

INFORME BFA-BANKIA

AÑO II



Bankia
SIGAMOS TRABAJANDO

Madrid, 7 de Octubre de 2015

D. Ángel Pes
Presidente
Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
C/ Félix Boix, 14
28036 Madrid

Estimado Sr. Pes:

Tenemos el placer de renovar un año más nuestro compromiso en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y por ello, queremos poner en valor los avances que desde Bankia estamos realizando en los distintos ámbitos de lo social, medioambiental y de gobierno corporativo.

El trabajo que estamos realizando todos los que formamos parte de Bankia tiene como pilar fundamental la gestión responsable y los principios de: Integridad, compromiso, profesionalidad, cercanía y orientación al logro. Durante 2014, Bankia ha trasladado estos principios a las relaciones con sus grupos de interés para: mejorar la satisfacción de los clientes, garantizar la rentabilidad de los accionistas, fortalecer las relaciones con los proveedores, desarrollar y reconocer el talento interno, desarrollar iniciativas de colaboración con colectivos desfavorecidos con el fin de apoyar proyectos sociales y fomentar el voluntariado.

Nuestro Informe BFA-Bankia Año II del 2014 se ha elaborado siguiendo las directrices de la guía G4 de GRI, opción *core*, y está alineado con los Principios del Pacto Mundial. En él se refleja cómo el negocio y las iniciativas de Bankia se articulan conforme a las exigencias y necesidades de nuestros grupos de interés y de nuestro entorno, y el modo en que cumplimos nuestros compromisos y sus repercusiones en clientes, accionistas, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto.

En 2016 iniciaremos el cumplimiento del nuevo Plan Estratégico de Bankia, con el reto de consolidar nuestra sostenibilidad y el objetivo de mejorar la confianza y elevar el reconocimiento social necesario para ser el mejor banco al servicio de la sociedad.

Estamos convencidos de que nuestros esfuerzos seguirán haciendo de Bankia un proyecto fiable y sostenible.

Atentamente,





INFORME BFA-BANKIA AÑO II

ÍNDICE

04 CARTA DEL
PRESIDENTE

06 ÓRGANOS
DE GOBIERNO

08 CUMPLIENDO
NUESTROS PLANES

10 PLAN ESTRATÉGICO

16 ACTIVIDAD Y RESULTADOS

28 ACCIÓN DE BANKIA

32 RATING

36 ENTORNO ECONÓMICO
Y FINANCIERO

42 LAS ACTIVIDADES
DE BANKIA

46 PARTICULARES

52 EMPRESAS

56 BANCA PRIVADA

58 BANCASEGUROS

60 GESTIÓN DE ACTIVOS

64 MULTICANALIDAD

68 OTRAS PARTICIPADAS

72 ACTIVOS INMOBILIARIOS

74 GESTIÓN
DEL RIESGO

98 GESTIÓN
RESPONSABLE

100 NUESTRO COMPROMISO

112 GOBIERNO CORPORATIVO

124 ACCIONISTAS

128 CLIENTES

146 PERSONAS

156 PROVEEDORES

162 SOCIEDAD

174 MEDIOAMBIENTE

182 INDICADORES
GRI

196 INFORME DE
REVISIÓN EXTERNA

CARTA DEL PRESIDENTE

Bankia ha iniciado la recta final de su Plan Estratégico a tres años, que presentamos a finales del mes de noviembre de 2012. El periodo transcurrido desde entonces ha supuesto para el banco un intenso y complejo proceso de transformación que ha dado la vuelta a la entidad en todas sus facetas, la primera de ellas, la de los comportamientos.

Nada más incorporarse en mayo de 2012, el nuevo equipo gestor transformó el gobierno corporativo de la entidad: se cesó a todos los miembros del antiguo Consejo de Administración, se creó un nuevo Consejo con personas de reconocido prestigio profesional y absolutamente independientes, y se implantaron las mejores prácticas de gobierno corporativo, incluido un Código Ético y de Conducta, de obligado cumplimiento para todos los profesionales de Bankia, que se está respetando de manera escrupulosa. Modificamos también la política de consejos de filiales y subsidiarias, con lo que redujimos en 800 el número de consejeros externos y ahorramos siete millones de euros anuales en primas.

Desde el punto de vista de la gestión, nuestros esfuerzos siguen encaminados a hacer de Bankia una entidad cada vez más rentable, porque este es el medio para que la entidad valga más y estemos más cerca cada vez de devolver las ayudas a los contribuyentes. Un camino que ya iniciamos en febrero de 2014 con la venta del 7,5% del capital del banco por un importe de 1.304 millones de euros.

Que Bankia vaya bien es una gran noticia para todos los españoles. En ningún otro sitio se

produce un alineamiento tan claro y rotundo de los intereses generales con los propios intereses de la entidad, porque desear que a Bankia le vaya bien es, en definitiva, ir a favor del interés común y de la devolución de las ayudas a los contribuyentes.

Por otro lado, Bankia ha transformado su modelo de negocio, focalizándolo de manera decidida en el servicio y la atención a las necesidades de nuestros clientes, con una reordenación de nuestra red de oficinas que ha permitido un asesoramiento segmentado más eficaz, especialmente en pymes y banca personal, y con la puesta en marcha de un nuevo modelo comercial que ha supuesto, entre otras iniciativas, la creación de las oficinas ágiles, adaptadas a las necesidades de los clientes con un amplio horario de atención.

También estamos avanzando en mejorar nuestra oferta de canales de distribución, para hacerla más innovadora y eficiente, motivo por el que estamos realizando inversiones tecnológicas importantes para responder al reto de la movilidad que nos exigen nuestros clientes actuales y los futuros.

Al hacer balance del ejercicio 2014, no puedo dejar de resaltar que el actual Consejo de Administración de Bankia se ha guiado siempre por criterios de estricta profesionalidad y transparencia. Por ello, se han analizado de forma rigurosa todas aquellas operaciones del pasado en las que podían existir indicios de no ajustarse a buenas prácticas bancarias y se han puesto en conocimiento de los organismos supervisores.

**VAMOS A SEGUIR
TRABAJANDO PARA
DEVOLVER LAS AYUDAS A LOS
CONTRIBUYENTES Y VAMOS A
CONTINUAR AVANZANDO EN
LA LÍNEA CONDUCTORA DE
UNA SANA AMBICIÓN: LA DE
QUERER SER LOS MEJORES.**

Hechos del pasado como esos siguen influyendo en nuestro día a día y especialmente en la imagen de la entidad. Aun así, estamos presentando, trimestre a trimestre, unas cifras sólidas que han venido a corroborar también los magníficos resultados obtenidos por el banco en los test de estrés europeos del pasado año. Y eso es algo que nos llena de satisfacción y de orgullo de pertenencia a todos los que formamos parte del equipo de Bankia. En este sentido, estoy obligado a agradecer la confianza de nuestros millones de clientes, que son quienes dan sentido al proyecto y a quienes nos debemos. También quiero mostrar mi sincero agradecimiento a los profesionales que dedican a la entidad su talento y su esfuerzo, día tras día. Sin ellos, no hubiera sido posible mantener la confianza de los clientes a la que antes me refería ni alcanzar los resultados que estamos obteniendo. Entre todos hemos conseguido que el Plan Estratégico que nos planteamos para tres años se haya cumplido en buena medida con un año de antelación.

Hemos superado grandes desafíos en los dos últimos años, pero vamos a seguir mejorando el banco a través de la transformación de nuestras maneras de obrar. Y no nos vamos a conformar con lo ya conseguido. Vamos a seguir trabajando para devolver las ayudas a los contribuyentes y vamos a continuar avanzando en la línea conductora de una sana ambición:

la de querer ser los mejores. Los mejores para nuestros clientes. Los mejores para nuestros accionistas. Los mejores para la sociedad en la que desarrollamos nuestro negocio. Estamos construyendo un proyecto grande y contamos para ello con los mejores profesionales y con la experiencia de una historia diferente. Una historia y una experiencia que nos hacen más fuertes en nuestro reto de ser los mejores. Y estoy convencido de que lo vamos a conseguir.



**JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
PRESIDENTE DE BFA Y BANKIA**



BFA Y BANKIA



Gonzalo Alcubilla



Antonio Ortega



José Luis Feito



Jorge Cosmen



Joaquín Ayuso



Eva Castillo



José Ignacio Goirigolzarri



Presidente Consejo de Administración BFA

Presidente Consejo de Administración Bankia

- VOCALES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN BFA
- VOCALES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN BANKIA
- SECRETARIO NO CONSEJERO BFA Y BANKIA
- COMITÉ DE DIRECCIÓN BANKIA

COMISIONES BANKIA

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Presidente
Alfredo Lafita

Vocales
José Luis Feito
Jorge Cosmen
José Luis Ayuso

Secretario
Miguel Crespo

Comisión de Nombramientos

Presidente
Joaquín Ayuso

Vocales
Francisco Javier Campo
Alfredo Lafita
Álvaro Rengifo

Secretario
Miguel Crespo

Comisión de Retribuciones

Presidente
Eva Castillo

Vocales
Joaquín Ayuso
Jorge Cosmen
Alfredo Lafita

Secretario
Miguel Crespo

Comisión Delegada de Riesgos

Presidente
José Sevilla

Vocales
Francisco Javier Campo
Fernando Fernández
Eva Castillo

Secretario
Miguel Crespo

Comisión Consultiva de Riesgos

Presidente
Francisco Javier Campo

Vocales
Fernando Fernández
Eva Castillo

Secretario
Miguel Crespo

COMISIONES BFA

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Presidente
Antonio Greño

Vocales
Fernando Fernández
José Sevilla

Secretario
Miguel Crespo

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente
Antonio Greño

Vocales
Fernando Fernández
Antonio Ortega Parra

Secretario
Miguel Crespo



José Sevilla



Fco. Javier Campo



Alfredo Lafita



Lead Director

Miguel Crespo



Fernando Fernández



Antonio Greño



Amalia Blanco



Álvaro Rengifo



Fernando Sobrini



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES

ROE



8,6%*

*Sin incluir provisiones por OPS.

RATIO DE EFICIENCIA



43,7%

CLIENTES
CAPTADOS 2014



215.871

RECURSOS DE CLIENTES
CAPTADOS 2014



7.200 M€

CAPITALIZACIÓN



14.258 M€

AYUDAS DEVUELTAS



1.304 M€



PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015



CAPITAL GENERADO

4.478 M€



LIQUIDEZ GENERADA

36.369 M€



VENTAS

330 COMPAÑÍAS



INGRESOS DE LAS VENTAS

5.500 M€



DESINVERSIONES

58.912 M€



ACTIVOS

242.472 M€

*Datos referidos a BFA.

A lo largo del año 2014 el Grupo BFA-Bankia consiguió cumplir la gran mayoría de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico para final de 2015. Metas como el ajuste del tamaño de la entidad, la generación de liquidez, la eficiencia o la desinversión de activos no estratégicos se consiguieron con más de un año de antelación sobre el calendario previsto y comprometido con las autoridades.

La buena marcha de la actividad del banco permitió, además, iniciar el proceso de privatización de Bankia y comenzar la devolución de las ayudas otorgadas por el Estado a la entidad. Si en mayo de 2013 culminó el proceso de recapitalización con la inyección de 10.620 millones de euros en Bankia, apenas nueve meses después, en febrero de 2014, BFA vendió un 7,5% de la entidad por 1.304 millones de euros, con unas plusvalías netas de 301 millones.

Esta señal de confianza por parte de los mercados se vio también acompañada por una emisión de deuda sénior realizada en enero de 2014 por importe de 1.000 millones de euros y otra de deuda subordinada, por idéntico importe, que se ejecutó en mayo del ejercicio pasado.

El año se vio culminado en este sentido por la publicación de los resultados de los test de estrés realizados por el BCE y la Autoridad Bancaria Europea. Estas pruebas de esfuerzo mostraron la capacidad del Grupo BFA-Bankia para mantener altos niveles de solvencia incluso en escenarios muy adversos de la economía.

► GOBIERNO CORPORATIVO Y PRINCIPIOS

Otro de los objetivos permanentes de Bankia es la mejora de su gobierno corporativo. En ese sentido se enmarcó la decisión de nombrar en junio de 2014 consejero delegado a José Sevilla, hasta entonces consejero ejecutivo y director general de Presidencia de Bankia.

Se nombró consejero ejecutivo a Antonio Ortega, director general de Personas, Medios y Tecnología del banco, y se incorporaron al Comité de Dirección de la entidad Fernando Sobrini, director general adjunto de Banca de Particulares, y Gonzalo Alcubilla, director general adjunto de Banca de Negocios.

Asimismo, en octubre de 2014 se decidió dividir en dos la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Y se creó la Comisión Consultiva de Riesgos. Las tres comisiones quedaron integradas en su totalidad por consejeros independientes.

Adicionalmente, en el mes de marzo, la Junta General de Accionistas de Bankia, entre otras medidas de mejora del gobierno corporativo, acordó reforzar los derechos de las minorías mediante la reducción de los porcentajes para poder solicitar un complemento de la convocatoria de la Junta General, así como para el ejercicio del derecho de información.

Igualmente determinó las competencias indelegables de la Junta General. En relación con el Consejo de Administración y los administradores, la citada Junta General de Accionistas determinó las competencias indelegables del Consejo, redujo el tiempo de mandato de los consejeros de seis años a cuatro años y estableció que dejarían de tener la consideración de consejeros independientes quienes hayan sido consejeros durante 12 años continuados.

CUMPLIENDO NUESTROS PLANES PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015

Estos cambios suponen un paso más en el refuerzo del gobierno corporativo del grupo, permiten avanzar en los objetivos establecidos para la etapa de transformación de Bankia y confieren una mayor implicación en la toma de decisiones a las direcciones de negocio del banco.

Un gobierno corporativo excelente lleva consigo un comportamiento ético y profesional intachable. En este sentido, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección de Bankia han puesto en conocimiento de las autoridades judiciales o regulatorias todas las operaciones alejadas de la ortodoxia

bancaria detectadas por los equipos de la entidad. Así, se han enviado a las distintas autoridades más de 30 operaciones que afectaban a antiguos directivos de las cajas de ahorros que dieron lugar a Bankia.

► OBJETIVOS CUMPLIDOS

El Grupo BFA-Bankia se había comprometido con las autoridades europeas y españolas a un exigente Plan de Reestructuración que debía estar ejecutado a finales del año 2015. Sin embargo, los principales hitos del ajuste se han cumplido con más de 12 meses de antelación.

Ya en 2013 se había conseguido el objetivo de situar la red de oficinas en el entorno de las 2.000, y en 2014 se consiguió dimensionar la plantilla del banco por debajo de las 14.500 personas, un ajuste en el que se trató de preservar el mayor volumen de empleo posible a través de ventas de filiales o procesos de externalización que han permitido mantener los puestos de trabajo.

**EL PLAN DE
REESTRUCTURACIÓN
QUE DEBÍA ESTAR
EJECUTADO A FINALES
DEL AÑO 2015 SE HA
CUMPLIDO CON MÁS DE
12 MESES DE ANTELACIÓN.**



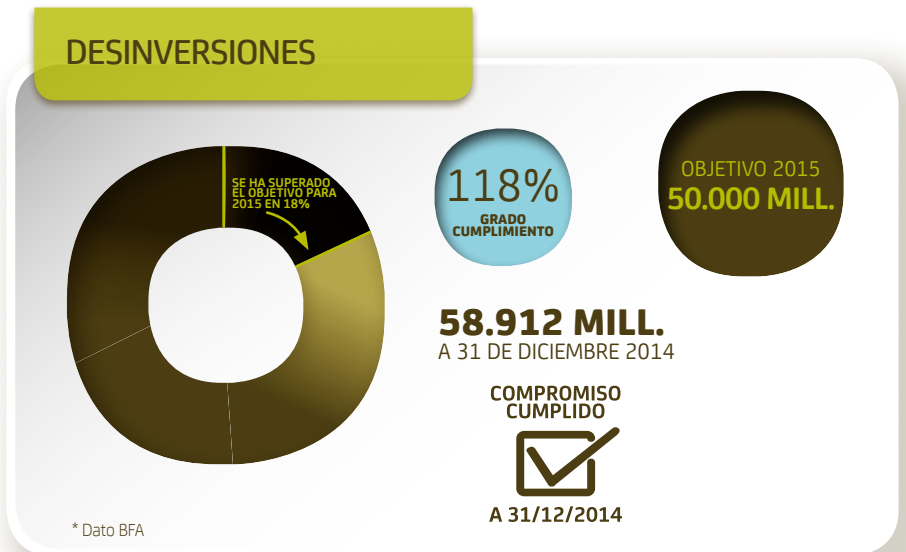


El Grupo BFA-Bankia tenía como meta reducir sus activos totales por debajo de los 252.200 millones de euros al cierre de 2015. Pues bien, a 31 de diciembre de 2014, esto es, con 12 meses de antelación, el objetivo se había alcanzado con unos activos de 242.472 millones de euros.



La apertura de los mercados, la mejora de la situación económica española y el apetito de los inversores por adquirir activos en nuestro país ha llevado al banco a ir más allá de lo previsto en las desinversiones de activos no estratégicos. Sobre un objetivo de desprenderse de 50.000 millones de euros, a cierre de 2014 ya se habían alcanzado los 58.912 millones de euros.

A lo largo del año 2014, por ejemplo, el Grupo BFA-Bankia se desprendió de su participación en Iberdrola, que generó unos ingresos de más de 1.500 millones de euros; culminó la venta de las acciones que poseía de Mapfre, que aportó más de 1.200 millones; o desinvirtió en NH Hoteles, Metrovacesa y Deoleo, obteniendo una liquidez adicional de 360 millones de euros.



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015

En los dos años de ejecución del Plan Estratégico el Grupo ha desinvertido en más de 330 compañías, de las que unas 200 tenían un carácter financiero e industrial, y las otras 130 provenían del ámbito inmobiliario. Entre unas y otras los ingresos acumulados superan los 5.500 millones de euros.

Otra actividad en la que Bankia ha obtenido importantes logros es la venta de carteras de crédito, en su mayoría en situación de impago. Hasta el cierre de 2014 se habían hecho operaciones por un importe cercano a los 10.000 millones de euros.

Las desinversiones de activos no estratégicos y los resultados obtenidos por ellas han contribuido a reforzar la posición de liquidez y solvencia del banco.

Por el lado de liquidez, la confianza que los clientes han otorgado a Bankia al elevar los recursos depositados en la entidad, junto al proceso de desapalancamiento del balance, han permitido generar entre 2013 y 2014 liquidez por un importe superior a los 36.000 millones de euros. Es decir, en apenas dos ejercicios se ha superado con creces la meta de generar una liquidez de 28.800 millones de euros establecida para el periodo 2013-2015.

En cuanto al capital, la reducción de activos de riesgo y los resultados obtenidos han hecho que el Grupo BFA-Bankia genere un total de 4.478 millones de euros. Se ha recorrido así



CAPITAL



en dos años el 84% del camino previsto para los tres ejercicios. Es más, sin el impacto de la provisión extraordinaria para cubrir eventuales contingencias derivadas de los procedimientos civiles relacionados con la OPS de 2011, el objetivo de generar 5.400 millones de euros de capital fijado para el periodo 2013-2015 se habría cumplido ya en 2014.

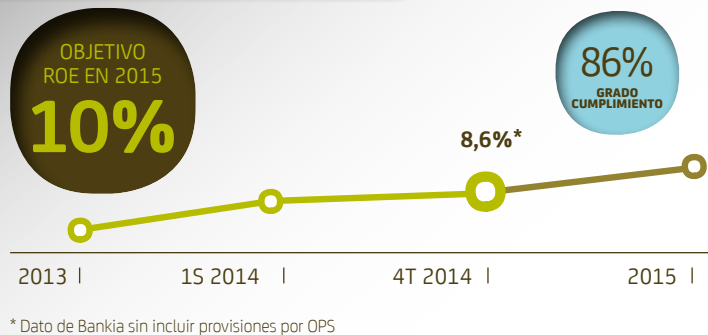
En términos de rentabilidad, los avances han sido sustanciales. Tras el saneamiento del balance realizado en 2012, en el año 2013 el banco ya logró una rentabilidad sobre fondos propios (ROE) del 5,6%. En 2014 el beneficio conseguido de 747 millones de euros ha permitido llevar la rentabilidad al 6,6% que, sin el efecto de las provisiones extraordinarias, se habría situado en el 8,6%. De este modo, Bankia se sitúa en línea de conseguir un ROE del 10% en el año 2015 y cumplir así el objetivo al que el banco se había comprometido.

La rentabilidad es clave para generar valor, hacer que la acción de Bankia suba y, con ello, permitir que el contribuyente pueda recuperar las ayudas otorgadas a la entidad.

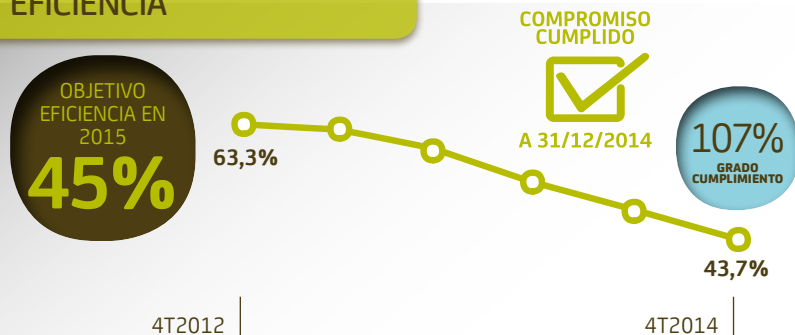
Entre los elementos que ayudan a entender la mejora de la rentabilidad del banco está la evolución del ratio de eficiencia. En 2012 Bankia necesitaba gastar más de 63 euros para obtener 100 euros de ingresos. Entonces el banco se puso como meta reducir ese volumen de gastos por debajo de los 45 euros a finales del año 2015. Sin embargo, al cierre de 2014 ya se había alcanzado la meta y el ratio de eficiencia se situó en el 43,7%, si bien el objetivo es seguir por este camino de mejora.

La mejora de la calidad del balance también ha permitido reducir el volumen de provisiones y anticipar los objetivos señalados para el año 2015. Pese a los altos niveles de morosidad arrastrados del pasado, Bankia se comprometió a situar su prima de riesgo (volumen de provisiones sobre créditos) en el entorno del 0,5% cuando acabase el año 2015. De nuevo,

ROE



EFICIENCIA



ese objetivo se ha conseguido con un año de antelación y en el cuarto trimestre de 2014 el coste de riesgo ya estaba en el 0,5%.

En materia de nueva financiación, Bankia otorgó en los dos primeros años de vigencia de su Plan Estratégico créditos por un importe de casi 30.000 millones de euros, de los que más de tres cuartas partes se han concentrado en el segmento de autónomos, pymes y empresas.

En definitiva, el equipo del Grupo BFA-Bankia ha trabajado con responsabilidad en estos dos ejercicios para cumplir, y con anticipación, los objetivos establecidos para finales del año 2015 a los que se había comprometido con las autoridades europeas y españolas.

Pero la entidad es consciente de que el camino no ha acabado y que lo que toca para el año 2015 es seguir trabajando.

ACTIVIDAD Y RESULTADOS



BENEFICIO ATRIBUIDO

747 M€ (+83,3%)



MARGEN DE INTERESES

2.927 M€ (+14,0%)



NUEVOS CRÉDITOS

+40%



RECURSOS DE CLIENTES

+6,6%



RATIO DE CAPITAL PHASE IN

12,28%



RATIO DE CAPITAL FULLY LOADED

10,60%



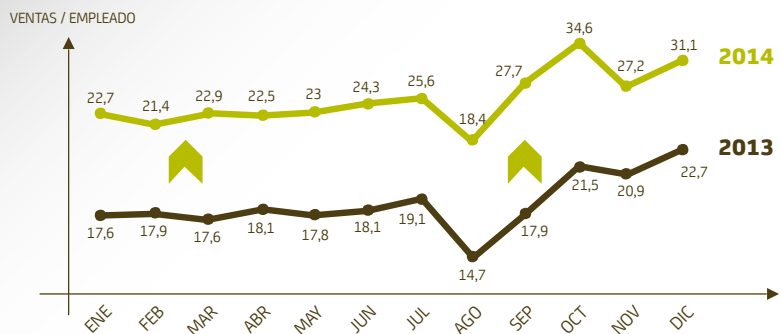
Bankia obtuvo un beneficio neto atribuido ordinario de 966 millones de euros durante 2014. Esta cantidad supone un incremento del 58% sobre el resultado del año 2013, que fue de 611 millones de euros, ya descontado el efecto del préstamo subordinado. Tras la dotación extraordinaria de 312 millones de euros para cubrir la potencial contingencia relacionada con la OPS de 2011, el beneficio neto atribuido de 2014 se situó en 747 millones de euros. Este resultado permitió a Bankia proponer a su Junta General de Accionistas el pago de dividendo por vez primera en su historia.

La matriz de Bankia, BFA Tenedora de Acciones, que poseía a cierre de 2014 el 62,21% del capital de Bankia, logró el año pasado un beneficio neto de 418 millones de euros. A nivel del Grupo BFA, la provisión extraordinaria por la OPS alcanzó los 780 millones de euros. Sin ella, el beneficio neto del año habría sido de 1.104 millones de euros.

Detrás de esta buena evolución de los resultados está el alza de los ingresos por el incremento de la actividad del banco y del dinamismo comercial, una vez culminado el proceso de reestructuración de la red desarrollado en 2013. También impulsaron los resultados de Bankia, el control de los costes, que llevó a un descenso de los gastos del 8,5%, y la mejora de la calidad del balance, que permitió una reducción de las provisiones.

La mejora del dinamismo comercial se observa en el mayor incremento de productos vendidos por empleado, que a su vez ha permitido subir la cuota de mercado en las principales líneas de negocio. Cada trabajador de Bankia comercializó en diciembre de 2014 algo más de 31 productos, frente a los 22 del mismo mes de 2013, un 37% más.

PRODUCTIVIDAD COMERCIAL



INCREMENTO DE PRODUCTOS VENDIDOS POR EMPLEADO DEL 37%

CUMPLIENDO NUESTROS PLANES

ACTIVIDAD Y RESULTADOS

Y el pasado año también se demostró la confianza de los clientes en la entidad, con una notable subida de los recursos gestionados, tanto en términos de depósitos como de fondos de inversión y planes de pensiones.

Los recursos de clientes bajo gestión subieron en el año en más de 7.000 millones de euros, que permitió un incremento de la cuota de mercado tanto en depósitos a plazo como en fondos de inversión. En planes de pensiones, la cuota permaneció estable después de que el saldo neto entre nuevas aportaciones y movilizaciones arrojase un resultado positivo de más de 300 millones de euros.

También mostró un elevado dinamismo el mercado de crédito. Bankia concedió en 2014 nueva financiación a familias y empresas por importe de casi 15.000 millones de euros.

De esta cantidad, el 80% se dirigió a autónomos, pymes y empresas, que recibieron nuevos créditos por 12.000 millones de euros, un 5% más que en 2013.

Un incremento que es mucho mayor si se mira el número de operaciones crediticias, que creció durante el ejercicio pasado un 40%, hasta las 26.800.

Además, el banco otorgó el año pasado 118.000 créditos al consumo, un 27% más, mientras que el número de operaciones dirigidas a financiar la adquisición de nuevas viviendas subió casi un 33%.

El mundo empresarial es uno de los objetivos de crecimiento del banco. El punto de partida es inferior a la cuota natural de la entidad, cercana al 9%, pero la tendencia de mejora fue clara el pasado ejercicio. Por ejemplo, en descuento comercial la cuota de mercado pasó del 6,8% al 7,4%, mientras que en avales y créditos documentarios se pasó del 4,3% al 5,6%.

RECURSOS DE CLIENTES

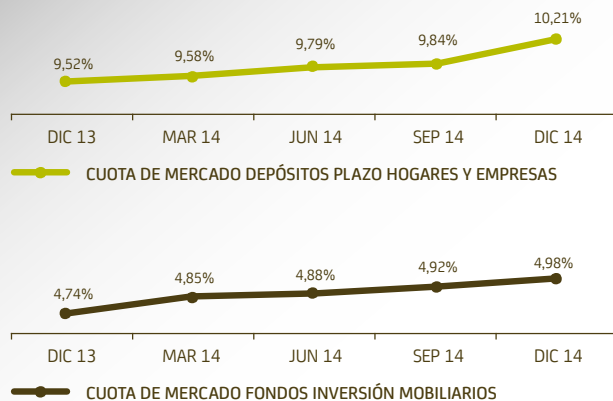
€ MILES DE MILLONES

108,7 ➔ +6,6% ➔ 115,9



(1) Cifras excluyendo aportación de Aseval (2.100 millones de euros), vendida en el 4T 2014.

CUOTAS DE DEPÓSITOS Y FONDOS

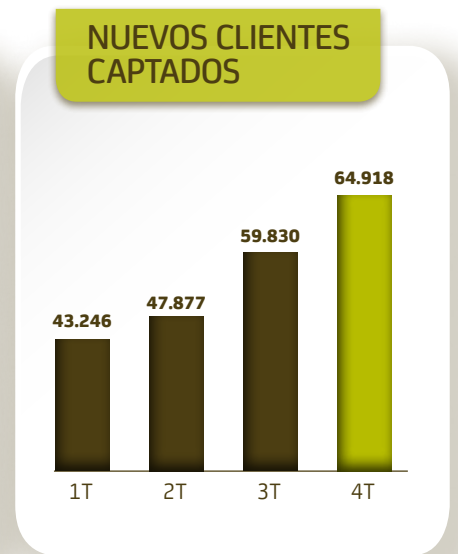


En los créditos por importe de más de un millón de euros, el banco elevó su cuota de mercado en las nuevas operaciones del 8,5% de finales de 2013 al 12,5% de noviembre de 2014. En los préstamos de menos de un millón de euros, la cuota subió del 9,5% al 11,1%.

En 2014 Bankia fue líder en la concesión de créditos ICO, para financiar actividades de exportación a corto plazo, con una cuota de mercado superior al 24% tras otorgar 1.160 millones en esta línea. Y en el conjunto de líneas ICO, pasó de conceder el 9,3% de la financiación en 2013 a más del 11% el pasado año.

El incremento de la confianza también se observa en la captación de nuevos clientes, que fue creciente a lo largo del año. Por ejemplo, los planes dirigidos al mundo de comercios y autónomos arrojaron notables resultados, multiplicándose las nuevas altas por 2,5 veces entre el primer y el cuarto trimestre del año.

Y en clientes particulares, Bankia se puso como objetivo acabar el año 2014 con más de 20.000 nuevos clientes cada mes, una meta que también se alcanzó.



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES

ACTIVIDAD Y RESULTADOS

En definitiva, el mayor dinamismo comercial y la confianza de los clientes fueron clave en la generación de resultados del pasado año y sientan las bases para el incremento de la rentabilidad en el futuro.

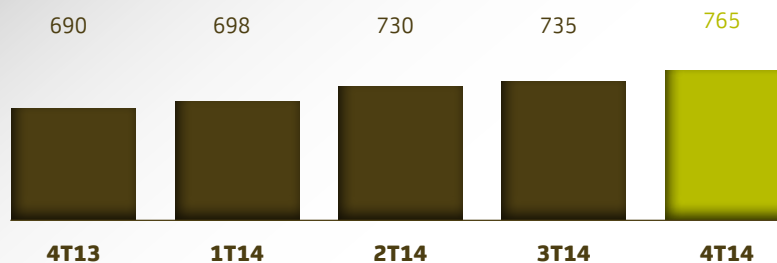
Si se mira la cuenta de resultados, el margen de intereses alcanzó los 2.927 millones de euros,

un 14% más que un año antes. La mejora del margen de clientes como consecuencia del mantenimiento del rendimiento del crédito y de la bajada del coste del pasivo impulsó trimestre a trimestre esta partida de ingresos, la más relevante para un banco.

MARGEN DE INTERESES

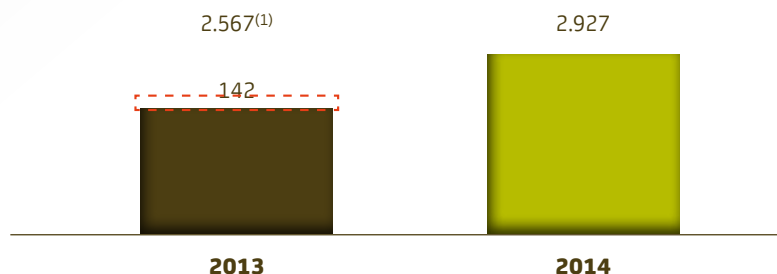
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

€ MN



EVOLUCIÓN ANUAL ACUMULADA

€ MN



(1) Magnitudes reales incluyendo el coste del préstamo subordinado de BFA a Bankia por el importe de €89 millones en el T1 y €53 millones en el T22013, el cual fue cancelado el 23 de mayo de 2013, por lo que los beneficios publicados en ese periodo fueron inferiores.

La rúbrica de comisiones, aunque sujeta a una mayor variación trimestral por la estacionalidad, registró un comportamiento favorable en el conjunto de ejercicio, hasta alcanzar una aportación de 948 millones de euros, un 1,3% más que en 2013.

De este modo, los ingresos básicos del negocio bancario sumaron en 2014 un total de 3.875 millones de euros, con una subida del 10,7% respecto al año anterior.

INGRESOS BÁSICOS DEL NEGOCIO BANCARIO

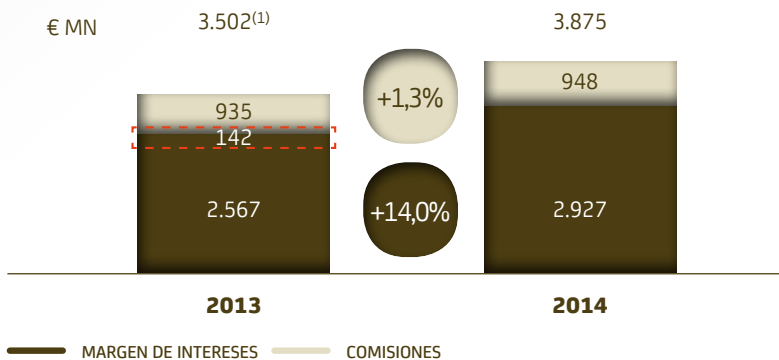
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

€ MN



EVOLUCIÓN ANUAL ACUMULADA

€ MN



(1) Magnitudes reales incluyendo el coste del préstamo subordinado de BFA a Bankia por el importe de €89 millones en el T1 y €53 millones en el T22013, el cual fue cancelado el 23 de mayo de 2013, por lo que los beneficios publicados en ese periodo fueron inferiores.



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES ACTIVIDAD Y RESULTADOS

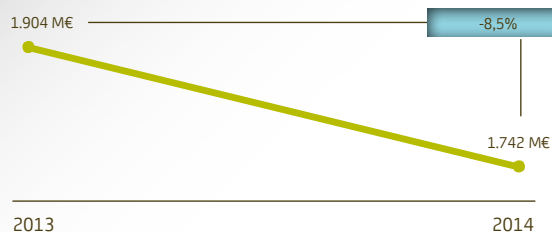
Los ingresos más recurrentes del negocio bancario suponen, en el caso de Bankia, más del 96% del total de su margen bruto, que fue en 2014 de 4.009 millones de euros.

Al igual que los ingresos registraron una tendencia de mejora a lo largo del ejercicio, por el lado de los gastos la senda fue también descendente, de manera que los costes de explotación se situaron en 1.742 millones de euros, un 8,5% menos que en 2013.

De esta manera, Bankia consiguió en 2014 una mejora importante de su ratio de eficiencia, que mide el volumen de gastos que tiene que hacer una entidad para obtener 100 euros de ingresos. Si en el cuarto trimestre de 2013 se necesitaban 52,6 euros de gastos para ingresar 100, en idéntico periodo de 2014 solo fueron necesarios 43,7 euros.

**EN 2014, LA ENTIDAD
LOGRÓ UNA IMPORTANTE
MEJORA DE SU RATIO DE
EFICIENCIA, QUE LLEGÓ
AL 43,7% A FINALES
DEL EJERCICIO.**

GASTOS DE EXPLOTACIÓN



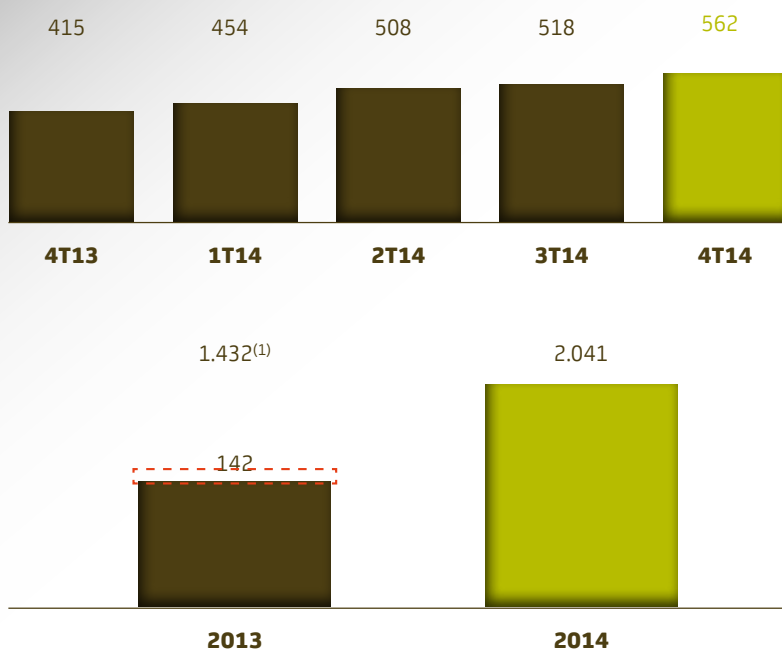
Junto al efecto del proceso de reestructuración acometido por la entidad principalmente en el año 2013, cuando se completó el cierre previsto de oficinas, Bankia continuó a lo largo del pasado ejercicio desinvirtiéndose en sociedades que han permitido reducir los gastos del banco, como fue el caso de Bankia Bolsa, Bancofar o Sala Retiro.

Adicionalmente, se implantaron diferentes proyectos de ahorro para mejorar la eficiencia de la entidad, basados principalmente en el ámbito de rediseño de procesos y de redefinición de políticas.

Así, el margen antes de provisiones, con una mejora continuada trimestre a trimestre, acabó el año en 2.041 millones de euros, un 42,5% mejor que en 2013.

