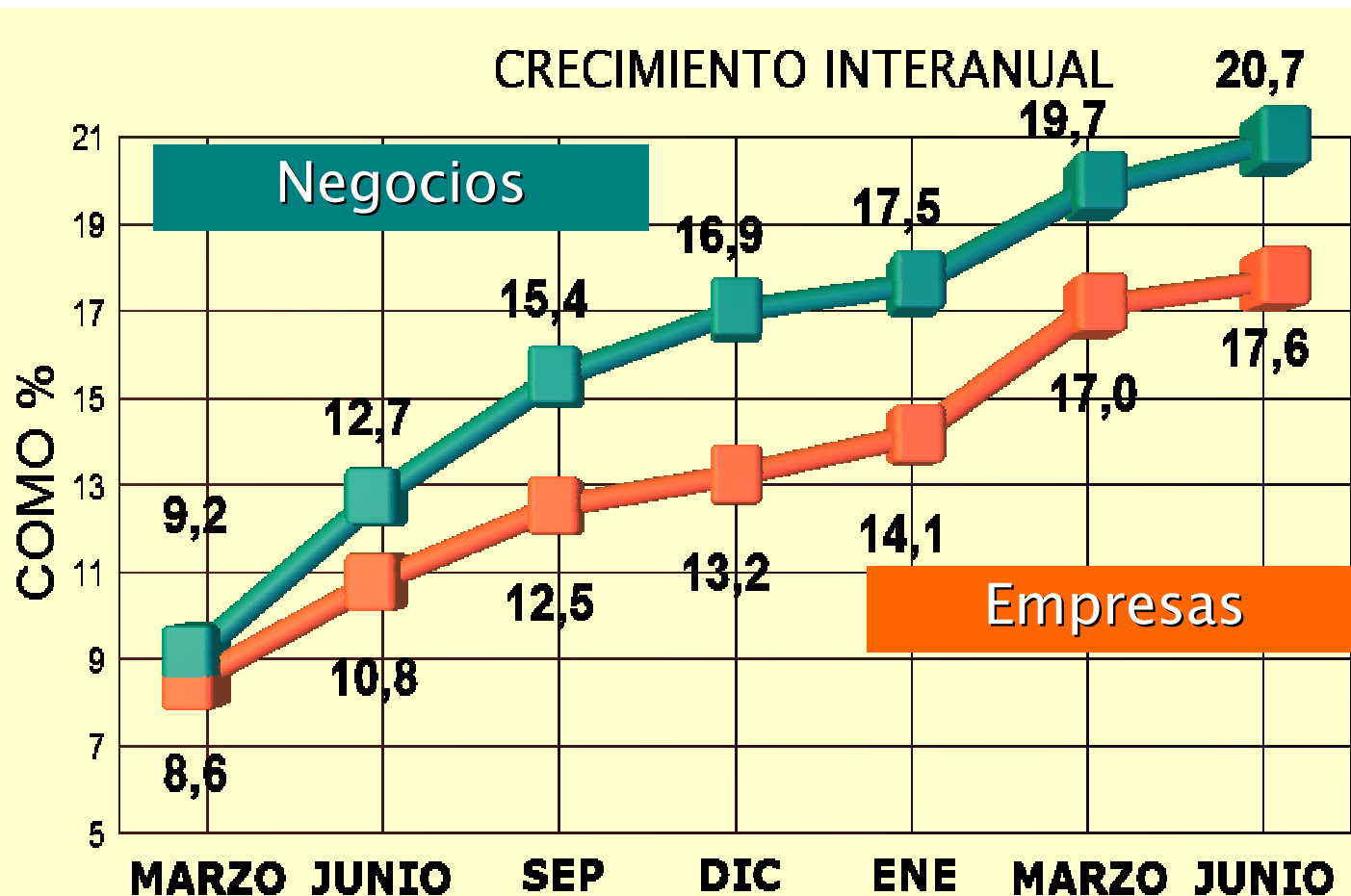
3

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**

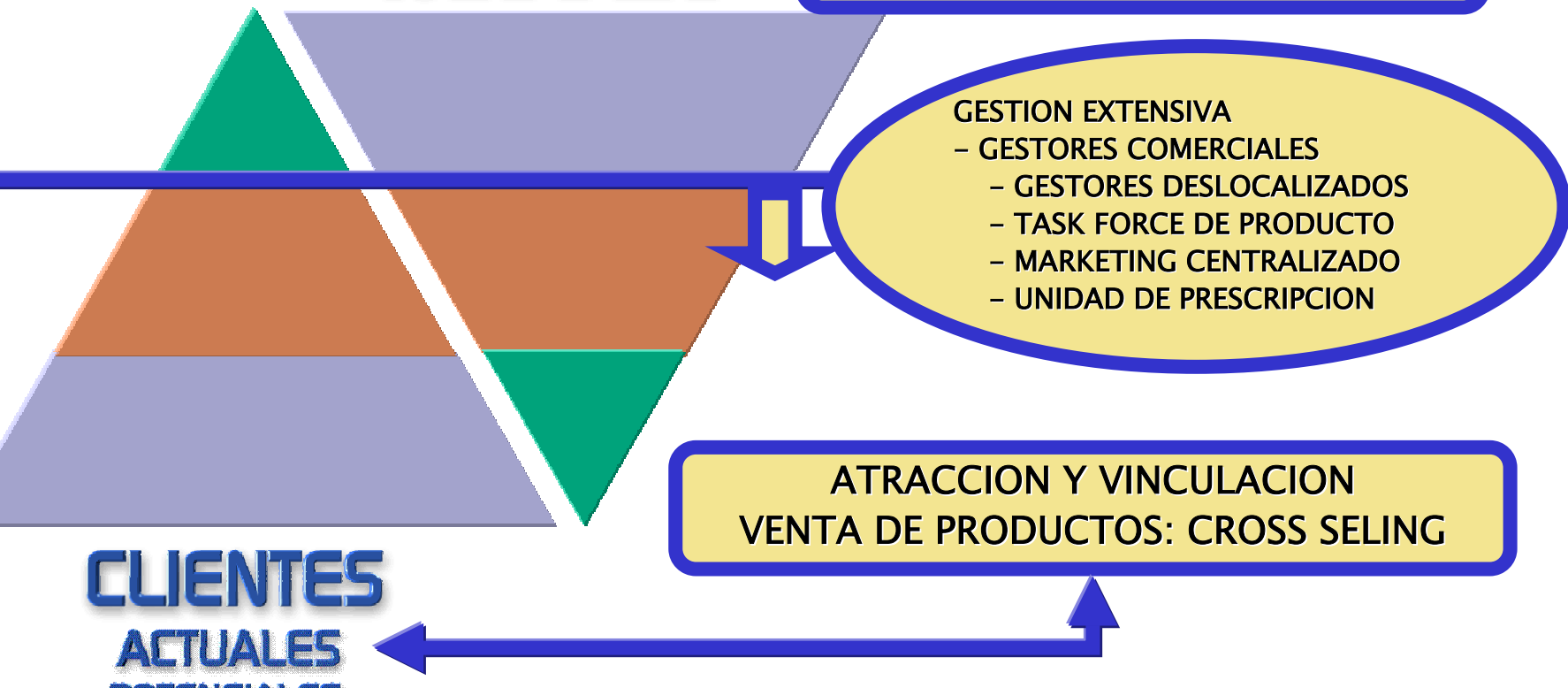
GESTION EXTENSIVA

