

Visión clientes

En Arquia impulsamos iniciativas que fortalecen nuestra presencia y consolidan nuestro modelo como banco especializado en servicios financieros para profesionales.

Nuestra prioridad es ofrecer un trato excelente, cercano y personalizado, garantizando la máxima calidad en cada servicio. Trabajamos para aportar un valor añadido que trascienda lo estrictamente bancario, promoviendo conocimiento, acompañamiento financiero y un impacto positivo en la sociedad. Esta visión nos guía para evolucionar, anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y ayudarlos en el desarrollo de su actividad profesional, reforzando la confianza y el vínculo que construimos con cada uno de ellos.



Cultura

Entendemos la cultura como un pilar esencial para el progreso social. Creemos en su poder transformador para enriquecer a las personas, fortalecer la comunidad y generar identidad compartida. Es por ello que aspiramos a ser reconocidos no solo por la calidad de nuestros servicios, sino también por nuestro compromiso con la sociedad. Impulsamos iniciativas y colaboramos con proyectos culturales que refuerzan nuestra vinculación con clientes y entorno, contribuyendo al desarrollo económico y social y consolidando nuestro propósito de tener un impacto positivo real.



Museos

Promovemos iniciativas que refuercen la relación de nuestros clientes con Arquia, invitándolos a disfrutar de experiencias culturales en museos de referencia.

Encuentros Culturales

El periodista y escritor Rubén Amón dirige y modera estos ciclos de debate que analizan fenómenos culturales del presente y pasado, reflejando el poder transformador de la cultura y su impacto en la sociedad.

Concierto Grigory Sokolov

Arquia ha patrocinado el recital del virtuoso pianista ruso Grigory Sokolov, uno de los intérpretes más reconocidos de la actualidad, cuyo extenso repertorio abarca desde el barroco, con autores como Bach, Couperin o Rameau, hasta compositores contemporáneos como Schoenberg y Arapov, y que cuenta con una dilatada trayectoria concertística.

Divulgación

Impulso de marca

Durante 2025, hemos reforzado de manera estratégica nuestra presencia institucional para seguir construyendo una marca sólida, reconocible y alineada con nuestros valores.

Campaña Arquia

Por segundo año consecutivo, hemos lanzado una nueva campaña de marca, creada con el objetivo de aumentar la notoriedad de Arquia y posicionarnos con mayor claridad en un entorno cada vez más competitivo.

Bajo el claim “Respira” la campaña destaca los valores diferenciales de Arquia Banca, la cercanía y el compromiso con los clientes, para que los profesionales puedan centrarse plenamente en el desarrollo de sus negocios, sin tener que preocuparse de las gestiones financieras.

La campaña de publicidad, diseñada en colaboración con la agencia NOHO, cuenta con un spot central, dirigido por el cineasta Gus St. Clair, que muestra cómo los problemas del negocio se acaban mezclando con la vocación de las personas, por lo que es necesario liberarse de parte de esas preocupaciones (hipotecas, alquileres, seguros, declaraciones, etc), y con este propósito existe Arquia Banca, un banco comprometido con los clientes, que contribuye a que puedan hacer realidad sus proyectos personales y profesionales.

“Respira” se ha desplegado a través de diversos medios para potenciar el reconocimiento de marca, con spots de distintos formatos en TV, radio y acciones online, como parte de la estrategia de crecimiento de la entidad bancaria.

El lanzamiento de esta campaña se ha convertido en el nuevo territorio de marca de la entidad, un espacio conceptual que dará coherencia a las futuras acciones de comunicación y con el que queremos que nuestro público asocie la marca.



Redes Sociales

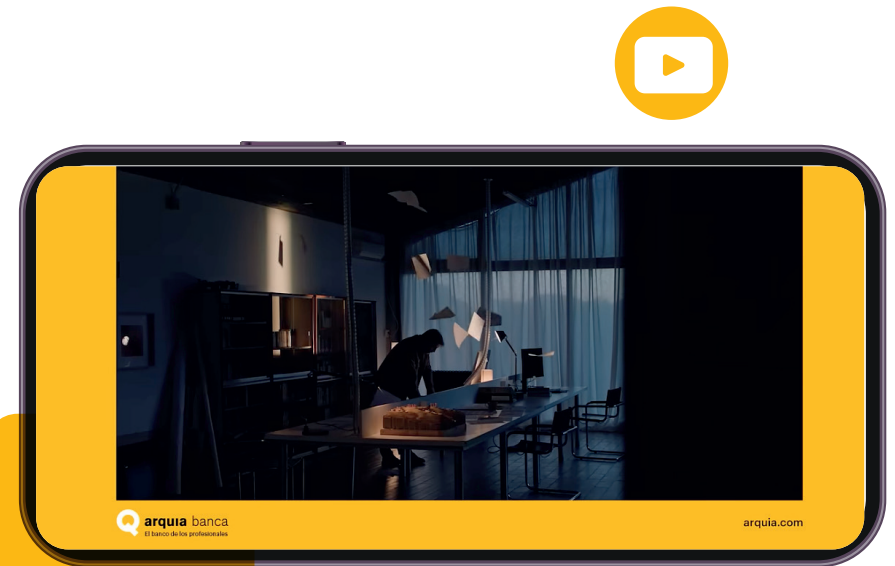
Hemos dado gran impulso a nuestras redes sociales, incrementando la actividad y diversificando los contenidos para conectar mejor con nuestros públicos, amplificar nuestros mensajes y fortalecer la reputación de la entidad.