MARGEN RECURRENTE ANTES DE PROVISIONES⁽²⁾

€ MN



(1) Magnitudes reales incluyendo el coste del préstamo subordinado de BFA a Bankia por el importe de €89 millones en el T1 y €53 millones en el T22013, el cual fue cancelado el 23 de mayo de 2013, por lo que los beneficios publicados en ese periodo fueron inferiores.

(2) Margen de provisiones ex ROF y diferencias de cambio



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES

ACTIVIDAD Y RESULTADOS

La mejora de la calidad del balance de Bankia como consecuencia de la reducción del saldo de créditos de dudoso cobro permitió reducir el volumen de provisiones recurrentes un 36,1%, hasta arrojar una cuantía de 1.108 millones de euros.

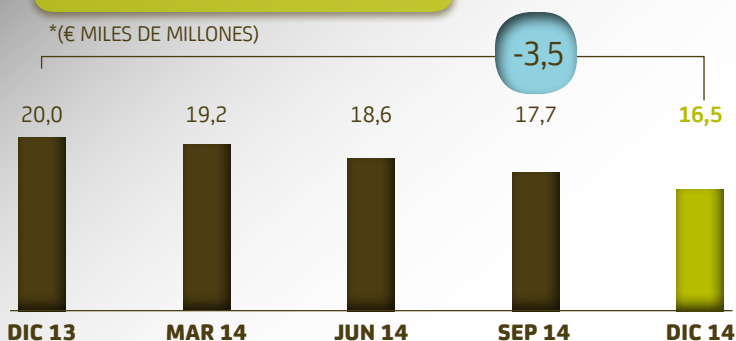
La tasa de morosidad se redujo en el ejercicio en 179 puntos básicos, desde el 14,65% de diciembre de 2013 al 12,86% del cierre de 2014. Una caída basada en la fuerte reducción del volumen de préstamos en situación de morosidad, que pasaron de 20.022 a 16.547 millones de euros.

El banco redujo el volumen de créditos dudosos y, en paralelo, mejoró el volumen de cobertura de los que aún permanecen en su balance. Las provisiones cubren al cierre de 2014 el 57,6% de los préstamos en situación de mora, frente al 56,5% de finales de 2013.

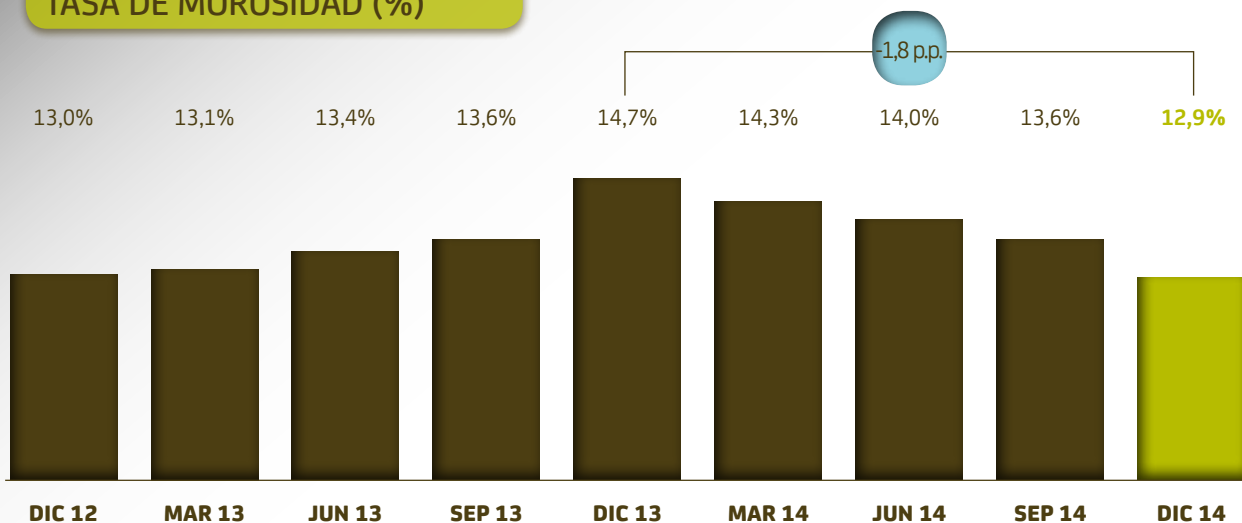
La conjunción de todos estos factores hizo que el beneficio antes de impuestos alcanzara los 1.310 millones de euros que, una vez descontado el pago del Impuesto de Sociedades, arrojó un beneficio neto atribuido en 2014 de 966 millones de euros, un 58% más sobre el resultado proforma del año 2013, que fue de 611 millones. La rentabilidad sobre fondos propios pasó del 5,9% en 2013 al 8,6% de 2014, y sitúan al banco en línea de conseguir el objetivo del 10% para 2015.

SALDO DE DUDOSOS

*(€ MILES DE MILLONES)



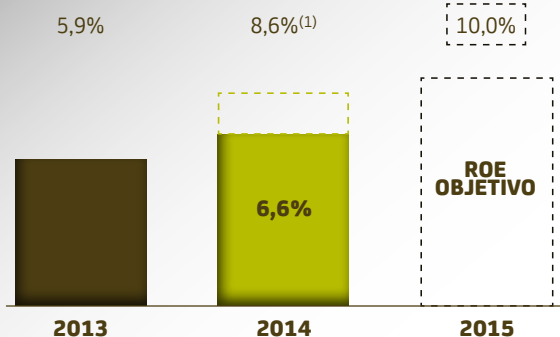
TASA DE MOROSIDAD (%)





Teniendo en cuenta la provisión extraordinaria por la OPS, el beneficio atribuido se situó en 747 millones de euros, con un ROE del 6,6%.

ROE GRUPO BANKIA



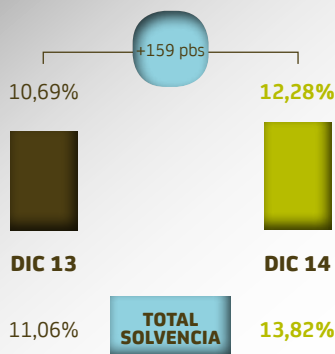
(1) ROE excluido el impacto de la provisión por contingencia OPS y calculado como resultado atribuido del período dividido entre el promedio mensual de los fondos propios del período.

EL ROE PASÓ DEL 5,9% EN 2013 AL 8,6% DE 2014, Y SITÚA AL BANCO EN EL CAMINO DE CONSEGUIR EL OBJETIVO DEL 10% PARA 2015.



CUMPLIENDO NUESTROS PLANES ACTIVIDAD Y RESULTADOS

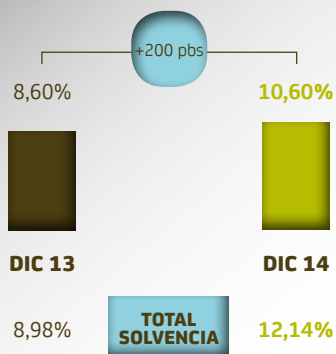
EVOLUCIÓN RATIO CET 1 BIS III PHASE IN



(1) Incluye el resultado del año incluyendo un reparto de dividendos por 202 millones de euros.
(2) Impacto del Reglamento (CE) 634/2014 sobre aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos

12,28%

EVOLUCIÓN RATIO CET 1 BIS III FULLY LOADED



(1) Incluye el resultado del año incluyendo un reparto de dividendos por 202 millones de euros.
(2) Impacto del Reglamento (CE) 634/2014 sobre aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos

10,60%

Si se comparase el beneficio de 2014 con el resultado de 2013 reexpresado bajo los nuevos criterios del Banco de España sobre el cómputo de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos, el incremento sería del 83,3%, al dejar el beneficio neto atribuido de 2013 en 408 millones.

Estos resultados, junto a la reducción de los activos de riesgo, permitieron incrementar de forma relevante los niveles de solvencia de Bankia, descontado ya tanto el efecto del pago del dividendo como de la provisión por la OPS. En términos regulatorios, el ratio de capital CET 1 bajo la normativa de Basilea III pasó del 10,69% al 12,28%. Y anticipando al año 2014 los criterios que la norma exigirá en 2019, el ratio de capital de mayor calidad pasó del 8,6% al 10,6%.

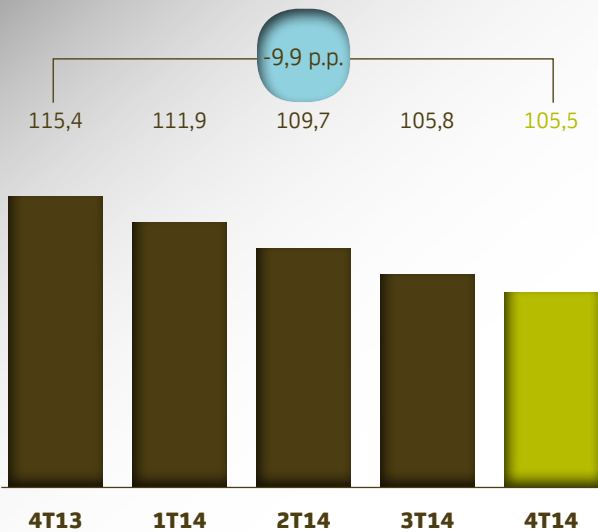




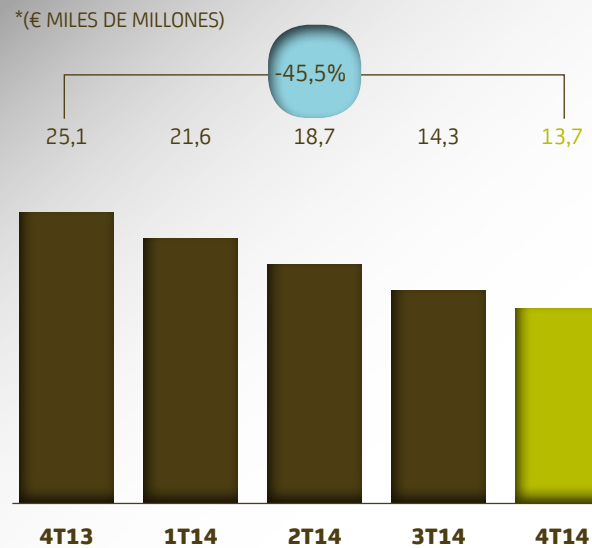
LOS NIVELES DE SOLVENCIA DE BANKIA SE INCREMENTARON DE FORMA NOTABLE GRACIAS A LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y A LA REDUCCIÓN DE RIESGOS.

Por el lado de la liquidez, Bankia logró mejorar el año pasado de forma notable el ratio de crédito sobre depósitos, al confluir el desapalancamiento de los agentes económicos con el incremento del saldo de los clientes en la entidad. Del mismo modo, el gap comercial se redujo prácticamente a la mitad en el ejercicio, reforzando así la posición de liquidez del banco.

EVOLUCIÓN LTD RATIO (%)



EVOLUCIÓN GAP COMERCIAL



LTD RATIO:
CRÉDITO NETO / DEPÓSITOS ESTRUCTIVOS DE CLIENTES + DEPÓSITOS ICO/BEI + CÉDULAS SINGULARES

CUMPLIENDO NUESTROS PLANES

LA ACCIÓN DE BANKIA



NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN

11.517 MILLONES



CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL AL CIERRE

14.258 M€



ACCIONISTAS

457.377



**EN FEBRERO DE 2014, BFA
REALIZÓ LA PRIMERA VENTA
DE ACCIONES DE BANKIA.
LA DEMANDA TRIPLICÓ
LA OFERTA Y DEMOSTRÓ
EL INTERÉS DE LOS
INVERSORES POR LA ENTIDAD.**

**► PRIMERA VENTA
DE ACCIONES
POR PARTE DEL FROB**

La acción de Bankia se revalorizó un 0,32% y cerró en 1,238 euros en 2014, un ejercicio en el que el Ibex35 avanzó un 3,7% y el Euro Stoxx Banks descendió un 4,9%. El volumen medio diario de contratación se situó en 44 millones de títulos (63 millones de euros), una vez eliminado el efecto de la colocación del 7,5% del capital en febrero. Tras esa operación, BFA mantenía a final de año el 62,2% del capital de Bankia y el 37,8% restante cotizaba libremente en el mercado (free-float).

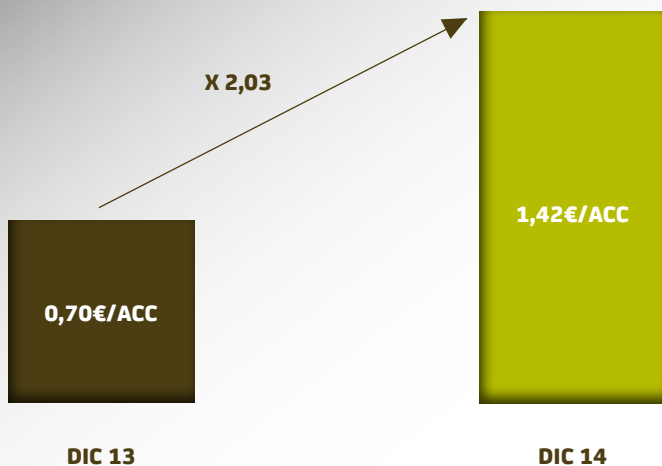
Durante el año, el grupo apeló a los mercados mayoristas por más de 3.300 millones de euros (1.000 millones de una emisión de deuda sénior, 1.300 millones de la venta del 7,5% de Bankia y 1.000 millones de una emisión de deuda subordinada) y obtuvo un gran éxito de suscripción, lo que demostró la confianza que el valor genera en los mercados.

Bankia fue incorporada al FTSE Developed Europe Index durante el ejercicio.

BFA (100% propiedad del FROB) realizó en 2014 la primera venta de su participación de Bankia, a través de un proceso de “venta acelerada de acciones” del 7,5% del capital social (864 millones de títulos). La operación se realizó el 28 de febrero a un precio de 1,51 euros por acción y se colocó en un 99% entre inversores institucionales extranjeros. La demanda recibida superó tres veces el volumen ofertado, lo que reflejó el gran interés que suscita Bankia en la comunidad inversora. Como sucede habitualmente en este tipo de operaciones, BFA asumió un compromiso de no transmisión adicional (lock-up) durante un plazo de 90 días, que terminó el 29 de mayo.

CUMPLIENDO NUESTROS PLANES LA ACCIÓN DE BANKIA

EVOLUCIÓN PRECIO OBJETIVO

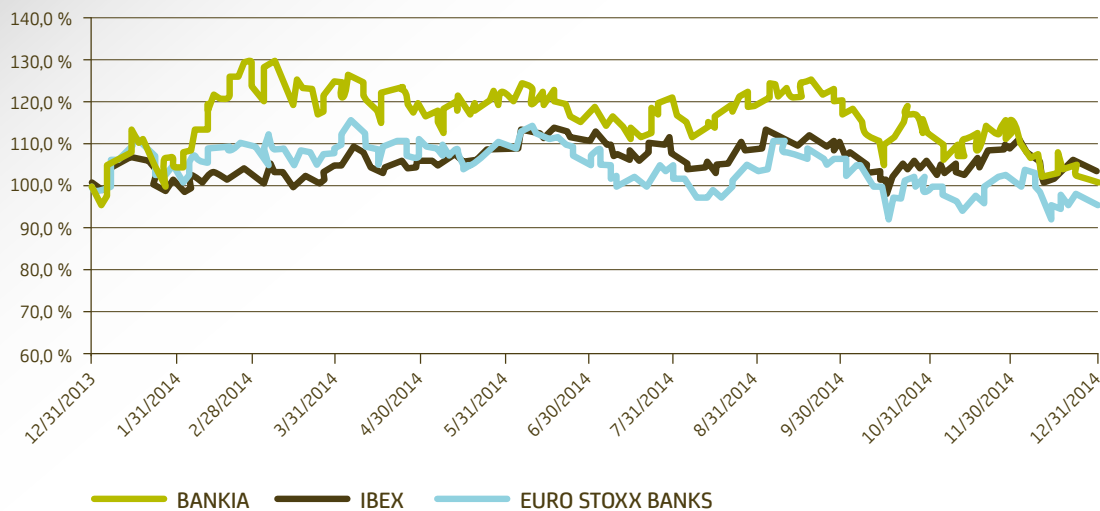


► CONSENSO DE ANALISTAS

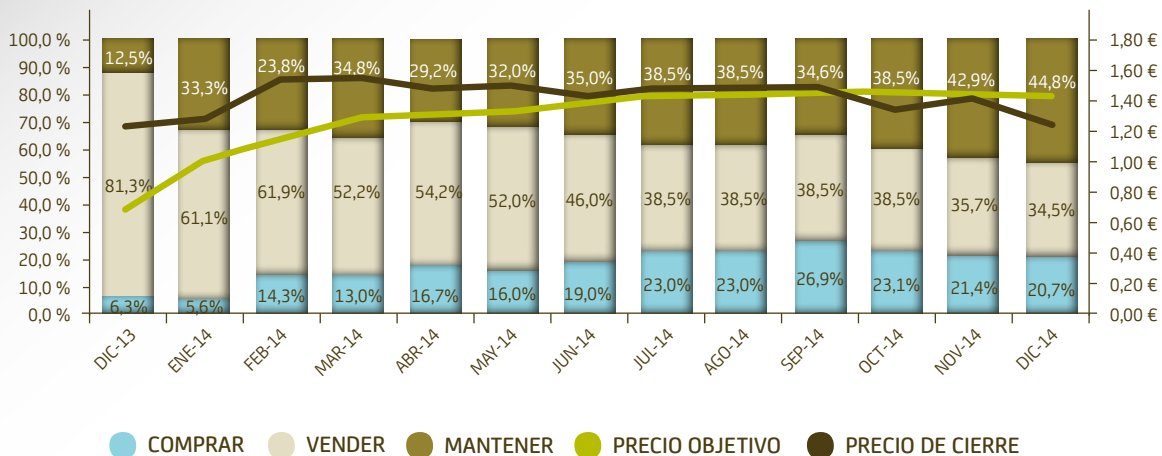
A cierre de año, 29 casas de análisis cubrían activamente el valor frente a las 16 de un año antes, después de que 14 casas de análisis iniciaran la cobertura en 2014 y una la abandonara por la partida de su analista de bancos.

La percepción del valor evolucionó muy positivamente en el año, de manera que un 20,7% de los analistas recomiendan su compra, frente al 6,3% de 2013. Además, un 44,8% aconsejan mantener y un 34,5% vender, frente al 12,5% y 81,3%, respectivamente, de 12 meses antes. En este periodo, el precio objetivo del consenso registra un importante incremento desde 0,70€/acción a 1,42€/acción.

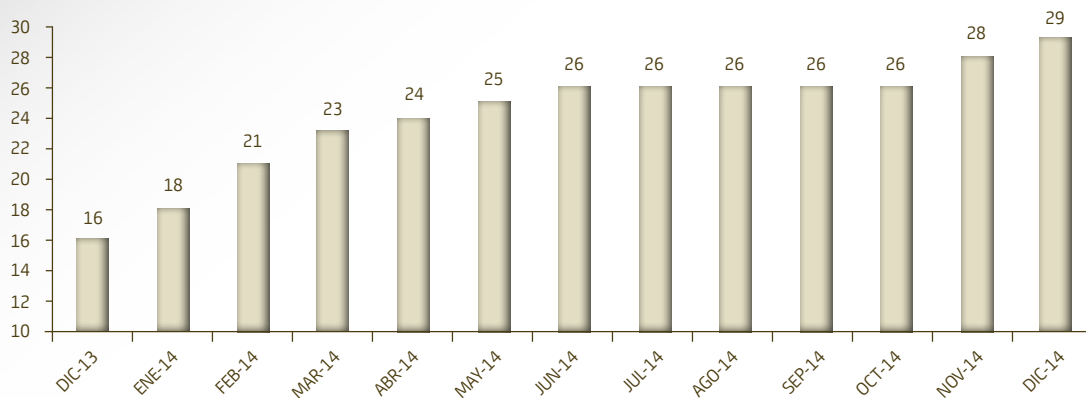
EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN



EVOLUCIÓN DE RECOMENDACIONES, PRECIO OBJETIVO Y PRECIO DE CIERRE



NÚMERO DE ANALISTAS CUBRIENDO LA ACCIÓN



RATING

LARGO
PLAZO

S&P

BB

FITCH

BBB-

CÉDULAS
HIPOTECARIAS

S&P

A

FITCH

BBB+

DBRS

A (HIGH)



Las agencias de rating Standard & Poor's Ratings Services (S&P) y Fitch Ratings (Fitch) elevaron durante el ejercicio la calificación de Bankia y la primera de ellas también mejoró la nota de las cédulas hipotecarias. Estas decisiones fueron consecuencia del fortalecimiento del capital de la entidad, de la ejecución del Plan Estratégico por delante del calendario previsto, de la positiva evolución del negocio de la entidad, de la mejor situación del sector financiero en general y de la mejora del riesgo soberano español.

► S&P

El 27 de noviembre, S&P elevó un escalón el rating intrínseco ("Stand Alone Credit Profile" o "SACP") de Bankia desde "b+" hasta "bb-", e hizo lo propio con el rating a largo plazo desde "BB-" hasta "BB". El avance del perfil de riesgo refleja así tanto un fortalecimiento del capital de Bankia como un menor riesgo económico para el sector bancario. Simultáneamente, la perspectiva cambió de positiva a negativa debido a la presión a la baja que ejerce la nueva Directiva de Resolución de Entidades (BRRD), que implicará a futuro previsiblemente una menor ayuda de los estados a los bancos y que ha llevado a las agencias de rating a situar en perspectiva negativa a las entidades que actualmente tienen apoyo soberano. En la actualidad, Bankia cuenta con un escalón de apoyo soberano en la construcción de su rating por parte de S&P, que considera a la entidad con una importancia sistémica alta a nivel nacional.

Con anterioridad, el 4 de junio, la agencia había ratificado el rating a largo plazo en "BB-", y había elevado la perspectiva desde Negativa a Positiva.

En lo que respecta al rating de las cédulas hipotecarias de Bankia, mejoró en 2014 en tres escalones desde "BBB/Negativa" hasta "A/Negativa" en dos acciones separadas de rating a lo largo de 2014. En primer lugar, el 11 de junio la agencia elevó el rating en dos escalones desde "BBB/Negativa" hasta "A-/Positiva", como consecuencia de la mejora del perfil de vencimientos del total de cédulas emitidas y del nivel de sobrecolateralización, tras las actuaciones sobre cédulas retenidas realizadas en el primer semestre del año. La perspectiva positiva era la misma que otorgaba la agencia al rating a largo plazo de Bankia en ese momento. El 4 de diciembre, el rating de las cédulas hipotecarias ascendió otro escalón, desde "A-/Positiva" hasta "A/Negativa", como consecuencia de la mejora en el rating a largo plazo de Bankia y de la revisión de la perspectiva a negativa.

► FITCH

El 15 de abril, Fitch ratificó el rating a largo plazo en "BBB-", manteniendo la perspectiva negativa por las implicaciones de la BRRD. No obstante, en su revisión, la agencia elevó el rating intrínseco ("Viability Rating" o "VR") de Bankia en dos escalones desde "b" hasta "bb-", tras subrayar, en su opinión, una evolución positiva significativa de la entidad. En cualquier caso, el rating a largo plazo de Bankia viene determinado por el "Support Rating Floor", que se sitúa en BBB-, considerando la importancia sistémica de la entidad a nivel nacional.

CUMPLIENDO NUESTROS PLANES RATING

Esta agencia inició la cobertura del rating de las cédulas hipotecarias el 6 de marzo, cuando otorgó un rating de “BBB+” y perspectiva negativa, como la del rating a largo. Posteriormente, el 25 de septiembre, ratificó el rating en “BBB+”, pero elevó la perspectiva desde negativa a estable.

► DBRS

La agencia DBRS también inició en 2014 (el 27 de septiembre) la cobertura pública de las cédulas hipotecarias de Bankia. Su primer rating fue “A (low)”, y con posterioridad, el 17 de diciembre, como consecuencia de una revisión en su metodología de cédulas hipotecarias, elevó el rating de estos productos hasta el “A (high)” actual.

En octubre de 2013, Bankia informó de que había decidido finalizar la relación contractual con Moody’s. En este sentido, los ratings que esta agencia continúa publicando sobre Bankia son “Non-participating Ratings”, es decir que Bankia no participa en la revisión de los ratings por parte de la agencia, quien basa sus decisiones estrictamente en la información pública disponible sobre la entidad. Es decisión unilateral de la agencia determinar el momento en el cual deje de publicar ratings sobre Bankia.

**LOS RATINGS DE BANKIA
SUBIERON EN EL AÑO POR
EL FORTALECIMIENTO DE
SU CAPITAL, LOS AVANCES
EN EL PLAN ESTRATÉGICO
Y LA POSITIVA EVOLUCIÓN
DEL NEGOCIO**



Además de la positiva evolución de la entidad, los ratings de Bankia se beneficiaron de la decisión de S&P y Fitch de elevar un escalón la calidad crediticia del Reino de España, hasta situarla en “BBB” y “BBB+”, respectivamente, con perspectiva estable. Por su parte, DBRS ratificó el rating “A (low)”, pero elevó la perspectiva desde negativa a estable. La mejora en el rating soberano, en términos generales, tiene un efecto positivo en los ratings de las entidades financieras. Las agencias mejoraron, además, su visión sobre los riesgos para el sector bancario.

Frente a esos factores positivos, la aprobación en el Parlamento Europeo en abril de 2014 de la Directiva de Resolución de Entidades (Bank Recovery and Resolution Directive o BRRD) afectó negativamente a la calificación de las entidades con apoyo público. La BRRD trata de minimizar el apoyo público a las entidades en dificultades, estableciendo que sean primero los accionistas y acreedores subordinados y preferentes los que acudan a su rescate.

En este contexto, tanto S&P, como Fitch situaron en perspectiva negativa los ratings de entidades financieras europeas cuando incorporan, en mayor o menor medida, escalones de apoyo soberano. Es previsible que a lo largo de 2015 las agencias de rating tomen decisiones basadas en la futura retirada parcial o total del apoyo soberano a nivel individualizado para cada entidad.

EVOLUCIÓN DE LOS RATINGS DE BANKIA EN 2014

RATINGS EMISOR

	S&P		FITCH	
	DIC. 13	DIC. 14	DIC. 13	DIC. 14
LARGO PLAZO	BB- +1	BB	BBB-	BBB-
PERSPECTIVA	Negativa	Negativa	Negativa	Negativa
RATING INTRÍNSECO	b+ +1	bb-	b +2	bb-
CORTO PLAZO	B	B	F3	F3

RATINGS CÉDULAS HIPOTECARIAS

	S&P		FITCH		DBRS	
	DIC. 13	DIC. 14	DIC. 13	DIC. 14	DIC. 13	DIC. 14
RATING	BBB +3	A	-	BBB+	-	A (high)
PERSPECTIVA	Negativa	Negativa	-	Estable	-	-

ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

PIB



+1,4%

INFLACIÓN



-1%

PRECIO DE LA VIVIENDA



-0,3%

HIPOTECAS CONTRATADAS



+1,6%

FINANCIACIÓN NUEVA



210.000 M€

CREACIÓN DE EMPLEO (EPA)



433.900



ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

El balance de 2014 para la economía mundial fue algo decepcionante. El crecimiento volvió a ser inferior al potencial por tercer año consecutivo, acusando, principalmente, la fuerte debilidad en los trimestres centrales del año de la zona del euro (prácticamente estancada) y de Japón (en recesión). En positivo, destacó nuevamente Estados Unidos que, tras un bache al inicio del año, recuperó rápidamente ritmos de crecimiento dinámicos. La situación en Europa permaneció frágil –el conflicto entre Rusia y Ucrania y una inflación demasiado baja, próxima a cero, generaron incertidumbre adicional– y muy desigual. Reino Unido y algunas economías periféricas, como Irlanda y España, parecen haber consolidado tasas de crecimiento relativamente sólidas, mientras que Alemania mostró signos de debilidad,

Francia cerró otro año sin apenas crecimiento e Italia otro contractivo (tercero consecutivo). Las economías emergentes conservaron, en general, un ritmo de crecimiento superior al de las desarrolladas, pero siguen desacelerándose por la acumulación de debilidades específicas y de factores externos tradicionalmente desfavorables: expectativas de subidas de tipos en EE.UU. en 2015, fortalecimiento del dólar y fuerte ajuste en el precio de algunas materias primas, sobre todo el petróleo, que acumuló un descenso próximo al 40% en el segundo semestre. Preocupan, el menor crecimiento de China y, sobre todo, la crisis que atraviesa Rusia.

En este contexto, los principales bancos centrales mantuvieron tendencias divergentes en sus políticas monetarias, aunque siempre dentro de la prudencia. Así, el BCE, dado el frágil contexto de crecimiento e inflación, bajó su tipo de intervención 10 puntos básicos en sus reuniones de junio y septiembre, hasta situarlo en el 0,05%, y convirtió en un coste para los bancos el exceso de liquidez que atesoran en el BCE, al situar el tipo de las facilidades de depósito en territorio negativo. Además, implementó una serie de operaciones de suministro de nueva liquidez condicionada a crecimientos en el crédito y programas de compras de cédulas y titulizaciones, con la intención de ampliar el tamaño de su balance en torno a un billón de euros en un horizonte de dos años. También el Banco de Japón aumentó los estímulos, estableciendo un objetivo de ampliación de la base monetaria de 80 billones de yenes anuales. A diferencia de ellos, la Fed redujo el volumen de sus compras de activos hasta concluir las en el mes de octubre y las previsiones ahora giran en torno al momento de su primera subida de tipos. Este entorno de tipos anormalmente bajos y expectativas muy contenidas está influyendo positivamente en la deuda pública. En concreto, en el caso de la española, la rentabilidad de su bono a 10 años bajó hasta mínimos históricos (por debajo del 2%) y la prima de riesgo se acercó al 1% a final de 2014.

**A LO LARGO DE 2014
SE FUE CONSOLIDANDO
LA SENDA DE
RECUPERACIÓN DE LA
ECONOMÍA ESPAÑOLA,
INICIADA A MEDIADOS
DEL AÑO ANTERIOR.**

Las expectativas para el escenario económico en 2015 son favorables. Las estimaciones para el crecimiento mundial son las más elevadas desde 2011 y se prevé que la mejora sea más intensa en los países desarrollados que en los emergentes. La UEM seguirá creciendo a un ritmo modesto, probablemente, en torno al 1,5%, tras apenas un 0,9% en 2014. Sin embargo, los riesgos parecen más equilibrados: preocupa la debilidad estructural de Francia e Italia, la salida del rescate de Grecia y la mayor inestabilidad política en los países del sur, pero la UEM se beneficiará del fin del lastre de la consolidación fiscal, de un BCE comprometido con el crecimiento y proactivo contra el riesgo de deflación —ya iniciado 2015 ha ampliado el programa de compra de activos, incorporando deuda pública— y, sobre todo, del debilitamiento del euro y de la caída de los precios del petróleo. El sesgo expansivo de la política monetaria en la UEM contrastará con el inicio del ciclo alcista en los tipos de interés de la Fed.

► ECONOMÍA ESPAÑOLA

A lo largo de 2014 se fue consolidando la senda de recuperación de la economía española, iniciada a mediados del año anterior. Así, el PIB, tras encadenar seis trimestres de aumentos, registró un crecimiento del 1,4% en el conjunto del año, el primer dato positivo desde 2008 y que contrasta con el retroceso del ejercicio anterior (-1,2%). Esta favorable evolución de la actividad, que se materializó también en la creación de empleo, se produjo en un contexto de mejores condiciones de financiación, gracias a la recuperación de la confianza de los mercados y a los avances en el saneamiento del sistema bancario.

Al mismo tiempo que se afianzaba el dinamismo de la actividad, se confirmaba la vuelta a un patrón de crecimiento basado en la demanda interna, ya que, por primera vez desde 2007, esta contribuyó positivamente al avance del PIB. Por un lado, impulsado por la mejora de la confianza

y del mercado laboral, el gasto de las familias repuntó con intensidad, por encima, incluso, de su renta, de forma que el ahorro se debilitó y cayó a mínimos desde finales de 2012. En segundo lugar, las empresas intensificaron los procesos inversores en un entorno favorable, caracterizado por el fortalecimiento de la demanda, la mejora de las perspectivas, los mayores beneficios y facilidades de financiación y el aumento de la utilización de la capacidad productiva en la industria. Destacó, asimismo, el fin del ajuste de la construcción, que dejó de aportar negativamente al PIB en términos trimestrales. La demanda externa tuvo un progresivo empeoramiento de su contribución al crecimiento por el empuje de las importaciones dado el tirón del consumo y la inversión. No obstante, hay que valorar positivamente la mejora de la competitividad derivada del impacto positivo de la depreciación del euro y la resistencia de las exportaciones, reflejando el esfuerzo por mejorar la competitividad y diversificar la base exportadora.

El mercado de la vivienda mostró señales de un suave proceso de reanimación, tras el profundo ajuste alcanzado, tanto en precios como en cantidades. La demanda inició una moderada recuperación, apoyada, fundamentalmente, en el segmento de vivienda usada. El interés inversor extranjero siguió siendo un dinamizador del mercado. Además, en la segunda mitad del año, se comenzó a observar un ligero repunte de la actividad hipotecaria, que podría marcar el paulatino retorno de la demanda nacional al mercado. El ajuste de precios siguió perdiendo intensidad en términos globales, de manera que en 2014 el descenso total anotado fue el menos acusado desde el inicio de la crisis. No obstante, este balance enmascara un comportamiento desigual a nivel geográfico, donde varias comunidades autónomas mostraban ya un repunte desde mínimos, frente a otras en las que, por su mayor retraso en el ciclo o por la mayor dimensión de su desajuste, aún presentaban descensos de precios.



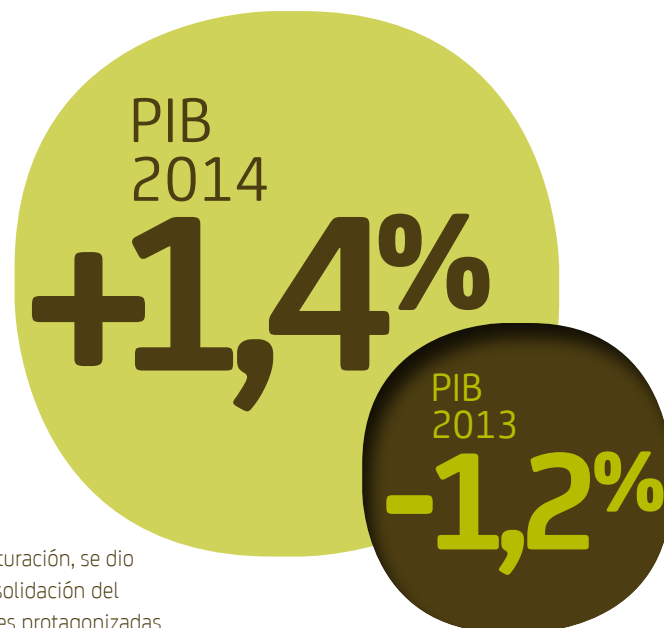
ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

Por otro lado, la economía española generó en 2014 capacidad de financiación por tercer año consecutivo, si bien fue de menor cuantía que en 2013, debido al tirón de la demanda interna y el consiguiente debilitamiento del ahorro. Por su parte, por primera vez, la inflación cerró el año en negativo, como consecuencia, básicamente, de la intensa caída de los precios de la energía en el tramo final del ejercicio. Si bien este contexto desinflacionista frena el proceso de desapalancamiento público y privado, también permite mantener el poder adquisitivo de las familias, compensando la contención salarial.

A pesar de que en la segunda mitad de 2014 tomaron fuerza algunos riesgos, como un menor crecimiento del esperado en la UEM, la pérdida de impulso de las economías emergentes o algunos episodios que introdujeron incertidumbre en el panorama político, estos se vieron contrarrestados por nuevos impulsos en el escenario, en especial el acusado abaratamiento del petróleo y la intensa depreciación del euro. En consecuencia, se espera que la recuperación tome fuerza en 2015 y el crecimiento del PIB supere el 2,5%, siempre y cuando no se materialicen los riesgos y se mantengan las favorables condiciones de financiación. La renta disponible de las familias se verá impulsada por el abaratamiento de los combustibles y por la rebaja fiscal. Además, la depreciación del euro favorecerá un mayor dinamismo de las exportaciones.

EN 2014, POR PRIMERA VEZ, LA INFLACIÓN CERRÓ EL AÑO EN NEGATIVO PERMITIENDO MANTENER EL PODER ADQUISITIVO DE LAS FAMILIAS.





► ENTORNO BANCARIO

El entorno económico influyó en la marcha del sector bancario que, a lo largo de 2014, mostró una mejora progresiva en aspectos fundamentales del negocio, al tiempo que se recuperó la confianza en su fortaleza, acreditada por los buenos resultados obtenidos en el examen de valoración global llevado a cabo por el Banco Central Europeo. No obstante, el futuro plantea retos importantes para las entidades, inmersas en un entorno de tipos de interés bajos, perspectivas de crecimiento todavía modestas y crecientes exigencias regulatorias.

Durante el ejercicio, continuó el necesario desendeudamiento de la economía española, cuyo ratio de crédito privado sobre PIB sigue siendo superior a la media de la UEM. Debido a este proceso, el saldo del crédito privado volvió a contraerse, terminando el ejercicio con una reducción del 7%, si bien el ritmo de caída se moderó en la segunda mitad del año. A ello contribuyó la reanimación del flujo de crédito nuevo concedido a familias y a pymes que, en diciembre, acumulaba cerca de 210.000 millones de financiación nueva, un 11,4% más que en el año anterior. También fue clave el freno del deterioro de la calidad crediticia, que permitió reducir el saldo de dudosos por primera vez desde el inicio de la crisis y situar la tasa de morosidad del crédito por debajo del 13%, aunque sigue en niveles históricamente altos. La mejora de las condiciones de financiación permitió a las entidades disminuir la dependencia del Banco Central Europeo mientras aumentaba el peso de los recursos minoristas en el pasivo, a pesar de que el atractivo del ahorro se desvió hacia productos menos afectados por el entorno actual de tipos de interés muy bajos, como los fondos de inversión. Tanto la evolución del crédito como la de los depósitos ayudaron a avanzar en la recomposición de los balances de las entidades.

En el ámbito de la reestructuración, se dio un nuevo impulso a la consolidación del sector mediante operaciones protagonizadas por grupos nacionales y extranjeros, entre las que destacan la compra de NCG Banco por el grupo venezolano Banesco, de Catalunya Banc por BBVA y la integración de Banco CEISS en Unicaja. Asimismo, en febrero, el FROB vendió un 7,5% del capital de Bankia por un importe de 1.304 millones de euros. La optimización de recursos continuó en el ejercicio con nuevos ajustes de plantillas y de oficinas que, desde máximos de 2008, acumulan una reducción del 25% y 30%, respectivamente.