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

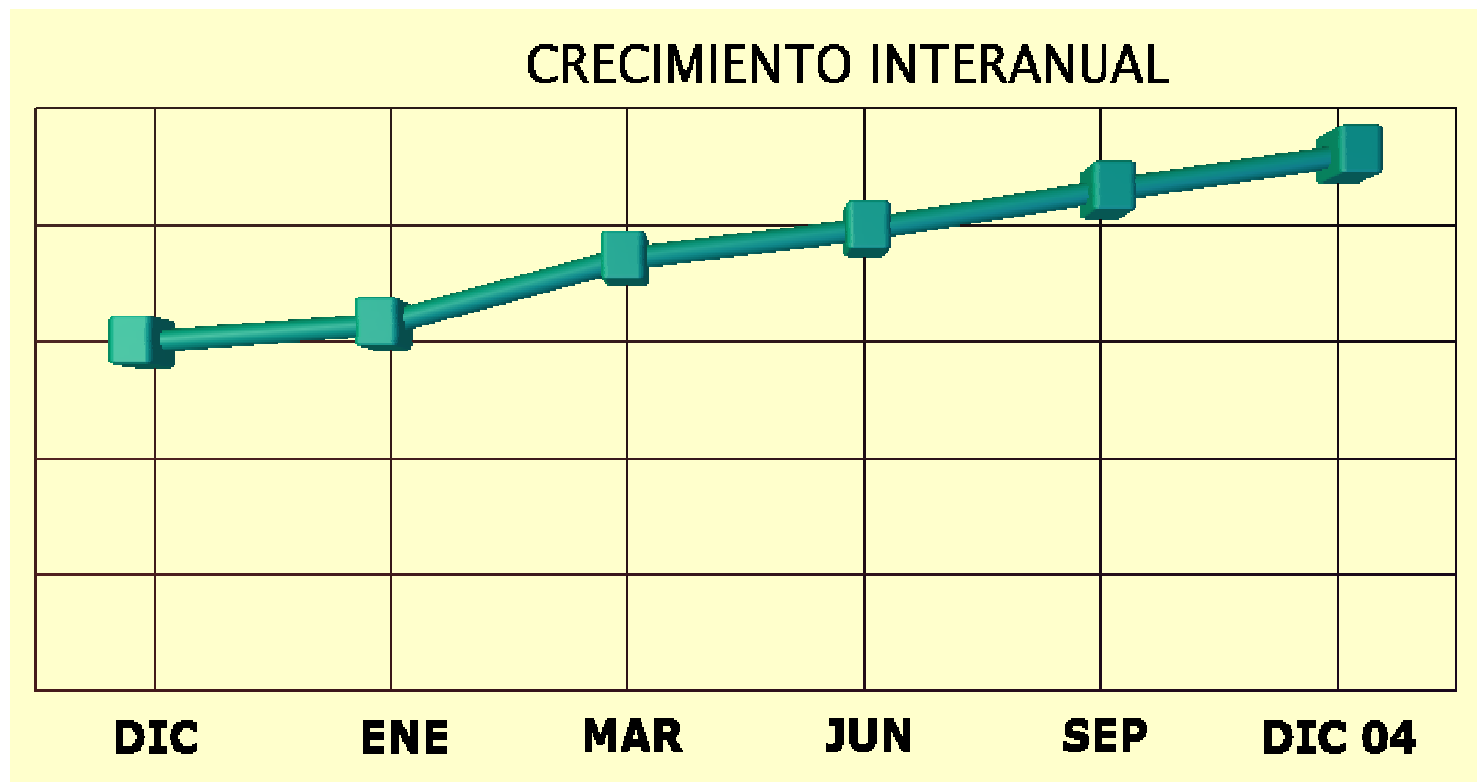
**ATRACCION Y VINCULACION
VENTA DE PRODUCTOS: CROSS SELING**

CLIENTES

ACTUALES

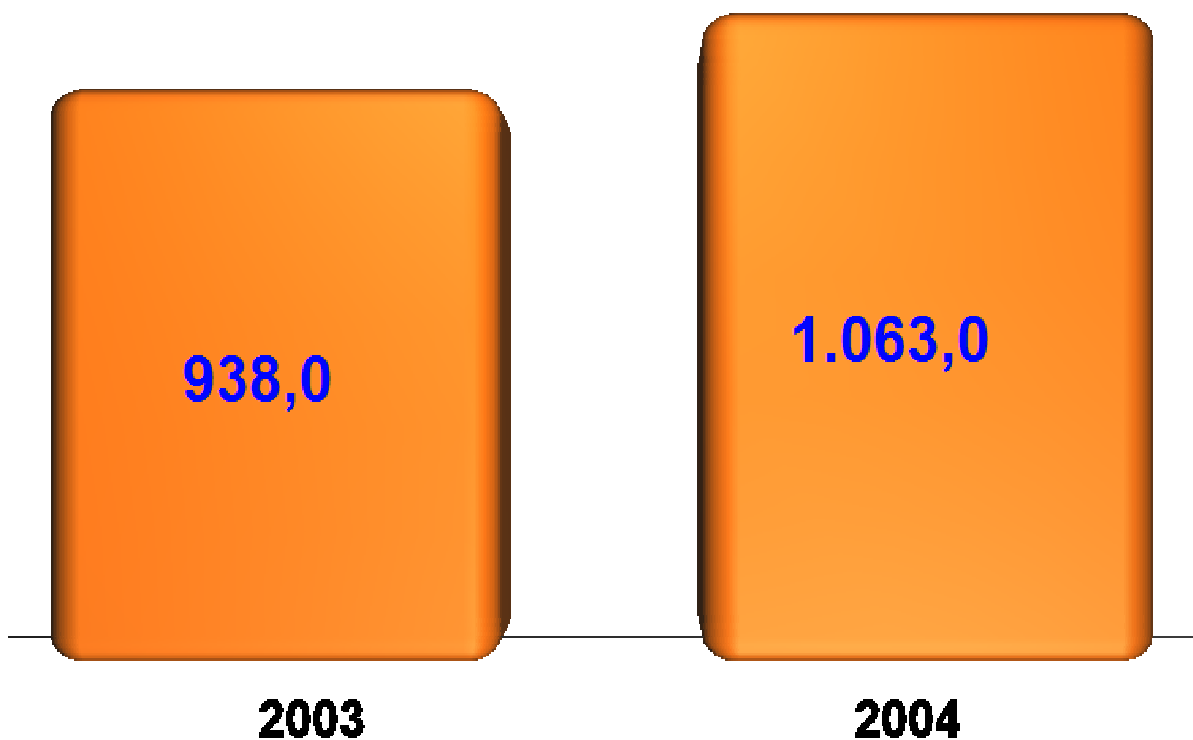