Continúa siendo la red social de referencia de Arquia, consolidándose como un canal de interés para los profesionales.



El crecimiento de esta red social ha sido exponencial, dado el impulso e incremento de posts y stories publicadas a lo largo del año.



Se ha mostrado como el medio idóneo para dar difusión a los eventos culturales realizados, tales como son los Encuentros Culturales o la campaña de marca RESPIRA.

Educación financiera

Nuestro propósito es acompañar a nuestros clientes en la toma de decisiones financieras, facilitándoles conocimientos prácticos y comprensibles, promoviendo hábitos responsables, la planificación a largo plazo y la protección frente a riesgos cotidianos.



Presentación de la Guía IRPF para la oficina de farmacia - Madrid (mayo)

Blogs

La web de Arquia Banca dispone de dos blogs especializados con información de interés y actualidad sobre diferentes temas para segmentos de clientes específicos.

Blog Arquia Inversión: contiene noticias de actualidad, intervenciones de portavoces en medios especializados, informes de mercados semanales elaborados por los expertos de Arquia Gestión, Ibex 35 y análisis diario de mercados.

Blog de Educación Financiera: va dirigido a personas mayores y a personas con capacidades diferentes para reforzar la educación financiera digital y de prevención de fraudes, con material didáctico, con consejos prácticos y contenidos multimedia destinados a incrementar los conocimientos sobre finanzas en el entorno online, de una manera sencilla y amena.

Webinar a clientes

Durante el mes de diciembre hemos impartido una sesión formativa online dirigida a los clientes autónomos de la entidad, con el objetivo de presentar el Plan de Pensiones de Empleo Simplificado (PPES). Se trata de un producto de ahorro a largo plazo, destinado a complementar la pensión pública de jubilación, específicamente diseñado para este colectivo y que permite constituir un volumen de ahorro anual superior al de un Plan de Pensiones Individual (PPI).

Con esta sesión, impartida por un economista y asesor fiscal experto, pudimos ofrecer información clara y didáctica a los asistentes y resolver todas sus dudas.

Guía IRPF

Por segundo año consecutivo, Arquia ha presentado la "Guía IRPF para la oficina de farmacia" editada por el banco y elaborada por el prestigioso despacho TAXFARMA. Esta guía tiene un doble objetivo: actualizar la información de la que dispone el farmacéutico sobre la legislación aplicable en su próxima Declaración del IRPF, e informar al farmacéutico sobre todas las novedades que van aconteciendo en este ámbito, con un estilo claro y cercano.

Presentación de la Guía IRPF para la oficina de farmacia - Barcelona (mayo)



Conocimientos de mercados

Impulsamos encuentros de inversión y actualidad económica en nuestro compromiso de ofrecer a los clientes análisis rigurosos, visión de mercado y un espacio abierto de diálogo con nuestros expertos.

Eventos de inversión

En Madrid y Barcelona se celebraron diversos encuentros de inversión dirigidos a analizar el contexto económico y las oportunidades de mercado. En colaboración con Expansión, se impulsó el debate “China, en el foco de los inversores: riesgos y oportunidades”, centrado en la transformación del modelo económico chino, su avance tecnológico y el impacto de las tensiones geopolíticas en la percepción de inversores y empresas.

Asimismo, se organizaron encuentros internos con la participación del equipo gestor de Arquia Banca, orientados a analizar la situación actual de los mercados y sus implicaciones en la gestión de carteras. En estas sesiones se abordaron, entre otros aspectos, el impacto de las políticas arancelarias, la evolución de los fondos y las oportunidades de inversión en el entorno actual, destacando especialmente el potencial de la inteligencia artificial y de las compañías clave de su cadena de valor.

Oportunidades de inversión en el entorno actual” - Barcelona (octubre)



Mejora en la calidad del servicio al cliente

NPS

Arquia ha llevado a cabo el estudio anual de satisfacción de clientes, una iniciativa que refleja el compromiso de la entidad con la mejora continua de la experiencia de relación con sus clientes. Para garantizar la máxima objetividad, el estudio ha sido realizado por STIGA, una empresa independiente de reconocido prestigio nacional y con más de 40 años de experiencia en investigaciones de mercado. El objetivo de la encuesta es evaluar en profundidad distintos ámbitos de la relación del cliente con la entidad, entre los que destacan: la experiencia de visita en oficina, la interacción con su gestor, el uso y valoración de los canales digitales, la percepción global de Arquia y la comparación con otras entidades del sector.

Las excelentes valoraciones obtenidas sitúan a Arquia en una posición de liderazgo frente a estudios equivalentes realizados por otras entidades financieras, situándose de forma consistente entre las cinco primeras entidades bancarias a nivel nacional en todos los indicadores analizados.



Principales resultados obtenidos

La **satisfacción global** con la entidad alcanza una puntuación de **8,36** sobre 10, con un **55,2%** de los clientes otorgando valoraciones de entre 9 y 10.

El **86,7%** de los clientes afirma que **continuará trabajando con Arquia** en el futuro.

El **81,7%** recomendaría Arquia a su círculo de confianza, lo que refleja un alto nivel de **fidelidad y prescripción**.

Los aspectos mejor valorados son la **satisfacción con la oficina (9,20)** y la satisfacción con el **gestor de referencia (9,42)**. Estos resultados refuerzan el compromiso de la entidad con un modelo de **banca de proximidad** y un **servicio personalizado**.