Los balances volvieron a reforzarse durante el ejercicio tras la entrada en vigor de la nueva normativa prudencial de solvencia de la Unión Europea, basada en Basilea III, que establece requisitos de capital con mayor capacidad de absorción de pérdidas. Las entidades respondieron a los nuevos requerimientos aumentando los niveles de recursos propios de mayor calidad, de forma que el ratio de capital ordinario de nivel 1 (CET 1) para el conjunto del sector terminó el año muy por encima del mínimo exigido en esta fase de transición (el 4,5%).

El esfuerzo sostenido en solvencia y en saneamientos de los últimos años fue refrendado por los buenos resultados obtenidos en el ejercicio de evaluación global llevado a cabo por el Banco Central Europeo, publicados en octubre. Este examen formó parte de los trabajos de preparación del Mecanismo de Supervisión Único europeo, liderado por el Banco Central Europeo, que desde el 4 de noviembre asumió plenas facultades de supervisión de entidades bancarias en Europa, constituyendo el primer hito de la Unión Bancaria. El ejercicio consistió en la valoración

de la calidad de los balances de las entidades más relevantes de la Unión Europea y de su capacidad de absorber pérdidas en escenarios adversos. Los resultados del sector bancario español fueron muy satisfactorios, mostrando unos balances saneados, que reflejan adecuadamente la situación de las entidades, y una posición sólida de solvencia.

Las tendencias de mejora en el sector bancario, todavía incipientes, se han trasladado a la cuenta de resultados en forma de reducciones de los gastos operativos y del coste del riesgo, que permitieron compensar la limitada capacidad de generar ingresos recurrentes en el contexto actual de actividad y de tipos de interés. Como resultado de ello, se ha producido una ligera recuperación de los ratios de rentabilidad.

En los próximos meses, la rentabilidad continuará siendo uno de los principales retos del sector junto a la necesaria adaptación a los nuevos desarrollos en el entorno regulatorio. En el ámbito europeo, continúa la construcción del marco institucional creado para Unión Bancaria organizado en torno al Mecanismo Único de Supervisión, ya operativo, y el Mecanismo Único de Resolución, que funcionará desde 2015. A nivel internacional, se están discutiendo nuevos requerimientos para ampliar la capacidad de las entidades para absorber pérdidas en caso de resolución, que incluiría instrumentos de deuda. En este panorama bancario, las ganancias de eficiencia y las mejoras de productividad logradas en la fase de reestructuración serán una ventaja comparativa significativa para la rentabilidad.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

CLIENTES



7.800.000

OFICINAS



1.978

RECURSOS DE CLIENTES



152.242 M€

CRÉDITO



112.691 M€

CAJEROS



5.593

TPV



86.315



LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

Bankia es un banco comercial que ofrece sus servicios a través de todos los canales, especialmente a través de una amplia red de 2.000 oficinas repartidas por toda España, aunque con una mayor concentración en la Comunidad de Madrid, la Comunidad Valenciana, La Rioja, Canarias, Castilla y León y Cataluña.

El negocio de Bankia se centra en los clientes particulares, a los que se ofrece desde el servicio más transaccional hasta el asesoramiento más especializado, y en las empresas, con el foco estratégico puesto en los autónomos y las pymes, un servicio especializado, con gestores propios, para cubrir todas sus necesidades financieras.

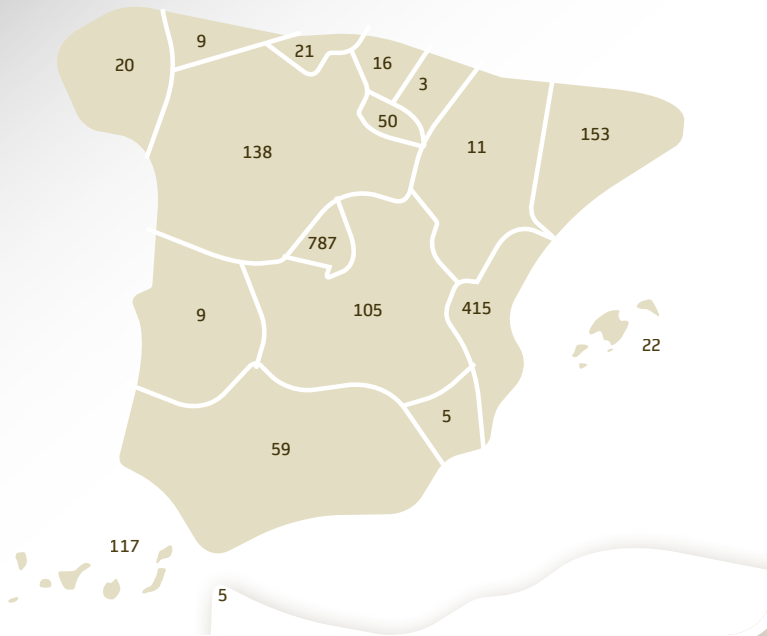
El Plan Estratégico 2012-2015 busca focalizar la estrategia en la mejora de la rentabilidad, el crecimiento del crédito, especialmente con autónomos y pymes, y la gestión de la morosidad. Para ello, Bankia está abordando una transformación completa del modelo de distribución y el de atención a los clientes, que se convertirá en la pieza clave de la estrategia comercial del grupo.

El banco inició en 2014 uno de sus proyectos clave: la Sistemática Comercial, que continuará implantándose a lo largo de 2015. Se trata de un modelo de trabajo único para toda la red comercial, que desarrolla la forma de organizar el proceso de venta y el estilo de relación que identifica a la entidad, alineado con los valores del banco y la excelencia en el servicio prestado. El objetivo último de la Sistemática Comercial es el incremento de las ventas, con una mejora de la rentabilidad, y la consecución de resultados de forma sostenida en el tiempo, lo que se logra con clientes satisfechos gracias a una mayor proactividad comercial.

El proyecto se inició con una fase de análisis en 100 oficinas, que permitió identificar una serie de palancas de mejora y las mejores prácticas desarrolladas por los profesionales del banco como base para la construcción del modelo. De forma paralela, se construyó el Modelo de Diagnóstico, una metodología totalmente novedosa que cambia el diálogo comercial e introduce conceptos que reciben micromercados, segmentación de oficinas (clusterización) o potencial interno y externo, y una herramienta muy potente de ayuda para la gestión de los centros de negocio.

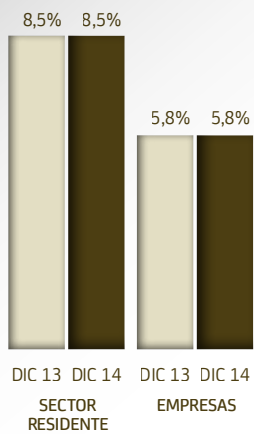


MAPA DE RED MINORISTA

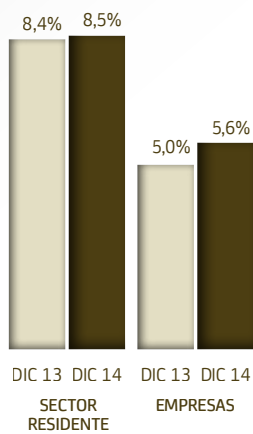


CUOTAS DE MERCADO

CRÉDITOS



DEPÓSITOS



PARTICULARES



CRÉDITOS

87.034 M€



DEPÓSITOS

78.804 M€



FONDOS DE
INVERSIÓN

10.543 M€



PLANES
DE PENSIONES

5.863 M€

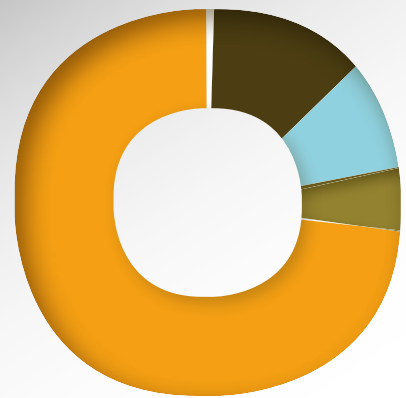




El negocio de banca de particulares comprende la actividad de banca minorista con personas físicas, con autónomos y con pymes de hasta seis millones de facturación anual, a los que se atiende a través de una amplia red multicanal en España, con un modelo orientado hacia la satisfacción del cliente y rentabilidad de la gestión.

Banca de particulares representa un negocio estratégico para Bankia, que, no en vano, es una de las principales instituciones financieras en este área en España, con una cuota de mercado del 10,8% en créditos a hogares, del 9,5% en depósitos de hogares, del 5% en fondos de inversión y del 6,8% en planes de pensiones. Asimismo, la entidad se sitúa en las primeras posiciones del mercado en productos bancarios tradicionales como nóminas, hipotecas, depósitos a plazo, tarjetas de crédito o TPV para comercios.

TOTAL CLIENTES



- BANCA PRIVADA **0,04%**
- BANCA PERSONAL **11,18%**
- GESTIÓN PREFERENTE **9,16%**
- PYMES Y MICROEMPRESAS **7,49%**
- PARTICULARES **72,13%**



CAMPAÑAS PUBLICITARIAS 2014 PARA PARTICULARES.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA PARTICULARES

► SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Banca de particulares se centra en la actividad minorista, bajo un modelo de banca universal. Su objetivo es lograr la vinculación y retención de clientes, aportándoles valor en los productos y servicios ofrecidos, así como en el asesoramiento y la calidad en la atención. La estrategia del banco pasa por centrar la oferta de productos y servicios de alto interés en cada uno de los segmentos, lo que permite potenciar:

- La captación y activación de clientes.
- El incremento del número de líneas de productos.
- La fidelidad de los clientes.
- La adecuación de la imagen de Bankia a un escenario más evolucionado y actual.

Bankia busca ofrecer el servicio más ajustado a las necesidades de cada cliente. Por ello, ofrece atención especializada para los diferentes perfiles: banca privada, banca personal, gestión preferente, pymes y microempresas, y particulares.

- **Banca privada:** Dirigida a los clientes con un mayor patrimonio que demandan asesoramiento financiero y fiscal personalizado.
- **Banca personal:** Es un servicio ofrecido en toda la red de particulares para clientes con un patrimonio financiero superior a 75.000 euros o ingresos netos anuales mayores a 45.000 euros netos, así como para aquellos que tienen un alto potencial. La atención personalizada la realizan gestores especializados y altamente cualificados (gestores personales), que se dedican de forma exclusiva a atender y asesorar a los clientes de este segmento.
- **Gestión Preferente:** Se trata del servicio prestado a los clientes con un nivel de patrimonio financiero superior a 30.000 euros e inferior a 75.000 euros, o ingresos netos de entre 30.000 y 45.000 euros, distribuidos en distintas carteras, y a los que se les presta igualmente una atención personalizada y especializada.
- **Pymes, comercios y autónomos:** desde banca de particulares se presta también servicio a las pequeñas y medianas empresas con una facturación inferior a los seis millones de euros anuales. En las oficinas con mayor número de estos clientes existen comerciales especializados que ofrecen asesoramiento y productos específicos a estos colectivos, así como a los autónomos en su faceta empresarial. Los productos más destacados destinados a la actividad empresarial son aquellos que facilitan la gestión de tesorería, los seguros empresariales y las líneas ICO.

**BANCA DE
PARTICULARES**



**BANCA
PRIVADA**



**BANCA
PERSONAL**

**GESTIÓN
PREFERENTE**

**PYMES,
COMERCIOS Y
AUTÓNOMOS**





EL RETO DEL BANCO ES CONSOLIDAR EN 2015 LOS FUERTES CRECIMIENTOS CONSEGUIDOS EN EL EJERCICIO PASADO Y MANTENER LA FUERTE DINAMIZACIÓN DE SU ACTIVIDAD.

En las oficinas que no disponen de la figura del gestor de empresas, estos clientes también tienen un gestor habitual especializado en sus necesidades, que habitualmente se trata del director de la oficina.

En 2014, se pusieron en marcha numerosas iniciativas destinadas a impulsar la actividad comercial con pymes, comercios y autónomos. A principios de año, se lanzó el Plan Pymes, en el marco del cual se nombraron 250 gestores especializados que fueron distribuidos en las oficinas más representativas del territorio nacional, con un modelo de trabajo centrado en la cercanía y en el asesoramiento profesionalizado a este segmento de clientes. Asimismo, a mediados de año se lanzó el Plan de Autónomos y se completó el modelo de negocio para los clientes con actividad empresarial. Junto con el lanzamiento de ambos planes, se revisó y actualizó toda la oferta comercial, ajustándola a las necesidades de los clientes.

Uno de los grandes focos de las oficinas en 2014 fue captar como clientes a las empresas que les rodean, principalmente comercios, lo que permitió incrementar de forma significativa la captación de clientes de este segmento y multiplicar en torno a cuatro veces la contratación de los productos principales de los negocios, como las altas de TPV. Bankia captaba a final de año 200 empresas de este tipo cada día y durante el año aumentó un 24% el parque de TPV y un 14%, el de tarjetas Business.

Iniciativas como esta persiguen un doble objetivo: por un lado, posicionar a Bankia como entidad de referencia en el segmento de clientes con actividad empresarial, y, por otro, incrementar el volumen de financiación a empresas. El reto del banco es consolidar en 2015 los fuertes crecimientos conseguidos el ejercicio pasado y mantener la fuerte dinamización de la actividad.

- **Particulares:** Los particulares pueden acceder en Bankia a una gama completa de productos y servicios, que incluyen, entre otros, depósitos de ahorro a la vista y a plazo, préstamos hipotecarios, crédito al consumo, financiación a corto y largo plazo, avales o tarjetas de débito y crédito. También se distribuyen otros productos y servicios bancarios, entre los que destacan aquellos que favorecen la relación continuada con los clientes y la

contratación de otros productos, como la domiciliación de ingresos y el pago de recibos, productos de terceros, como fondos de inversión y de pensiones, y seguros de riesgo y de ahorro.

La segmentación permite a Bankia la asignación de clientes concretos a gestores especializados, que son los responsables globales de su relación con el banco. En esta estructura, tanto quien requiere especialización en el tratamiento o en el asesoramiento como quien necesita una atención personalizada es asignado a gestores especializados, ya sea de banca privada, banca personal o de pymes y microempresas, con lo que se consiguen mayores grados de satisfacción del cliente y se generan nuevas fuentes de negocio.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA PARTICULARES

► PROGRAMA BANKIA SIN COMISIONES

Para todos los clientes, carterizados o no, y con el objetivo de aumentar su rentabilidad, retención y fidelidad, Bankia ha diseñado un modelo de negocio basado en la vinculación, que persigue una mayor penetración de aquellos productos considerados más prioritarios: se trata del Programa Bankia SIN Comisiones, que constituye la estrategia básica de relación con clientes particulares, con autónomos y con pymes.

Todos los clientes tienen cabida en el programa, con adaptaciones concretas por segmento para facilitar su entrada (hay condiciones específicas incluso para el segmento de agricultores y ganaderos). Se trata de un programa con visión global de cliente, no de cuenta, de manera que un cliente vinculado se beneficia de la exención de comisiones en todas sus cuentas y en todas las tarjetas débito básicas de las que es titular, además de las comisiones en ingreso de cheques y transferencias en euros (hasta 3.000 euros) emitidas por canales.

Bankia de Particulares se centra en la actividad minorista, bajo un modelo de banca universal pero con atención especializada dependiendo del segmento de que se trate: infantil, jóvenes o sénior, entre otros. Con productos y servicios adaptados, como por ejemplo Mi Primera Cuenta y Cuenta Joven, Tarjeta Joven, el Portal y Club de Descuentos para Jóvenes o Bankia Sénior.

Adicionalmente, la utilización de modelos CRM permite perfilar a los clientes para poder ofrecerles los productos y servicios más adaptados a sus necesidades y que más valor puede ofrecerles.

En 2014 Bankia apostó por la financiación al consumo con la concesión de más de 800 millones de euros, un 28% más que en 2013.

A finales de año, 1,5 millones de clientes disponían de una línea de financiación preconcedida que se puede contratar en menos de un minuto en cualquiera de los canales del banco. Esto se complementa con una oferta continua de financiación personalizada cuando el cliente más lo puede necesitar como compras importantes y vencimientos de préstamos. Durante el año, se extendió el servicio FinanExpress para microfinanciaciones, de la financiación de operaciones con tarjeta vía sms a la financiación de recibos e impuestos y al resto de canales, superándose las 110.000 operaciones por un importe superior a 51 millones de euros.

**EL CONCEPTO
“OFICINA ÁGIL”
ES PIONERO EN ESPAÑA
Y PERMITE DAR UNA
RESPUESTA DE CALIDAD Y
RAPIDEZ A LOS CLIENTES
MÁS TRANSACCIONALES.**



► RED DE DISTRIBUCIÓN

La red de distribución de Bankia se compone de una red de oficinas con alta capilaridad y bien distribuida (1.945 sucursales de particulares), una red agencial complementaria (en la que destaca la red de Mapfre) que se constituye como una ventaja competitiva adicional, y una red de distribución multicanal (con canales como dispositivos de autoservicio, Internet, banca móvil y banca telefónica).

La estructura de la Dirección de Banca de Particulares establece 10 direcciones territoriales, distribuidas en 105 direcciones de zona, cada una de las cuales gestiona alrededor de una veintena de oficinas. La estructura de las nuevas direcciones territoriales está integrada por cuatro departamentos: Control de Gestión, Dirección Comercial, Red Agencial y Recuperaciones.

Con el objetivo de fortalecer su posicionamiento competitivo, basado en la relación con sus clientes, Bankia ha realizado una segmentación de la red de oficinas, en las que conviven oficinas universales, oficinas de empresas, centros de banca privada y oficinas ágiles para la operativa transaccional, siempre complementadas con una serie de oficinas de asesoramiento cercanas. Con esta diferenciación, la imagen de la entidad se refuerza y los espacios se optimizan, adaptándose a las necesidades de los diferentes tipos de clientes.

OFICINAS ÁGILES

Con carácter pionero en el sistema financiero español, Bankia lanzó el concepto de Oficina Ágil, un nuevo tipo de sucursal que permite dar una respuesta de calidad y rapidez a aquellos clientes que presentan una mayor transaccionalidad: sacar dinero, pagar recibos, realizar ingresos, ordenar transferencias, etc... con el objetivo de poder liberar tiempo a las oficinas comerciales cercanas, dedicadas ahora con más intensidad a las gestiones de asesoramiento y acciones comerciales.

Las nuevas oficinas se caracterizan por disponer de un amplio horario de 8,15 horas a 18 horas, y una elevada dotación de cajeros y puestos de caja de atención rápida. A final de año, Bankia contaba con un total de 120 oficinas ágiles en España (20 abiertas en 2013 y 100 en 2014) con lo que cubría las zonas con mayor concentración de clientes transaccionales.

CANALES COMPLEMENTARIOS Y RED AGENCIAL

Bankia dispone asimismo de una red agencial, que centra su actividad en la captación de nuevos clientes, tanto particulares como empresas, así como en la comercialización de los productos y servicios del catálogo de la entidad. Esta red está formada por 5.363 agentes y 446 oficinas de distribución bancaria de Mapfre y una red propia de 15 agentes financieros y 98 colaboradores, que distribuyen productos de Bankia y captan nuevos clientes. En total, gestionan 286.000 clientes y 7.900 millones de euros de negocio.

Además, Bankia cuenta con otros canales complementarios, como la red de dispositivos de autoservicio, integrada por 5.593 puestos en España (4.805 cajeros en oficinas y 788 cajeros desplazados), disponibles las 24 horas del día para la retirada de efectivo, consulta de movimientos, transferencias, pago de recibos, compra de entradas y recarga móvil, entre otras operaciones.



EMPRESAS



CLIENTES

MÁS DE **20.000**



CRÉDITOS

28.573 M€



RECURSOS
GESTIONADOS

13.335 M€



CENTROS
ESPECIALIZADOS

63



Banca de negocios es la división de Bankia encargada de prestar servicio a las compañías con una facturación superior a los seis millones de euros al año. Actualmente, más de 20.000 empresas de estas características, el 34,8% de las que operan en España, mantienen relaciones financieras con Bankia. Este segmento es atendido por equipos especializados en sus necesidades financieras y en la generación y distribución de productos de valor añadido. La base de clientes está muy diversificada entre los diferentes sectores productivos y, entre ellos, destacan los sectores de servicios, construcción y suministros, que configuran más de la mitad de la cartera (51%), reflejo de los mercados en los que Bankia desarrolla su actividad.

Tras la reordenación de la red de oficinas llevada a cabo en 2013, Bankia ha mantenido sus 63 centros de empresa, que están presentes en las localidades más relevantes de todas las comunidades autónomas.

Banca de negocios dispone de un modelo de distribución orientado al cliente y está muy apoyado en la especialización de los equipos de profesionales, cuyas premisas de actuación son la rentabilidad y la gestión de clientes con enfoque de largo plazo. Por ello, los precios que se ofrecen a los clientes son el resultado de tener en consideración el coste de los recursos y su riesgo como cliente, y la vinculación que tienen con la entidad.

La atención comercial se focaliza en el concepto de cartera, esto es, la asignación de un conjunto de clientes a cada gerente, que es el responsable de la relación comercial con ellos. Para su labor, cuenta con el apoyo de equipos de especialistas del resto del banco en las diferentes materias: productos especializados, marketing, asesoría legal y fiscal, y admisión y gestión del riesgo, entre otras.



EL **34,8%** DE LAS EMPRESAS
QUE OPERAN EN ESPAÑA
TRABAJA CON **BANKIA**

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA EMPRESAS

► MÁS CRÉDITO

La gran apuesta de esta división es apoyar financieramente a las empresas mediante la concesión de crédito, con el doble objetivo de ayudar al avance de la economía española y de elevar el volumen de negocio de la entidad, y por tanto sus ingresos.

Fruto de esta orientación, banca de negocios aumentó en un 16,9% su actividad de financiación a clientes a través de formalizaciones de préstamos, créditos, desembolsos en operaciones de circulante y actividades de financiación del comercio exterior. Muestra de la positiva

evolución del negocio con empresas es el incremento de 1,8 puntos, hasta el 11,15%, en la cuota de mercado del banco en productos ICO, con un importe formalizado y desembolsado de 2.394 millones de euros, lo que supone prácticamente 1.000 millones más que el año anterior.

Igualmente, y en su propósito de fomento del crédito, a finales de septiembre Bankia lanzó al mercado el Préstamo Dinamización, con condiciones muy favorables para los clientes —supone una rebaja media del 30% en el tipo de interés de los préstamos— y hasta cuatro años de plazo, lo que permite asegurar a medio plazo las necesidades financieras de los clientes. Durante los poco más de tres meses de comercialización de este producto en 2014, el banco formalizó 2.941 operaciones por 940 millones de euros.

Este espíritu de apoyo a la empresa se pone de manifiesto en el incremento de las líneas de comercio exterior, dirigidas a financiar la actividad internacional de los clientes,

PRÉSTAMO DINAMIZACIÓN

2.941

OPERACIONES

940

MILLONES DE EUROS

CRÉDITO A CLIENTES DE NEGOCIOS

+16,9%

que el banco considera clave para ayudar a dinamizar la economía española. Bankia lideró el año pasado la línea ICO Exportadores Corto Plazo, con un importe desembolsado de 1.160 millones de euros y una cuota de mercado al cierre de las líneas del 24,22%. En diciembre, el número de líneas de comercio exterior vivas presentaba un crecimiento del 32% en relación con el año anterior.

En la actividad de sindicación de préstamos, llevada a cabo desde la Dirección de Mercado de Capitales, Bankia ocupó la cuarta posición en el sector financiero español, con una cuota de mercado del 5,3%. Por su parte, los equipos de asesoramiento analizaron 186 operaciones y la distribución de derivados con empresas aumentó un 6% como resultado de la labor comercial realizada con los clientes.

► BANCA CORPORATIVA

El segmento de banca corporativa, que dispone de dos centros especializados ubicados en Madrid y Barcelona, da servicio a un conjunto de compañías de gran tamaño que, por razón de su actividad, requieren de productos y servicios financieros con mayor nivel de complejidad y sofisticación.

Los gestores de cuentas de banca corporativa dan cobertura a todos los sectores productivos del panorama económico, en equipos especializados por sectores de actividad. Al igual que los gerentes de banca de empresas, los equipos que dan servicio a las compañías más grandes trabajan en estrecha colaboración y coordinación con los equipos de producto de Mercado de Capitales y cuentan con el apoyo de especialistas de producto en los ámbitos del comercio exterior, leasing, factoring, confirming, y servicios (medios de pago, gestión de coberturas, soporte transaccional, coberturas con derivados, asesoramiento, etc), entre otros.

► INTERNET Y CANALES A DISTANCIA

El servicio de banca por Internet para empresas se configura como un canal privilegiado para los clientes de banca de negocios, entre los que cuenta con un nivel de utilización cercano al 90%. En el total del banco, el nivel de actividad de este canal alcanza los 142.169 contratos activos. En 2014, se implantó casi completamente la nueva plataforma tecnológica de la Oficina Internet Empresas, que recoge ya el 95% de la utilización. La finalización de la infraestructura tendrá lugar a lo largo de 2015. Entre los aspectos más destacados de esta nueva plataforma está la posibilidad del trabajo multiempresa, la remodelación de la navegación y las operativas de cobros y pagos, en el marco de SEPA, y el reforzamiento de la operativa de comercio exterior.



BANCA PRIVADA



CLIENTES

5.154



RECURSOS
GESTIONADOS

5.050 M€



FONDOS
DE INVERSIÓN

1.751 M€



GESTORES
ESPECIALIZADOS

53



2014 fue el año de la consolidación de Bankia Banca Privada, tras la integración realizada en 2013. Durante el ejercicio, la entidad reforzó el servicio prestado a clientes con elevado patrimonio financiero o ingresos, que demandan un asesoramiento financiero y fiscal especializado. Esto le permitió aumentar el patrimonio gestionado y el número de clientes, una tendencia que prevé consolidar en los próximos años.

Bankia Banca Privada ofrece a sus clientes un servicio propio de boutique financiera pero con las ventajas de tener un gran grupo financiero detrás. Los clientes cuentan con un gestor personal que les ofrece soluciones a medida de sus necesidades financieras, ya sea financiero, patrimonial o fiscal.

Para ello, la entidad ofrece atención personalizada a través de una red exclusiva de oficinas y gestores especializados y altamente cualificados. Estos profesionales tienen, además, el apoyo de todas las divisiones del banco para poder ofrecer respuestas a todos los aspectos que requiera el cliente tanto para su ámbito personal como empresarial.

El cliente de Bankia Banca Privada, además de los productos bancarios tradicionales, puede acceder a los principales activos cotizados en los mercados, una amplia gama de fondos de inversión nacionales e internacionales (con arquitectura abierta), sicav, depósitos estructurados, planes de pensiones, etc.

En definitiva, una oferta global de productos, tanto de proveedores externos como internos, seleccionados por un gestor de patrimonios en función del perfil de riesgo, la rentabilidad esperada o el horizonte de inversión de cada caso particular, bajo el análisis a medida de cada cliente. La aprobación de la nueva Reforma Fiscal ha llevado a que este segmento de clientes valore cada vez más este tipo de asesoramiento.

Bankia Banca Privada también ofrece productos específicos para este segmento de clientes, en función de las condiciones financieras o fiscales de cada momento. En 2014, se lanzó el fondo Bankia Gestión de Autor, un producto de inversión colectiva que permite a nuestros clientes invertir en aquellos fondos de otras gestoras nacionales reconocidas en el mercado por contar con gestores de reconocido prestigio.

Junto a todas las soluciones personalizadas propias de este segmento, Bankia ofrece también todos los servicios globales de un banco para que el cliente no solo reciba el asesoramiento patrimonial más completo sino que también pueda realizar todas sus transacciones financieras.

BANCASEGUROS



PÓLIZAS

2.100.000



PRIMAS
EMITIDAS

783 M€



AHORRO
GESTIONADO

6.304 M€



La venta de seguros es una línea estratégica del negocio de Bankia. Para ello, cuenta con una Dirección de Bancaseguros, encargada de la distribución de seguros de vida y generales en todas las sociedades del grupo y del apoyo especializado a la red del banco. Bankia comercializa pólizas para cubrir los riesgos de particulares (ahorro, salud, vida, autos, vivienda, etc) y empresas (comercios, pymes, responsabilidad civil, transporte, crédito, etc).

Uno de los hitos más relevantes en el año 2013 fue la reorganización de los acuerdos con las compañías de seguros, con el objetivo de ofrecer un modelo de distribución de seguros único e integral para toda la red, más eficiente, de más calidad y con un catálogo de productos diferenciados. También se llevó a cabo la integración societaria de los distintos operadores de bancaseguros.

El 31 de enero de 2014, Bankia alcanzó un acuerdo con Mapfre, mediante el cual la aseguradora se convirtió en el proveedor exclusivo de seguros de Bankia, tanto para seguros de vida como de no vida. Solo quedaron excluidas de este acuerdo las pólizas para empresas cuya facturación anual sea superior a dos millones de euros. Este hecho supuso la unificación del catálogo de comercialización de seguros y sistemas de comercialización en toda la red de oficinas del banco.

El modelo de distribución tras la firma de este acuerdo, quedó establecido de la siguiente forma:

- Seguros de no vida. Acuerdo de distribución con Mapfre.
- Seguros de vida, acuerdo de distribución a través de la joint venture Bankia Mapfre Vida (51% Mapfre Vida – 49% Bankia), que surgió como consecuencia de la integración de las compañías de seguros en las que Bankia tenía participación accionarial (Mapfre Caja Madrid Vida, Aseval y Laietana Vida).

Otro hito importante que se llevó a cabo en 2014 fue la integración tecnológica de los distintos operadores de bancaseguros.

Durante el año, también se iniciaron y desarrollaron diversas acciones para dotar a la red de oficinas de herramientas adecuadas para la comercialización de seguros, como:

- Acciones de formación con contenido diferenciado según el segmento de empleados al que se dirigieron. Se impartieron un total de 287.786 horas formativas en materia de seguros.
- Adaptación progresiva de los sistemas de comercialización al canal bancoasegurador.
- Reducción del catálogo de productos y simplificación de la operativa de contratación.
- Implantación de un soporte adecuado de postventa y asesoramiento en la comercialización de seguros a la red de oficinas.

Además, durante el último cuatrimestre de 2014 se llevó a cabo una acción comercial institucional para impulsar la comercialización de seguros en la red, fomentando la venta de los seguros de vida, accidentes, hogar, autos, decesos y salud.

La cifra de primas netas emitidas se elevó a 783 millones de euros, en tanto que las provisiones matemáticas de vida ahorro ascendieron a 6.304 millones.

Bankia alcanzó un 3,57% de cuota de mercado en primas netas emitidas en el canal de distribución de bancaseguros en España a diciembre de 2014, según los últimos datos publicados por la asociación ICEA (Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras).

GESTIÓN DE ACTIVOS

FONDOS DE INVERSIÓN



PATRIMONIO
9.700 M€
(+ 32,9%)

PARTÍCIPES
418.565

FONDOS DE PENSIONES



PATRIMONIO
6.783 M€
(+6,62%)

PARTÍCIPES
764.492

**BANKIA ES LA CUARTA
MAYOR ENTIDAD
FINANCIERA ESPAÑOLA EN
LA GESTIÓN DE FONDOS
DE INVERSIÓN, PLANES DE
PENSIONES Y SICAV.**

Bankia es la cuarta mayor entidad financiera española en la gestión de activos, que engloba la gestión, administración y apoyo a la comercialización de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC), planes de pensiones y sicav. El grupo lleva a cabo este negocio a través de Bankia Fondos y Bankia Pensiones, que dotan de productos

de inversión a la red y que conjuntamente gestionan un patrimonio de 16.400 millones de euros, cifra que se eleva a 22.700 millones si se añade el ahorro gestionado por el grupo en productos de bancaseguros.



CAMPAÑA PUBLICITARIA DE FONDOS BANKIA.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

GESTIÓN DE ACTIVOS

► BANKIA FONDOS

La gestora de fondos de inversión Bankia Fondos gestiona, administra y diseña un único catálogo de fondos para toda la red de oficinas Bankia, que está formado por 44 fondos de inversión de gestión discrecional para clientes particulares y cinco fondos de marca Bankia Banca Privada, además de 51 garantizados.

A 31 de diciembre de 2014, Bankia Fondos gestionaba un patrimonio de 9.700 millones de euros en fondos mobiliarios, que representa una cuota del 4,98% y le otorga la sexta posición en el mercado español. Durante el año, tuvo un incremento de patrimonio de 2.402 millones de euros (32,9%), motivado por el buen dato de captaciones netas (2.129 millones de euros), y por la revalorización de mercado. Este incremento de patrimonio supuso también un aumento de cuota de 24 puntos básicos.



Bankia se centró en el ejercicio en la comercialización de fondos perfilados, que concentraron el 70% de las captaciones totales (con 1.485 millones). Bankia dispone de tres gamas de fondos de inversión perfilados, los fondos “Soy Así”, los fondos denominados “Evolución”, cada uno de ellos con tres perfiles de riesgo, así como la histórica gama de fondos de inversión mixtos. Estas gamas cubren un amplio segmento de clientes, desde los más conservadores, que demandan una filosofía de preservación de capital, hasta los más decididos, dispuestos a asumir más riesgo con la expectativa de lograr más rentabilidad.

En la recta final del año, la gestora lanzó dos fondos garantizados, uno de renta fija y otro de renta variable, demandados por un segmento de la clientela que valora especialmente la seguridad de la garantía otorgada a vencimiento. Durante el año, también se continuó con la comercialización de fondos de gestión discrecional a través de los “Combinados de Bankia” (depósito + fondo).

2014 fue un año de buenos resultados para los clientes de la entidad, pues se consiguieron rentabilidades positivas en todos los fondos, desde los monetarios a los fondos de mayor riesgo. A lo largo del año se mantuvo, de manera sostenida, el fondo Bankia Fonduxo en las primeras posiciones de su ranking, con un 13,35% de rentabilidad. Estos buenos rendimientos se sustentaron en el buen comportamiento de los mercados bursátiles, principalmente de la bolsa española, del dólar y de la renta fija internacional, especialmente la periférica. Al tiempo, los garantizados de renta fija han obtenido en los últimos años unas rentabilidades irrepetibles.

En el mes de junio de 2014 se lanzó para Bankia Banca Privada el fondo Bankia Gestión de Autor, que a 31 de diciembre contaba con un patrimonio de 21,8 millones de euros.



► BANKIA PENSIONES

En planes de pensiones, el grupo realizó un esfuerzo significativo para alentar el ahorro a largo plazo, incidiendo en la necesidad de abordar con suficiente tiempo el ahorro para complementar las pensiones públicas futuras. El asesoramiento en este aspecto y las herramientas de simulación son las principales palancas usadas por Bankia para la comercialización de estos productos de ahorro finalista.

A 31 de diciembre de 2014, el patrimonio comercializado por Bankia en fondos de pensiones era de 6.783 millones de euros, lo que significa, con datos de Inverco, que Bankia tiene una cuota de mercado del 6,83% y se sitúa en la cuarta posición del ranking en España.

Durante el año, se traspasó el negocio de pensiones desde la gestora Aseval a la gestora del grupo, Bankia Pensiones y posteriormente, en diciembre de 2014, se iniciaron las primeras fusiones para la reordenación definitiva del catálogo de productos, que finalizará en los primeros meses de 2015.

Los planes de pensiones colectivos –empleo y asociados– representan el 27% del patrimonio total gestionado en planes de pensiones. La gestora continúa, junto con las comisiones de control, implementando criterios de inversión socialmente responsable en la gestión de importantes colectivos que aglutinan cerca de 208.670 partícipes. Entre sus objetivos

futuros se encuentra seguir avanzando en la aplicación de criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en el análisis y selección de inversiones.

Al igual que en los fondos de inversión, todos los planes de pensiones del grupo terminaron el año en terreno positivo. Destacaron los planes protegidos con vencimiento a mayor plazo, con rentabilidades del 32,44% en el caso del B. Pr. Renta Premium y del 26,54% en el de B. Pr. 2025. También tuvieron una evolución significativa los de renta variable española, con una rentabilidad del 6,81%, y europea con el 5,25%, lo que les permitió mantenerse de manera sostenida en los dos primeros puestos del ranking de su categoría durante el año.

BANKIA CAPTÓ

2.129
MILLONES DE EUROS
EN FONDOS EN 2014.

MULTICANALIDAD



USUARIOS DE
BANCA ON-LINE

4.000.000



OPERACIONES
REALIZADAS EN
BANCA ON-LINE

1.690 M



TARJETAS

6.500.000



TARJETAS
CONTACTLESS

1.100.000



BANKIA WALLET

100.000

BANKIA MATERIALIZARÁ EN 2015 UN SALTO CUALITATIVO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y LA OFERTA COMERCIAL ONLINE.

En el año 2014 se constituyeron en Bankia equipos específicos dedicados a avanzar en la multicanalidad, con el objetivo de mejorar la respuesta comercial a los clientes que prefieren operar mayoritariamente por los canales a distancia, en lugar de acudir a una oficina.

A través de mejoras tecnológicas, Bankia dará un salto cualitativo en la experiencia del cliente y la oferta comercial online. En noviembre, se lanzó un proyecto para 30.000 clientes, a los que se ofreció una versión mejorada de la Oficina Internet, ofertas personalizadas y una opción de contacto directo con un agente especializado a través de diferentes medios, como teléfono, mail o webchat. Este nuevo enfoque se irá extendiendo progresivamente en el primer semestre de 2015 a un mayor número de clientes usuarios de los canales internet.

Además de estas mejoras tecnológicas que van a poder aprovechar todos los clientes del banco, se está desarrollando un nuevo servicio para los clientes más digitales. Se trata de un equipo de

gestores expertos que ofrecerán una atención personalizada a determinados grupos de clientes, que incluye asesoramiento sobre productos y servicios, y la posibilidad de contratar a distancia con apoyo del gestor, en un horario ampliado sobre el habitual de las oficinas de la red. Este nuevo servicio está disponible desde marzo de 2015.