1º Querem os continuar creciendo en volum en



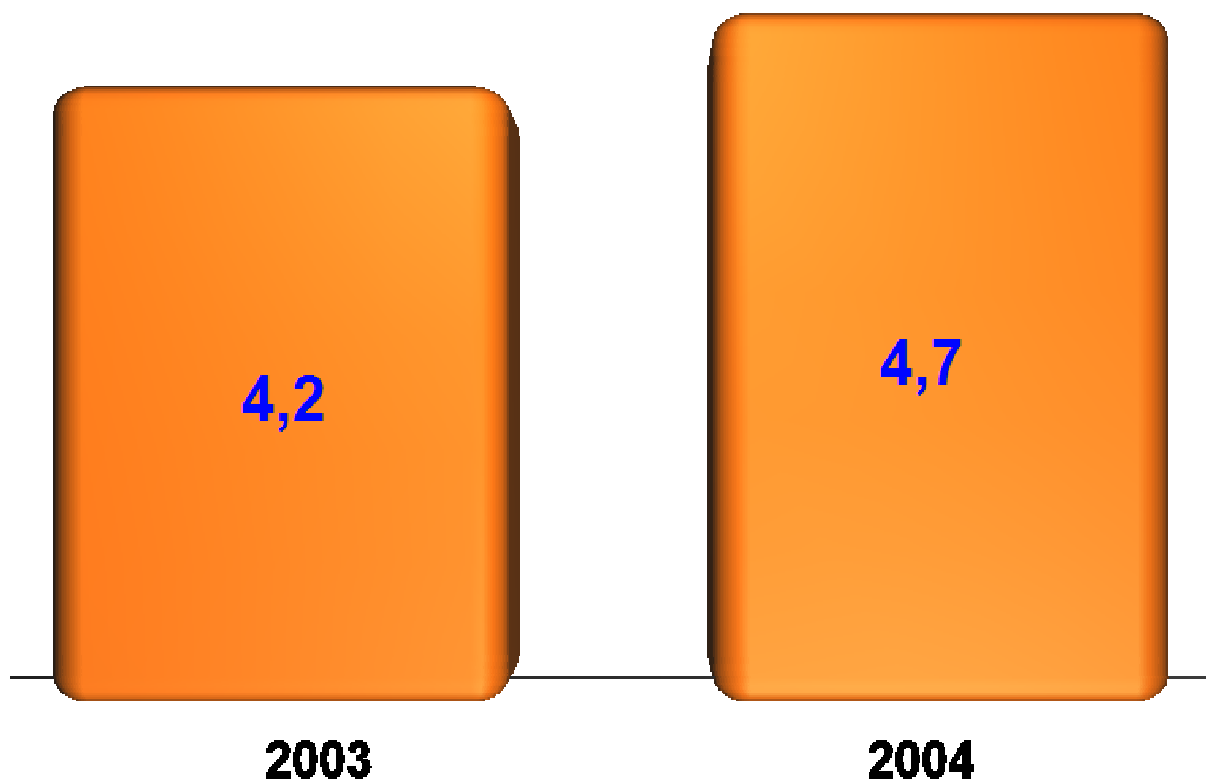
Tenem os am p l i a capacidad de crecer en
c l i e n t e s poco vinculados

