

Madrid, 23 octubre 2014

D. Angel Pes
Presidente
Oficina Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
Félix Boix, 14
28036 MADRID

Estimado Sr. Pes:

Pasado nuestro primer año como miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas tenemos el placer de comunicarles que deseamos renovar nuestro compromiso en la implantación de los diez principios del pacto mundial referentes a los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Bankia durante el presente año ha hecho importantes esfuerzos en el campo de la Responsabilidad Social culminando a su vez un intenso período de transformación.

En 2012 definimos los principios de nuestra actuación y en 2013 hemos sentado las bases de esos principios para llegar a ser el modelo de entidad a la que aspiramos, un banco cuya razón de ser es estar cerca de sus clientes y darles el mejor servicio de forma sostenible, como medio para crear valor para nuestros accionistas y todos nuestros grupos de interés.

El resultado de este trabajo, basado en una gestión responsable, ha tenido su reflejo en las principales magnitudes que miden nuestra solvencia, liquidez, eficiencia y rentabilidad, y en la evolución de nuestros negocios.

La nueva Bankia nació desde los principios: Integridad, profesionalidad, compromiso y cercanía, y sobre ellos hemos seguido trabajando, implantándolos en nuestra actuación diaria. Fruto de ello fue la creación el pasado año de un Código Ético y de Conducta. Sólo nuestro firme compromiso con la gestión responsable y el diálogo nos va a permitir establecer relaciones de confianza, estables y sólidas, y generar valor para nuestros accionistas.

En el pasado año Bankia también trabajó en la definición e implantación de una infraestructura que le permitirá configurarse como un banco estable y rentable. Hemos simplificado nuestro catálogo de productos, orientándolo a las necesidades de nuestros clientes. Hemos redefinido el funcionamiento de todas nuestras oficinas, dirigiéndolas hacia el asesoramiento de forma segmentada, especialmente en pymes y banca personal, y hemos cambiado nuestro modelo de banca privada. Y todo ello, junto con el lanzamiento de un nuevo modelo comercial, nuestras 'oficinas ágiles'.

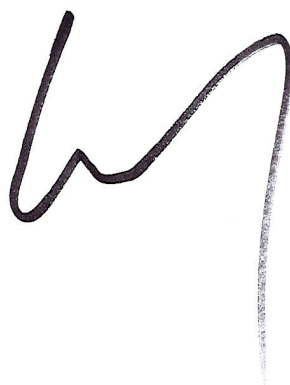
Además de evolucionar en el modelo de relación con clientes, estamos realizando inversiones tecnológicas muy importantes para responder al reto de la movilidad que se exige en el mundo actual.

En el informe que hemos realizado siguiendo las directrices de la guía G3 de GRI, y que está alineado con los diez Principios del Pacto Mundial, damos cuenta de cómo estamos articulando las relaciones con los grupos con los que nos relacionamos, respondiendo a las necesidades de nuestro entorno, y cumpliendo nuestros compromisos. Explicamos asimismo las actuaciones que estamos llevando a cabo y cuál es el impacto que éstas tienen en clientes, proveedores, accionistas e inversores, empleados y la sociedad en general.

El nuevo entorno financiero, el comportamiento de los clientes y la sociedad -mucho más exigentes- y el indudable impacto de la tecnología en los negocios, han variado las reglas de juego, y Bankia tiene la capacidad para afrontar con garantías un nuevo marco competitivo.

Hemos recorrido una parte importante del camino, pero nos queda un trecho importante, y vamos a seguir trabajando como hasta ahora, desde los principios, para ofrecer una banca más cercana a nuestros clientes, y con el objetivo claro de creación de valor.

Un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'M' shape with a long vertical stroke extending downwards from the right side.