► BANCA ON-LINE

Además de plantear nuevas posibilidades para los clientes más digitales, la entidad ya dispone de una completa oferta de canales tecnológicos (Oficina Internet, Oficina Móvil y Oficina Telefónica), que posibilitan a los usuarios la realización de sus transacciones y operativa bancaria, la contratación y gestión de productos y servicios, y la operativa de bróker online para sus operaciones de Bolsa y valores de una forma sencilla y fiable. A finales de 2014, Bankia contaba con prácticamente cuatro millones de usuarios habituales de los servicios bancarios a través de estos canales, que realizaron más de 1.690 millones de operaciones en el año.

La banca móvil tiene una importancia cada más relevante y está en constante crecimiento. Los 762.000 usuarios activos con los que ya cuenta Bankia en este canal realizaron un volumen de operaciones de 568 millones en el año. La banca por teléfono sigue siendo uno de los canales mejor valorado por los clientes y, aunque tiene un menor volumen de uso en comparación con los otros canales, sigue creciendo en usuarios activos que lo utilizan habitualmente.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

MULTICANALIDAD

En línea con la importancia de la banca a distancia, especialmente por internet o móvil, se han realizado numerosas mejoras operativas que agilizan y simplifican estos canales, mejorando la experiencia del usuario y favoreciendo su acercamiento a estas vías. Ejemplos de ello son la adaptación realizada para que los menores entre 14 y 17 años puedan empezar a conocer y acceder a su operativa tanto por internet como en su versión móvil, la creación del espacio único de contratación agrupando de forma muy sencilla y gráfica todas las opciones, así como la renovación y revisión continua del catálogo de productos a disposición del cliente que mejor se adapte a sus necesidades.

Igualmente, se han incorporado nuevas funcionalidades para dotarlos de mayor versatilidad y favorecer la relación de los clientes con Bankia. Entre otras, cabe destacar la posibilidad de contratar tarjetas y préstamos preconcedidos a través de internet y de los dispositivos móviles, la financiación de las compras realizadas

con tarjetas o de los recibos domiciliados cargados en cuenta (esta funcionalidad también está disponible en los cajeros), efectuar aportaciones a planes de pensiones desde el móvil o pagar tanto recibos como impuestos con cargo a una tarjeta de crédito o de débito.

Otra mejora significativa ha sido el uso de nuevos formatos digitales de comunicación con los clientes, más directos e inmediatos, que permiten una actuación más eficaz tanto desde un punto de vista comercial como normativa, con ofertas personalizadas, información de especial relevancia, comunicación de oportunidades de negocio, acciones comerciales de su interés, etc.

En 2014, se puso en marcha el proceso de alta como cliente en Bankia de forma completamente online, sin necesidad de personarse en una oficina, a través de la cumplimentación de un sencillo procedimiento y el envío de un gestor móvil al domicilio del cliente para completar el alta.

- TE PRESENTAMOS -

Bankia Wallet

El sticker que convertirá tu teléfono móvil en una tarjeta de débito



► MEDIOS DE PAGO

Bankia se volcó durante 2014 en el desarrollo de las nuevas tecnologías de pago, ya sean vinculadas a un medio tradicional, como las tarjetas, o a nuevos soportes que están apareciendo en el mercado. Entre las iniciativas puestas en marcha, destaca la minitarjeta de pago contactless Bankia Wallet, la cartera virtual lupay o la posibilidad de extraer dinero en todos los cajeros Servired en julio y agosto sin coste alguno.

BANKIA WALLET

Es la solución de Bankia para el pago en movilidad y combina una minitarjeta (*sticker*) con una aplicación móvil. El *sticker* se adhiere al teléfono móvil y permite pagar a débito en comercios mediante tecnología sin contacto (*contactless*), de igual manera permite la retirada de efectivo en cajeros Bankia, simplemente acercando el *sticker* al cajero y tecleando el PIN.

La app complementa al sticker y se convierte en la aplicación de pagos de Bankia, que ofrece a sus usuarios información de utilidad sobre sus tarjetas y la posibilidad de pagar por internet. En breve esta aplicación ofrecerá también el pago con tecnología NFC a través del móvil. Bankia Wallet está disponible tanto en Google Play como en Apple Store.

La implantación de este nuevo servicio fue todo un éxito, consiguiendo en apenas seis meses más de 100.000 stickers y 50.000 descargas de la aplicación.

IUPAY

lupay es una cartera digital bancaria que permite a sus usuarios almacenar todas sus tarjetas para realizar compras en Internet.

A través de lupay es posible pagar en los comercios sin necesidad de introducir los datos de tarjeta al comprar online, con el consiguiente incremento de seguridad. lupay es, desde el punto de vista de los comercios online, un método adicional de pago de sus clientes, que le permite ofrecer mayor comodidad y seguridad en el pago.

TARJETAS CONTACTLESS

Siguiendo la senda iniciada en 2013, Bankia continuó apostando por la tecnología de pago sin contacto en sus tarjetas, y en 2014 superó el millón de tarjetas con esta tecnología. Además, estas tarjetas permiten la retirada de efectivo sin contacto en los propios cajeros Bankia, mejorando la rapidez y seguridad del servicio al poder guardar el cliente su tarjeta inmediatamente después de la lectura de la misma por parte del cajero.

SERVIRED TÚ DECIDES

Es un servicio de financiación para particulares disponible directamente en el comercio. En el momento de realizar una compra, el terminal de forma automática, detecta y ofrece la posibilidad de aplazar el pago a 3, 6, 9 o 12 meses directamente, aunque la tarjeta no sea de pago a plazos.

Este servicio ofrece al titular de la tarjeta la posibilidad de fraccionar el pago de sus compras de forma rápida y cómoda, al tipo de interés propio de su tarjeta, y al comercio ampliar las posibilidades de venta ofreciendo el pago aplazado sin papeleo y sin coste para el mismo.

Además, desde el punto de vista de la atención al cliente en el ámbito de los medios de pago, Bankia implementó en 2014 las siguientes mejoras:

REDISEÑO DEL EXTRACTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Bankia llevó a cabo un profundo rediseño tanto en el formato como en la calidad de la información recogida en los extractos mensuales de tarjeta de crédito que remite a sus clientes, para que puedan conocer las operaciones realizadas con la mayor transparencia, detalle y control posible.

GRATUIDAD EN LOS REINTEGROS SERVIRED EN VERANO

Durante los meses de julio y agosto, atendiendo a las necesidades de efectivo que sus clientes tienen durante los desplazamientos realizados en vacaciones, Bankia ofreció a todos los clientes pertenecientes al Programa Sin Comisiones la posibilidad de realizar reintegros en todos los cajeros Servired sin coste alguno.

Esta iniciativa tuvo una gran acogida de los clientes y supuso una mejora significativa del servicio.

RECARGA DE LA TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE MADRID EN CAJEROS BANKIA

En 2014, Bankia incrementó el número de cajeros con esta operativa desde los 800 iniciales a más de 1.260, lo que supone una ampliación del servicio de casi un 60%. Además se incluyeron dentro de las opciones de recarga las modalidades B y C de los abonos mensuales.

Para 2015 Bankia afronta como principal desafío el desarrollo pleno del pago en movilidad.

OTRAS PARTICIPADAS



VENTAS
EN 2014

221 PARTICIPADAS



INGRESOS

2.910 M€



PLUSVALÍAS

794 M€



PARTICIPADAS

77 SOCIEDADES



RESTO DE SOCIEDADES
EN PERÍMETRO

91 SOCIEDADES



El Grupo BFA-Bankia, en el marco del compromiso de desinversiones adquirido en 2012, vendió a lo largo del año 2014 de la mayor parte de sus principales participadas. Fruto del esfuerzo realizado por los equipos gestores y de la evolución favorable de los mercados, el grupo consiguió obtener casi 800 millones de euros en plusvalías en estas operaciones.

Entre otras operaciones realizadas, el grupo vendió sus participaciones en Iberdrola, NH Hoteles, Deoleo o el 2,99% de Mapfre, y también desinvirtió en filiales como Bancofar o Intermediación y Patrimonios. En conjunto, se colocaron 112 participadas no inmobiliarias con unos ingresos acumulados de 2.868 millones y unas plusvalías brutas de 765 millones. Adicionalmente, se desinvirtió en 109 participadas inmobiliarias, que otorgaron unos ingresos de 42 millones, con un resultado superior a 29 millones.

BFA-Bankia continúa con el proceso de desinversión de su cartera de empresas participadas del negocio no core, de acuerdo con el Plan de Reestructuración y Plan Estratégico de la entidad. El objetivo final es concentrar los esfuerzos en la consolidación del perfil de Bankia como banco comercial.

El marco temporal establecido para estas desinversiones es de cuatro años, de los que ya han transcurrido dos ejercicios, en los que se han ejecutado más de la mitad de las desinversiones comprometidas. La estrategia de desinversión se está desarrollando de forma ordenada y atendiendo a variables de negocio y rentabilidad.



DESINVERSIONES EN PARTICIPADAS:
800 MILLONES
DE EUROS EN PLUSVALÍAS

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

OTRAS PARTICIPADAS

► COTIZADAS, INDUSTRIALES, FINANCIERAS E INMOBILIARIAS

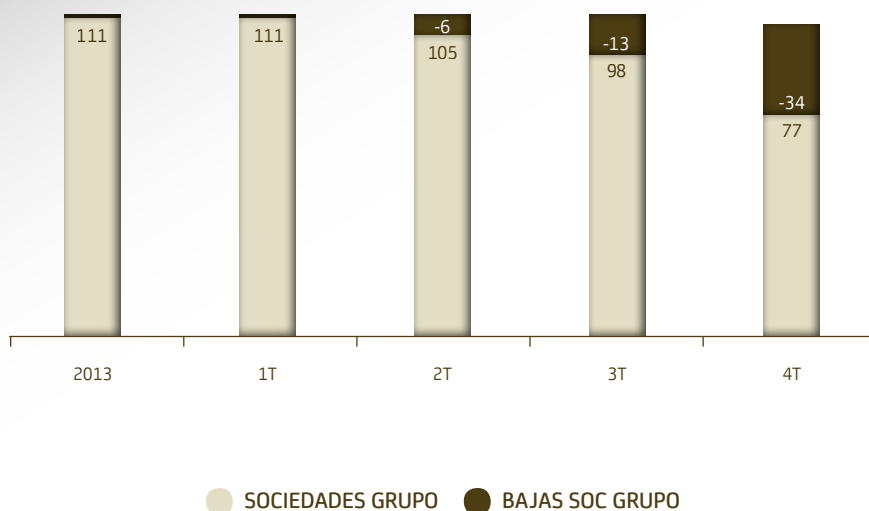
A cierre de 2014, la única participación del Grupo BFA/Bankia en sociedades cotizadas era el 24,95% de Reialia.

BFA-Bankia cuenta con participación en más de 30 sociedades no cotizadas industriales, financieras y de otros sectores, entre las que destacan Globalvia (50%) y Renovables Samca (33,3%), sociedades para las que existen procesos de desinversión de activos, que se esperan cerrar en el primer semestre de 2015. La cartera de participaciones con actividad inmobiliaria y no cotizada está compuesta por 61 sociedades.

Durante el ejercicio 2014, el grupo desinvirtió en más de 220 sociedades, incluyendo activos financieros disponibles para la venta, bien mediante procesos de venta o liquidación bien a través de procesos de reorganización societaria.

La cartera de participaciones dependientes del grupo incluye un total de 77 sociedades de diversa tipología: sociedades financieras o par bancarias (gestión de activos, bancaseguros y servicios financieros especializados), industriales, inmobiliarias y de servicios. En este grupo, se encuentran activos relacionados con sociedades como City National Bank, CM Florida Holdings, Inc., Bankia Pensiones, Bankia Fondos y Torre Norte Castellana.

CARTERA DE PARTICIPADAS





A CIERRE DE 2014, LA ÚNICA PARTICIPACIÓN DEL GRUPO BFA-BANKIA EN SOCIEDADES COTIZADAS ERA EL 24,95% DE REALIA.

► CARTERAS DE DEUDA

Durante 2014, se vendieron un total de 800 millones de euros en préstamos corporativos de forma directa en el mercado secundario entre dealers y fondos. De estos 800 millones, el 75% eran proyectos en Estados Unidos, Sudamérica, Europa del Este y Oriente Medio. Además, en octubre se cerró la venta de una cartera de otros 800 millones de euros de riesgo corporativo dudoso, con colateral hotelero, que se vendió en un proceso competitivo entre inversores internacionales.

La desinversión en crédito granular alcanzó un volumen de 1.931 millones, divididos en tres operaciones diferentes:

- Una cartera de 712 millones, de los que 400 millones estaban considerados como crédito dudoso y con un alto contenido de créditos sin garantía.
- Una cartera de crédito sin garantía de 895 millones, de los que 480 millones estaban calificados como riesgo de dudoso cobro y el resto como fallido.
- Una cartera de crédito de promotores inmobiliarios de 324 millones, calificado prácticamente en su totalidad como crédito de dudoso cobro. En esta misma cartera se incluyó también un paquete de cerca de 400 unidades de activos inmobiliarios adjudicados.

Durante el último trimestre del año se inició la venta de una cartera de 500 millones de riesgo corporativo muy dudoso y dudoso, en su mayoría promotor, con el objetivo de cerrarla en el primer trimestre de 2015. Además, se trabajará durante 2015 en otros perímetros de riesgo promotor (uniendo a ello la venta de crédito de tipo hipotecario residencial a particulares) y de riesgo dudoso. Adicionalmente, también se pretende seguir con la venta de crédito sin garantía con fechas de impago y entrada en mora reciente.

► OTROS PROYECTOS INICIADOS

Por otro lado, desde la Dirección de Participadas se están iniciando varios procesos de reestructuración corporativos que se estiman avanzar y culminar en el ejercicio 2015 y que generarán importantes beneficios a Bankia derivados de mayores ingresos, ahorro en costes y otros impactos en la cuenta de resultados.

LAS ACTIVIDADES DE BANKIA

ACTIVIDADES INMOBILIARIAS. HAYA REAL ESTATE



ACTIVOS
VENDIDOS

6.525
(+127,9%)



IMPORTE

561 M€

Bankia Habitat es la sociedad que gestionaba los activos inmobiliarios del Grupo BFA-Bankia hasta octubre de 2013, momento en el cual Bankia procedió a externalizar la gestión inmobiliaria a Haya Real Estate, sociedad perteneciente al Grupo Cerberus.

Con la finalidad de acelerar la venta de los activos, durante el ejercicio se creó una nueva dirección específica para dinamizar las ventas a través de la red comercial de Bankia y se pusieron en marcha continuas campañas a nivel nacional y local. Entre ellas, destacó la campaña de Pisoterapia Fin de Año, con la que el grupo puso en toda España más de 5.000 viviendas de segunda mano por menos de 80.000 euros con descuentos de hasta el 50%.

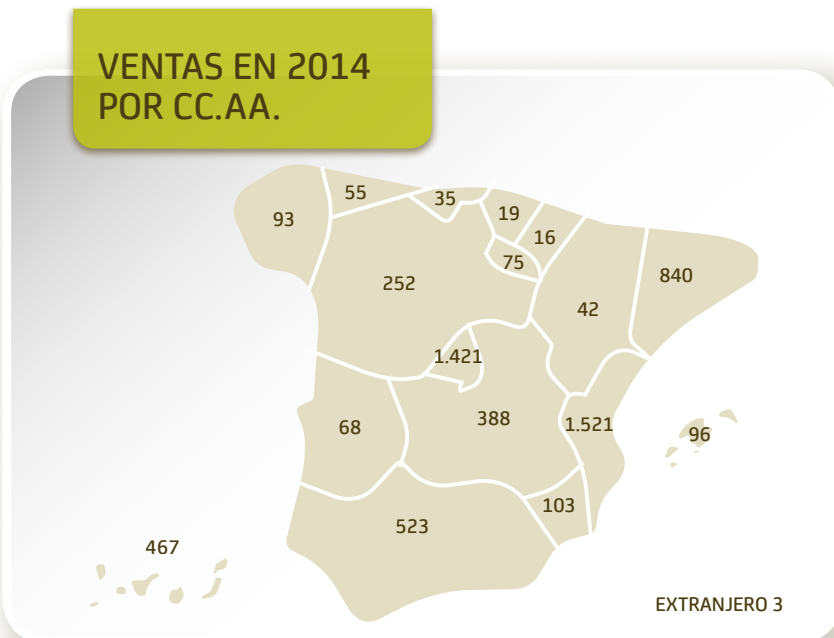
Fruto de todo ello se produjo un considerable aumento de las ventas, que en 2014 ascendió a

6.018 activos inmobiliarios por un importe total de 472 millones de euros, cifras que contrastan con los 2.300 activos vendidos un año antes por 148,5 millones. Si se suman las subrogaciones provenientes de promotores y la venta de activos singulares, la cifra de ventas se eleva a 6.525 activos, por un importe de 560,8 millones.

La Comunidad Valenciana fue la región en la que más ventas se produjeron (1.521 activos, más del triple que el año anterior); seguida de la Comunidad de Madrid (1.421 activos, el doble que en 2013); Cataluña (840, casi cuatro veces más); Andalucía (523); Canarias (467); Castilla-La Mancha (388) y Murcia (103).

En 2015 se profundizará en estas líneas de trabajo, manteniendo una fuerte actividad comercial a través de oficinas y agentes comerciales.

VENTAS EN 2014 POR CC.AA.



GESTIÓN DEL RIESGO

EXPOSICIÓN TOTAL



199.121 M€

RIESGO HIPOTECARIO



61,7%

RIESGO CON EMPRESAS



18,4%

CRÉDITOS DUDOSOS



-3.475 M€
en 2014

TASA DE MOROSIDAD



12,9%

TASA DE COBERTURA



57,6%

ADECUACIONES HIPOTECARIAS



14.079

ALQUILERES SOCIALES FIRMADOS



654



GESTIÓN DEL RIESGO

► GOBIERNO CORPORATIVO EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Uno de los aspectos más significativos que incorpora la normativa europea que hace efectivos los acuerdos de capital conocidos como BIS III es la introducción del gobierno corporativo como elemento fundamental en la gestión del riesgo. Así, esta norma establece la necesidad de que las entidades se doten de sólidos procedimientos de gobierno corporativo, incluida una estructura organizativa clara, procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos, mecanismos adecuados de control interno, así como políticas y prácticas de remuneración que sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de riesgos.

A este respecto, BFA-Bankia responde plenamente al espíritu de la nueva regulación, asumiendo por parte de los órganos de gobierno la responsabilidad de la supervisión y control de los riesgos:

- El Consejo de Administración es el órgano máximo de gobierno que determina y aprueba las estrategias y procedimientos generales de control interno, así como las políticas de asunción, gestión, control y reducción de los riesgos a los que el grupo está expuesto. Tiene constituidas diversas comisiones de ámbito interno con diferentes atribuciones referidas al control y seguimiento del riesgo.
- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene, entre sus responsabilidades básicas, supervisar la eficacia del control interno de la entidad, la auditoría interna, en su caso, y los sistemas de gestión de riesgos. En particular, está en su competencia revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.
- La Comisión Consultiva de Riesgos asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo,



actual y futura de la entidad y su estrategia en este ámbito. No obstante, el Consejo de Administración conserva la responsabilidad global respecto a los riesgos. La Comisión Consultiva de Riesgos tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Vigilar que la política de precios de los activos y pasivos ofrecidos a los clientes tiene plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad.
- Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deben recibir la propia Comisión Consultiva de Riesgos y el Consejo de Administración.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales que tengan en consideración el riesgo, el capital, la liquidez, la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- Presentar al Consejo de Administración las políticas de riesgos.
- Realizar un seguimiento periódico de la cartera crediticia de la sociedad y del grupo, con objeto de proponer al Consejo de Administración el control de la adecuación del riesgo asumido al perfil de riesgo establecido, con particular atención de los clientes principales de la sociedad y del grupo, y a la distribución del riesgo por sectores de actividad, áreas geográficas y tipo de riesgo.
- Verificar con carácter periódico los sistemas, procesos, metodologías de valoración y criterios para la aprobación de operaciones.
- Proponer al Consejo de Administración la valoración, seguimiento e implantación de las indicaciones y recomendaciones de las entidades supervisoras en el ejercicio de su función y, en su caso, elevar al Consejo de Administración las propuestas de actuaciones a desarrollar, sin perjuicio de seguir las indicaciones recibidas.
- Verificar que los procesos de información de riesgos de la sociedad son los adecuados para la gestión de los riesgos asumidos, así como proponer las mejoras que se consideren necesarias para su corrección en caso contrario.
- Valorar si la unidad de riesgos cuenta con los procesos, recursos técnicos y medios humanos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones de manera independiente, conforme al perfil de riesgos de la sociedad.

La Comisión Delegada de Riesgos es el órgano encargado de aprobar los riesgos en su ámbito de delegación y tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores, todo ello sin perjuicio de las facultades de supervisión que legalmente corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento. Tiene carácter ejecutivo y, por consiguiente, podrá adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo. Sus principales funciones son las siguientes:

- Adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración en materia de riesgos.
- Informar al Consejo de Administración acerca de aquellos riesgos que pudieran afectar a la solvencia, la recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de la sociedad.



GESTIÓN DEL RIESGO

MARCO DE APETITO Y TOLERANCIA AL RIESGO

Inciendo en la voluntad de la entidad de reforzar la importancia del gobierno corporativo de la gestión del riesgo y siguiendo las recomendaciones de los principales organismos reguladores internacionales, el Consejo de Administración aprobó en septiembre de 2014 el Marco de Apetito al Riesgo (MAR) en el Grupo BFA-Bankia.

Se trata de un conjunto de elementos que permite a los órganos de gobierno definir los niveles de apetito y tolerancia al riesgo, así como la comparación de estos con el perfil de riesgo real de la entidad en cada momento. El Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo del Grupo BFA-Bankia cuenta con tres elementos:

- 1.** Declaración de apetito y tolerancia al riesgo es el documento donde se determinan los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia). Este ejercicio se realiza para el riesgo global (ratios de solvencia y rentabilidad) y para cada uno de los riesgos relevantes (crédito, liquidez, mercado, tipos de interés, operacional y negocio).
- 2.** Mecanismo de seguimiento y control mediante el cual la entidad se asegura de que el perfil de riesgo se mantiene en todo momento dentro de los umbrales establecidos.
- 3.** Facultades y responsabilidades, esto es, la asignación de las distintas funciones del proceso entre los distintos intervinientes.

VENTAJAS DE LA FORMALIZACIÓN DEL MARCO DE APETITO AL RIESGO

- 1** Cumplir con los requisitos y recomendaciones sobre la gobernanza en la función de riesgos de la mayoría de los reguladores, entre ellos el nuevo regulador único europeo.
- 2** Mejorar la percepción de los riesgos a todos los niveles de la entidad, lo que incide en el fortalecimiento de la cultura de riesgos corporativa.
- 3** Supone un ejercicio de transparencia de cara a los agentes externos: accionistas, reguladores, agencias de rating, analistas e inversores.
- 4** Facilita la coherencia de los procesos de previsión y planificación con los objetivos de riesgos que afectan al capital, balance y cuenta de resultados.

► GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de la organización, cuyo principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial del grupo, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno. Con este fin, proporciona las herramientas que permiten la valoración, el control y seguimiento del riesgo solicitado y autorizado, la gestión de la morosidad y la recuperación de los riesgos impagados.

Si en 2013 se inició un proceso de transformación de la función de riesgos con el objetivo de alinearse con las mejores prácticas, durante 2014 se consolidó este

proceso, con el desarrollo y culminación de proyectos relevantes con los que se está construyendo una función mejor en todos los aspectos. El proceso de transformación se articula en tres pilares fundamentales:

- 1. Unos principios generales** que deben gobernar la función, entre los que destacan su ámbito global, incluyendo todas las acepciones de riesgo relevantes en el conjunto del grupo, la independencia de la función y el compromiso de la alta dirección, ajustando el comportamiento a los más altos estándares éticos y cumplimiento escrupuloso de la normativa.
- 2. Un modelo organizativo:** La función de riesgos se estructura bajo el criterio general de tener una visión integral de

todo el ciclo de vida del riesgo. De esta forma, la gestión del riesgo de crédito se apoya en las unidades de Riesgos Mayoristas y Riesgos Minoristas, aglutinando, cada una en su ámbito, todas las funciones de admisión, seguimiento y recuperaciones. En 2014, se reforzó la estructura con la creación de una Dirección de Industrialización de Procesos de Riesgos, cuyo objetivo es contribuir a una gestión sistemática y eficaz.

- 3. Un plan de transformación:** En 2014 se desarrollaron una serie de proyectos planificados en 2013 que dieron lugar a resultados como el desarrollo del Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo.



PRINCIPIOS GENERALES QUE GOBIERNAN LA GESTIÓN DE RIESGOS

- 1** FUNCIÓN DE RIESGOS INDEPENDIENTE Y GLOBAL, QUE ASEGURA UNA ADECUADA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES A TODOS LOS NIVELES.
- 2** OBJETIVIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES, INCORPORANDO TODOS LOS FACTORES DE RIESGO RELEVANTES (TANTO CUANTITATIVOS COMO CUALITATIVOS).
- 3** GESTIÓN ACTIVA DE LA TOTALIDAD DE LA VIDA DEL RIESGO, DESDE EL ANÁLISIS PREVIO A LA APROBACIÓN HASTA LA EXTINCIÓN DEL RIESGO.
- 4** PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLAROS, REVISADOS PERIÓDICAMENTE EN FUNCIÓN DE LAS NUEVAS NECESIDADES, Y CON LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD BIEN DEFINIDAS.
- 5** GESTIÓN INTEGRADA DE TODOS LOS RIESGOS MEDIANTE SU IDENTIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN, Y GESTIÓN HOMOGÉNEA EN BASE A UNA MEDIDA COMÚN (CAPITAL ECONÓMICO).
- 6** DIFERENCIACIÓN DEL TRATAMIENTO DEL RIESGO, CIRCUITOS Y PROCEDIMIENTOS, DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO.
- 7** GENERACIÓN, IMPLANTACIÓN Y DIFUSIÓN DE HERRAMIENTAS AVANZADAS DE APOYO A LA DECISIÓN QUE, CON UN USO EFICAZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, FACILITEN LA GESTIÓN DE RIESGOS.
- 8** DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES EN FUNCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES.
- 9** INCLUSIÓN DE LA VARIABLE RIESGO EN LAS DECISIONES DE NEGOCIO EN TODOS LOS ÁMBITOS: ESTRATÉGICO, TÁCTICO Y OPERATIVO.
- 10** ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN DE RIESGOS Y DE LOS INDIVIDUOS QUE LA COMPONEN CON LOS DE LA ENTIDAD, CON EL FIN DE MAXIMIZAR LA CREACIÓN DE VALOR.

ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE RIESGOS

Con el objetivo de reforzar el proceso de transformación de la función de riesgos se llevó a cabo en el último año una serie de cambios importantes:

- Se creó una nueva dirección cuya misión es la industrialización de los procesos de riesgos. Esto significa, en primer lugar, que todas las actividades relacionadas con la gestión de riesgos deben estar ordenadas en procesos bien definidos y documentados. A partir de ahí, es necesario industrializar todos aquellos que requieran una sistemática en su desarrollo, asignando de manera óptima los recursos disponibles, internos y externos, a las distintas actividades.

Como en todo proceso industrial, las distintas actividades que lo conforman deben estar adecuadamente coordinadas y dimensionadas y deben ser, además, eficientes, para lo que es necesario poner a disposición de los gestores las herramientas más adecuadas.

- También se creó una dirección especializada en la gestión de los procesos de reestructuración de grandes acreditados. Con ello se posibilitará la propuesta de nuevas soluciones en los procesos de reestructuración de deudas; mantener un control y seguimiento de las operaciones especiales que se generen, y la reestructuración de clientes y colectivos singulares, especialmente cuando se requiere una visión transversal

(minorista y mayorista). En suma, maximizar la recuperación de la deuda de casos especiales que, por su complejidad, importancia o falta de resultados en las actuaciones previas, requieren una actuación no estandarizada con los deudores y terceras partes implicadas.

- Por último, las funciones de Control Interno y Validación se integraron en la Dirección de Secretaría Técnica de Riesgos. Esto no representa ningún cambio en cuanto a la importancia que se otorga a estas funciones cuyo desarrollo forma parte del Plan de Transformación.

Tras estos cambios, la estructura organizativa de la Dirección de Riesgos se estructuraba de la siguiente manera a final de 2014:



GESTIÓN DEL RIESGO


► RIESGO DE CRÉDITO

POLÍTICA DE RIESGOS

Las políticas de riesgos son aprobadas por el Consejo de Administración y tienen como objetivo:

- Estabilidad en los criterios generales de concesión.
- Adaptación de criterios específicos por segmentos con los objetivos estratégicos de la entidad y con el entorno económico en el que se desarrolla la actividad.
- Adecuación del precio al riesgo.
- Límites a la concentración de riesgos.
- Calidad de datos. Una adecuada valoración del riesgo requiere que la información empleada sea suficiente y de calidad, siendo por ello necesario garantizar la coherencia e integridad de la misma.
- Solvencia.
- Cumplimiento. Las políticas de riesgos de crédito deben ser atendidas en todo momento y las excepciones (con clientes de alta vinculación) deben ser aprobadas tras ser debidamente documentadas y justificadas.

LOS CRITERIOS GENERALES DE ADMISIÓN DEL RIESGO SE DESARROLLAN A TRAVÉS DE CUATRO EJES



► **ACTIVIDAD:** SE CENTRA EN LOS PARTICULARES Y PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ÁMBITO NACIONAL. LA OPERATIVA CON EMPRESAS DE MAYOR TAMAÑO DEBE LIMITARSE A LA FINANCIACIÓN A CORTO, BANCA TRANSACCIONAL Y COMERCIO EXTERIOR. LA FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, PROYECTOS, ADQUISICIONES Y ACTIVOS ESTÁ RESTRINGIDA.

► **SOLVENCIA DEL ACREDITADO:** CAPACIDAD DE PAGO, VISIÓN GLOBAL DEL CLIENTE, CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y EL SECTOR, ETC.

► **OPERACIÓN:** FINANCIACIÓN ACORDE AL TAMAÑO Y PERFIL DEL CLIENTE, EQUILIBRIO ENTRE FINANCIACIÓN A CORTO Y LARGO PLAZO Y VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS.

► **RIESGO MEDIOAMBIENTAL:** DEBE CONSIDERARSE EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL ACREDITADO ASÍ COMO DE LOS ACTIVOS TOMADOS EN GARANTÍA.



Además de los cuatro grandes ejes que condicionan la admisión de riesgos, también tiene influencia la necesidad de aplicar una política de diversificación, estableciendo límites individuales y sectoriales.

Asimismo, de especial relevancia son los límites que se establecen a la financiación de sectores controvertidos por sus implicaciones sociales como inversiones o financiación en empresas de armamento controvertido, violación de los derechos humanos o cualquier actividad que pueda comprometer la ética de la entidad. En concreto, se prohíbe taxativamente la financiación de operaciones o proyectos cuya contrapartida u objetivo sean empresas con vinculación demostrada en la fabricación, distribución o comercialización de armas controvertidas (minas antipersona, municiones de racimo, armas biológicas o armas químicas). Tampoco se financian operaciones ni proyectos de empresas pertenecientes al sector de armas y municiones cuyo país de nacionalidad o residencia mantenga conflictos armados o figure en la relación de países sometidos a embargos de armas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y la UE, los acuerdos de no proliferación y otras obligaciones internacionales. Queda asimismo prohibida la financiación de operaciones o proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado violación de los derechos humanos.

Las políticas de riesgos introducen criterios específicos de admisión en función del segmento de cartera, entre los que cabe

destacar la fijación de niveles mínimos de calificación así como de cobertura mínima de las garantías. Asimismo, se introducen criterios específicos por producto, estableciendo límites a aspectos tales como el plazo, coberturas mínimas, periodos de carencia, etc., así como criterios para su correcta utilización y control, tanto con carácter general como de manera específica para clientes en seguimiento.

En relación con la actividad inmobiliaria, como regla general se prohíbe su financiación con la excepción de aquellas inversiones destinadas a incrementar el valor de las garantías aportadas o permitir la desinversión y minimizar la posible pérdida final.

Otro aspecto relevante de las políticas de riesgo de crédito es el conjunto de condiciones establecidas para la valoración de las garantías admisibles como mitigante en operaciones de riesgos. Además de tener que satisfacerse en todos los casos las

condiciones de certeza jurídica y correcta documentación, por cada tipo de garantía se establecen requisitos específicos como el de baja correlación, liquidez o valoración.

En lo que se refiere al seguimiento de los riesgos, se establece una política de monitorización de la actividad empresarial con el objetivo principal de involucrar a todos los estamentos de la entidad en una gestión anticipada de las posiciones de riesgos con los clientes, que permitan prever situaciones problemáticas de deterioro antes de que se realice el impago.

Un apartado muy relevante es el relativo a los procesos de refinanciación y reestructuración, que tienen como finalidad adecuar la financiación a la capacidad actual del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago. Estas operaciones deben perseguir la resolución del problema y nunca su diferimiento u ocultación.

LA ENTIDAD REALIZA UNA GESTIÓN ANTICIPADA DE LAS POSICIONES DE RIESGOS CON LOS CLIENTES PARA PREVER E INTENTAR EVITAR SITUACIONES COMPLEJAS ANTES DE QUE SE PRODUZCA EL IMPAGO

GESTIÓN DEL RIESGO

HERRAMIENTAS

La gestión del riesgo se desarrolla dentro de los límites y directrices que se establecen en las políticas y en el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo. Esta se soporta en un conjunto de herramientas que según su funcionalidad pueden clasificarse en los siguientes tipos:

I CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

II CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

III PROYECCIÓN DEL RIESGO

IV RENTABILIDAD AJUSTADA AL RIESGO

V DINAMIZACIÓN DEL NEGOCIO

VI GESTIÓN RECUPERATORIA

I. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Las herramientas de rating y scoring se utilizan para clasificar a los acreditados y/o las operaciones según su nivel de riesgo. Prácticamente todos los segmentos de cartera están sujetos a un proceso de clasificación que, en su mayor parte, se fundamenta en modelos estadísticos. Esta calificación no sólo ayuda a la decisión de riesgos sino que permite introducir, a través de los límites que se establecen en las políticas, el apetito y la tolerancia al riesgo decidido por los órganos de gobierno.

Toda la metodología de análisis de la calidad crediticia de los acreditados y las operaciones se encuentra sustentada en el denominado "Sistema de Calificación Crediticia", que integra, desde la segmentación en base a las características de los acreditados y sus operaciones, hasta el resultado final que es la asignación de una calificación.



Como parte esencial de este sistema existen dos órganos consultivos: el Comité de Rating (constituido en 2013, decide en el ámbito mayorista) y el Comité de Credit Scoring (creado en junio de 2014 para supervisar los modelos para minoristas). Su objetivo es conseguir la consistencia en las decisiones sobre calificaciones de las carteras e incorporar información no recogida en los modelos que pueda afectar a las mismas. Ninguno de estos comités tiene capacidad ejecutiva pero son órganos consultivos que deben velar por el correcto funcionamiento del sistema de calificación en su conjunto.

La clasificación de los riesgos incluye también el denominado sistema de niveles de seguimiento, cuyo objetivo es desarrollar una gestión anticipada del deterioro de la calidad de los riesgos ligados a actividades empresariales a través de su clasificación en cuatro categorías:

La determinación del nivel está relacionada con el rating, pero también inciden otros factores como la actividad, la clasificación contable, la existencia de impagos, la situación del grupo al que pertenece el acreditado, etc. El nivel condiciona las facultades en materia de riesgo de crédito así como la asignación de gestor. Todo riesgo tiene que estar gestionado y, para ello, se asigna de forma automática de acuerdo con su estatus.

II. CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

La cuantificación del riesgo de crédito se realiza a partir de dos medidas: la pérdida esperada de las carteras, que refleja el valor medio de las pérdidas y está asociada a la determinación de las necesidades de provisiones; y la pérdida inesperada, que es la posibilidad de que la pérdida real de un periodo de tiempo exceda sustancialmente a la esperada, afectando al nivel de capital que se considera necesario para cumplir los objetivos, el capital económico.

Los parámetros para la medición del riesgo de crédito, derivados de los modelos internos, son la exposición en caso de incumplimiento, la probabilidad de incumplimiento de acuerdo con el nivel de calificación, y la pérdida en caso de incumplimiento o severidad. Estos parámetros pueden tener distintas acepciones (condicionados a la situación actual o como valores medios representativos de un ciclo económico completo) y, en consecuencia, cohabitar métricas diferentes, cada una de las cuales será la apropiada en función de la aplicación concreta que se desee realizar.

Pérdida esperada y capital económico son medidas prospectivas del nivel de riesgo que soporta la entidad antes de que este llegue a realizarse. Por ello, la gestión del riesgo ha de fundamentarse en tales medidas o, de otro modo, no puede anticiparse a los problemas. En este sentido, el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo recurre tanto a la pérdida esperada como al capital económico como medidas básicas para declarar los niveles de riesgo en los que la entidad desea encontrarse, así como los que no debe superar.



GESTIÓN DEL RIESGO

III. PROYECCIÓN DEL RIESGO

Los modelos de tensión (stress test) son otro elemento clave de la gestión del riesgo de crédito, ya que permiten evaluar los perfiles de riesgo de las carteras y la suficiencia de recursos propios bajo escenarios adversos, contribuyendo de esta forma a una adecuada planificación de capital. El objetivo de estos ejercicios es valorar el componente sistémico del riesgo, contemplando también vulnerabilidades específicas de las carteras. Se analiza el impacto de escenarios macroeconómicos estresados sobre los parámetros de riesgo y las matrices de migración, pudiendo determinar no solo la pérdida inesperada (o solvencia requerida) sino también el impacto en resultados.

Estos modelos de tensión también se están convirtiendo en una herramienta cada vez más importante en el proceso de supervisión de las entidades financieras, como se pudo ver en 2014 en el ejercicio europeo desarrollado por la EBA y el BCE, como paso previo a la asunción del Mecanismo Único de Supervisión en noviembre.

IV. RENTABILIDAD AJUSTADA AL RIESGO

La rentabilidad de una operación debe ser ajustada por el coste de los distintos riesgos que conlleva, no sólo el de crédito y, además, tiene que compararse con el volumen de recursos propios que es necesario asignar para la cobertura de pérdidas inesperadas o por cumplimiento de los requerimientos regulatorios de capital.

Las medidas de riesgos se incorporan en las herramientas de fijación de precios que se basan en la rentabilidad ajustada al riesgo (RAR). De esta forma, es posible determinar el precio que satisface el RAR objetivo para una cartera o el precio que cumple un RAR mínimo por debajo del cual una operación no se considera admisible.