2º Querem os continuar creciendo en clientes activos



Tenemos amplia capacidad de expansión

3º Querem os continuar creciendo en vinculación



Tenem os am plia capacidad de com ercialización

IN D I C E

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

Servicios Financieros Comerciales

4

Nueva Estructura

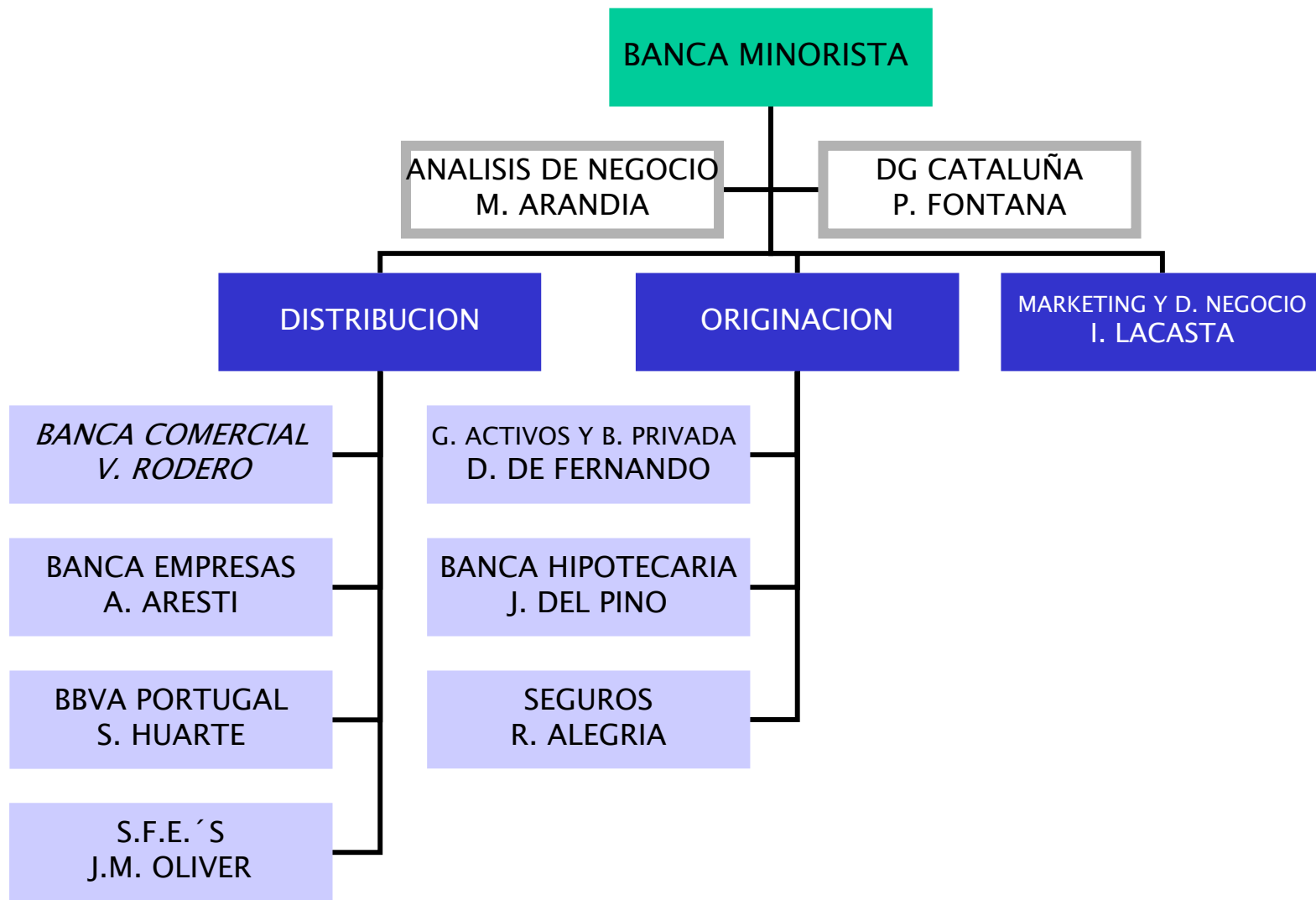
5



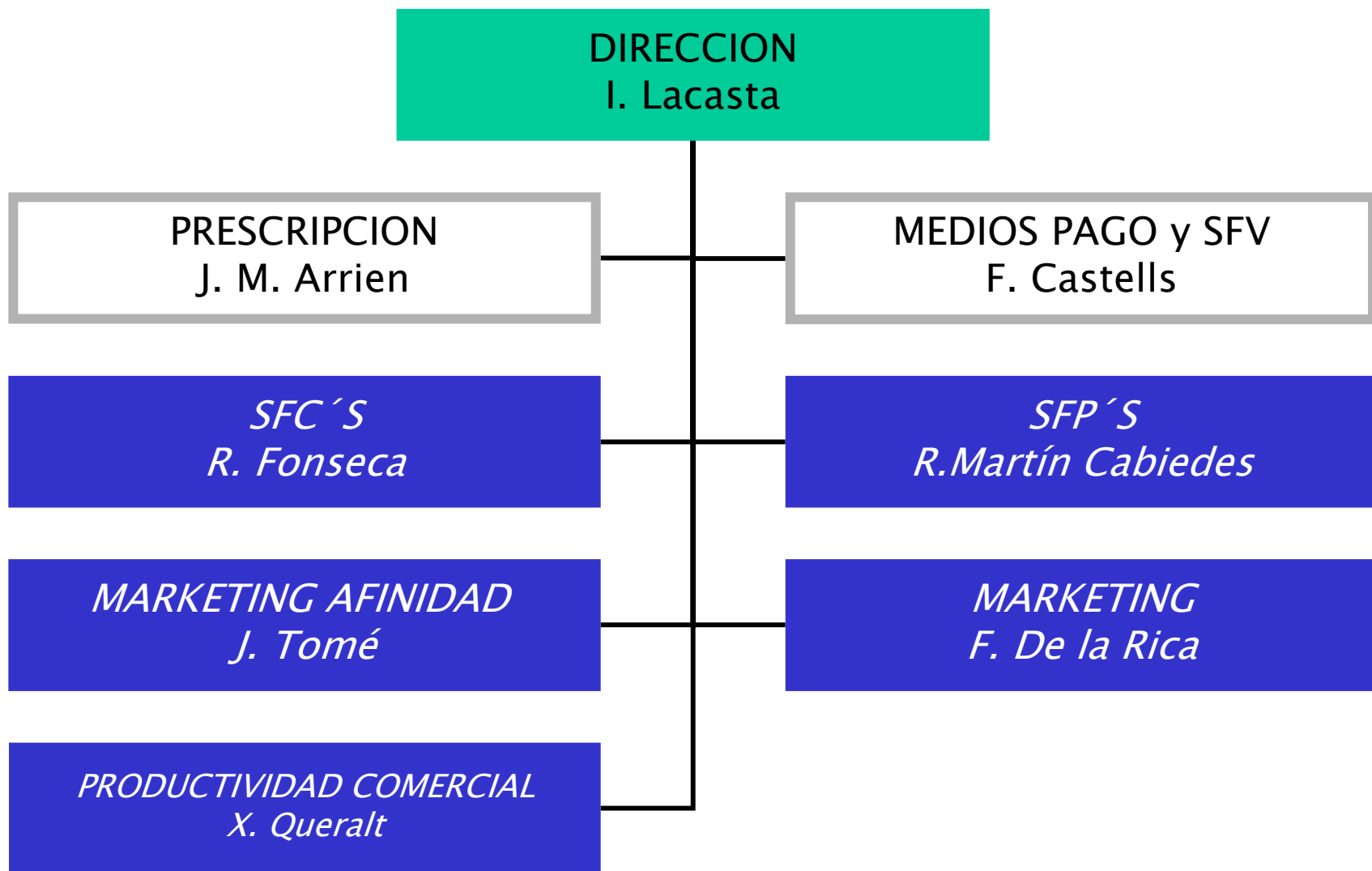
Objetivos: una estructura orientada al cliente y al crecimiento

