

**BankiaHabitat**

**INFORME DE PROGRESO  
2011**

**BankiaHabitat**



Valencia, 23 de noviembre de 2012

Estimados señores,

La evolución de nuestra entidad durante el ejercicio 2011 ha venido marcada por el nacimiento de Bankia como entidad financiera. Dicho proceso arranca en junio de 2010, con la firma del Protocolo de Integración de siete cajas de ahorros: Caja Madrid, Bancaja, Caja Insular de Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja. Un mes después, con la firma del Contrato de Integración, quedó constituido un nuevo grupo consolidable de entidades de crédito, configurando el principal grupo financiero en España por volumen de activos.

Tras ello, Bankia se convierte en el primer banco fusionado que integra todo su negocio inmobiliario en una sociedad independiente, aprovechando así, las sinergias derivadas de la integración de los activos inmobiliarios de todo el Grupo, generando eficiencias en las ventas e incrementando el ahorro de costes. Fruto de ello nace BANKIA HABITAT, cuya denominación se otorga en marzo de 2012, como la sociedad del Grupo Bankia que agrupa los activos inmobiliarios de la entidad. Nace así como una sociedad independiente de Bankia desde el punto de vista de gestión, con un equipo directivo propio y con el objetivo de mejorar e impulsar el proceso de venta de activos del Grupo.

Bankia Habitat ha continuado con el compromiso que Bancaja Habitat adquirió en 2007 con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y las luchas contra la corrupción. De este modo, la entidad comprende la necesidad de informar, pública y periódicamente, sobre la implantación de los Diez Principios internacionalmente aceptados. Prueba de ello es la elaboración del presente Informe de Progresos, estableciendo una continuidad firme sobre el trabajo ya elaborado por Bancaja Habitat y mostrando la firme convicción de la entidad hacia el respaldo de las iniciativas de Pacto Mundial.

Durante el ejercicio 2011, Bankia Habitat ha trabajado intensamente en un proceso de integración de sus equipos a todos los niveles, tanto tecnológicos como humanos, y ello lo ha combinado con los esfuerzos dedicados a los asuntos que han tenido mayor relevancia ante la incertidumbre de la situación económica. La entidad ha trabajado en la posibilidad de adaptar los precios de las viviendas a la situación del mercado (mediante continuas campañas, y asistencia a las distintas ferias inmobiliarias, por



ejemplo) y, por supuesto, en minimizar la preocupación ante la estabilidad en el empleo que pudieran tener los trabajadores de la entidad.

Exponemos a continuación, brevemente, de qué forma han contribuido los Diez Principios del Pacto Mundial a que Bankia Habitat mejore como empresa y obtenga una mejor capacidad de respuesta ante las expectativas que le demanda la sociedad.

En el ámbito medioambiental, social y económico, los avances más destacables llevados a cabo durante 2011 han sido:

- Se reafirmó el compromiso con el medio ambiente a través de la iniciativa de “Renting Verde”, promovida por Bancaja Renting. Gracias al programa de compensación de CO<sub>2</sub>, Bankia Habitat ha contribuido con un total de 59.98 toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas en el Proyecto de Secuestro de carbono en Comunidades de Pobreza Extrema en la Sierra Gorda de México (**Principios 7 y 8**).
- Para conseguir un mayor respeto hacia el medio ambiente por parte de todos, y especialmente de los empleados de la entidad, Bankia Habitat ha seguido progresando en el ahorro de gasto de papel y la disminución y emisiones de CO<sub>2</sub>. Con ello se busca que, tanto nuestros clientes como nuestros empleados y la sociedad en general, adquieran la necesaria concienciación respecto al ahorro energético y de papel (**Principios 7, 8 y 9**).
- Los empleados de Bankia Habitat siguen recibiendo formación en Prevención de Blanqueo de Capitales, de acuerdo con la Política defendida desde 2005. En 2011 se dio formación al respecto a todos aquellos empleados que no la tuvieran, independientemente de su puesto de trabajo (**Principios 6 y 10**).
- Se ha combatido la discriminación laboral y se ha fomentado la igualdad de oportunidades en la entidad, garantizando también medidas para compatibilizar el desarrollo profesional con la vida personal y familiar y continuando con las mejoras al convenio aplicable (Oficinas y Despachos) para beneficio de los empleados. Ejemplo de ello son: los descuentos al comprar inmuebles de la entidad o las medidas de flexibilidad horaria. (**Principio 6**).
- Bankia Habitat sigue apoyando la estabilidad en el empleo, estudiando distintas medidas y alternativas que fomenten la continuidad y motivación del



empleado, máxime en un proceso de integración como el que está sufriendo la entidad y que requiere un sobreesfuerzo por parte de todos los integrantes de la plantilla **(Principio 6)**.