V. DINAMIZACIÓN DEL NEGOCIO

Una de las funciones de la gestión de los riesgos es la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con el apetito al riesgo establecido por los órganos de gobierno. En consecuencia, la Dirección de Riesgos es corresponsable de la dinamización del negocio de activo, proporcionando herramientas y criterios que



permitan identificar clientes potenciales, simplifiquen los procesos de decisión y asignen líneas de riesgo, pero siempre dentro de los niveles de tolerancia definidos. Para este fin, se cuenta con herramientas y procesos de preconcesión y asignación de límites, tanto en el ámbito minorista como en empresas.

VI. GESTIÓN RECUPERATORIA

La gestión recuperatoria se define como un proceso completo que arranca antes incluso de que se produzca el impago y que cubre todas las fases del ciclo recuperatorio hasta su resolución.

Bankia aplica en el ámbito minorista modelos de alerta temprana cuyo objetivo es identificar problemas potenciales y aportar soluciones, que pueden pasar por la adecuación de las condiciones de financiación. De hecho, un buen número de las adecuaciones hipotecarias realizadas a lo largo del ejercicio fueron consecuencia de propuestas realizadas por la entidad de manera proactiva.

En el ámbito empresarial, el propio sistema de niveles persigue el mismo fin: la gestión anticipada de la morosidad. En consecuencia, toda la cartera es monitorizada de manera que la morosidad sea siempre el fracaso de una negociación previa.

La gestión recuperatoria requiere disponer de herramientas de gestión ágiles que permitan, por un lado, cuantificar en tiempo real el resultado de la actividad de los distintos intervinientes en el proceso y, por otro, poder definir ágilmente diferentes estrategias de recobro explotando toda la información disponible, incluyendo las valoraciones que proporcionan los denominados modelos de recuperaciones. Por este motivo, la entidad realizó un esfuerzo muy importante en 2014 para dotarse de una nueva herramienta que permitirá alcanzar una mayor eficacia en la gestión y contribuirá decisivamente en la industrialización de los procesos recuperatorios.

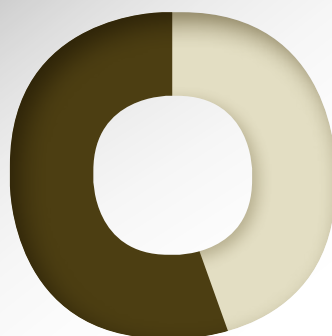
PERFIL DE RIESGOS

Atendiendo a la distribución de Activos Ponderados por Riesgo (APRs), el perfil de riesgos de Bankia presenta un claro predominio del riesgo de crédito y, dentro de él, la cartera hipotecaria, seguida del crédito a empresas.

En el último año, descendió un 83,5% la cartera de renta variable, dada la venta de las participaciones en Iberdrola, NH, Mapfre y Deoleo. También disminuyó la cartera de renta fija en 6.187 millones por el vencimiento de emisiones.

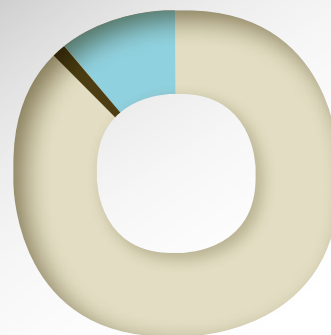
Uno de los hitos principales conseguidos en 2014 por el Grupo Bankia fue la reducción de los dudosos en 3.475 millones de euros, por encima de las previsiones iniciales, lo que permitió reducir la tasa de morosidad hasta el 12,9%, 1,8 puntos por debajo del cierre de 2013, al tiempo que aumentó la cobertura hasta el 57,6%. Un factor que contribuyó sustancialmente a este resultado fue el proceso de selección y venta de carteras dudosas por importe de 1.486 millones.

DISTRIBUCIÓN INVERSIÓN DUDOSA POR COMPONENTES

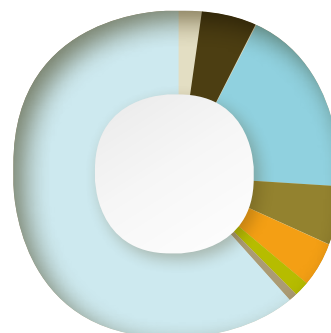


- SUBJETIVO Y EN UN PERÍODO DE CURA **44%**
- DUDOSO OBJETIVO **56%**

PERFIL DE RIESGOS



- RIESGO DE CRÉDITO **90%**
- RIESGO DE MERCADO **1%**
- RIESGO OPERACIONAL **9%**



- CONSUMO Y TARJETAS **2,5%**
- MICROEMPRESAS Y AUTÓNOMOS **5,4%**
- EMPRESAS **18,4%**
- SECTOR PÚBLICO **5,6%**
- FINES ESPECIALES **4,3%**
- PROMOTORES **1,5%**
- ENTIDADES FINANCIERAS **0,6%**
- HIPOTECARIO **61,7%**

GESTIÓN DEL RIESGO

De la inversión dudosa, un 56% lo es por motivos objetivos, incluyendo morosidad, concursos y litigios; un 27% corresponde a criterios subjetivos, y el 17% restante recoge exposiciones refinanciadas o reestructuradas en periodo de cura.

La cuantificación del riesgo de crédito a cierre del ejercicio 2014 utilizando las medidas de exposición en caso de incumplimiento (EAD), pérdida esperada, capital económico y capital regulatorio tiene la siguiente distribución por carteras.

La pérdida esperada representa un 4,1% de toda la exposición considerada, incluyendo la cartera incumplida, por lo que estaría plenamente cubierta por el nivel de provisiones existente a cierre del 2014. El capital económico es, en general, inferior al regulatorio, especialmente en la cartera hipotecaria. En esta última, la aplicación de los criterios sobre refinanciaciones ha llevado a una depuración de esta cartera, de forma que las exposiciones no incumplidas se corresponden con operaciones que han superado la crisis asumiendo sus compromisos de pago y

que acumulan, además, una antigüedad media elevada. En las carteras donde el capital económico supera al regulatorio es como consecuencia del componente específico ligado a la concentración. Este componente está experimentando una tendencia descendente de acuerdo con la intención de la entidad de reducir sus mayores exposiciones. Del análisis de estos datos se puede concluir que la entidad cuenta con un nivel más que suficiente de provisiones y recursos propios para afrontar con un nivel de confianza muy elevado tanto las pérdidas esperadas como las no esperadas.

RIESGO DE CRÉDITO

CARTERA	EAD	CAPITAL REGULATORIO		CAPITAL ECONÓMICO		PÉRDIDA ESPERADA	
SECTOR PÚBLICO	43.309	241	0,6 %	320	0,7 %	175	0,4 %
BANCOS	29.634	431	1,5 %	284	1,0 %	69	0,2 %
EMPRESAS	40.805	1.848	4,5 %	1.964	4,8 %	3.726	9,1 %
PROMOTORES	2.535	134	5,3 %	388	15,3 %	865	34,1 %
HIPOTECARIO	69.918	1.949	2,8 %	1.117	1,6 %	2.574	3,7 %
CONSUMO	2.315	107	4,6 %	67	2,9 %	101	4,3 %
TARJETAS	3.258	67	2,1 %	55	1,7 %	42	1,3 %
MICROEMPRESAS Y AUTÓNOMOS	6.996	239	3,4 %	119	1,7 %	686	9,8 %
RENTA VARIABLE	351	66	18,9 %	0	0,0 %	9	2,5 %
TOTAL	199.121	5.082	2,6 %	4.314	2,2 %	8.248	4,1 %

Importes en MM € y porcentajes calculados sobre EAD



► RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado se entiende como la pérdida potencial que produciría una posible evolución adversa de los precios de los instrumentos financieros con los que la entidad opera.

A lo largo de 2014 y como consecuencia de los compromisos adquiridos en el Plan de Recapitalización, la actividad de la entidad en los mercados financieros fue reducida y se centró en dar servicio a sus clientes y en gestionar sus propios riesgos estructurales. La entidad no negocia por cuenta propia, con lo que se reduce mucho el riesgo de mercado y las necesidades de capital para cubrir dicho riesgo.

Las formas de medir el riesgo de mercado son:

- **VaR.** Para la medición del riesgo de mercado se utilizan principalmente dos métricas: la sensibilidad, que expresa el impacto en la valoración de los instrumentos financieros de los cambios en los distintos factores de riesgo, y el VaR, que significa la pérdida máxima que se puede sufrir en un intervalo de tiempo con un determinado nivel de confianza. El SVaR es el VaR calculado en una situación extrema de mercado.
- **Sensibilidad.** La sensibilidad cuantifica la variación que se origina en el valor económico de una cartera ante movimientos fijos y determinados de las variables que inciden en dicho valor. Los principales movimientos de los factores de mercado que se emplean para el análisis de sensibilidad son tipos de interés

(variación de 100 puntos básicos), renta variable (variación del 20% en precio), tipo de cambio (variación del 10%), volatilidad (variación por tipo de riesgo subyacente), y diferenciales de riesgo de crédito (variación acorde con la calificación crediticia).

- **Análisis de escenarios críticos (*stress-testing*).** Periódicamente se realizan análisis de escenarios críticos con el fin de cuantificar el impacto económico que tendrían movimientos extremos de los factores de mercado sobre la cartera.

► RIESGO DE CONTRAPARTIDA EN MERCADOS FINANCIEROS

El riesgo de crédito/contrapartida es el derivado de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales de una contrapartida que origine una pérdida para el banco en su actuación en los mercados financieros. Esta actividad se ve afectada por el Manual de Políticas de Riesgo de Crédito en Actividades de Mercado, que incorpora las políticas para las entidades financieras y no financieras así como para Tesoros, definiendo límites globales que funcionan como marcos de actuación.

Este manual recoge, principalmente, la definición del riesgo de contrapartida y tipología de productos autorizados, la definición de titulares autorizados y criterios de asignación de límites, las métricas empleadas para el cálculo de riesgo de contrapartida y las medidas para la mitigación del riesgo de contrapartida.

► RIESGO DE INTERÉS ESTRUCTURAL

El riesgo de interés estructural se define como la probabilidad de que se generen pérdidas derivadas de una evolución adversa en los tipos de interés de mercado. Los cambios en los tipos afectan tanto al margen de intereses como al valor patrimonial. La intensidad del impacto depende, en gran medida, de la diferente estructura de vencimientos y reprecitaciones de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance.

La entidad realizó a finales de 2013 un importante esfuerzo para mejorar la gestión y el control del riesgo estructural de tipos de interés y de divisa mediante la creación de la Dirección de Riesgos Estructurales y la aprobación del Manual de Políticas de Riesgo Estructural de Balance. A comienzos de 2014, se desarrollaron las métricas previstas y la entidad monitorizó durante el año, con periodicidad mensual, la situación del riesgo de tipo de interés y divisa de su balance. El riesgo de tipo de interés del banking book se mide con enfoques de escenarios así como de VaR. El escenario de movimientos de curva regulatorio (variaciones paralelas de 200 puntos básicos) se completó con un escenario que amplía el horizonte hasta dos años (para sensibilidad en margen) y otro que contempla la pendiente de la curva.

También se mide el impacto sobre recursos propios asociados a los diferentes riesgos de la cartera estructural de renta fija utilizando metodología VaR. El enfoque VaR se completa con un análisis de escenarios de tensión moderados y otro de estrés. De esta forma, se mantienen monitorizados todos los riesgos asociados a la cartera disponible para la venta.

GESTIÓN DEL RIESGO

► RIESGO DE LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN

El riesgo de liquidez estructural recoge la incertidumbre, ante condiciones adversas, sobre la disponibilidad de fondos a precios razonables que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos por la entidad y financiar el crecimiento de su actividad inversora.

Para el seguimiento de este riesgo, la entidad se basa en tres ejes. El primero es el gap de liquidez, consistente en clasificar las operaciones de activo y de pasivo por plazos de vencimiento teniendo en cuenta el vencimiento residual. Este cálculo se realiza para la actividad comercial recurrente y para las necesidades de financiación de las carteras estructurales de la entidad. El segundo eje corresponde a la estructura financiera y se identifica tanto la relación entre financiación a largo plazo, como la diversificación de la actividad de financiación por

tipos de activos, contrapartidas y otras categorizaciones. En tercer lugar, siguiendo el vigente enfoque regulatorio de ratios estresados, la entidad está fijando métricas que permitan anticipación y visión con un horizonte temporal más amplio. Junto a todo ello, la entidad tiene claramente establecido un plan de contingencia, con identificación de los mecanismos de alerta y los procedimientos a seguir en caso de que sea necesario activarlo.

En 2014, la Dirección de Riesgos de Mercado y Operacionales desarrolló y puso en práctica el Manual de Políticas de Liquidez y Financiación aprobado a finales de 2013. Estas políticas establecieron un conjunto de límites y procedimientos cuyo seguimiento pudo hacerse efectivo a lo largo de 2014. La entidad ha modelizado métricas para seguir el riesgo de liquidez tanto en condiciones normales como ante escenarios de tensión de liquidez y estas han servido como guías para fijación de límites en consonancia con el Marco de Apetito al Riesgo.



► RIESGO OPERACIONAL

La gestión del riesgo operacional en Bankia tiene como objetivo minimizar el riesgo de pérdida que resulta de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, del personal, de los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo reputacional, que se tiene en cuenta valorando en términos cualitativos el impacto en el cliente final de los riesgos operacionales identificados.

Los objetivos de Bankia en la gestión del riesgo operacional son los siguientes:

- Promover una cultura orientada a la concienciación del riesgo, la asunción de responsabilidad y compromiso, y la calidad de servicio.
- Asegurar la identificación y medición del riesgo operacional con el propósito de prevenir los posibles quebrantos que afecten a los resultados.
- Reducir las pérdidas por riesgos operacionales mediante la aplicación de sistemas de mejora continua en los procesos, estructura de controles y planes de mitigación.
- Impulsar la aplicación de mecanismos de transferencia del riesgo que limiten la exposición al riesgo operacional.
- Validar la existencia de planes de contingencia y continuidad de negocio.

La gestión durante 2014 tuvo como referencia relevante las recomendaciones que se derivaron del informe elaborado por la Auditoría Interna correspondiente a la Guía de Aplicación del Método Estándar en 2013.

LA ENTIDAD TIENE ESTABLECIDO UN PLAN DE CONTINGENCIA CON TODOS LOS MECANISMOS DE ALERTA NECESARIOS.

Durante 2014, se extendió el proceso de autoevaluación a 55 Centros Originadores de Riesgo Operacional (COROS), que abarcan toda la entidad y las dos empresas más relevantes del grupo. Este esfuerzo permitió obtener el mapa de eventos de la totalidad de la entidad. También se actualizó la herramienta de riesgo operacional (ARO), con la entrega de su segunda fase.

Además, se elaboró el primer inventario de pólizas de seguros contratados por Bankia en sus diversas unidades (a excepción de las pólizas que cubren compromisos con empleados ya jubilados), con el propósito de comprobar su eficacia como elemento mitigador de pérdidas operacionales, si bien se pretende cambiar el foco en los próximos años con la contratación de pólizas que cubran las pérdidas operacionales.

A lo largo de 2015 se desarrollará un programa especial de colaboración con la agrupación encargada de la gestión operativa de la red comercial de particulares, para mitigar los eventos de pérdida más importantes que se producen en la red de oficinas. En este programa se incluirá la prevención de eventos relacionados con documentación de operaciones (MIFID, EMIR) y diligencia debida, entre otras. Durante el año, se tratará de transmitir a la red de oficinas las pautas de riesgo operacional que afectan a sus tareas más cotidianas.

GESTIÓN DEL RIESGO

► RIESGO MEDIOAMBIENTAL

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DEL ACTIVO

La actividad de una entidad financiera tiene un impacto ambiental muy limitado. Sin embargo, a través de sus decisiones sobre las partidas de activo de su balance ejerce una influencia muy relevante. Este efecto indirecto se produce a través de las actividades productivas de su cartera de clientes y sus decisiones de inversión en activos. El objetivo de la gestión medioambiental será proteger la calidad de sus activos monitorizando las carteras de financiación a clientes, controlando las decisiones de inversión en activos financieros o físicos propios.

Un aspecto novedoso es el cambio climático, que agravará el “mix” de riesgos bancarios (crédito, operacional y de negocio) añadiendo un incremento del riesgo reputacional, ante el creciente escrutinio sobre el impacto ambiental de las operaciones con sus clientes.

RIESGO MEDIOAMBIENTAL DE LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN

Los prestatarios soportan el riesgo medioambiental a través del desarrollo de sus actividades empresariales, es un riesgo inherente a la actividad productiva que puede transferirse a la entidad financiera como riesgo de crédito o riesgo reputacional.

Este riesgo crédito con origen medioambiental se presenta en:

- La viabilidad de la actividad (regulación o autorizaciones ambientales)
- El incremento de las inversiones en tecnología, o mitigación.
- La afectación a los flujos de tesorería de la empresa
- Las responsabilidades ambientales civiles o penales con aseguramiento interno o externo.
- El riesgo regulatorio sobre actividad o productos.
- El deterioro de los bienes aportados como garantías.

El riesgo medioambiental se modula por las exigencias regulatorias de cada país:

- En los países pertenecientes al grupo OCDE alto ingreso la legislación medioambiental garantiza un nivel alto de control y transparencia.
- En el resto de países, es preciso delimitar tanto los aspectos ambientales como los aspectos sociales que son afectados por la actividad productiva y explicitarlos en auditorías ad hoc. En estos casos se puede hablar más correctamente de Riesgo Medioambiental/Social.

ESCALA RATING MAS

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
NO HAY IMPACTO	<ul style="list-style-type: none"> • IMPACTOS ESPECÍFICOS PRÓXIMOS A LA UBICACIÓN • EL CLIENTE DEMUESTRA COMPETENCIA PARA GESTIÓN AMBIENTAL • SECTOR ECONÓMICO / CNAE DE RIESGO BAJO 	<ul style="list-style-type: none"> • IMPACTO MÁS AMPLIO CON VARIOS SECTORES • EL CLIENTE DEMUESTRA INSUFICIENTE COMPETENCIA O SE REQUIEREN MEDIDAS DE GESTIÓN AMBIENTAL • SECTOR ECONÓMICO / CNAE DE RIESGO MEDIO O ALTO 	<ul style="list-style-type: none"> • IMPACTOS PREVISIBLES / COMPLEJOS ACTUALES Y FUTUROS • SE REQUIEREN MEDIDAS DE MOTORIZACIÓN PERMANENTE • SECTOR ECONÓMICO / CNAE DE RIESGO MEDIO O ALTO

RATING MEDIOAMBIENTAL

Con el objeto de gestionar este Riesgo Medioambiental, Bankia se ha dotado tanto de una política de riesgo de crédito con origen en riesgo medioambiental como de una herramienta de rating medioambiental.

La finalidad de este rating es ofrecer una información de tipo cualitativo complementaria de la ofrecida por el rating financiero.

RIESGO MEDIOAMBIENTAL

El rating medioambiental ofrece una apreciación del impacto medioambiental de las actividades de la sociedad y de sus posibles repercusiones en el riesgo de crédito y en la viabilidad de sus propios negocios.

Para ello se establece una escala de niveles que trata de reflejar la situación ambiental de la empresa.

La herramienta de rating medioambiental permite calificar individualmente a las empresas englobadas en la cartera de inversión crediticia correspondiente, en los segmentos de empresas grandes y medianas (que facturen más de 20 millones de euros, excluyendo las dedicadas a la promoción inmobiliaria).

La implementación de la misma, se ha retrasado a 2015, de forma que se pueda actualizar para adaptarse a la nueva Organización Interna de la Entidad surgida del proceso de saneamiento y

reestructuración desarrollado en el año 2013 y buena parte del año 2014.

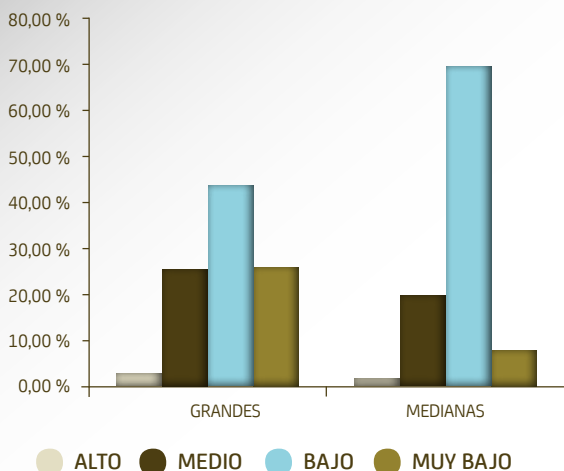
A su vez, utilizando criterios específicos, la herramienta permite calificar globalmente las carteras de Grandes Empresas y Empresas Medianas. El resultado de la evaluación muestra que el 75,3% de los acreditados y 62,2% del riesgo dispuesto corresponde a carteras calificadas como riesgo medioambiental bajo o muy bajo.

Separando a los dos segmentos de empresas, y examinando la distribución porcentual de ambas carteras en número de acreditados, tendríamos el gráfico A).

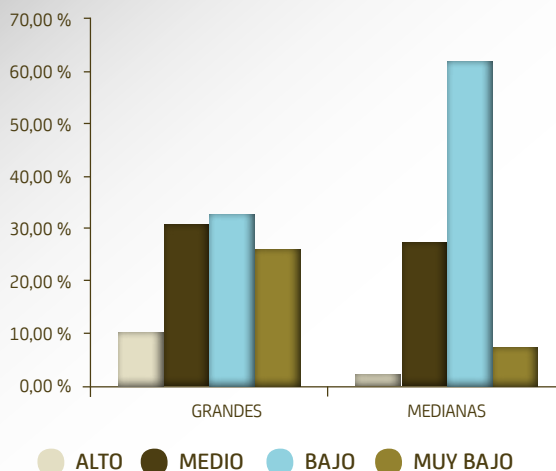
Examinando la distribución porcentual en importes dispuestos queda reflejado en el gráfico B).

TRAMOS DE CALIFICACIÓN	ACREDITADOS		RIESGO DISPUESTO	
	EN NÚMERO	EN %	MILLONES DE €	EN %
Muy Bajo	370	12,4%	3.028,01	20,7%
Bajo	1.871	62,9%	6.087,96	41,5%
Medio	639	21,5%	4.380,00	29,9%
Alto	96	3,2%	1.164,90	7,9%
Total	2.976	100,0%	14.660,87	100,0%

A) ESTRUCTURA NÚMERO DE ACREDITADOS CARTERAS (%)



B) ESTRUCTURA DISPUESTO CARTERAS (%)



Estos gráficos ratifican que la concentración de las calificaciones se produce en los valores Bajo y Muy Bajo, para ambos segmentos.

GESTIÓN DEL RIESGO

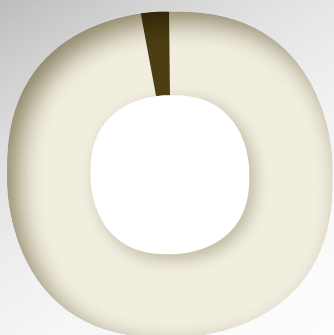
Asimismo, dentro de la herramienta, se diseñó un módulo para calificar los proyectos de inversión con la escala y la metodología prevista en los Principios de Ecuador, que incluye criterios medioambientales y sociales. La herramienta se está sometiendo al rediseño necesario para adecuarla a las necesidades de las áreas de Negocio.

En las operaciones de Project Finance y especializadas se valora el impacto medioambiental en cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, requiriendo el preceptivo informe de un asesor técnico. Cualquier operación con importe superior a un millón de euros debe ser aprobada por los órganos superiores de la entidad.

La cartera de proyectos de financiación especializada concentra el 98% de su riesgo autorizado en países de la OCDE. Estos países recomiendan a sus empresas una serie de principios y normas de buenas prácticas (líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales) que garantizan una conducta empresarial responsable en áreas tales como derechos humanos, lucha contra la corrupción, fiscalidad, relaciones laborales, medioambiente y protección del consumidor.

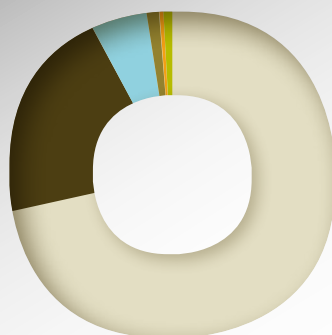
El compromiso de lucha contra el cambio climático se evidencia también en la financiación de numerosos proyectos de inversión ligados al sector de las energías renovables.

PROYECTOS OCDE



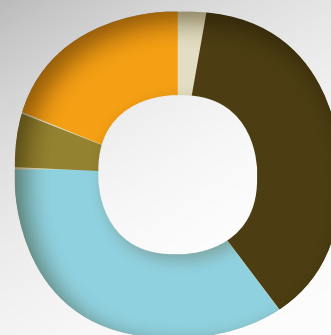
- PROYECTOS OCDE (O PAÍS ADHERIDO O SPONSORS EN OCDE) **97,88%**
- RESTO **2,12%**

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR ZONA GEOGRÁFICA



- ESPAÑA **71,14%**
- RESTO DE EUROPA **21,14%**
- NORTEAMÉRICA **5,23%**
- LATINOAMÉRICA **1,38%**
- ÁFRICA / OCEANÍA **0,35%**
- ORIENTE MEDIO **0,76%**

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR SECTORES



- AGUAS Y PUERTOS Y RESÍDUOS SÓLIDOS **2,7%**
- AUTOPISTAS **37,4%**
- ENERGÍAS RENOVABLES **35,4%**
- OTROS ACTIVOS ENERGÍA **5,2%**
- INFRAESTRUCTURA Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS **19,3%**

► RIESGO SOCIAL

La entidad continuó ofreciendo en 2014 soluciones negociadas para los clientes tanto en la fase temprana del impago (adecuación, dación), como en los casos en los que ya se había producido la adjudicación.

Los incidentes que tenían su origen en diligencias de lanzamiento se redujeron como consecuencia de que Bankia ha impulsado medidas tendentes a los acuerdos con el cliente y también de la posibilidad de pedir una moratoria por dos años ante el Juzgado si el cliente acredita el cumplimiento de los requisitos de pertenencia al colectivo de especial vulnerabilidad.

Así, para el caso de ejecuciones hipotecarias, la posibilidad de condonar la parte de deuda no cubierta como consecuencia de la adjudicación de la vivienda, contra la entrega voluntaria de la misma, supuso un incremento significativo de las posesiones realizadas de forma pacífica, en detrimento de los desalojos forzosos. Del total de viviendas adjudicadas, en 2014 se realizó la entrega voluntaria de la posesión de 3.220 inmuebles, de los que 1.765 fueron resultado de daciones en pago. Adicionalmente, se produjeron 69 suspensiones basadas en solicitudes que alegaban motivos de especial vulnerabilidad y económicos.

Bankia es la entidad que más inmuebles aporta al Fondo Social de Viviendas (FSV), unas 1.000 viviendas. En total, el fondo cuenta con 5.891 inmuebles distribuidos en todo el territorio nacional. Actualmente, Bankia tiene firmados acuerdos en materia de vivienda con la Generalitat Valenciana, la Generalitat de Cataluña, el Gobierno de Canarias, el Ayuntamiento de Mataró y el Ayuntamiento de Badalona.

SOLUCIONES NEGOCIADAS

CONCEPTO	EJERCICIO				TOTALES	
	2011	2012	2013	2014	IMPORTE	%
Daciones viviendas	1.499	3.356	1.590	1.497	7.942	4,47%
Adjudicaciones viviendas	13.115	9.207	4.614	5.570	32.506	18,29%
Adecuaciones hipotecarias	5.203	19.049	23.178	14.079	61.509	34,62%
Adecuaciones consumo	10.737	12.640	23.752	12.821	59.950	33,74%
Adecuaciones autónomos/ empresas	3.240	3.402	5.667	3.477	15.786	8,88%
TOTALES	33.794	47.654	58.801	37.444	177.693	100,00%

DATOS ALQUILERES SOCIALES: FONDO SOCIAL DE VIVIENDA Y ALQUILERES ESPECIALES 2014

Solicitudes FSV	2.104
Solicitudes alquiler especial	700
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	2.804
DISTRIBUCIÓN POR SITUACIÓN	
Pendientes	
FSV	635
Alquiler especial	50
Descartadas	
FSV ⁽¹⁾	1.253
Alquiler especial	37
Aprobadas	
FSV	35
Alquiler especial	140
Firmadas	
FSV	181
Alquiler especial	473
ALQUILERES SOCIALES FIRMADOS ACUMULADOS 2014	654

La entidad, además, promovió en 2014 un proceso específico para potenciar el alquiler especial, enfocado a clientes que han perdido su vivienda, y que si bien no cumplen estrictamente los requisitos de vulnerabilidad tasados en la Ley 1/2013 se encuentran en situación de exclusión social.

Estos acuerdos se han materializado en las siguientes actuaciones en materia de alquileres sociales (a través del FSV y de alquileres especiales).

GESTIÓN DEL RIESGO

► PRINCIPALES NOVEDADES DE 2014 Y RETOS PARA 2015

Las principales actuaciones desarrolladas a lo largo de 2014, así como las previstas para 2015, buscan mejorar la gestión y control de los riesgos de la entidad, en el marco del Plan de Transformación de la Función de Riesgos diseñado en junio de 2013, adaptar al banco al nuevo entorno regulatorio (Basilea III) y regulatorio (Mecanismo Único de Supervisión), y contribuir a dinamizar la concesión de crédito para acompañar la recuperación económica.

El Plan de Transformación de la Función de Riesgos supuso arrancar en 2013 un total de 71 proyectos, de los que quedarían 31 iniciativas pendientes de finalizar a cierre de 2014. Entre los proyectos finalizados en 2014, cabe destacar:

CREACIÓN DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS

El Consejo de Administración de Bankia autorizó en octubre de 2014 la creación de una Comisión Consultiva de Riesgos a la que se le atribuyen funciones consultivas y de asesoramiento al Consejo en materia de supervisión y control de riesgos. Las funciones ejecutivas las mantiene la Comisión Delegada de Riesgos. Esta medida supone una mejora del gobierno corporativo y da cumplimiento a lo recogido en la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN DEL MARCO DE APETITO AL RIESGO

El Marco de Apetito al Riesgo fue aprobado por los Consejos de Bankia y BFA del 23 y 24 de septiembre, respectivamente, lo que supuso importantes cambios en la gestión y control del riesgo de la entidad.



REVISIÓN E INDUSTRIALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN RECUPERATORIA

Se avanzó considerablemente en la implantación de la herramienta informática Recovery, que permitirá conjugar una recuperación eficaz y eficiente con la reducción de recursos humanos tanto en servicios centrales como en las direcciones territoriales y de negocio que está aplicando la entidad. En el año concluyó exitosamente la implantación del módulo de gestión recuperatoria de Sociedades de Recobro, y quedan pendientes los módulos de Litigio y Concursos, y de Gestión Amistosa y Prelitigio, que previsiblemente se implantarán durante el primer semestre de 2015.

MODIFICACIÓN DEL ESQUEMA DE FACULTADES DE RIESGO DE CRÉDITO

El Consejo de Administración de septiembre también aprobó un nuevo esquema de Facultades de Riesgo de Crédito, cuyas características más importantes son la simplificación en el método de cálculo, el establecimiento de curvas isorriesgo en términos de consumo de capital, la tendencia a la unificación de la instancia de decisión para toda la operativa generada por cada grupo económico, la introducción del concepto de programa financiero dentro del marco de facultades (permitirá una mayor flexibilidad y agilidad en la autorización de operaciones) y la introducción de nuevos niveles de delegación a nivel de oficinas de particulares y centros de empresas, que permitirá realizar un mayor control y discriminación en función del uso demostrado de las delegaciones.

LAS NUEVAS INICIATIVAS BUSCAN MEJORAR LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS, ADAPTARLA AL NUEVO ENTORNO REGULATORIO Y DINAMIZAR LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PARA ACOMPAÑAR LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA.

DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE PROCESOS

Se formalizaron los procesos de trabajo, con el fin de que estén debidamente documentados y sean consultables y auditables tanto interna como externamente, incluido el supervisor único europeo.

Entre las iniciativas más importantes incluidas en el Plan de Transformación que se desarrollarán durante 2015 destacan las siguientes:

- Implantación del Marco de Planificación de Capital.
- Diseño e implantación de un Plan de Recuperación.
- Implantación del proceso de autoevaluación de la suficiencia de liquidez.
- Desarrollo de un esquema de límites de crédito basado en la optimización de la rentabilidad ajustada al riesgo y dentro de los niveles de apetito al riesgo establecidos por el Consejo de Administración.



Bankia

GESTIÓN RESPONSABLE

“Para ser el mejor banco necesitamos tener una rentabilidad sostenible que implica: clientes satisfechos, equipos comprometidos, riesgo controlado y reconocimiento social”.

José Ignacio Goirigolzarri



NUESTRO COMPROMISO

“Un proyecto empresarial no puede ser sostenible sin un reconocimiento social, que pasa por una forma de comportarse, un estilo de hacer”.

José Ignacio Goirigolzarri





Bankia ha definido su visión, misión y valores con el objetivo de marcar el rumbo hacia el que nos dirigimos, establecer un modelo de actuación único por el que se nos reconozca, poniendo los recursos necesarios para tener éxito a lo largo de un camino que debemos recorrer juntos todos los profesionales de la entidad.

LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO Y EL MODELO DE GESTIÓN DE BANKIA GIRA EN TORNO A LOS VALORES DE LA ENTIDAD, LO QUE LE PERMITE GENERAR RELACIONES DE CONFIANZA ESTABLES, SÓLIDAS Y CREAR VALOR TANTO PARA EL NEGOCIO COMO PARA SUS GRUPOS DE INTERÉS.

VISIÓN



TRABAJAMOS DESDE LOS PRINCIPIOS PARA PONER LA MEJOR BANCA A TU SERVICIO

MISIÓN



PRESTAR UN SERVICIO EFICIENTE Y DE GRAN CALIDAD A NUESTROS CLIENTES



RETRIBUIR A NUESTROS ACCIONISTAS DE FORMA COMPETITIVA



REALIZAR UNA APORTACIÓN POSITIVA A LAS FINANZAS PÚBLICAS



PROPORCIONAR DESARROLLO PROFESIONAL A NUESTROS EMPLEADOS



CONTRIBUIR A LA MEJORA DE CALIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN POR LOS MERCADOS DEL SISTEMA FINANCIERO

VALORES



PROFESIONALIDAD



CERCANÍA



ORIENTACIÓN AL LOGRO



INTEGRIDAD



COMPROMISO

GESTIÓN RESPONSABLE

NUESTRO COMPROMISO

LOS VALORES SE CONVIERTEN EN HECHOS Y NUEVOS RETOS DE FUTURO

GRUPO DE INTERÉS	HECHOS	RETOS
GOBIERNO CORPORATIVO 	Creación figura Lead Director. Nombramiento del consejero delegado (CEO). Evaluación del Consejo y del presidente por un externo independiente. Estructura y composición eficiente de los de comités.	Continuar incorporando las mejores prácticas de gobierno Corporativo a través del análisis de tendencias y regulación nacional e internacional. Formación e información continua al Consejo de Administración.
CLIENTES 	Implantación de un nuevo modelo comercial. Simplificación de contratos y del catálogo de productos. Foco en la satisfacción del cliente: encuestas postventa, focus group, pseudocompras.	Mejora del índice del satisfacción del cliente. Desarrollo de productos con enfoque social y ambiental. Nuevas tecnologías como eje de accesibilidad a los servicios financieros.
PERSONAS 	Diálogo activo: focus group y foros de intranet. Formación orientada al cliente y a la personalización de productos y servicios. Reconocimiento, reuniones de las oficinas con mejor nota en calidad de servicio con el presidente. Impulso y desarrollo del talento interno: nombramiento interno de puestos directivos.	Creación de un modelo de desarrollo de talento propio. Formación flexible. Cantera propia de directivos, plan de sucesión de puestos estratégicos de negocio.
ACCIONISTAS 	Cumplimiento del Plan Estratégico. Nueva estrategia de comunicación.	Desarrollo de la política de dividendos. Fortalecer la relación con accionistas minoristas. Incorporación de información ASG en los road shows a inversores institucionales.
PROVEEDORES 	Implantación sistema de gestión de compras. E-factura y e-contrato. Plazos de pago a proveedores. Servicio de Atención al Proveedor (SAP). Portal del Proveedor. Encuestas a proveedores.	Encuestas de calidad. Cartas del compromiso del servicio. Certificación UNE-CWA 15896 del Sistema de Gestión de Compras. Implantación de normas de conducta específicas para la función de compras. Aprobación de la política de compras responsables.
SOCIEDAD 	Desarrollo de proyectos cercanos a la red comercial. Fortalecimiento del voluntariado. Apoyo a la formación y al empleo. Fondo Social de Vivienda y alquiler social.	Continuar el desarrollo de proyectos alineados con la estrategia de acción social de la entidad, sobre todo, los relacionados con el desarrollo local y el empleo.
MEDIO AMBIENTE 	Gestión ambiental de centros de trabajo. Ecoeficiencia. Apoyo a la lucha contra el cambio climático.	Ampliación de alcance del certificado ISO 14001. Evolución del plan estratégico de ecoeficiencia (reducción de consumos). Consolidación del compromiso sobre cambio climático.



La sostenibilidad de Bankia tiene en cuenta la visión a largo plazo, el buen gobierno corporativo, la actividad responsable y la actuación honesta con todos sus grupos de interés: clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general.

El compromiso de la gestión responsable, cuyo impulsor fundamental es el Consejo de Administración, es transversal a toda la organización, afecta a todas las áreas y por tanto es parte de la estrategia global de la entidad. Con la finalidad de formalizar dicho compromiso, a finales de 2014 se creó el Comité de Gestión Responsable, en el que destacan entre otras, las funciones de definir, implementar y supervisar la política de gestión responsable de Bankia, además de tomar las decisiones necesarias que ayuden a cumplir la estrategia de la entidad en este ámbito.

El Comité de Gestión Responsable se vincula al Comité de Dirección a través de su Presidencia.

La definición de la política de gestión responsable ha sido una de las primeras tareas del Comité de Gestión Responsable. Dicha política es de alcance global y afecta a todas las actividades de Bankia.

La política de gestión responsable de Bankia constituye un marco de referencia global y transversal. Establece los pilares sobre los que la entidad debe desarrollar las relaciones con sus grupos de interés y es la base para inspirar políticas, planes de acción y procedimientos, con el fin de trasladar a la realidad del día a día los compromisos de la entidad.