- 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



IN D I C E

1

Situación del Negocio Minorista

2

Servicios Financieros Personales

3

Servicios Financieros Comerciales

4

Nueva Estructura

5

Iniciativas Comerciales

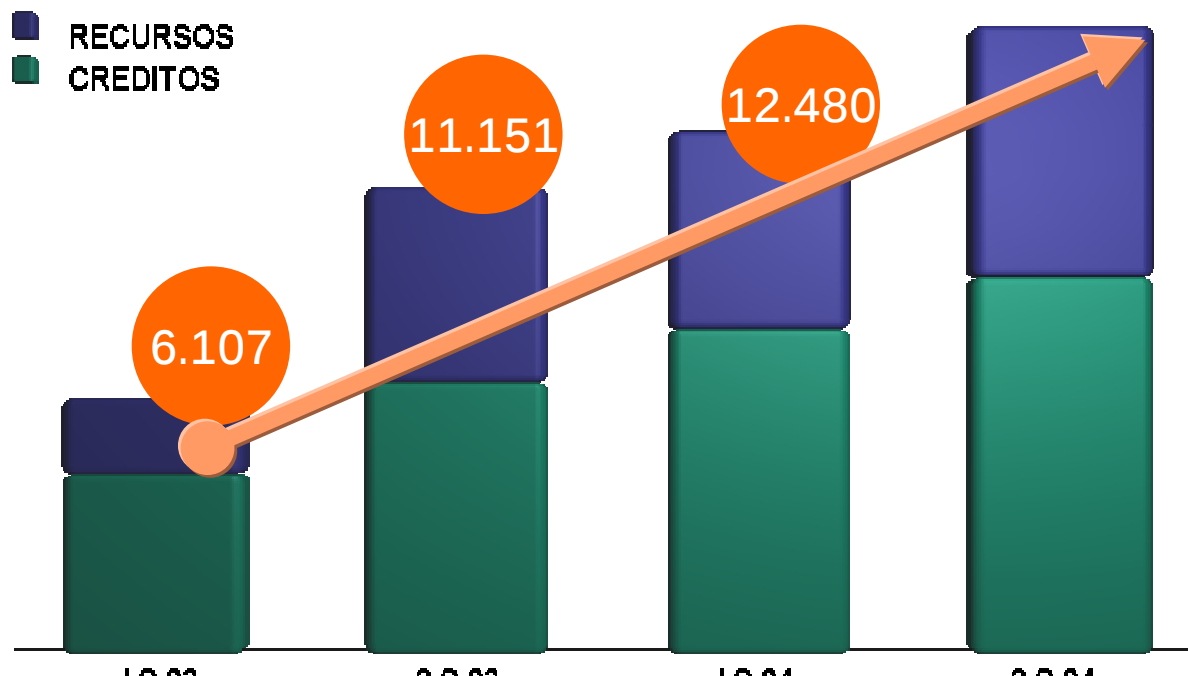


Entramos en un período crucial de ejercicio 2004

El desafío es mantener la progresión

Crecimientos de volumen estancos

Saldos Medios en Millones de Euros



Seguim os com pletando 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

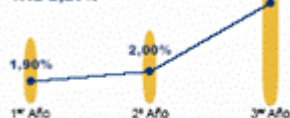
Para que usted pueda ver crecer y crecer sus ahorros cada año, hemos creado el **Depósito BBVA Creciente**. Una inversión a 3 ó 5 años, como usted elija, que hará aumentar en gran medida la rentabilidad de su dinero.

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



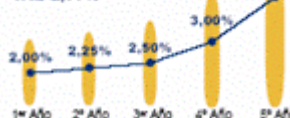
Creciente a 3 años

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 Pienso 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 € ($\times 4 = 2,80$)
 - 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



- **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 Remuneración Fija por Encima del Mercado y Variable

Depósito Doble

BBVA

Por este lado, tú ganas.

50% de la inversión

3%

rendimiento anual fijo de 4 años

50% de la inversión

100%

revalorización mensual del 100% anualizada sobre el depósito al 2º año del 3º

Por éste, también.