Bajo la nueva denominación de Bankia Habitat se quiere manifestar el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, con objeto de promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Esta iniciativa está plenamente integrada en nuestra cultura y nuestro modelo de actuación, constituyendo un referente para la entidad.

Esperamos que toda esta información sea de su interés y sirva para poner de manifiesto el compromiso que adquiere Bankia Habitat con el Pacto Mundial y sus Diez principios.

Un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left and a smaller, more intricate flourish on the right, crossing the main loop.

Juan Martín Bartolomé Pasaro

Director del Grupo Inmobiliario



## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 1

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- las acciones de formación impartidas, se han fijado en función de la detección de las necesidades formativas de los empleados: a través de las peticiones realizadas por el propio interesado o por el Responsable de Departamento de manera puntual.
- se ha dado formación en Prevención de Blanqueo de Capitales, de acuerdo con la Política defendida desde 2005. En 2011 se dio formación al respecto a todos aquellos empleados que no la tuvieran, independientemente de su puesto de trabajo.
- se sigue prestando especial atención a los sistemas de atención al cliente, tanto a través de call center, como con buzones de sugerencias.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- tras las acciones formativas, todos los empleados deben cumplimentar una evaluación para determinar el grado de satisfacción con el curso recibido y su beneficio para el desempeño del puesto de trabajo que ocupa.
- tras la adquisición de un inmueble, se requería que los clientes valoraran la atención recibida y nos transmitieran sus posibles quejas o sugerencias.

#### Objetivos

Bankia Habitat seguirá trabajando para poder dar acceso a la formación y cualificación-reciclaje interno para sus empleados, de modo que éstos puedan realizar los cursos que les aporten nuevos conocimientos para el desempeño de su puesto.

De cara a los clientes, se tendrán en cuenta sus quejas y sugerencias, buscando siempre una óptima atención a los mismos y una mejora continua en nuestras acciones.



## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 2

*Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- se ha efectuado un control de los sistemas de calidad y las medidas de protección ambiental en los contratistas que trabajan para el Área de Suelo (las constructoras contratadas por esta área).
- en los contratos con las constructoras contratadas por el Área de Suelo se otorgó otorga vital importancia a los siguientes puntos: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, y la Responsabilidad Laboral de la Constructora frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

La medición de resultados se ha realizado solicitando a los proveedores las certificaciones que poseían. No obstante, en materia de derechos humanos no se hizo análisis alguno, centrándolo sólo en cuestiones medioambientales.

#### Objetivos

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día y por eso se intentará tener un control de ellos que nos permita un mejor conocimiento sobre sus prácticas y, a la vez, nos garanticen que respetan y protegen los derechos fundamentales.



## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 3

*Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- se ha fomentado el uso diario de la Intranet corporativa como una Herramienta que permite mejorar y agilizar los canales de comunicación interna. Incluye: un sistema de peticiones, un tablón de anuncios dinámico, manuales sobre el uso de herramientas informáticas, documentos que recogen la información legal y de las políticas que sigue la empresa que deben conocer los empleados, etcétera.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- la continua participación de los empleados en los mensajes de la Intranet corporativa es una prueba idónea para observar el alto grado de implantación de esta herramienta en la entidad, sirviendo como portal para que los empleados se comuniquen entre sí y se informen de las novedades importantes.

#### Objetivos

Se fomentarán las vías de comunicación, información y consulta para optimizar la comunicación interna.



## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 4

*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- todos aquellos empleados con hijos a su cargo de edad menor o igual a 14 años, o parientes hasta 2º grado de parentesco incapacitados, tienen la posibilidad durante el período del 1 al 14 de Junio y del 16 al 30 de septiembre de realizar jornada intensiva con un horario laboral de 8:00 a 16:00 horas.
- se ofrece la posibilidad de que, durante el período comprendido entre el 16 de septiembre y el 14 de junio, los empleados puedan realizar un horario de lunes a jueves de 8 a 14 horas y de 15 a 17 horas (con la posibilidad de hacer de 8 a 15 horas y de 16 a 17 a elección del empleado), viernes de 8 a 15h.
- se ofrece la posibilidad de que, durante el período comprendido entre el 16 de septiembre y el 14 de junio, los empleados puedan realizar un número mayor de horas diarias (con el tope de 9 horas diarias), las horas realizadas de más, se acumularán para compensarse con días de vacaciones. Cada 8 horas acumuladas suponen un día de vacaciones. El número máximo de días de vacaciones adicionales que se podrán compensar será de 5

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- la gran acogida de estas mejoras sobre el Convenio aplicable se demuestra al comprobar que prácticamente el 100% de la plantilla de Bankia Habitat realiza la acumulación de horas para obtener más días de vacaciones.