La política de gestión responsable es:

- **Realista:** Marco de referencia para el despliegue del resto de políticas de la entidad.
- **Transversal:** alcance global, hacer referencia a todas las actividades de Bankia y aplica a todos los empleados.

- **Establece compromisos** con todos los grupos de interés.
- **Sencilla y clara.**
- **Propia:** se despliega en proyectos, objetivos, indicadores de la entidad.

El Consejo de Administración de Bankia será el responsable de su revisión periódica, con el objetivo de que permanezca alineada con los valores, la estrategia corporativa de la entidad y las solicitudes de los grupos de interés con los que la compañía se interrelaciona, para cumplir con la misión y alcanzar la visión de Bankia.



GESTIÓN RESPONSABLE NUESTRO COMPROMISO

► CONOCER Y ESCUCHAR

G4-24, G4-25

La gestión responsable de Bankia debe incorporar no solo las necesidades, sino también las expectativas de sus grupos de interés, desde un comportamiento basado en nuestros valores y adecuado a la dimensión económica, social y medioambiental.

El modelo de gestión responsable de Bankia considera relevante la relación de la entidad con los grupos de interés con los que interactúa, a través de sus actividades. Por ello, la escucha activa de sus necesidades y expectativas son incorporadas en los procesos de toma de decisión de la entidad.

Para informar acerca de lo que Bankia hace con sus grupos de interés se han definido seis grupos prioritarios:

ACCIONISTAS

PROVEEDORES

CLIENTES

SOCIEDAD

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

La interlocución con cada uno de ellos se apoya en la transparencia informativa (conocimiento del presente y futuro de Bankia), la participación y el diálogo (comunicación permanente y bidireccional) y el beneficio mutuo (desarrollo y progreso equilibrado, no sólo económico).

LOS VALORES CORPORATIVOS,
SEÑA DE IDENTIDAD CON
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



CANALES DE DIÁLOGO

G4-26

Bankia tiene establecidos distintos canales de diálogo permanentes y bidireccionales que permiten una escucha activa y la participación de los grupos de interés.

El resultado de dicho diálogo nos permite introducir mejoras en nuestros procesos internos y facilitar información, completa y útil de la actividad y el desarrollo sostenible de Bankia.

A través de una metodología propia que toma como referencia los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000 Assurance Standard, además de los procesos de consulta y respuesta que se describen en el indicador GRI G4-27.

CANALES DE DIÁLOGO



CLIENTES

- Cartas y correos electrónicos al presidente
- Red Comercial
- Servicio de Atención al Cliente
- Redes sociales
- Boletín mensual Bankia Actualidad
- Páginas web corporativas
- Encuestas y entrevistas
- Seminarios y jornadas específicas
- Canal confidencial de denuncias



ACCIONISTAS E INVERSORES

- Junta General de Accionistas
- Red Comercial
- Road shows
- Conferencias internacionales
- Oficina del Accionista
- Páginas web corporativas



EMPLEADOS

- Gestores de personas
- Intranet
- Foros online
- Focus group
- Revista Bankia Online
- Newsletter semanal Bankia En30segundos
- Publicación "Vivirlo y contarlo"
- Línea Personas de RR HH
- Jornadas y seminarios
- Páginas web corporativas
- Canal confidencial de denuncias



PROVEEDORES

- Portal del proveedor
- Servicio de Atención al Proveedor
- Gestor especializado en proveedores estratégicos
- Encuestas de satisfacción
- Páginas web corporativas
- Canal confidencial de denuncias



SOCIEDAD

- Red Comercial
- Boletín Bankia Actualidad
- Buzón RSE
- Portal del voluntariado
- Redes sociales
- Páginas web corporativas
- Informe anual



ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Jornadas de trabajo internas y externas
- Reuniones con empleados
- Correos electrónicos del presidente



GESTIÓN RESPONSABLE NUESTRO COMPROMISO

► ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

G4-20, G4-21

Bankia ha avanzado en la forma de contar con la opinión de sus grupos de interés, en 2014, realizó una consulta en los distintos territorios donde la entidad está presente y se puso en contacto con clientes particulares, clientes empresa, accionistas, empleados, proveedores y expertos del ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, a través de entrevistas, focus group y encuestas para conocer de primera mano sus inquietudes respecto a la entidad.

A través de estas consultas, desarrolló un estudio de materialidad, en el que se analizaron las opiniones de cada participante, con el objetivo de elaborar una guía en base al contenido que las personas entrevistadas consideran importante conocer. En el análisis de materialidad colaboró un experto independiente, Cegos Deployment, para otorgar fiabilidad y transparencia al proceso.

Las opiniones y el estudio de materialidad proporcionan información sobre lo relevante para los grupos de interés e identifican oportunidades y áreas de mejora para orientar nuevos proyectos.

Como valor añadido, el análisis de materialidad permite informar de conformidad con la norma AA1000APS y con las recomendaciones de la guía internacional del *Global Reporting Initiative*, en su versión G4.

GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES PARTICULARES	204 ENCUESTAS TELEFÓNICAS Y 6 FOCUS GROUP
CLIENTES EMPRESAS	204 ENCUESTAS TELEFÓNICAS Y 3 FOCUS GROUP
PROVEEDORES	2 FOCUS GROUP Y 201 ENCUESTAS
EMPLEADOS	3 FOCUS GROUP
EXPERTOS RSC	5 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD
ACCIONISTAS	2 FOCUS GROUP



FASES DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



TABLA DE ASUNTOS RELEVANTES G4-19, G4-27

Nº	INFORMACIÓN RELEVANTE O MATERIAL
1	COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
2	MEJORES PRÁCTICAS IMPLANTADAS EN GOBIERNO CORPORATIVO
3	EVALUACIÓN DEL CONSEJO
4	PLAN ESTRATÉGICO Y SEGUIMIENTO
5	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE BANKIA
6	SITUACIÓN FINANCIERA DE BANKIA (SOLVENCIA / FORTALEZA ECONÓMICA)
7	IMPACTO SOCIAL DE LA ENTIDAD. VALOR AÑADIDO GENERADO DE BANKIA
8	RECONOCIMIENTO DE ERRORES DEL PASADO Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS EXISTENTES EN LA ENTIDAD PARA EVITAR QUE VUELVAN A REPETIRSE
9	DEVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS RECIBIDAS POR BANKIA AL ESTADO
10	PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLES EN LAS REDES DE OFICINAS
11	DESTINO DE AHORROS CAPTADOS (INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE ISR)
12	DÓNDE ESTÁ OPERANDO EL BANCO Y QUÉ RELACIONES TIENE CON EMPRESAS DE SECTORES (FINACIACIÓN DE ARMAMENTO, ACTIVIDADES DE ALTO PELIGRO CONTAMINANTE, ENERGÍA NUCLEAR, ETC)
13	ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
14	TRANSPARENCIA INFORMATIVA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
15	PUBLICIDAD RESPONSABLE
16	PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES (OPERATIVA DE CLIENTES EN PARAÍOS FISCALES)
17	COMPROMISO CON EL PROYECTO DE FUTURO DE BANKIA DE LAS PERSONAS
18	PROFESIONALIDAD DE NUESTRAS PERSONAS (PLANES DE CARRERA, DESARROLLO, ETC)
19	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN
20	MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y SOCIEDAD EN GENERAL
21	DIÁLOGO Y RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES
22	POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y PAGO A PROVEEDORES
23	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES
24	COMUNICACIÓN TRANSPARENTE EN LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
25	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA
26	COMITÉ DE ÉTICA Y CANAL DE DENUNCIAS (PROCEDIMIENTO Y DATOS)
27	PRÁCTICAS ÉTICAS DESARROLLADAS EN RELACIONES CON CLIENTES, PROFESIONALES, PROVEEDORES, ETC
28	ÉTICA FISCAL: CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS POR PARTE DE BANKIA
29	CÓMO FACILITA BANKIA LA ACCESIBILIDAD A SUS SERVICIOS FINANCIEROS (CIERRE DE OFICINAS, SERVICIOS A CLIENTES, ETC.).
30	APOYO A COLECTIVOS (REFINANCIACIÓN, MICROCRÉDITOS, PYMES, JÓVENES, CLIENTES, ETC)
31	PRESUPUESTO DESTINADO A LA ACCIÓN SOCIAL Y UTILIZACIÓN DEL MISMO
32	PROYECTOS SOCIALES REALIZADOS (VIVIENDA SOCIAL, DONACIONES, ETC)
33	PROYECTOS DE INNOVACIÓN
34	RECICLAJE DE MATERIALES, AHORRO DE ENERGÍA, ETC
35	MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GESTIÓN RESPONSABLE

NUESTRO COMPROMISO



BANKIA ESTÁ ADHERIDA AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. EN LA PRESENTE TABLA SE INDICAN AQUELLOS CAPÍTULOS EN LOS QUE SE HACE REFERENCIA A LA IMPLANTACIÓN DE SUS PRINCIPIOS.

PRINCIPIO 1 LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

- Buen Gobierno Corporativo
- Código Ético y de Conducta
- Plan Estratégico 2012 - 2015
- Modelo de negocio
- Gestión global del riesgo
- Financiación de sectores controvertidos
- Gestión del riesgo social y ambiental
- Líneas estratégicas de acción social

PRINCIPIO 2 LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE QUE NO SON CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

- Código Ético y de Conducta
- Plan Estratégico 2012 - 2015
- Modelo de negocio
- Financiación de sectores controvertidos

PRINCIPIO 3 LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

- Código Ético y de Conducta
- Plan Estratégico 2012 - 2015

PRINCIPIO 4 LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.

- Código Ético y de Conducta

PRINCIPIO 5 LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

- Código Ético y de Conducta

PRINCIPIO 6 LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

- Buen Gobierno Corporativo
- Código Ético y de Conducta
- Plan Estratégico 2012 - 2015

PRINCIPIO 7 LAS EMPRESAS DEBEN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIOAMBIENTE

- Código Ético y de Conducta
- Gestión global del riesgo
- Gestión del riesgo social y ambiental

PRINCIPIO 8 LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

- Código Ético y de Conducta
- Colaboración con grupos de interés

PRINCIPIO 9 LAS EMPRESAS DEBEN IMPULSAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIOAMBIENTE.

- Código Ético y de Conducta
- Plan de Ecoeficiencia

PRINCIPIO 10 LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS EXTORSIÓN Y SOBORNO.

- Buen Gobierno Corporativo
- Código Ético y de Conducta
- Plan Estratégico 2012 - 2015
- Cumplimiento normativo: prevención de riesgo penal y políticas de PBCFT

INICIATIVAS Y FOROS A LOS QUE BANKIA SE ENCUENTRA ADHERIDA



PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA CNMV Y EL BANCO DE ESPAÑA



CHARTER DE LA DIVERSIDAD



PLATAFORMA SPAINSIF



fundación sociedad y empresa responsable

FUNDACIÓN SERES



CARBON DISCLOSURE PROJECT

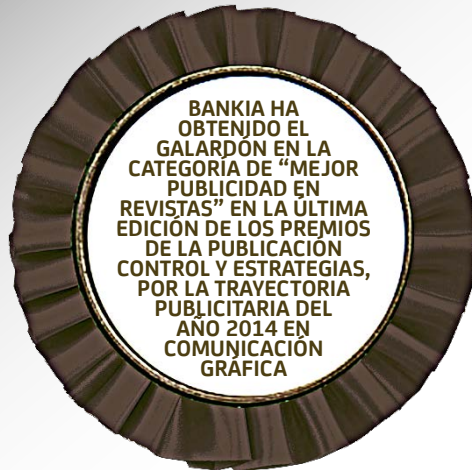


FUNDACIÓN LEALTAD



FORÉTICA

RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES



GOBIERNO CORPORATIVO



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SE COMPONE DE **11 CONSEJEROS**



22 REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN EL 2014



TIEMPO DE MANDATO DEL CONSEJERO: **4 AÑOS**



EVALUACIÓN **ANUAL** DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



► EVOLUCIÓN DEL MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Bankia está alineada con las mejores prácticas nacionales e internacionales en cuanto a su gobierno corporativo. En la Junta General de Accionistas de 2014 ya se aprobaron una serie de modificaciones estatutarias y reglamentarias, por las que ya se incluyeron algunas de las novedades que se recogieron en posteriores reformas legales aprobadas a finales de ese mismo año, así como algunas de las recomendaciones del nuevo Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, publicado por la CNMV en febrero de 2015.

Los órganos de gobierno de Bankia son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, con sus comisiones y comités delegados: Comité de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos,

Comisión de Retribuciones, Comisión Consultiva de Riesgos y una Comisión Delegada de Riesgos. El 22 de octubre de 2014, el Consejo acordó dejar sin efecto la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y constituyó por separado, una Comisión de Nombramientos y una Comisión de Retribuciones.

El 25 de junio, el Consejo de Administración de Bankia, a propuesta de la entonces existente Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó el nombramiento de José Sevilla como nuevo consejero delegado, y de Antonio Ortega, director general de Personas, Medios y Tecnología de la entidad, como nuevo consejero ejecutivo.



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE **BANKIA** ESTÁ INTEGRADO POR:

3 CONSEJEROS EJECUTIVOS Y

8 CONSEJEROS INDEPENDIENTES.

GESTIÓN RESPONSABLE

GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección se amplió a siete miembros con la incorporación de los directores de Banca de Particulares, Fernando Sobrini, y Banca de Negocios, Gonzalo Alcubilla.



Está formado por **1** José Ignacio Goirigolzarri, presidente de Bankia; **2** José Sevilla, consejero delegado; **3** Antonio Ortega, consejero ejecutivo y director general de Personas, Medios y Tecnología; **4** Miguel Crespo, secretario del Consejo de Administración; **5** Amalia Blanco, directora general adjunta de Comunicación y Relaciones Externas; **6** Fernando Sobrini, director general adjunto de Banca de Particulares y **7** Gonzalo Alcubilla, director general adjunto de Banca de Negocios.



Estos cambios suponen un paso más en el refuerzo del gobierno corporativo de Bankia, permiten avanzar en los objetivos establecidos para la etapa de transformación de la entidad y confieren una mayor implicación en la toma de decisiones a las direcciones de negocio del banco.

Los avances en la mejores prácticas de gobierno corporativo han ido dirigidas a los siguientes ámbitos:

- En junio de 2013, se aprobó por la Junta General de Accionistas la creación de la figura del consejero independiente coordinador (*lead director*), reforzando el poder de los consejeros independientes dentro del Consejo de Administración como contrapeso al perfil ejecutivo del presidente. Su nombramiento es por un período de tres años no pudiendo ser reelegido sucesivamente.
- El consejero independiente coordinador es responsable de canalizar todas aquellas cuestiones y preocupaciones que le transmitan los consejeros externos, y puede solicitar la convocatoria del Consejo de Administración, así como la inclusión de temas en el orden del día.

MEDIDAS DE FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

- 1** REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE MANDATO DEL CONSEJERO A CUATRO AÑOS.
- 2** NO TENDRÁN CONSIDERACIÓN DE INDEPENDIENTES LOS CONSEJEROS CON 12 AÑOS DE ANTIGÜEDAD.
- 3** LOS CONSEJEROS NO EJECUTIVOS SÓLO PUEDEN CONFERIR LA REPRESENTACIÓN EN OTRO CONSEJERO CONFORME A LA LEY.
- 4** EL CONSEJERO INDEPENDIENTE COORDINADOR DIRIGE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PRESIDENTE.
- 5** SE HAN DESARROLLADO EL DEBER DE DILIGENCIA Y DE LEALTAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO, Y SE HAN ACTUALIZADO LAS SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS.
- 6** DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROPIAS E INDELEGABLES DE LA JUNTA GENERAL Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, SEGÚN RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE EXPERTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.
- 7** LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO, DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS DEBEN SER CONSEJEROS NO EJECUTIVOS.



GESTIÓN RESPONSABLE

GOBIERNO CORPORATIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(8 INDEPENDIENTES / 3 EJECUTIVOS)

22 REUNIONES
EN 2014

José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché
Presidente Ejecutivo

Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo
Vocal Independiente

José Sevilla Álvarez
Consejero Delegado

José Luis Feito Higuera
Vocal Independiente

Antonio Ortega Parra
Vocal Ejecutivo

Fernando Fernández Méndez de Andés
Vocal Independiente

Joaquín Ayuso García
Vocal Independiente

Alfredo Lafita Pardo
Vocal Independiente

Francisco Javier Campo García
Vocal Independiente

Álvaro Rengifo Abbad
Vocal Independiente

Eva Castillo Sanz
Vocal Independiente

Miguel Crespo Rodríguez
Secretario no consejero



COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

(CUATRO CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES)

Alfredo Lafita Pardo
Presidente

Joaquín Ayuso García

Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo

José Luis Feito Higuera

16 REUNIONES
EN 2014

Supervisa la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.
Supervisa el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.
Propone el nombramiento de los auditores de cuentas externos y mantiene las oportunas relaciones con ellos.
Examina el cumplimiento de las reglas de gobierno y de la sociedad, entre otras responsabilidades.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

(HASTA EL 22 DE OCTUBRE)

(CUATRO CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES)

Joaquín Ayuso García
Presidente

Francisco Javier Campo García

Alfredo Lafita Pardo

Álvaro Rengifo Abbad

6 REUNIONES
EN 2014

Facultades generales de propuesta e informe en materia retributiva. Nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos.
Revisar los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos.
Vela por la transparencia de las retribuciones y la política retributiva.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

(A PARTIR DEL 22 DE OCTUBRE)

(CUATRO CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES)

Joaquín Ayuso García
Presidente

Francisco Javier Campo García

Alfredo Lafita Pardo

Álvaro Rengifo Abbad

1 REUNIÓN
EN 2014

Facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos.
Evalúa las competencias, capacidad, diversidad y experiencia necesaria en el Consejo de Administración.
Decide las funciones y aptitudes necesarias de candidatos a cubrir vacantes.
Evalúa el tiempo y dedicación precisos para desempeñar eficazmente su cometido.
Examina y organiza el plan de sucesión en los órganos de gobierno.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

(A PARTIR DEL 22 DE OCTUBRE)

(CUATRO CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES)

Eva Castillo Sanz
Presidente

Joaquín Ayuso García

Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo

Alfredo Lafita Pardo

0 REUNIONES
EN 2014

Facultades generales de propuesta e informe en materia retributiva y demás condiciones contractuales de consejeros y altos directivos.
Revisa los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos.
Vela por la transparencia de las retribuciones y la política retributiva.

COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS

(TRES CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES)

Francisco Javier Campo García
Presidente

Fernando Fernández Méndez de Andrés

Eva Castillo Sanz

6 REUNIONES
EN 2014

A asesora al Consejo sobre propensión global del riesgo y su estrategia.
Vigila política de precios.
Presenta políticas de riesgo.
Propone al Consejo la política de control y gestión de riesgos de la sociedad y del grupo, a través del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC).

COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS

(CUATRO CONSEJEROS)

José Sevilla Álvarez
Presidente

Fernando Fernández Méndez de Andrés

Francisco Javier Campo García

Eva Castillo Sanz

37 REUNIONES
EN 2014

Establece y supervisa el cumplimiento de los mecanismos de control de riesgos de la entidad.
Aprueba las operaciones relevantes y establece los límites globales.

BANKIA CUENTA CON UN “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE IDONEIDAD DE CONSEJEROS, DIRECTORES GENERALES O ASIMILADOS Y PERSONAL CLAVE DE BANKIA, S.A”.

► EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

El presidente del Consejo de Administración, organiza y coordina con el presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y con el presidente de la Comisión de Nombramientos, la evaluación periódica del Consejo, que se realiza anualmente por un experto independiente designado entre las firmas de referencia en el mercado.

Del mismo modo, una vez al año el Consejo de Administración evalúa, bajo la dirección del consejero independiente coordinador, el desempeño de las funciones del presidente, partiendo de un informe previo de la Comisión de Nombramientos.

Bankia realiza con carácter anual la evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo de Administración tomando en consideración que los consejeros deben ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y estar en disposición de ejercer un buen gobierno del banco, sin perjuicio de que la idoneidad del Consejo de Administración deba ser apreciada en su conjunto. La falta de cumplimiento de estos requisitos es motivo de cese del consejero.

CONTENIDOS FORMATIVOS DESARROLLADOS

GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDADES DE LOS CONSEJEROS
TOLERANCIA AL RIESGO
SISTEMÁTICA COMERCIAL
INTELIGENCIA DE NEGOCIO
GESTIÓN DEL TALENTO
MARCO LABORAL Y POLÍTICA RETRIBUTIVA
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

► FORMACIÓN

Durante el ejercicio 2014, se inició un proceso para fomentar el conocimiento de los miembros del Consejo de Administración en cuestiones económicas y sociales, estableciéndose un calendario de sesiones formativas periódicas cuyo contenido se irá adaptando según:

- Las necesidades de los consejeros.
- Posibles requerimientos normativos.
- Recomendaciones relacionadas con las mejores prácticas en la materia.

REMUNERACION DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

*(MILES DE EUROS)

NOMBRE	SUELDOS	REMUNERACIÓN FIJA	DIETAS	RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO	RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO	REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO			TOTAL AÑO 2014	TOTAL AÑO 2013
						INDEMNIZACIONES	OTROS CONCEPTOS			
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	498	0	0	0	0	0	0	2	500	500
JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	495	0	0	0	0	0	0	5	500	500
ANTONIO ORTEGA PARRA	500	0	0	0	0	0	0	0	500	500
JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
EVA CASTILLO SANZ	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
ALFREDO LAFITA PARDO	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100
ÁLVARO RENFIGO ABBAD	0	100	0	0	0	0	0	0	100	100

► REMUNERACIÓN DE LOS CONSEJEROS

En materia de remuneraciones, en tanto se mantenga el apoyo financiero público en la entidad son de aplicación las limitaciones a la retribución establecidas en el RDL 2/2012 de 3 de febrero, en la orden ECC/1762/2012 de 3 de agosto y en la Ley 10/2014 de 26 de junio.

La retribución por todos los conceptos de los miembros del Consejo de Administración que no desempeñan funciones ejecutivas está limitada a 100.000 euros anuales. Asimismo, no se contempla abono alguno en concepto de dietas por asistencia a las reuniones del Consejo o sus comisiones.

En el caso de los consejeros ejecutivos, su retribución fija no puede superar la cuantía de 500.000 euros anuales por todos los conceptos, incluyendo las retribuciones percibidas dentro del grupo, y su retribución variable anual no puede exceder del 60% de esa cuantía.

En relación con el sistema de retribución variable, el Consejo de Administración de Bankia, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, ha llevado a cabo la identificación de objetivos dando prioridad al cumplimiento del Plan de Reestructuración

y delimitando los parámetros para ajustar los tipos de riesgos que inciden en el perfil de riesgo de la entidad, teniendo en cuenta el coste de capital y la liquidez necesaria.

El abono de la retribución variable queda condicionada a la preceptiva autorización del Banco de España y que, en ese caso, se abonará transcurridos tres años desde su devengo, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

El Consejo de Administración aprueba anualmente un informe sobre la política de retribuciones en el que se exponen los criterios y fundamentos para determinar las remuneraciones de los consejeros, poniéndolo a disposición de los accionistas con ocasión de la Junta General y sometiendo la votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.

El informe incluye información completa, clara y comprensible sobre la política de remuneraciones de los consejeros, aprobada por el Consejo para el año en curso, así como, en su caso, la prevista para años futuros.

► CONFLICTOS DE INTERÉS

Entre los mecanismos establecidos en la entidad para la detección y gestión de posibles conflictos de interés, se destacan los siguientes:

- Los consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto que pudieran tener con los intereses de Bankia y deberán abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que el consejero, o una persona vinculada a este, se encuentre interesado personalmente.
- Los consejeros deberán comunicar la participación directa o indirecta que, tanto ellos como las personas a ellos vinculadas, tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, y comunicarán igualmente los cargos o las funciones que en ella ejerzan.
- Todos los consejeros realizarán una primera declaración de potenciales conflictos en el momento de tomar posesión del cargo, declaración que deberán actualizar inmediatamente en caso de cambio en alguna de las circunstancias declaradas o cese o aparición de otras nuevas.

GESTIÓN RESPONSABLE

GOBIERNO CORPORATIVO

884
EMPLEADOS
FORMADOS
EN CÓDIGO ÉTICO
Y DE CONDUCTA

► INTEGRIDAD CORPORATIVA

CÓDIGO ÉTICO Y CANAL CONFIDENCIAL DE DENUNCIAS

GRUPO BANKIA DISPONE DE UN CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA, APROBADO POR CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EL 28 DE AGOSTO DE 2013, QUE CONTIENE NORMAS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA PROFESIONAL QUE RESULTAN DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN A TODOS LOS EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES DE LA ENTIDAD Y EN TODAS LAS ACTIVIDADES Y NEGOCIOS DE GRUPO BANKIA.

El objetivo del Código Ético y de Conducta es:

1

REGULAR LAS CONDUCTAS PERMITIDAS Y PROHIBIDAS POR PARTE DE LA ENTIDAD

ESTABLECER LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y LAS NORMAS GENERALES QUE DEBEN GUIAR LA ACTUACIÓN DEL GRUPO Y DE LAS PERSONAS INCLUIDAS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN, ENTRE SÍ Y EN SUS RELACIONES CON CLIENTES, SOCIOS, PROVEEDORES Y, EN GENERAL, CON TODAS AQUELLAS PERSONAS Y ENTIDADES, PÚBLICAS O PRIVADAS, CON LAS QUE EL GRUPO, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, SE RELACIONE

2

EXIGIR LOS ESTÁNDARES ÉTICOS DE COMPORTAMIENTO E INTEGRIDAD CORPORATIVA ES UN REQUISITO INDISPENSABLE PARA OBTENER Y MANTENER LA CONFIANZA Y RESPETO EN LAS INSTITUCIONES, SIENDO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA TODAS LAS PERSONAS QUE TIENEN CUALQUIER TIPO DE RELACIÓN PROFESIONAL CON EL GRUPO BANKIA

3

Las materias más relevantes reguladas por el Código Ético de Bankia son:

I

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS DEL GRUPO BANKIA

Compromiso, integridad, profesionalidad, cercanía y orientación al logro.

II

ÉTICA CORPORATIVA

El Código establece los valores que deben seguirse en las relaciones que el Grupo Bankia mantiene con sus profesionales, clientes, proveedores y con la sociedad en su conjunto. En particular, Grupo Bankia previene los conflictos de interés institucionales mediante barreras cuya finalidad es que la información no pública sobre sus decisiones de inversión y otras actividades, obtenidas como consecuencia de relaciones con clientes, proveedores o de relaciones institucionales privilegiadas, no pueda ser utilizada de forma abusiva o ilícita.

III

ÉTICA E INTEGRIDAD DE LOS MERCADOS

Para hacer efectivo este compromiso ético, se han diseñado e implantado una serie de políticas, procedimientos y controles, que aseguren que se cumple con los estándares internacionales en la materia. En particular, políticas que eviten la manipulación de los mercados y el uso de información privilegiada y fomenten la libre competencia y la transparencia en la información al mercado.

IV

ÉTICA PERSONAL

Se prohíbe de forma expresa:

(a) aceptar cualquier tipo de regalo, presente, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas por Grupo Bankia, y (b) influir en cuestiones en las que puedan producirse conflictos de interés tanto potenciales como reales.

Las personas sujetas al Código Ético y de Conducta tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento, lo que incluye la comunicación, a través de los conductos habilitados al efecto, de cualquier indicio o certeza de incumplimiento del mismo que conozcan.



En este sentido, el Comité de Auditoría y Cumplimiento aprobó el establecimiento de un Canal Confidencial de Denuncias, por el que se puede comunicar, a través de su propia plataforma o mediante correo electrónico, cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta.

Dicho Canal cuenta con un Reglamento, aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, que establece los mecanismos para la recepción, filtrado, clasificación y resolución de las denuncias recibidas, conforme a los criterios de la Agencia Española de Protección de Datos.

La finalidad del Canal Confidencial de Denuncias es que exista una entrada única a través de la que se reciban las comunicaciones que dirijan los administradores, empleados o proveedores de la entidad denunciando cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta.

La gestión de este canal está encomendado a un tercero (empresa especializada externa ajena al Grupo Bankia, en la actualidad PwC) y está bajo la tutela del Comité de Ética y de Conducta, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.

Tanto el Código Ético y de Conducta como el Canal Confidencial de Denuncias son elementos centrales del modelo de prevención y detección de delitos.

El Código Ético y de Conducta, difundido a toda la plantilla de Bankia, y el Canal Confidencial de Denuncias se encuentran disponibles en la web corporativa de Bankia y en la intranet de empleados.

TIPOLOGIA DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS

DESCRIPCIÓN	2013*		2014	
	ABIERTAS	CERRADAS	ABIERTAS	CERRADAS
Abuso de mercado				
Acoso laboral				1
Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores			1	
Apropiación indebida o desvío de recursos		1		1
Aspectos contables y de auditoría				1
Confidencialidad o uso de información privilegiada				
Conflicto de intereses			1	
Consulta/Sugerencia			1	2
Falsificación de contratos, informes o registros				
Infracciones relacionadas con operaciones de valores o títulos				
Protección del medioambiente				
Seguridad de la información				
Seguridad física				
Soborno o corrupción				
Vulneración de derechos de los empleados		1		
Otros		2		4
Total denuncias presentadas	0	4	3	9

NATURALEZA DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS

CERRADAS	2013*	2014
Carácter operativo		4
Desestimada/ Carece de fundamento	3	
Medidas correctivas/sanciones/rediseño de controles o procesos		4
Total cerradas	3	8

*El Canal se creó a finales de septiembre de 2013

GESTIÓN RESPONSABLE GOBIERNO CORPORATIVO

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Grupo Bankia colabora activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y control del cumplimiento de la normativa española sobre prevención de blanqueo de capitales procedentes de las actividades delictivas y la financiación del terrorismo, fiel reflejo de las Directivas de la Unión Europea en esta materia.

El Consejo de Administración aprobó en fecha 16/06/11 un Manual de Políticas Globales sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo de Grupo Bankia. Este manual es permanentemente revisado para adaptarlo a los cambios legislativos en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Cada sociedad filial y agrupación que gestiona la operativa que puede ser considerada de mayor riesgo, por su actividad y/o tipología de clientes, tiene su propio responsable y un manual específico de políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales.

Grupo Bankia cuenta con sistemas expertos y controles que contribuyen a la segmentación de clientes, productos, operaciones y centros por nivel de riesgo, a la detección temprana de las operativas susceptibles de encubrir blanqueo de capitales y al cumplimiento de la normativa de identificación, aceptación y conocimiento de clientes, dentro del procedimiento de diligencia debida.

Como prevé la legislación, los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales son examinados anualmente por un experto independiente con la finalidad de detectar posibles incidencias y, en tal caso, proponer mejoras. Los resultados y, en su caso, el plan de acción para su mejora, deben ser elevados al Consejo de Administración a la conclusión de dicho examen.

El Grupo es consciente de que la mejor prevención es la información y sensibilización de sus empleados, por lo que se concede una especial importancia a la formación en esta materia, impartida a través de los planes anuales de formación.

883

EMPLEADOS FORMADOS
CONTRA EL BLANQUEO
DE CAPITALES Y LA
FINANCIACIÓN DEL
TERRORISMO



PREVENCIÓN DE RIESGOS DE RESPONSABILIDAD PENAL

En diciembre de 2010 entró en vigor la reforma de la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas y prevé que estas puedan atenuar o eximir su responsabilidad con el establecimiento de “medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica” (art. 31 bis).

En el actual contexto se hace, si cabe, más necesario extremar la diligencia por parte de los administradores y empleados a efectos de cumplir y vigilar que se cumplan de forma diligente y rigurosa las normas internas, que tienen un evidente carácter preventivo de los hechos que pueden suponer un riesgo penal para la entidad.

Como punto de partida, el Grupo Bankia cuenta con numerosos controles internos, definidos para mitigar riesgos concretos asociados al negocio y/o cumplir con diversas regulaciones financieras y de control interno (Blanqueo de Capitales, Abuso de Mercado, MiFID, LOPD, Basilea, etc.) para la prevención de conductas delictivas.

Además, existen una serie de controles de tipo general que contribuyen a la prevención de las conductas delictivas, toda vez que propician la existencia de altos estándares éticos en la actuación de empleados y administradores, y permiten detectar y gestionar las situaciones contrarias a las normas y criterios de actuación profesional, como son el Código Ético y de Conducta y la existencia de un Canal Confidencial de Denuncias.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, por delegación del Consejo de Administración, aprobó en octubre de 2012 el Manual de

Detección y Prevención de Delitos, basado en un análisis previo de un mapa de riesgos (que relaciona las distintas áreas de negocio del grupo con los tipos delictivos que implican responsabilidad penal), y en la eficacia de los controles pre-existentes y la necesidad, en su caso, de reforzarlos o establecer nuevos mecanismos de control.



El objetivo de dicho manual es la definición e implantación de un modelo de prevención y detección de delitos. Sus reglas de actuación lo convierten en un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con la actividad de Bankia. Con el manual, Bankia puede acreditar que ejerce el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de esta manera con el Código Penal vigente.

Dicho modelo se somete a revisión y actualización periódica para adaptarlo a las novedades/modificaciones normativas y a los cambios de la entidad, y para detectar y subsanar las posibles anomalías que puedan surgir con el paso del tiempo.

El 25 de mayo de 2014, el Comité de Auditoría y Cumplimiento aprobó el Decálogo de Prevención de Riesgo Penal del Grupo Bankia, que recoge los principios generales para la prevención y detección de delitos del grupo.

El responsable de Prevención Penal (que es el Director de Cumplimiento Normativo según acuerdo del Comité de auditoría y Cumplimiento), reporta al Comité de Ética y de Conducta y al Comité de Auditoría y Cumplimiento las posibles deficiencias y mejoras detectadas en el modelo, con la finalidad de establecer las medidas correctoras que permitan que el modelo esté permanentemente actualizado y sea eficaz en su función de prevenir la utilización de la entidad en la comisión de actividades delictivas.

Bankia dispone de una Dirección Corporativa de Auditoría Interna cuya actividad es supervisada por el Comité de Auditoría y Cumplimiento. En el ámbito interno, la auditoría es una actividad independiente y objetiva, de evaluación y consulta, cuya finalidad es añadir valor y mejorar las operaciones del grupo. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar los procesos de gestión del riesgo, control interno, gobierno corporativo y sistemas de información. Asimismo, colabora con los auditores externos en los servicios de auditoría contratados y con los organismos supervisores para garantizar el cumplimiento de la normativa.

PROTECCIÓN DE DATOS

Bankia ha establecido un conjunto de medidas, recogidas en una política de protección de datos de carácter personal, para garantizar una adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos: información que debe facilitarse en la recogida de datos, el deber de secreto y custodia de los datos, el consentimiento para el tratamiento de datos y el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal.

ACCIONISTAS



198.427 VISITAS

AL APARTADO DE ACCIONISTAS E
INVERSORES DE LA WEB CORPORATIVA



1.289 LLAMADAS TELEFÓNICAS Y
230 CORREOS DE CONSULTAS ATENDIDOS
DESDE LA OFICINA DEL ACCIONISTA



750 CONTACTOS CON ANALISTAS
E INVERSORES INSTITUCIONALES DE
460 FIRMAS DIFERENTES



INCREMENTO DE UN **112%**
DE INVERSORES INSTITUCIONALES
EXTRANJEROS EN EL CAPITAL SOCIAL

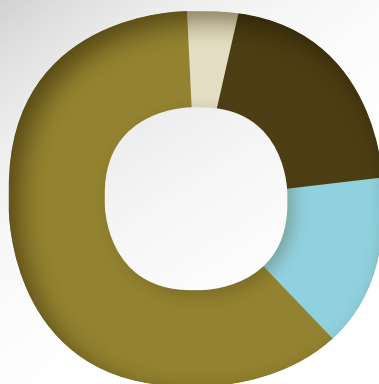


La comunicación continua con los accionistas, adquirió gran relevancia en el año 2014. Bankia se posiciona como una empresa de interés para potenciales accionistas, inversores institucionales y analistas, tanto financieros como extrafinancieros, que cada vez demandan canales de comunicación más ágiles y directos para obtener una información clara, completa y fiable.

Tanto es así que Bankia ha incorporado dentro de su información estandarizada para accionistas institucionales, información específica de carácter social, ambiental y de gobierno corporativo para dar respuesta a la demanda que sobre estos temas efectúa el público especializado.

► PERFIL DEL ACCIONISTA

PRINCIPALES ACCIONISTAS A 31/12/2014



- INSTITUCIONAL ESPAÑA **3,86%**
- INSTITUCIONAL EXTRANJERO **19,60%**
- MINORISTAS **14,33%**
- BFA **62,21%**

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE BANKIA POR TIPOLOGÍA DE INVERSOR	% CAPITAL SOCIAL A 31/12/2013	% CAPITAL SOCIAL A 31/12/2014	VARIACIÓN ANUAL (P.P)
BFA	68,39	62,21	-6,18
Institucional español	4,09	3,86	-0,23
Institucional extranjero	9,26	19,60	10,34
Minoristas	18,26	14,33	-3,93

GESTIÓN RESPONSABLE ACCIONISTAS



El 28 de febrero de 2014, BFA procedió a la venta de un 7,5% del capital social de Bankia (863.799.641 acciones). La operación se llevó a cabo a través de un procedimiento de colocación acelerada privada entre inversores cualificados. El importe de la colocación ascendió a 1.304 millones de euros, a un precio de 1,51 euros por acción. Cerca del 99% fue adquirido por inversores institucionales extranjeros.

A lo largo de 2014, los accionistas institucionales extranjeros demostraron su confianza en Bankia aumentando su presencia en el capital de forma significativa (+112%).

► ASISTENCIA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

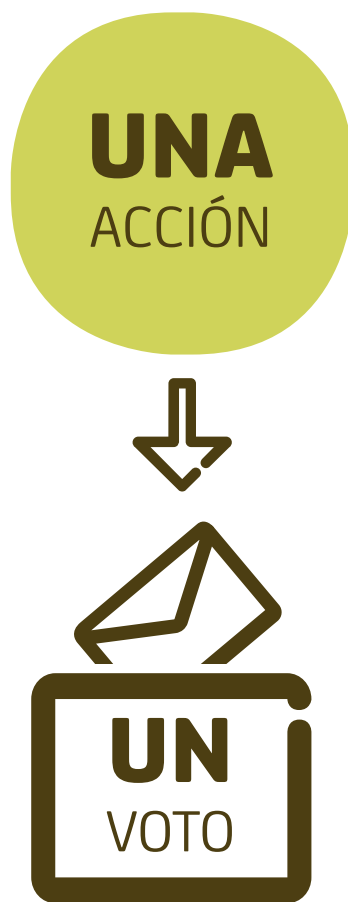
La Junta General de Accionistas es el principal órgano de Gobierno de Bankia y es el instrumento esencial por el que se establece la comunicación más directa y participativa entre Bankia y sus propietarios: los accionistas, mediante la deliberación y adopción de los diferentes acuerdos sobre los asuntos del orden del día que se presenten para su aprobación, es decir, tanto las propuestas de acuerdo que formule el Consejo de Administración como las formuladas por otros proponentes.