T.A.R. nominal

1,86%

Importe mínimo: 10.000 euros. Plazo: 4 años. Por cada año transcurrido desde el 2º de cada uno de los 4 años.

Al cabo de 2 años se aplica del 2% anualizado sobre el 50% del importe depositado.

Al cabo de 4 años se aplica del 2% anualizado sobre el 50% del importe depositado, sobre el resto de los depósitos ingresados. El 4% de T.A.R. de la revalorización resultante, correspondiente al 100% de la inversión sobre cada depósito al finalizar los 4 años de la inversión, se aplica sobre los depósitos al 2º y 3º año del 3º. El 4% de T.A.R. de la revalorización resultante, correspondiente al 100% de la inversión sobre cada depósito al finalizar los 4 años de la inversión, se aplica sobre los depósitos al 2º y 3º año del 3º. El 4% de T.A.R. de la revalorización resultante, correspondiente al 100% de la inversión sobre cada depósito al finalizar los 4 años de la inversión, se aplica sobre los depósitos al 2º y 3º año del 3º.

- 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 Ibex 35, con un mínimo del 3%

LÍQUIDEZ DEPOSITO DOBLE

Depósito Doble

BBVA

Por este lado, tú ganas.

50% de la inversión

3%

rendimiento anual
dividendo a años

+

50% de la inversión

100%

rendimiento medio del flujo
rendimiento mínimo si
realizas el primer día

Por éste, también.

T.A.R. mínima

1,86%

Importe mínimo: 5.000 euros. Plazo: 4 años. Partida de amortización íntegra al 30 de octubre de 2004.

Monto de intereses sobre los 500 millones de euros al 30 de octubre de 2004.

Monto de intereses sobre los 500 millones de euros al 30 de octubre de 2004.

- 50% Remunerado a Tipo Fijo:
 - A partir del 1er año, **diaria y a la par.**
- 50% Remunerado en Función del IBEX:
 - Liquidez **diaria**, a precios de Mercado

Es el Producto Más Completo del Mercado

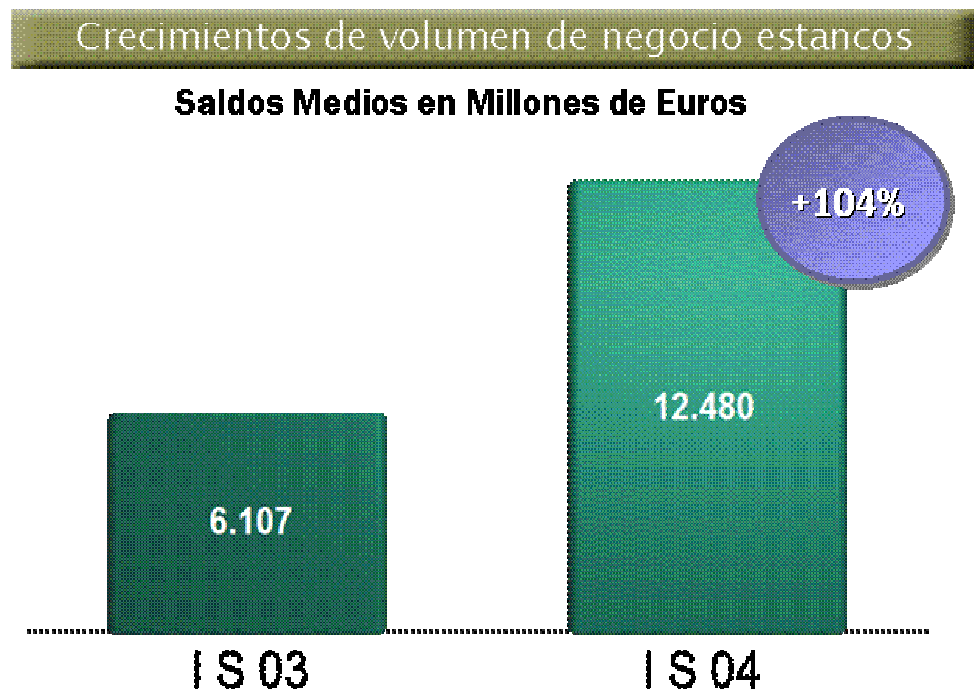
- Remuneración fija, explícita y por encima del mercado
- Remuneración variable para aprovechar la mejora de los mercados y en cualquier caso el 103%
- Plazo inferior a los cinco años
- Condiciones de liquidez y disponibilidad únicas

La Mejor Oferta, Clara y Directa

CONCLUSIONES

BBVA Banca Minorista duplica su ritmo de crecimiento, por :