#### Objetivos

En Bankia habitat se trabajará para mantener todas estas ventajas que, como ya se ha dicho, son mejoras añadidas al convenio aplicable.



## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 5

*Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- se ha efectuado un control de los sistemas de calidad y las medidas de protección ambiental en los contratistas que trabajan para el Área de Suelo (las constructoras contratadas por esta área).
- en los contratos con las constructoras contratadas por el Área de Suelo se otorgó otorga vital importancia a los siguientes puntos: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, y la Responsabilidad Laboral de la Constructora frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

La medición de resultados se ha realizado solicitando a los proveedores las certificaciones que poseían. No obstante, en materia de erradicación del trabajo infantil no se hizo análisis alguno, centrándolo sólo en cuestiones medioambientales.

#### Objetivos

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día y por eso se intentará tener un control de ellos que nos permita un mejor conocimiento sobre sus prácticas y, a la vez, nos garanticen que respetan y protegen los derechos fundamentales.



## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 6

*Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- pese a la compleja situación que ha vivido España durante 2011, en Bankia Habitat se ha buscado la máxima estabilidad en la plantilla, minimizando la externalidad en la contratación y manteniendo los contratos estables existentes.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- los controles habituales de datos, que están centralizados en el Departamento de Recursos Humanos, muestran el buen hacer de la entidad al respecto.

#### Objetivos

Para Bankia Habitat, las condiciones laborales, así como la salud y seguridad de todos los trabajadores, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que esté permitido ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión. Tanto es así, que nunca se ha registrado ningún incidente en forma de discriminación y el objetivo de la entidad es continuar así.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7

*Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- en las oficinas centrales de Bankia Habitat en Valencia, se han instalado contenedores para una mejor gestión de residuos (de plástico y de papel).
- en los viajes de trabajo se favorece el uso del tren en sustitución del avión.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- los proveedores autorizados que realizan la recogida y gestión de los residuos que se reciclan en nuestras oficinas principales, nos remiten periódicamente las cantidades enviadas a reciclar. De este modo, sabemos que durante 2011 se reciclaron más de 5,5 toneladas de papel y 7,4 toneladas de plásticos.

#### Objetivos

Se continuará con la implantación del papel reciclado en el 100% de nuestros centros, con consiguiente objetivo de intentar que disminuya el consumo de papel y se consiga un significativo aumento de los materiales que son reciclados.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 8

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- se ha reafirmado el compromiso con el medio ambiente a través de la iniciativa de "Renting Verde", promovida por Bancaja Renting. Gracias al programa de compensación de CO2, Bankia Habitat ha contribuido con un total de 59.98 toneladas de CO2 compensadas en el Proyecto de Secuestro de carbono en Comunidades de Pobreza Extrema en la Sierra Gorda de México.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- desde Bancaja Renting se nos remitía un Certificado cuando los vehículos de renting realizaban 25.000 kilómetros.

#### Objetivos

Como las emisiones de CO2 se han convertido en un aspecto clave en nuestros días, Bankia Habitat trabajará para estudiar los impactos que se causen al medio ambiente con nuestro trabajo diario.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 9

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- creación de una reserva de galápagos y traslocación de los mismos a su nuevo hábitat. Todo ello ha tenido lugar en el Sector Golf Sant Gregori, en Burriana.
- como uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos, se implantaron en nuestros centros de trabajo nuevos sistemas de impresión de documentos que permiten un mayor ahorro de energía y papel.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- en ambos casos nos remitimos a informes especializados, tanto de los consumos registrados por el departamento que gestiona los materiales y consumos (en el caso de los sistemas de impresión), como del Instituto "Cavanilles" de Biodiversidad y Biología Evolutiva (que realizaron la captura y traslocación de los galápagos).

#### Objetivos

Observando los buenos resultados y la fácil adaptación de nuestros empleados, Bankia Habitat fomentará el uso de las nuevas tecnologías para conseguir mayores ahorros de energía y papel.



## ANTICORRUPCIÓN

### PRINCIPIO 10

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

- los empleados de Bankia Habitat siguen recibiendo formación en Prevención de Blanqueo de Capitales, de acuerdo con la Política defendida desde 2005. En 2011 se dio formación al respecto a todos aquellos empleados que no la tuvieran, independientemente de su puesto de trabajo.

#### ¿Cómo se han medido los resultados?

- los comportamientos al respecto de Bankia Habitat son evaluados anualmente por una auditoría, que controla y certifica el buen funcionamiento de los procedimientos vigentes en la entidad para evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

#### Objetivos

Dada la sensibilidad actual por las distintas formas de corrupción, Bankia habitat establece su firme compromiso por el mantenimiento de sus procedimientos sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, teniendo siempre muy en cuenta la importancia que tiene la buena formación de los empleados en este ámbito.