Es práctica habitual dentro de las empresas cotizadas españolas determinar la asistencia a la Junta según la titularidad de un número mínimo de acciones. La Ley 31/2014 de Sociedades de Capital para la mejora de gobierno corporativo, establece el umbral máximo en mil acciones, que los estatutos de las sociedades cotizadas podrán exigir para asistir a la Junta General. En 2014, la Junta General aprobó limitar el derecho de asistencia a la posesión de un mínimo de 500 acciones.

► CANALES DE COMUNICACIÓN

El compromiso de diálogo que asume Bankia con sus accionistas y su comunidad inversora se desarrolla a través de diferentes actuaciones y canales, estableciendo una comunicación abierta, continua y transparente.

La Alta Dirección y el equipo de Relaciones con Inversores mantuvieron contacto directo a lo largo del año con más de 750 inversores institucionales, analistas y gestores de cerca de 460 firmas distintas a través de road shows, conferencias internacionales, fieldtrips y visitas; oportunidades todas ellas para presentar la entidad, su estrategia y evolución, así como para aclarar dudas y compartir opiniones.



BANKIA PROPONE UN DIVIDENDO EN EFECTIVO DE 1,75 CÉNTIMOS POR ACCIÓN GRACIAS A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN 2014

Durante 2014, Bankia puso a disposición de sus accionistas material informativo sobre la entidad, a través del envío de SMS con información de los resultados trimestrales, el boletín inmobiliario y otra información financiera relevante, accesible a través del portal corporativo y los webcast de resultados.

Otra herramienta clave de comunicación con los accionistas es la página web y, en particular, el 'Espacio del Accionista', ubicado en el portal corporativo, que incluye información sobre la Agenda del Inversor, ventajas para el accionista, preguntas frecuentes y datos de contacto. A lo largo del año, se realizaron mejoras en la estructura del portal y una actualización continua de los contenidos.

Se incorporaron asimismo nuevos contenidos como:

- el apartado "Analistas de Renta Variable", con la lista de los principales analistas que realizan seguimiento y publican precio objetivo y recomendaciones sobre la acción de Bankia,
- la información de los principales datos de la entidad en el apartado "Quiénes Somos",
- los ratings de las cédulas hipotecarias.

La Agenda del Inversor, ubicada en el portal corporativo en Accionistas e inversores, facilita información puntual acerca de las iniciativas de Bankia con inversores y analistas, pone a disposición del público los documentos y presentaciones que directamente se facilitan a los intervinientes en estos foros especializados, y facilita el acceso webcast para la retransmisión de los principales eventos financieros de la entidad (presentación trimestral y anual de resultados), así como al discurso del presidente en la Junta General de Accionistas de 2014.

La Oficina del Accionista es un servicio de comunicación directo abierto a todos los accionistas. A través de ella, se puede obtener información sobre el grupo y la acción, las ventajas de ser accionista de Bankia y encontrar atención y respuesta a consultas y sugerencias.

► VENTAJAS DEL ACCIONISTA*

En 2014, Bankia mantuvo las ventajas exclusivas que ofrece a sus accionistas.

Algunas de las ventajas a las que pueden acceder mediante el portal corporativo:

- Política 'Sin Comisiones' en la cuenta asociada a su cuenta de valores.
- Condiciones y descuentos especiales en las tarjetas: "Tarjeta Oro a precio de crédito estándar y Tarjeta Platinum a precio de Oro".
- Bonificación del 15% en el canje de regalos del programa de Puntos Ilusión Bankia.
- Ventajas exclusivas para la compra de inmuebles propiedad del Grupo Bankia Habitat: descuentos, acceso a financiación preferente, información sobre ofertas inmobiliarias, asesoramiento personal con un gestor inmobiliario, etc.

* Consultar las condiciones y las bases en bankia.com o en las oficinas Bankia.

► REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA

El Grupo propone retribuir al accionista con un dividendo en efectivo de 1,75 céntimos por acción con cargo a los beneficios del ejercicio 2014. Esto supone un importe total a distribuir de 202 millones de euros y una ratio de pay-out del 27,0%. Este pago de dividendos será posible, llegado el caso, por la consecución de los objetivos de rentabilidad recogidos en el Plan Estratégico.

Está previsto que el pago se produzca una vez que la propuesta haya sido aprobada por la Junta General de Accionistas de la entidad.

El presidente de Bankia, José Ignacio Goirigolzarri anunció que el Consejo y el equipo de Bankia están trabajando con todo el esfuerzo y compromiso para premiar así la fidelidad de nuestros accionistas, además de ser una vía adicional de devolución de ayudas a los contribuyentes españoles.

La posibilidad de pagar dividendo es un paso importante en el proceso de normalización del banco. Significa que Bankia es una entidad rentable, con un beneficio recurrente y sostenible, al poder abonar el dividendo en efectivo, tras recibir el visto bueno de las autoridades.

La política de remuneración al accionista para los próximos años tendrá que ser definida y aprobada por los órganos competentes.

CLIENTES



ÍNDICE DE **SATISFACCIÓN**
DE CLIENTES: **80,2%**



12% DE **INCREMENTO EN CALIDAD**
DE **SERVICIO** EN RED DE OFICINAS



1.484 **ENCUESTAS POST-VENTA**
DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS



3.054 **CAJEROS ADAPTADOS**
A DISCAPACITADOS



485.595 **DESCARGAS**
DE BANKIA MÓVIL



**BANKIA ORIENTA SU NEGOCIO A LO ESENCIAL:
EL CLIENTE**

Bankia ha demostrado una gran capacidad de adaptación al cambio, aprovechando sus obligaciones de reestructuración como una oportunidad de negocio, mejorando la eficiencia y centrando su actividad en el cliente como eje central, lo que le otorga una ventaja competitiva en un entorno de transformación del modelo de negocio del sector financiero.

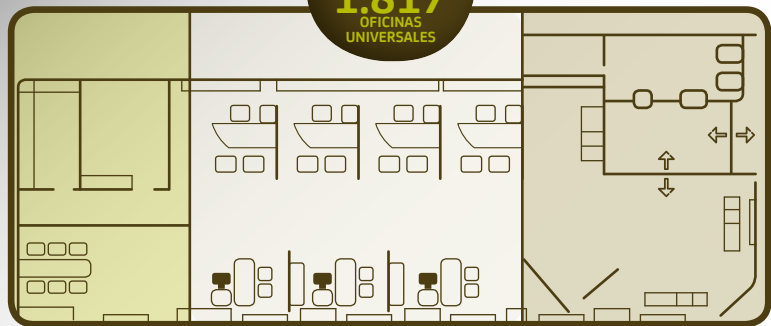
Con este enfoque de negocio, orientado para prestar a los clientes un servicio más eficiente y de mayor calidad, alineado a sus expectativas y necesidades, se ha implantado un nuevo modelo de oficina comercial y nuevas herramientas de trabajo, que facilitan una mejor interrelación entre Bankia y sus clientes.

A lo anterior se suma una fuerte apuesta por la formación de los profesionales de la red comercial, lo que se traslada en un trato personalizado y más adaptado al cliente.

Bankia ha implantado, de forma progresiva, un nuevo modelo de oficina comercial en su red minorista, con el objetivo de homogeneizar sus oficinas, reforzar la imagen de la entidad y optimizar la distribución del espacio. Para ello, se mejoran los accesos, con un hall más amplio donde se ubican los cajeros 24 horas y se redefine el acceso comercial, más cómodo e intuitivo para el cliente. En definitiva, un nuevo espacio que ha mejorado la calidad del servicio y la relación con el cliente.

PLANTA Y DISTRIBUCIÓN DE UNA OFICINA

1.817
OFICINAS
UNIVERSALES



ZONA INTERNA

ZONA DE
ATENCIÓN COMERCIAL

ZONA DE ACCESO,
AUTOSERVICIO Y DE CAJA

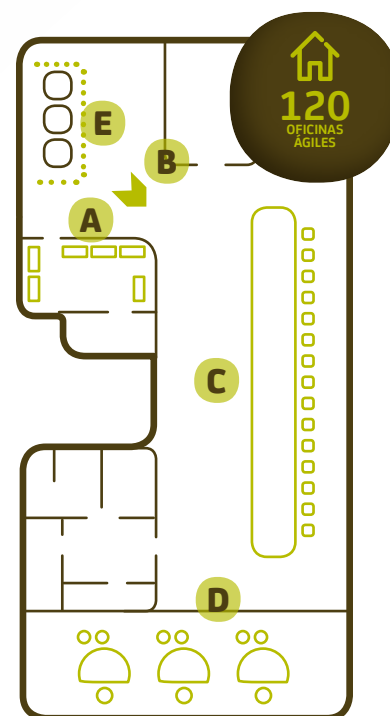
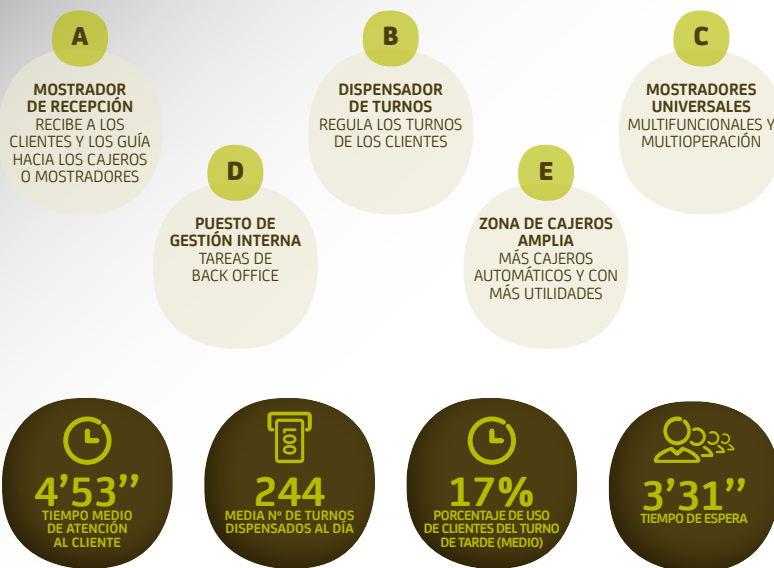
GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES

Esta apuesta por la cercanía al cliente se ha concretado, entre otras iniciativas, con la puesta en marcha de la oficina ágil, un nuevo concepto de oficina que resuelve la atención a

aquellos clientes y no clientes que demandan una operativa transaccional más rápida y de calidad, con horario ininterrumpido y ampliado hasta las 18:00 horas.

DISTRIBUCIÓN Y MEDIOS ESPECÍFICOS

LA DISTRIBUCIÓN DE LA **OFICINA ÁGIL** ESTÁ PENSADA PARA HACER POSIBLE QUE LOS CLIENTES Y EL PERSONAL REALICEN **OPERACIONES SENCILLAS RÁPIDAMENTE**.



OFICINA ÁGIL. CONCLUSIONES

ES BENEFICIOSO PARA LOS CLIENTES, QUE PUEDEN REALIZAR SUS GESTIONES EN MENOS DE DIEZ MINUTOS



SUPONE UN AVANCE EN LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE Y UNA MAYOR EFICIENCIA PARA LA ENTIDAD



AYUDA A LAS OFICINAS DEL ENTORNO DE LA OFICINA ÁGIL, QUE PUEDEN DEDICAR MÁS TIEMPO A OFRECER UN MAYOR Y MEJOR ASESORAMIENTO A SUS CLIENTES



A las mejoras en infraestructuras para lograr un mejor servicio, se unen las mejoras tecnológicas que permiten realizar una operativa más eficiente, para que los profesionales de la red comercial puedan ofrecer una atención rápida y eficaz. Una de estas mejoras es NEO (Nuevo Escritorio de Oficinas), que aglutina todas las funcionalidades para la gestión comercial de nuestros clientes.

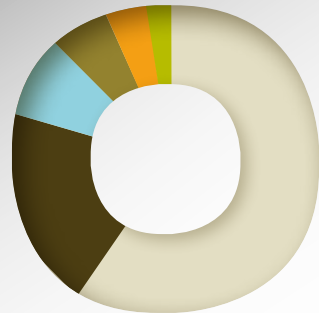
Facilita la gestión comercial con un resumen siempre visible de la información más relevante de los clientes e integra en una posición global toda la información comercial, operativa y de contratos del cliente en todos los canales.

Otro avance es la implantación del Servicio Operativo de Soporte (SOS), que facilita a la red comercial el conocimiento de la operativa y hace más sencillo el acceso a la información relevante de cada proceso.

Para los clientes de banca personal y banca privada, se han designado gestores especializados para establecer una clara identificación cliente-gestor. Los gestores realizan ciclos formativos (básico – avanzado – especializado) para adquirir las habilidades comerciales y los conocimientos necesarios que ayuden a entender las necesidades específicas de cada cliente.

Cada cliente de banca privada recibe el servicio de asesoramiento o gestión de carteras adecuado a su perfil de riesgo y mantiene en su oficina de red minorista su negocio transaccional. Esta colaboración entre red minorista y banca privada se traduce en una oportunidad de negocio valorada por los clientes. Las tareas de asesoramiento y selección de activos se apoyan en el análisis realizado por los comités creados en Bankia para ello, en los cuales participan los especialistas de banca privada.

PÁGINAS VISTAS EN SOS POR TIPO DE OPERATIVA



- PRODUCTOS Y SERVICIOS **922.601**
- RECUPERACIONES **319.698**
- GESTIÓN COMERCIAL Y CLIENTES **132.624**
- GESTIÓN INTERNA **91.010**
- OPERATIVA DE CAJA **67.730**
- EQUIPOS Y DISPOSITIVOS **27.494**

146.184
HORAS DE
FORMACIÓN
ESPECÍFICA

NEO



EL **84,7%** DE LOS CLIENTES DE BANCA PERSONAL SITÚA SU **GRADO DE SATISFACCIÓN POR ENCIMA DE 7** SOBRE 10. EL 76,5% VALORA SU FIDELIZACIÓN CON LA MISMA NOTA, MIENTRAS QUE EN "RECOMENDACIÓN DE CLIENTES" EL 74,2% DE LOS ENCUESTADOS CONCEDE TAMBIÉN **UNA NOTA MÁXIMA DE NOTABLE**

EN 2014, SE INCREMENTARON EN **7.200 MILLONES DE EUROS** LOS RECURSOS ADMINISTRADOS DE CLIENTES (UN 6,6% MÁS)

BANKIA CUENTA CON **2.129 GESTORES BP EN 1.480 OFICINAS** (EL 75% DE NUESTRA RED)

LA PRIVACIDAD COMERCIAL QUE LOS GESTORES HAN DESARROLLADO EN ESTOS ÚLTIMOS MESES HAN MOTIVADO QUE EL **67,1% DE LOS CLIENTES BP IDENTIFICAN A SU GESTOR, UN 8,5% MÁS** QUE EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2013



GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES

En 2014, más de 1.000 clientes de banca personal fueron invitados a eventos culturales en agradecimiento a su vinculación con Bankia: desde visitas privadas a exposiciones de máxima actualidad, como la de “El Greco: arte y oficio”, realizada en octubre en el Museo de Santa Cruz, hasta la audición de la Quinta Sinfonía de Beethoven en el Palau de Barcelona y el patrocinio de la XIX edición de la exposición Las Edades del Hombre.

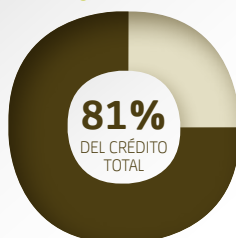
Uno de los segmentos a los que se le pretende dar una mayor atención y apoyo por su gran contribución a la economía y tejido empresarial es el segmento de clientes pymes, comercios y autónomos, ofreciendo un asesoramiento cercano y continuo y una oferta diferencial de productos y servicios.

Bankia consolida su participación social con la promoción y el desarrollo de acuerdos y convenios comerciales colaborando en la financiación de las pequeñas y grandes empresas, comercios, emprendedores y autónomos, para lo que se ha definido un completo catálogo de productos y servicios. Estos acuerdos suponen dar una respuesta ágil y especializada a las necesidades financieras del tejido empresarial español. Actualmente, Bankia tiene 85 acuerdos comerciales suscritos, entre otros, con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO), el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, SGR (AvalMadrid, Iberaval, AvalUnión, Avalia Aragón, etc.), asociaciones, federaciones empresariales, etc.

PLAN PYMES

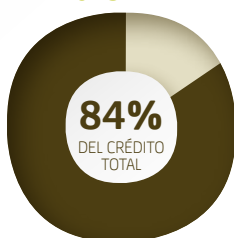


2014



11.980 M€
PARA EL ÁMBITO EMPRESARIAL DE 14.756 M€ DEL CRÉDITO TOTAL

2015



43.500 M€
PARA LA FINANCIACIÓN DE EMPRESAS

DATOS RELEVANTES

VOLUMEN DE NEGOCIO

5.000 M€

HORAS DE FORMACIÓN

209
POR GESTOR

CLIENTES PYMES CARTERIZADOS

16.000

GESTORES PYMES

249



NECESIDAD DE CLIENTES

ASESORAMIENTO FINANCIERO

APOYO, ACOMPAÑAMIENTO Y FORMACIÓN
REFERENTE EN OFICINA / SOLUCIONES

AMPLIAR TU NEGOCIO

OFERTAS CON VALOR QUE MEJOREN SU NEGOCIO
PRODUCTOS Y SERVICIO IDÓNEOS

ACCESO RÁPIDO A FINANCIACIÓN

ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD
PRECIO Y PRODUCTO ADECUADO

ASESORAMIENTO FINANCIERO

ASESORAR, PROPONER Y OFRECER ALTERNATIVAS QUE REPERCUTAN EN BENEFICIOS AL CLIENTE

REDUCIR COSTES

ORIENTAR PARA
NO PAGAR COMISIONES

FACTORES CLAVE (MODELOS DE GESTIÓN)



GESTOR PERSONALIZADO



OFERTA DIFERENCIAL
PACK PARA AUTÓNOMOS



FINANCIACIÓN



VINCULACIÓN

BANKIA SIN PARA PYMES Y AUTÓNOMOS

¿CÓMO?

GESTOR



UN CLIENTE QUE IDENTIFICA A SU GESTOR DUPLICA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.
DIRECTOR DE OFICINA RESPONSABLE DE LAS CARTERAS MYC

OFERTA



MEDIANTE EL **PACK DE AUTÓNOMOS**, OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AYUDAN AL CRECIMIENTO DE LOS NEGOCIOS

FINANCIACIÓN



DIFERENCIAR LA FINANCIACIÓN PERSONAL DE LA EMPRESARIAL CON PRODUCTOS Y PRECIOS COMPETITIVOS. DAR ASESORAMIENTO Y RESPUESTA RÁPIDA

VINCULACIÓN



CAPTAR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE NUESTROS CLIENTES. ORIENTAR A LOS CLIENTES PARA CUMPLIR EL PROGRAMA SIN COMISIONES

Bankia ha apoyado también a las pymes y autónomos a través de distintos acuerdos y convenios de colaboración y ha realizado eventos y ferias relacionados con: la financiación, el emprendimiento, las start up, el comercio internacional, el sector agroalimentario, el turismo, etc.

Destacan eventos como el Salón MiEmpresa, dirigido a emprendedores y pymes para el intercambio de experiencias y el networking, y Forinvest, exposición internacional de productos y servicios financieros, inversiones, seguros, fiscalidad y soluciones tecnológicas, que contó con la intervención de José Ignacio Goirigolzarri.

La red de oficinas de Bankia ha realizado un importante esfuerzo para acompañar a las empresas que necesitan financiación para realizar actividades de importación y exportación.

PROYECTO DE COMERCIO EXTERIOR. TRIPLE OBJETIVO



MEJORA DE PROCESOS

- SOBRE 135 PUNTOS OPERACIONALES CONCRETOS
- REENFOQUE DE CIRCUITOS DE OPERACIONES
- LÍNEA EXPERTA COMEX Y SERVICIO DE AVISOS COMEX (EMAIL, OFICINA INTERNET EMPRESA Y SMS)



AMPLIAR CAPACIDADES DE COMERCIALIZACIÓN



ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE PRODUCTOS

- FORFAITING Y CONFIRMING INTERNACIONALES
- LÍNEA ICO CORTO PLAZO
- TÍTULOS DE LIQUIDEZ CESCE

GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES



El apoyo a los clientes empresas por parte de Bankia también se reflejó en la organización de diferentes jornadas con empresarios, con un objetivo de asesoramiento y apoyo completo de la entidad, incorporando experiencias profesionales y generando un espacio para compartir inquietudes y las nuevas tendencias.

Un factor primordial ha sido conseguir que los centros de empresa puedan ofrecer una respuesta ágil a las necesidades de los clientes y eso se ha logrado ofreciendo una rentabilidad mayor, por encima de la media de mercado y un asesoramiento personalizado.

JORNADAS SOBRE “INTERNACIONALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN”

Bajo el título **“ESTRATEGIAS, RETOS Y OPORTUNIDADES: INTERNACIONALIZACIÓN, FINANCIACIÓN Y EXPERIENCIAS EMPRESARIALES”**, Bankia organiza diversas jornadas con empresas por todo el territorio nacional.

Esta iniciativa pretende aportar ideas y soluciones con el análisis de los nuevos retos del entorno económico, y compartir las estrategias innovadoras de las empresas para potenciar su competitividad.

En estas jornadas se abordan tres temas principales:

INTERNACIONALIZACIÓN, FINANCIACIÓN, INNOVACIÓN Y FOMENTO EMPRESARIAL

Se ponen de relieve las oportunidades de las empresas españolas ante los retos en innovación empresarial, financiación e internacionalización, y se debaten iniciativas para apoyar a las empresas en el contexto actual.

PONENCIA SOBRE COYUNTURA ECONÓMICA

EXPERIENCIAS DE ÉXITO EMPRESARIAL: CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE VENDER EN TIEMPOS DIFÍCILES. NUEVOS ESCENARIOS DE MERCADO





Otros hitos de especial relevancia en Bankia Empresa han sido las medidas de delegación de facultades, un riguroso control del riesgo (clasificación por niveles), la reducción de los ratios de mora y contención del coste de riesgo, la inclusión de calidad en los objetivos de los centros de empresa o la centralización de oficinas.

En 2014, Bankia realizó un importante esfuerzo para unificar los planes y fondos provenientes de las gestoras integradas en el Grupo Bankia, elaborando un catálogo de productos más sencillo.

Los fondos y los gestores de Bankia recibieron el reconocimiento de entidades como Morningstar y Allfunds, que otorgaron sus máximas calificaciones a varios de nuestros fondos de Bankia Fondos, y en rankings de medios de comunicación especializados, como el de Expansión, Bankia cuenta con varios fondos en los primeros lugares.

Durante el 2014 Bankia consolidó la implantación de un importante proyecto de mejora del asesoramiento comercial y de la accesibilidad a los servicios financieros: la

simplificación de contratos, reflejo de los valores corporativos de Bankia más enfocados al cliente y que tiene como objetivo principal la transparencia y la claridad.

El resultado de este proyecto, surgido de la escucha activa a nuestras oficinas y clientes es una mejora en la experiencia de la contratación con Bankia: redacción más cercana, menos documentos impresos y firmas.

DATOS RELEVANTES

NUEVO MODELO DE CONTRATACIÓN:
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CPS +
CONTRATO DE CONDICIONES PARTICULARES CP.

LETRA PROPIA BANKIA DE MAYOR TAMAÑO.

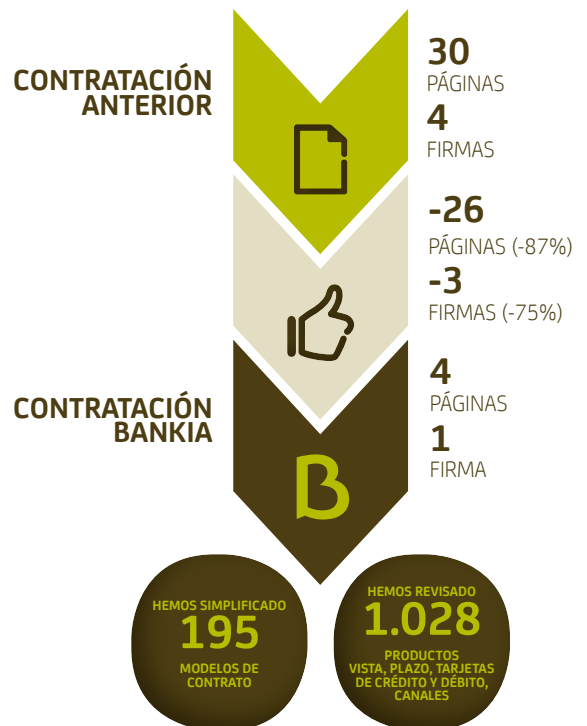
MAQUETACIÓN MÁS CLARA Y HOMOGÉNEA.

EXTENSIÓN A TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

GENERA CONFIANZA EN LOS CLIENTES Y
MAYOR EFICACIA EN EL PROCESO COMERCIAL.

AHORRO ANUAL DE 1,2 MILLONES DE PÁGINAS.

MODELO DE CONTRATACIÓN REFERENTE
EN EL SECTOR.



GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES

Para fortalecer el ejercicio de escucha y mejora en la contratación, se han puesto en marcha diferentes iniciativas con clientes (focus group, encuestas, ...) en las que, previo al lanzamiento de un producto o la puesta en marcha de una promoción o acción comercial, se realiza un pretest y se incorporan mejoras/sugerencias al mismo una vez testadas las necesidades reales que el cliente ha trasladado a la entidad.

Se identificaron mediante las sugerencias de los clientes varias iniciativas de mejora, relacionadas con los procesos de comercialización y la comunicación con clientes. A lo largo de 2015, Bankia pondrá en marcha un proceso de optimización de los

canales de comunicación que permitirá una mejora continua en los medios y soportes, alineado con las necesidades transmitidas por los clientes (como, por ejemplo, un creciente uso del email).

Como refuerzo a la comunicación con nuestros clientes, Bankia tiene un firme compromiso con el cumplimiento y aplicación de los principios y normas que regulan la actividad publicitaria de las entidades bancarias. Todas las comunicaciones comerciales emitidas por la entidad respetan los valores de veracidad, objetividad, lealtad y honestidad.

Nº DE ENCUESTAS POST-VENTA DE PRODUCTOS



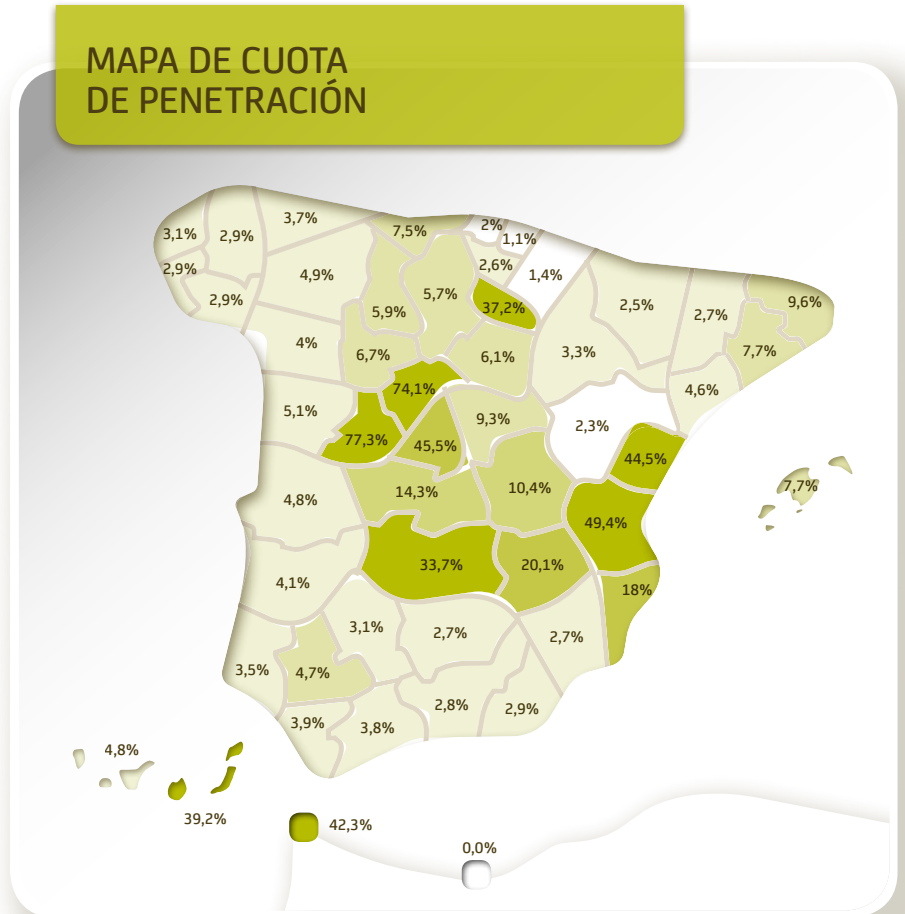
COMERCIALIZACIÓN FONDOS	299
COMERCIALIZACIÓN FONDOS (RENTABILIDAD OBJETIVO)	184
COMERCIALIZACIÓN SEGUROS	601
COMERCIALIZACIÓN TARJETAS	400



El compromiso de la entidad con el respeto a los valores indicados, queda reflejado en:

1. La existencia de una política de comunicaciones comerciales a clientes, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se recogen los principios, criterios y normas de obligado cumplimiento en el proceso de creación y lanzamiento de la publicidad de la entidad.
2. La adscripción de Bankia a Autocontrol, asociación independiente para la autorregulación de la publicidad.

MAPA DE CUOTA DE PENETRACIÓN



CLIENTES ACTIVOS POR TAMAÑO DE POBLACIÓN

HABITANTES	DIC. 2013	DIC. 2014
<2.000	4,31%	4,45%
<=5.000	6,62%	7,13%
<=10.000	8,64%	9,63%
<=20.000	6,84%	7,84%
<=50.000	10,98%	12,93%
<=100.000	14,11%	16,35%
<=500.000	13,27%	15,74%
>500.000	26,99%	29,78%



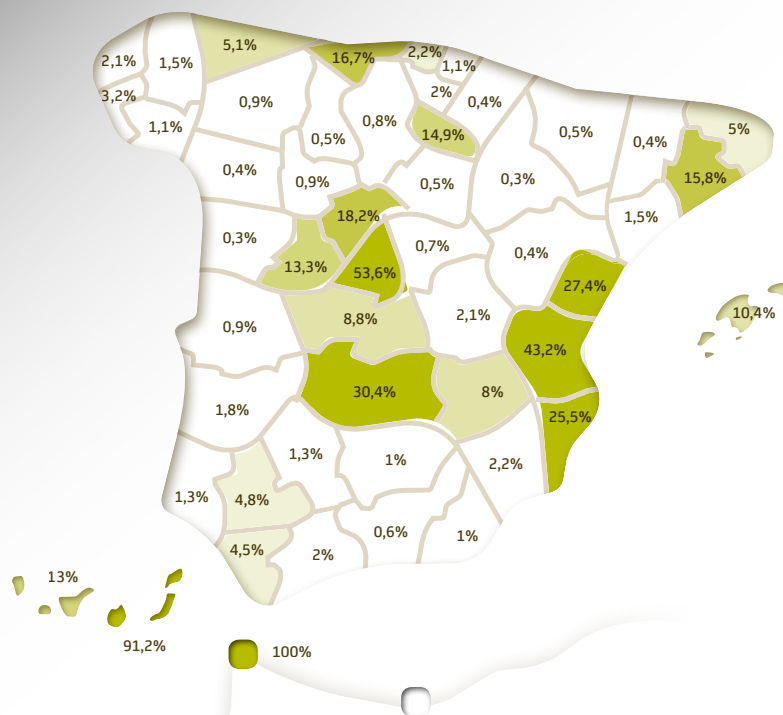
GESTIÓN RESPONSABLE

CLIENTES

Bankia pone la tecnología al servicio de los clientes, y para ello desde 2013 se desarrolla el Plan Cuando Quieras, basado en la Multicanalidad. Los objetivos del Plan son:

- Liberar cargas de trabajo de carácter transaccional, pudiendo aprovechar ese tiempo para dedicarlo a actividad comercial de mayor valor comercial.
 - Adoptar una actitud proactiva e informar a los clientes sobre el mejor uso de todos los canales.
 - Lograr mejorar la percepción de la experiencia que tienen los clientes con la entidad.
- La finalidad principal es fomentar el uso para los siguientes canales y operativas:
- **Cajeros automáticos:** actualizar libretas, reintegros, ingresos, transferencias, traspasos y pago de recibos.
 - **Oficina Internet:** consultas, transferencias, traspasos y pago de recibos.
 - **Oficina Móvil:** consultas, transferencias, traspasos y pago de recibos.
 - **Oficina Telefónica:** consultas, transferencias, traspasos y pago de recibos.

PORCENTAJE DE MUNICIPIOS CON OFICINAS



NÚMERO DE OFICINAS Y CAJEROS EN ZONAS POCO POBLADAS

DISTRIBUCIÓN DE LA RED DE OFICINAS POR NÚCLEOS DE POBLACION A 31/12/2014	
HABITANTES	
<2.000	3,96%
<=5.000	4,78%
<=10.000	6,07%
<=20.000	5,30%
<=50.000	10,44%
<=100.000	11,73%
<=500.000	23,35%
>500.000	34,36%

NÚMERO DE OFICINAS Y CAJEROS EN ZONAS POCO POBLADAS EN 2014

OFICINAS EN ZONAS POCO POBLADAS	288
CAJEROS EN ZONAS POCO POBLADAS	587



Las operaciones se pueden realizar en cualquier momento, sin esperas y allí donde se esté.

El parque de cajeros se encuentra en proceso de renovación con el objetivo de dotarlo de las máximas funcionalidades disponibles en el mercado (ingresos en efectivo online, pago de recibos con devolución de moneda fraccionaria, contactless, etc.). Todos los cajeros cuentan con pantallas táctiles de mayor tamaño, que mejoran su usabilidad. Además se han reforzado las medidas de seguridad físicas (dispositivos anticopia), en la lucha contra el fraude que Bankia está desarrollando en su proceso de mejora continua.

PLAN DIRECTOR DE CAJEROS

MÁS DE
100 M€
INVERTIDOS

2.346
EQUIPOS NUEVOS
INSTALADOS

MÁS DE
14 MILLONES
DE OPERACIONES
DERIVÓ A LA RED
DE CAJEROS
EL PLAN *CUANDO QUIERAS*



LOS CAJEROS SON UN PUNTO DE SERVICIO INTEGRAL PARA NUESTROS CLIENTES



GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES

BANCA TELEFÓNICA

CLIENTES
4.425.488

TRANSACCIONES
40.110.854

OFICINA INTERNET

CLIENTES
3.983.055

TRANSACCIONES
1.126.023.743

OFICINA MOVIL

CLIENTES
762.306

TRANSACCIONES
568.230.019

OFICINA MÓVIL BANKIA



DESCÁRGUESE
NUESTRA APP



ENTRE DESDE SU
NAVEGADOR A
TRAVÉS DE
m.bankia.es

DESDE OFICINA MÓVIL PODRÁ REALIZAR EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR LA MAYORÍA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DISPONIBLES EN OFICINA INTERNET:

- REALIZAR TRANSFERENCIAS.
- TRASPASAR SALDO DE TARJETA A CUENTA.
- RECARGAR EL TELÉFONO MÓVIL.
- REALIZAR APORTACIONES EN FONDOS DE INVERSIÓN Y PLANES DE PENSIONES.
- CONSULTAR, DESCARGAR Y ARCHIVAR SU CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA.
- FINANCIAR OPERACIONES MEDIANTE EL SERVICIO DE FINANEXPRESS.



En 2014, se lanzó la nueva Oficina Internet Empresas, con mejoras globales en cuanto a tecnología, diseño y calidad de navegación, con una nueva interfaz adaptada al cliente, imagen homogénea, moderna y práctica, y una navegación centrada en el producto.

Además, Bankia refuerza la accesibilidad de sus servicios financieros a los clientes, con soluciones alternativas a la oficina física, en aquellas zonas donde no hay oficinas porque quedan fuera de nuestra red tradicional o de difícil acceso, a través de los ofibuses (oficinas móviles) y los cajeros desplazados.

NÚMERO DE OFIBUSES

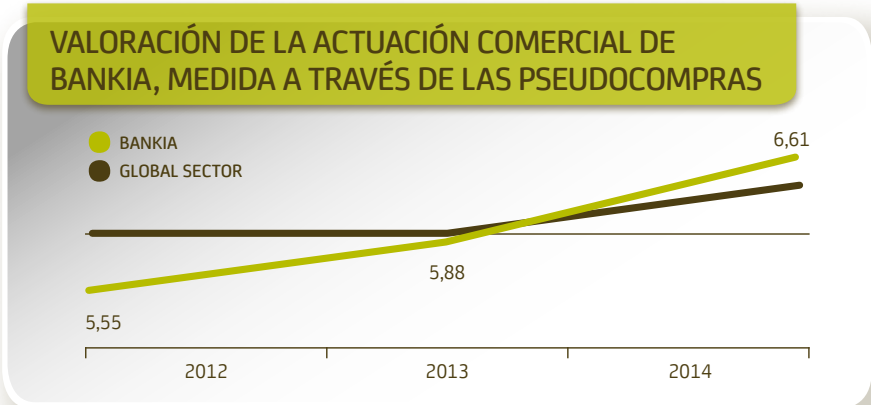
COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO DE OFIBUSES	MUNICIPIOS DONDE PRESTA SERVICIO
CASTILLA Y LEÓN	5	159
CASTILLA-LA MANCHA	1	18
COMUNIDAD VALENCIANA	2	64
COMUNIDAD DE MADRID	1	35
LA RIOJA	2	46
TOTAL GENERAL	11	322

**LA CALIDAD DE SERVICIO:
EJE CENTRAL DE
NUESTRA ACTIVIDAD**

Como parte del Plan de Calidad de Bankia se efectúan mediciones de calidad que ayudan a mejorar la experiencia con el cliente y su nivel de satisfacción con la entidad. Esto tiene como objetivo conocer la opinión sobre los aspectos que tienen mayor impacto en la actividad comercial y los resultados permiten identificar puntos fuertes y establecer acciones de mejora.