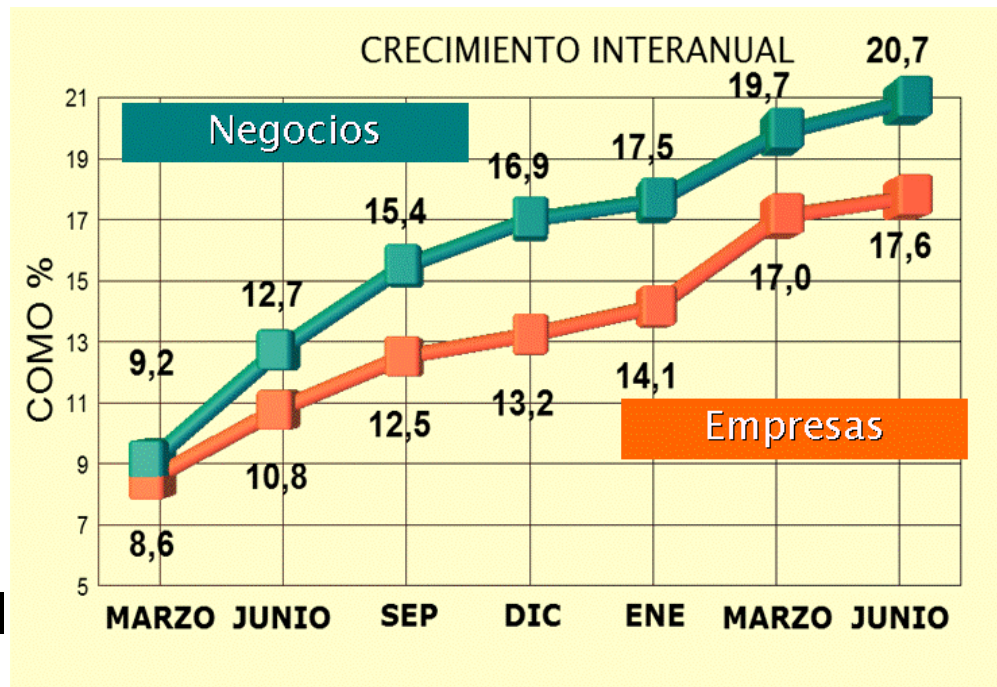
- La maduración del Proyecto Servicios Financieros Personales,
- La acertada orientación al asesoramiento personalizado multiproducto.



CONCLUSIONES

El Proyecto SFC's recibe un renovado impulso:

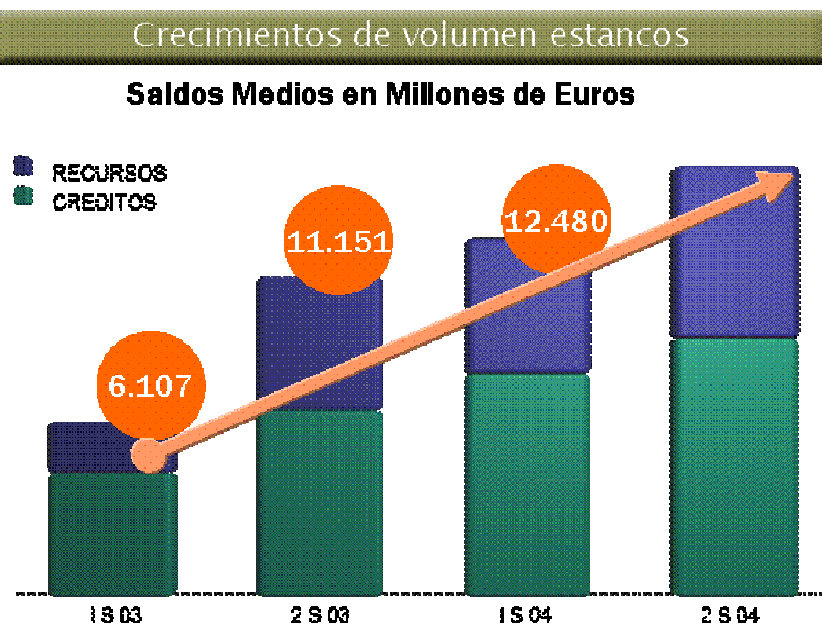
- Mayor cobertura especializada en red,
- Modelos de gestión diferenciados,
- Nuevos, y mas altos, objetivos ante la favorable respuesta del mercado.



CONCLUSIONES

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

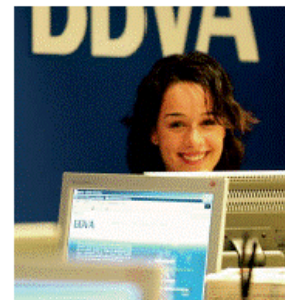
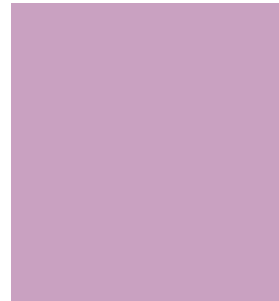
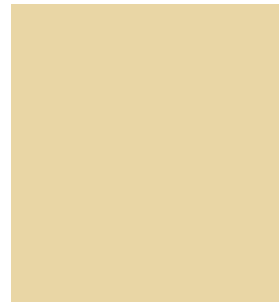
El desafío es mantener la progresión



Banca Minorista

España y Portugal

BBVA



Encuentro Medios Comunicación
2 de Septiembre 2004