Una de las técnicas utilizadas por Bankia para la medición de la calidad de servicio en la red de oficinas son las pseudocompras (también denominadas mystery shopping), gestionadas por una compañía externa, que se hace pasar por un cliente, sin previo aviso a las oficinas. Este proyecto permite comparar los niveles de calidad objetiva en comparación con el sector y también realizar mejoras internas en los atributos que se consideren necesarios. Los resultados obtenidos a lo largo de 2014 muestran un crecimiento de más del 12%, que sitúa a la entidad por encima del sector y de la mayoría de los principales competidores.

Como proyecto relevante merece la pena destacar el control establecido para garantizar el cumplimiento de los valores de Bankia (profesionalidad, integridad, compromiso, cercanía y orientación al logro) a lo largo de todo el proceso de comercialización de productos y servicios a los clientes.




CASI
2.000
PSEUDOCOMPRAS


MÁS DE
150
ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD


MÁS DE
10.000
ENCUESTAS A EMPLEADOS


MÁS DE
75.000
ENCUESTAS A CLIENTES

GESTIÓN RESPONSABLE CLIENTES



Todo ello queda de manifiesto en el Cuadro de Mando de Calidad diseñado en 2014, que permite hacer un seguimiento periódico de la percepción de los grupos de interés con respecto a Bankia: clientes, empleados, sociedad, accionistas y proveedores, a través de indicadores específicos.

El seguimiento periódico de estos indicadores permite establecer mejoras permanentes en los procesos y/o métodos de gestión del banco, identificar los centros excelentes, que sirven de ejemplo para otros centros y aquellos que tienen mayor recorrido de mejora en materia de calidad de servicio, mediante el desarrollo de planes de mejora personalizados.



42.847
RECLAMACIONES
ADMITIDAS
A TRÁMITE

19.298
RECLAMACIONES
RESUELTAS A
FAVOR DEL CLIENTE

El “Plan Avanza”, diseñado como soporte metodológico para la mejora de la percepción del cliente en aquellos centros con mayor recorrido de mejora, se apoya en la implicación de todo el equipo de la oficina para elevar los niveles de calidad de servicio del banco.

una buena relación de la entidad con sus clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado mediante la atención y solución de las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Alineado con esta orientación al cliente del banco, la mayoría de los empleados tienen la calidad entre sus objetivos. La red de oficinas de banca particulares, de banca de empresas, los centros de banca privada y los servicios centrales con mayor impacto en clientes tienen como objetivo la satisfacción de sus clientes.

Es un servicio independiente de los órganos operativos y comerciales del Grupo Bankia que tiene como función principal comprobar que las actividades objeto de reclamación se han realizado conforme a lo pactado documentalmente, respetando la legislación vigente y los buenos usos y prácticas bancarias.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) de Bankia nace con el espíritu de propiciar

Bankia dispone de un reglamento de defensa del cliente y de formularios de

reclamaciones tanto de la propia entidad como de los organismos supervisores financieros (Banco de España, CNMV y DGSFP), disponibles en la red comercial.

¿QUÉ ES EL PLAN AVANZA?

SOPORTE METODOLÓGICO PARA LA DEFINICIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE PLANES Y ACCIONES DE MEJORA DE CALIDAD DE OFICINAS:

- DEFINE DETALLADAMENTE LA METODOLOGÍA PARA ABORDAR LA MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES.
- FACILITA ASESORAMIENTO A OFICINAS CON MAYOR RECORRIDO DE MEJORA.
- PROPORCIONA ELEMENTOS DE REFLEXIÓN PARA ANALIZAR LOS ASPECTOS DE MEJORA EN LOS QUE TRABAJAR.
- RECOPILA E INCORPORA LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LAS MEJORES OFICINAS EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO.
- SE INTEGRA EN UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE INCORPORA LOS ASPECTOS ANTERIORES.

ESTA METODOLOGÍA PROPORCIONA **RESULTADOS CLARAMENTE POSITIVOS:** LA MEDIA DE VALORACIÓN DE LAS OFICINAS QUE TRABAJAN EN ESTE PROYECTO ESTÁ 8 PUNTOS POR ENCIMA DEL CONJUNTO DEL BANCO.




EL PRINCIPAL OBJETIVO CONSISTE EN AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN SU RELACIÓN CON EL BANCO CON EL FIN DE APOYAR LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO:

UN CLIENTE SATISFECHO ES EL ACTIVO MÁS VALIOSO DE NUESTRA ENTIDAD PORQUE RECOMIENDA NUESTROS SERVICIOS, CONTRATA NUEVOS PRODUCTOS Y ESTÁ MÁS VINCULADO

GESTIÓN RESPONSABLE

CLIENTES

PRODUCTOS ORIENTADOS A FINALIDADES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS

CATALOGACIÓN	PRODUCTO	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN
PARTICULARES 	Adecuación consumo	Personas físicas	Absorbe y refinancia préstamos de clientes sin capacidad de pago frente a compromisos de deudas de consumo
	Envío de dinero inmigrantes	Personas físicas inmigrantes	Envío de dinero en concepto de ayuda familiar a sus países de origen
MEDIOS DE PAGO 	Tarjetas ONG*	Personas físicas	Tarjetas de débito o crédito para la contribución por su titular a asociaciones y fundaciones de un porcentaje del beneficio neto obtenido por su uso en comercios
	Tarjeta Fundación Síndrome de Down Business	Autónomos, comercios, pymes y empresas	Bankia cederá un porcentaje de los ingresos por cuotas y por el uso en comercios. Para que empresas colaboren sin coste adicional ni esfuerzo
	Tarjeta Aquí-Allá débito y prepago	Personas físicas inmigrantes	Da soluciones y facilidades en el envío de dinero a inmigrantes en España que desean transferir fondos a sus familiares en su país de origen
	Tarjeta Affinity Carné Joven	Personas físicas joven/infantil	En una sola tarjeta las ventajas del Carné Joven y una tarjeta de débito y sólo se paga la cuota del Carné Joven (Canarias, Generalitat Valenciana y Junta de Castilla y León)
FINANCIACIÓN 	Financiación Agro	Personas físicas y jurídicas con actividad agropecuaria-pesquera	Crédito al sector agrario, ganadero y pesquero. Anticipo de ayudas PAC y subvenciones. Préstamos de inversión en adquisición y adaptación de terrenos, y reparación y renovación de maquinaria
	Líneas ICO	Autónomos, pymes, empresas, entidades públicas y privadas (Fundaciones y ONG)	Crédito a empresas, Pymes y sectores específicos, en ámbitos de empresas y emprendedores, innovación, tecnología y para la internacionalización
	Línea BEI	Autónomos, pymes y midcaps	Financiación de proyectos empresariales realizados en España y en la UE por este tipo de empresas y autónomos. No pueden acogerse a esta Línea los proyectos de determinados sectores, como producciones militares, promociones inmobiliarias, juegos de azar, producción y comercialización de tabaco, entre otros
	Refinanciación vivienda	Personas físicas	Adaptación hipotecaria, adecuación y protección de deudores hipotecarios sin recursos (RD 6/2012)
	Refinanciación empresa	Autónomos, comercios, pymes y empresas	Adecuación de deuda no sostenible y adecuación cuota cero actividades empresariales

CATALOGACIÓN	PRODUCTO	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN
CONSUMO 	Crédito joven	Personas físicas joven	Préstamo personal universal para consumo (estudios, adquisición de mobiliario, compra de vehículo, etc.) para clientes con edad entre 18 y 30 años
SEGUROS 	Seguros agropecuarios	Persona físicas y jurídicas con actividad agropecuaria-pesquera	Cobertura para actividades correspondientes al sector agrario, ganadero y pesquero, y explotaciones relacionadas con ese sector
	Seguro para instalaciones solares fotovoltaicas	Pymes y empresas	Cobertura para daños de montaje, daños materiales, responsabilidad civil y pérdida de rendimiento por falta de sol (horas e intensidad)
	Seguro médico de asistencia sanitaria modular	Personas físicas	Accesibilidad a la sanidad y atenciones privadas. Elección de un seguro a medida que ofrece garantías contratables de manera independiente o conjunta, en función de cada necesidad
GESTIÓN DE ACTIVOS 	Pioneer Funds – Global Ecology	Personas físicas y jurídicas	Inversión en valores de empresas orientadas exclusivamente al desarrollo sostenible (energías alternativas, reciclado, tratamiento y saneamiento de aguas, biotecnología, etc.)
SERVICIOS 	Transferencias ONG	Personas físicas y jurídicas	Transferencia sin coste a las entidades de carácter benéfico-social identificadas (http://www.bankia.es/es/servicios/transferencias-a-ong)
	Correspondencia por Internet	Personas físicas	Permite al cliente acceder a su correspondencia en formato digital (pdf) de sus productos y servicios, por Oficina Internet y Oficina Móvil
	Servicio de pago a proveedores	Autónomos, comercios, pymes y empresas	Servicio centralizado de pagos del cliente a sus proveedores. Agilidad en la tramitación de pagos, reducción de costes, control y seguridad
	Servicio tramitación Certificados de No Residencia	Personas físicas inmigrantes	Tramitación necesaria para la obtención del Certificado de No Residencia (primera solicitud y renovación)

TARJETAS ONG A 31/12/2014*

Nº
TARJETAS
ONGs
97.098

CESIONES
A ONGs
333.967,89 €

El número de ONG que pertenecían al programa en 2014 han sido 423 organizaciones (7 de la tarjeta ONG personalizada: Unicef, Acnur, Cruz Roja, Acción Contra el Hambre, Ayuda en Acción, Manos Unidas, Medicus Mundi y 416 ONG vinculadas a la tarjeta ONG genérica).

PERSONAS



Nº DE **EMPLEADOS DEL GRUPO:**
13.685*



1.586 MUJERES
OCUPAN PUESTOS DIRECTIVOS



258 NOMBRAMIENTOS DE
DIRECTIVOS POR PROMOCIÓN INTERNA



84 EMPLEADOS COLABORAN
EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN



2.604 TUTORES BANKIA
HAN IMPARTIDO 3.044 SESIONES
DE FORMACIÓN EN LA OFICINA



52 FOCUS GROUP
CON EMPLEADOS

*Información relativa a Bankia, S.A.



2014 fue un año muy activo en la gestión de personas por diversos motivos: continuidad del ERE en vigor, con reestructuración fundamentalmente de los servicios centrales, aunque se han producido también salidas en la red comercial por dimensionamiento (Madrid y Levante), lo que supuso la desvinculación de 509 personas; implementación de nuevos modelos comerciales (Oficinas Agiles); dotación a nuevas estructuras organizativas, etc. Todo ello conllevó la realización de más de 3.700 cambios de destino de profesionales de la entidad, buscando en todos los casos

la correcta adecuación del perfil al puesto, con especial atención en la cobertura de posiciones directivas.

Por otra parte, a través del plan de recolocación, promovido por el Plan de Reestructuración 2012-2017, se han gestionado 2.045 personas que han solicitado su adhesión y se han realizado más de 58.000 ofertas de trabajo, con una media de 28 ofertas por persona adherida. También se han realizado ofertas de trabajo a través de la Bolsa de Empleo.

► VALORACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL

Durante los meses de octubre y diciembre de 2014 se llevó a cabo la Valoración del Perfil Profesional en Bankia. Se trata de un proceso sistemático de análisis, valoración, comunicación y desarrollo profesional, que permitió:

- **Potenciar la comunicación** y explicar a cada profesional las competencias y comportamientos que permiten desempeñar eficazmente su función.
- **Potenciar la implantación de la cultura corporativa**, desarrollando los valores de Bankia en comportamientos y competencias.
- **Potenciar la consecución de resultados**, concretando para cada función las competencias y comportamientos que favorecen el cumplimiento de objetivos.
- **Potenciar el *Feed Back***, el reconocimiento y el desarrollo, mediante la reunión de Valoración y Desarrollo.

Durante este proceso 13.499 personas han sido valoradas por sus responsables. Adicionalmente, durante el mismo período, 287 directivos de la entidad han recibido una “Valoración 180º” en la que han sido valorados por sus colaboradores, por sus responsables y también se autovaloraron.

Paralelamente se desarrolló un catálogo con más de 120 propuestas de acciones de desarrollo específicas para cada comportamiento evaluado, propuestas que han podido aplicarse de forma concreta y adaptada a las necesidades de cada persona. Al final del proceso se establecieron un total de 16.331 acciones de desarrollo.

Todas estas acciones tienen el objetivo de trasladar los valores de Bankia a la gestión de personas, al identificar, desarrollar y generar oportunidades de carrera para los mejores profesionales.

GESTIÓN RESPONSABLE

PERSONAS

► DESARROLLO PROFESIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO

Para el acceso a las funciones directivas se ha aplicado el Modelo de Talento en vigor actualmente en la entidad, que es la base para las decisiones en la gestión del desarrollo y la carrera profesional. En base a este modelo, y como punto de inflexión respecto a los años anteriores, se han realizado más de 250 nombramientos tanto en red comercial como en servicios centrales (17 subdirectores de oficina, 152 directores de oficina, 7 nuevos directores de zona y más de 82 directores de SSCC) lo que demuestra un cambio de tendencia orientado a fomentar el impulso de las carreras profesionales y el desarrollo de las personas.

En 2014, desde la Dirección de Personas se han puesto en marcha acciones orientadas a apoyar y a acompañar el desarrollo profesional de los empleados con potencial así como a acelerar la carrera de aquellas personas identificadas con talento.

Durante el segundo semestre del 2013 se revisó el Modelo de Gestión del Talento de Bankia, basado en valores, competencias y capacidades diferenciales, y sustentado en la profesionalidad, el compromiso y la aspiración.

Con el objetivo de asegurar la homogeneidad en la aplicación del modelo de valoración y desarrollo del talento y del potencial, se realizó una formación específica dirigida a todo el equipo de gestores de personas.

En el primer trimestre de 2014, se inició la Fase de identificación de talento en la red comercial y a principios del segundo trimestre en servicios centrales. Este proceso está siendo instrumentando a través de entrevistas individuales.

Dentro del marco de gestión del talento y como uno de los proyectos de transformación de Bankia, desde la Dirección de Personas también se ha abordado el diseño de diversas iniciativas, enfocadas al desarrollo de los profesionales de talento de la entidad:





4.557

ENTREVISTAS PERSONALES SE DESARROLLARON APLICANDO EL MODELO DE TALENTO PARA EL ACCESO A FUNCIONES DIRECTIVAS.

- **Programas de Desarrollo de Habilidades Directivas:** en el mes de octubre se realizaron cuatro programas de desarrollo para directivos de talento de la red comercial y servicios centrales. En total han participado 59 profesionales de la entidad.

En estas jornadas se buscaba:

- Reflexionar sobre el desarrollo de habilidades, posibilitando una visión amplia del nivel de dominio de los comportamientos críticos de la función directiva.
- Ejercitar esos comportamientos críticos, ofreciendo situaciones de aprendizaje que lo permitan.
- Estructurar un Plan de Desarrollo Individual (PDI) con el objetivo de desarrollar aquellas habilidades y comportamientos necesarios para un mejor desempeño y mayor liderazgo. Los participantes cuentan con apoyo de un coach para la realización y puesta en práctica de su PDI.

A principios de 2015 se planificó la realización de dos programas adicionales de desarrollo, en los que participarán otros 30 directivos, tanto de la red comercial y servicios centrales.

- **Planes de Desarrollo de Carrera (PDC).** Los Planes de Desarrollo de Carrera permiten desarrollar y acelerar las carreras de profesionales con talento hacia unas posiciones de referencia, siempre teniendo en cuenta las necesidades presentes y futuras de la entidad.

Estos planes incluyen acciones como: estancias en diversos ámbitos de la organización, la posibilidad de participar en proyectos estratégicos y/o transversales, programas de desarrollo, coaching, mentoring, etc.

Los PDC conllevan una elevada implicación tanto del profesional como de la propia organización, que le acompaña y ayuda en su desarrollo y mejora profesional.

Entre en los meses de noviembre y diciembre de 2014 se iniciaron 12 Planes de Desarrollo de Carrera. Para el primer semestre de 2015 está previsto poner en funcionamiento un total de 50 PDC.

GESTIÓN RESPONSABLE PERSONAS

- **Mentoring.** En el último semestre de 2014 se configuró el Programa de Mentoring de Bankia en el que participarán más de 30 mentores con sus correspondientes *mentees*.

El primer programa tendrá una duración prevista de dieciocho meses (desde el primer trimestre de 2015 hasta mediados de 2016).

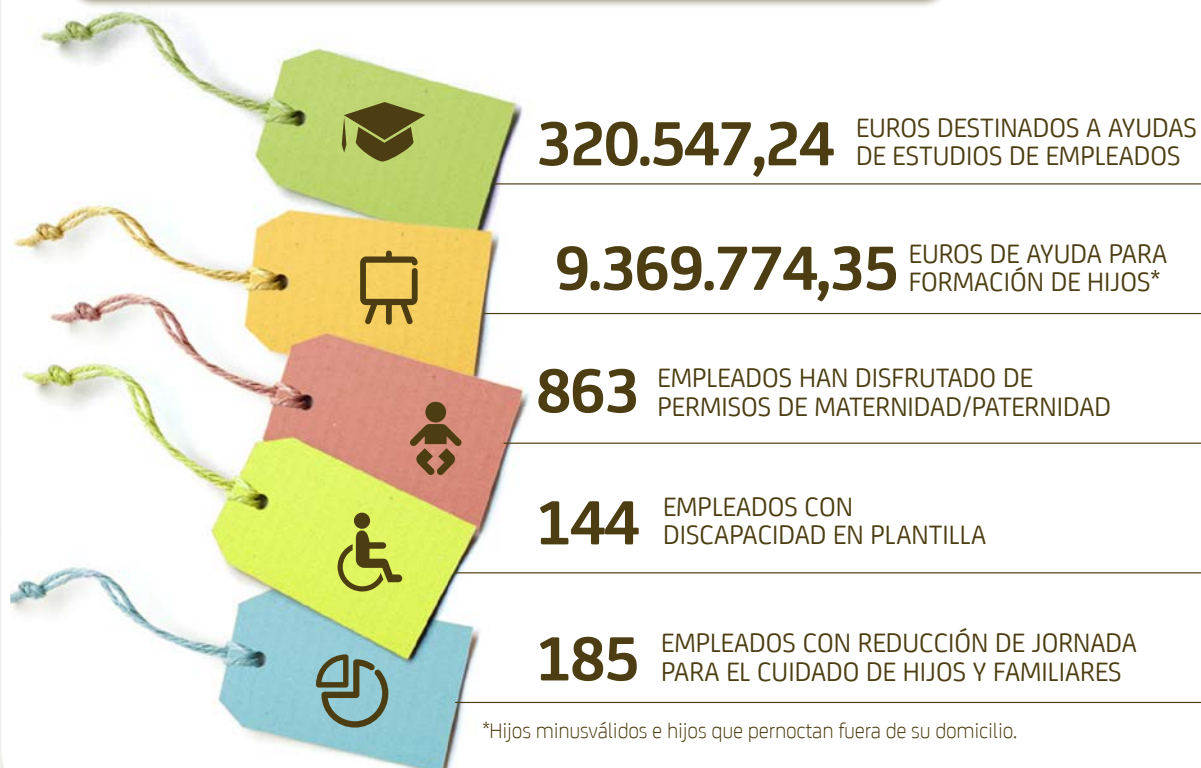
En el mes de diciembre de 2014 tuvo lugar la primera jornada de trabajo del proyecto. A principios de 2015 tuvieron lugar las jornadas correspondientes con mentores y *mentees* previas al arranque de las sesiones de mentoring.

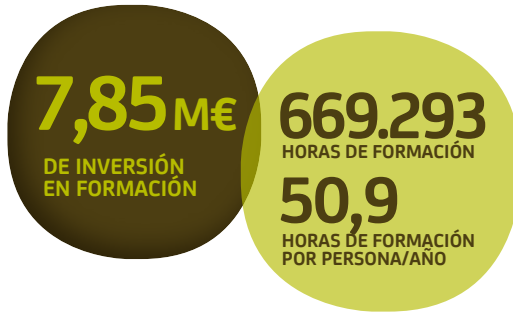
- **Cantera de talento.**

El banco consolidó en 2014 el programa "Cantera de Talento" para la detección de candidatos jóvenes con el fin de formarles para puestos de la organización donde se requiere una mayor especialización y que, por sus características, resulta más compleja la búsqueda de candidatos internos (Mercado de Capitales, Tesorería, Banca Corporativa, Banca Privada, etc.). En 2014 formaron parte de este proyecto siete empleados, que se incrementarán a ocho en 2015.

Esta iniciativa se hará extensiva en 2015 en la Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones para posiciones de especial dificultad de cobertura.

MEDIDAS DE APOYO AL EMPLEADO





► FORMACIÓN

Durante el año 2014 se ha enfocado el plan de formación a impulsar las capacidades clave de las personas, sincronizando las acciones formativas, con las prioridades del banco y asociando procesos de medición de transferencia a resultados.

En el primer trimestre del año se ha continuado con la formación para los Directores de Oficina, que se comenzó a mediados del año 2013, y que tenía como objetivo trabajar las principales claves de la gestión del negocio y del equipo comercial.

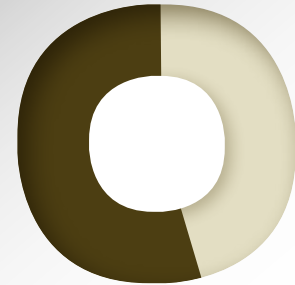
Este año ha tenido especial relevancia el lanzamiento del Itinerario para Directores de Zona, donde se ha trabajado con todo el colectivo durante más de ocho meses, con el objetivo de proporcionar y consolidar las habilidades para generar mejores resultados de negocio, potenciar la sistemática comercial, la gestión de la cuenta de resultados y de las personas.

Adicionalmente, se han puesto en marcha una serie de acciones formativas dirigidas a:

- La promoción de la gestión de los clientes PyMEs, fomentando la venta asesorada para este segmento de clientes. También se han puesto en marcha acciones formativas para desarrollar las capacidades tanto comerciales como de gestión del riesgo, de las personas de la red minorista y de empresas.
- La implantación de un plan de formación específico asociado al cambio tecnológico del Escritorio operativo de las Oficinas, dirigido a toda la red comercial, donde se han combinado diferentes metodologías con el fin de realizar una rápida y eficaz distribución de la formación.
- La formación sobre ámbitos como la gestión de la cuenta de resultados, comercio exterior, gestión operativa, o bien, sobre los diferentes aspectos que cubren las exigencias establecidas por los reguladores, como por ejemplo, la normativa de seguros, la prevención del blanqueo de capitales o la zona única de pagos en euros (SEPA).

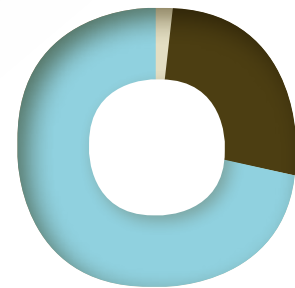
FORMACIÓN

► HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO



● HOMBRES **46,77 %**
● MUJERES **53,23 %**

► HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL



● DIRECTIVOS **2,15 %**
● MANDOS INTERMEDIOS **26,00 %**
● RESTO **71,85 %**



GESTIÓN RESPONSABLE

PERSONAS

► SEGURIDAD Y SALUD DE LOS PROFESIONALES

Bankia promueve un entorno laboral basado en la seguridad y salud de sus profesionales, mediante el desarrollo de una política coherente y coordinada de prevención de riesgos laborales.

El alcance del Sistema de Gestión de la Prevención, comprende todas las actividades encaminadas a prevenir, eliminar o minimizar los riesgos laborales. Para poder llevarlas a cabo, se articula la programación anual de actividades preventivas, que surge de su aprobación en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Existen diversos acuerdos firmados entre la dirección y la representación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo. Los protocolos de actuación frente a situaciones de violencia externa y atracos, se ejecutan de manera coordinada e inmediata para proporcionar apoyo y ayuda a los empleados..

Se mantienen campañas preventivas destinadas a la promoción de la salud y actuaciones de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, las cuales pretenden sensibilizar e informar a todos los miembros de la organización. Igualmente, se han realizado campañas de donación de sangre en colaboración con los distintos organismos públicos.

PRINCIPALES INDICADORES (1)

	2014	2013	2012
Índice de absentismo (%) (2)	5,64	5,96	4,65
Horas de trabajo perdidas por absentismo	1.312.578	1.687.023	1.509.113
Índice de accidentabilidad (%) (3)	0,23	0,23	0,23
Horas no trabajadas por accidente laboral	2.918	4.314	8.348
Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
Número de bajas por maternidad	582	835	778
Número de bajas por enfermedad común	3.042	3.797	4.308

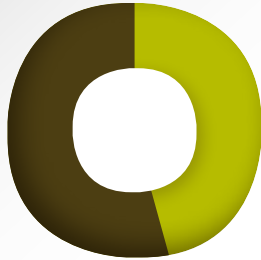
(1) Información referenciada a Bankia, S.A.

(2) Porcentaje de días de ausencia sobre el total días del periodo tratado (jornada por plantilla media).

(3) Porcentaje de casos de accidente laboral (sin incluir accidentes in itinere), sobre la plantilla media del periodo tratado.

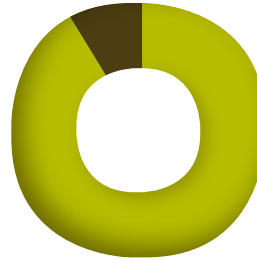
PERFIL DE LA PLANTILLA DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS (%) (1)

► POR GÉNERO



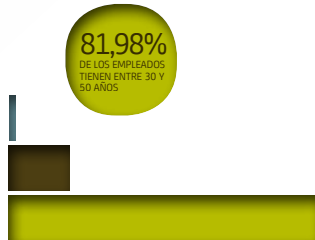
● MUJERES: **54,13%**
● HOMBRES: **45,87%**

► POR NEGOCIO



● NEGOCIO(2): **86,12%**
● SSCC: **13,88%**

► POR EDAD



● DE 30 A 50 AÑOS: **81,98%**
● > 50 AÑOS: **16,49%**
● < 30 AÑOS: **1,53%**

► PUESTOS DIRECTIVOS



● HOMBRES **60,42%**
● MUJERES **39,58%**

► TIPO DE CONTRATO



● FIJO **99,89%**
● TEMPORAL **0,11%**



0,78%
ROTACIÓN EXTERNA
NO DESEADA

► ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS POR GÉNERO

0,26%
ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS MUJERES

0,52%
ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS HOMBRES

► ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS POR EDAD

0,01%
MENORES DE 30 AÑOS

0,65%
DE 30 A 50 AÑOS

0,13%
MAYORES DE 50 AÑOS

(1) Información relativa a Bankia, S.A.

(2) Incluye: Redes, Estructuras Intermedias y Banca de Negocios.

GESTIÓN RESPONSABLE PERSONAS

► PLAN FAMILIA

A través de este programa, en colaboración con la Fundación ADECCO, se ofrece a los hijos de empleados de Bankia con discapacidad, asesoramiento, orientación y puesta en marcha de un plan de acompañamiento personalizado para proporcionar aquellos recursos necesarios para su integración en la sociedad y en el mercado laboral.

El Plan Familia va dirigido a niños y adultos, porque su misión es desarrollar desde las primeras edades aquellas competencias y habilidades que permiten a las personas con discapacidad integrarse en la sociedad, tener una ocupación o empleo y un desarrollo profesional, personal y social a través de un plan de acompañamiento, personalizado para cada beneficiario según su edad y características personales.

90
PERSONAS
ATENDIDAS

TRABAJO MULTIDISCIPLINAR

ATENCIÓN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD



EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO
ESTIMULACIÓN TEMPRANA
TERAPIAS Y TRATAMIENTOS
REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL
ACTIVIDAD FÍSICA ADAPTADA
SOCIALIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN
ORIENTACIÓN LABORAL
INTERMEDIACIÓN LABORAL
BECAS Y FORMACIÓN
ADAPTACIONES
EMPLEO CON APOYO

FAMILIAS



INFORMACIÓN - ASESORAMIENTO
REDES DE CONTACTO
RESPIRO FAMILIAR
TERAPIAS FAMILIARES



► ESCUCHA ACTIVA

Comunicación interna ascendente para apoyar la mejora continua.

Bankia ha implantado una estrategia de comunicación interna basada en la “escucha activa”, orientada a apoyar la mejora continua en la organización, potenciando “la voz” del empleado como motor de cambio. Todo ello se realiza mediante una labor de cercanía y feed-back, que permite reorientar las opiniones y sugerencias de la plantilla hacia los departamentos correspondientes, a fin de colaborar en los procesos de detección y solución de problemas y en la adopción de las medidas de mejora que sean oportunas.

Para ello, se han implantado canales que permiten recoger de manera continua las percepciones y opiniones de los profesionales a través de “focus group” con empleados, foros de sugerencias y mejores prácticas en Intranet, la posibilidad de publicar comentarios en tiempo real en todos los apartados de la revista online y en los vídeos publicados en el espacio audiovisual y los test realizados entre empleados “corresponsales de comunicación interna”.

El programa de escucha activa de Bankia recibió en 2013 el reconocimiento en los premios a las Mejores Prácticas en Comunicación interna en la empresa española del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, integrado por el IE Business School, Capital Humano e Inforpress.

En noviembre de 2014, Bankia publicó y difundió a todos los empleados la publicación “Vivirlo y contarlo”, en reconocimiento al esfuerzo y compromiso de todos los empleados con motivo del segundo aniversario del Plan Estratégico 2012-2015. En esta publicación se ponen en común testimonios personales e imágenes de cientos de empleados acerca de los principales proyectos acometidos en el día a día de la actividad y que son un reflejo de la integración de los valores de la entidad en el negocio y de cómo el trabajo de las personas y los equipos se enfoca a alcanzar la visión de Bankia.

ACCESOS A LA
INFORMACIÓN
CORPORATIVA
PUBLICADA
EN INTRANET

2.641.636



ACCESOS
AL ESPACIO
AUDIOVISUAL

216.019



VISITAS A LA
REVISTA BANKIA
ONLINE

560.582



EMPLEADOS
PARTICIPANTES EN
LOS CANALES DE
COMUNICACIÓN
INTERNA

3.024



FOROS
CREADOS

945







SUGERENCIAS/
COMENTARIOS

3.584



PROVEEDORES

	GASTO POR PAGO A PROVEEDORES	936,3 M€
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES	75,5
	PROVEEDORES CALIFICADOS CON CRITERIOS RSC	751
	PROVEEDORES NUEVOS	977
	Nº PYMES QUE SON PROVEEDORES	883
	PAGOS A PROVEEDORES QUE SE REALIZAN EN MENOS DE 30 DÍAS	97%
	CONTRATOS GESTIONADOS MEDIANTE E-CONTRATO	98%

“BANKIA, PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA EN IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPRAS DE VALOR AÑADIDO”

En 2014, Bankia se convirtió en la primera entidad financiera en implantar un Sistema de Gestión de Compras según la Norma UNE-CWA 15896: Gestión de compras de valor añadido.

La mayor complejidad de los aspectos económicos e internacionales hace que el impacto de la cadena de suministro tenga consecuencias directas en los riesgos de una compañía. En este contexto, en el ámbito europeo se ha desarrollado una norma en la que han participado activamente todas las Asociaciones Europeas de Compras, entre ellas la española AERCE (Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos en España) de la que Bankia es miembro.

Con la implantación de la Norma UNE-CWA 15896 Gestión de Compras de Valor Añadido, Bankia tiene como principal objetivo el logro de la excelencia y la minimización de riesgos en la gestión de sus compras. Además, la norma se basa en las mejores prácticas empresariales europeas, establece un cumplimiento estándar de calidad que aporta valor a la empresa y garantiza que se respetan también aspectos medioambientales, éticos y de sostenibilidad.

► ÉTICA Y TRANSPARENCIA CON PROVEEDORES

En cumplimiento con el Código Ético y de Conducta, se establece que se actuará con máxima transparencia con el proveedor, el cual conocerá en todo momento la situación de su proceso de homologación y las exclusiones al mismo.

Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión, y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones.

Las condiciones generales de contratación no incluirán cláusulas abusivas que sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de la entidad y del proveedor. La contratación de bienes y servicios se ajustará a los principios de necesidad, idoneidad y austeridad en la realización del gasto.

Para garantizar la transparencia y rigor en la selección de proveedores, en la adjudicación de contratos existe un esquema de facultades y delegaciones, según el cual todas las compras son conocidas y/o autorizadas por comités multidisciplinarios, facultados para aprobar en función del importe y del tipo de contratación propuesta.

GESTIÓN RESPONSABLE PROVEEDORES

► POLÍTICA DE COMPRAS

La Política de Compras, despliega de una forma más concreta la Política de Gestión Responsable de la entidad y tiene como finalidad establecer un marco de colaboración entre Bankia y sus proveedores, para promover las relaciones comerciales sólidas y duraderas, la obtención de beneficios mutuos y el cumplimiento de los valores definidos por Bankia y de sus proveedores.

Bankia apuesta por la diversificación de negocio entre distintos proveedores de ámbitos local, nacional e internacional, de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada y la igualdad de oportunidades. Por ello, Bankia se compromete a incorporar anualmente nuevos proveedores que supongan al menos un 10% del número total de proveedores homologados. En 2014, se incorporaron 977 nuevos proveedores sobre 3.586 homologados, lo que supone un aumento del 27%.

Asimismo, para asegurar que sus proveedores respaldan las políticas de la entidad, valora en la contratación a aquellos proveedores que demuestren un compromiso con sus empleados, la calidad, el medioambiente y los derechos humanos, entre otros, y excluye la contratación con aquellos proveedores de los que se tenga constancia que han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental y en materia de seguridad y salud o de derechos humanos. En los contratos se incluyen cláusulas ambientales y se incorpora un anexo relativo a la prevención de riesgos laborales si el servicio se presta en instalaciones de la propia entidad.

► HOMOLOGACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

En octubre de 2014, se implantó el Portal de Proveedores, un nuevo canal de comunicación on-line, que permite que los proveedores se autorregistren, gestionen toda la información necesaria para su homologación y la mantengan actualizada.

El proceso de homologación de proveedores está basado en las mejores prácticas de responsabilidad social (peso especial del 30% para RSC, RR.HH. y medio ambiente) y es excluyente ante diferentes incumplimientos. Todos los proveedores homologables deben incluir la información requerida por Bankia a través del Portal de Proveedores para iniciar el proceso de homologación.

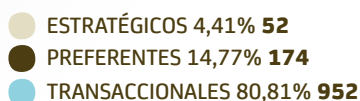
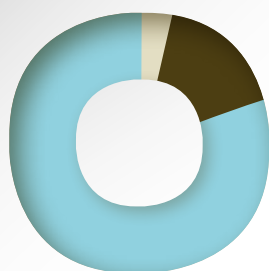
Los proveedores, con total transparencia, pueden acceder a su calificación, que se obtiene de forma automática en función del cumplimiento de los requisitos exigidos. La homologación es un requisito imprescindible para establecer una relación comercial con Bankia.

La evaluación de los proveedores se realiza de forma periódica, revisando el cumplimiento según van mejorando en los requisitos establecidos, y se clasifican en tres categorías (ver gráfica).

En paralelo, se llevan a cabo reuniones y evaluaciones periódicas en las que se verifica el cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

Los proveedores se analizan en función de su riesgo económico, social y ambiental y es requisito indispensable que dispongan del rating de riesgo económico adecuado.

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES CALIFICADOS





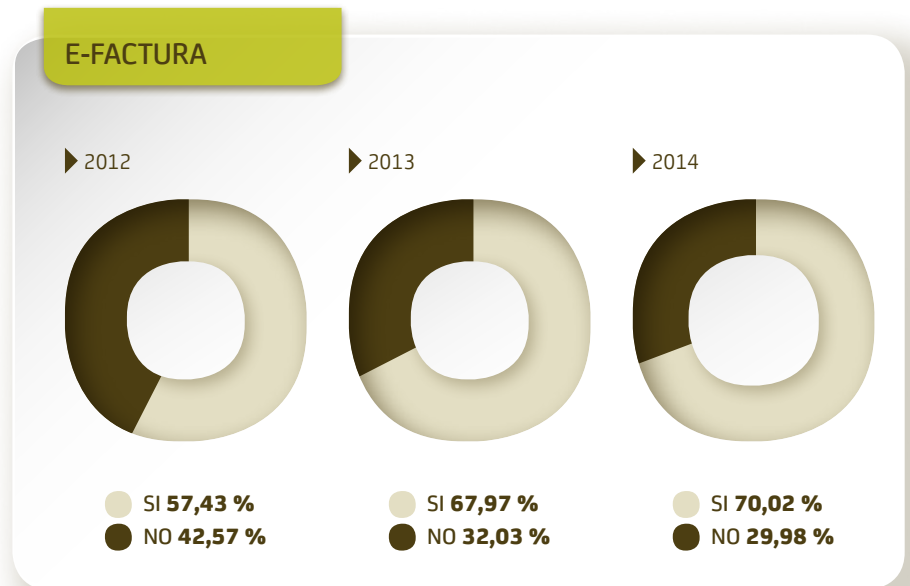
En este sentido, se ha detectado un 7,16% de proveedores con riesgo económico alto y ninguno con riesgo social o ambiental.

► COMPROMISO DE PAGO

Las aprobaciones, comunicaciones con los proveedores, facturas y contratos se gestionan electrónicamente, lo que permite más agilidad en el pago y un ahorro de costes con la eliminación del papel.

Bankia es consciente de la importancia que tiene para cualquier proveedor conocer de antemano los plazos de cobro, en especial para la pequeña empresa, teniendo en cuenta además que el 89,5% de los proveedores activos en su principal zona de actividad son pymes. Con este compromiso, Bankia pretende aportar su grano de arena en el proyecto de dar cuerda a la economía.

En 2014, se incrementó la utilización del sistema de facturación digital hasta alcanzar el 69,22% del número total de facturas gestionadas y Bankia redujo el plazo medio de pago de facturas a proveedores de 21,8 a 6,1 días desde su emisión (4,3 días en el caso de e-factura). De esta forma, el 97% de los pagos de la entidad (incluidos los que se efectúan con factura electrónica y sin ella) se realizan ya en menos de 30 días.



GESTIÓN RESPONSABLE PROVEEDORES



► AGILIDAD Y MEJORA EN LOS PROCESOS

Entre otras medidas para mejorar la agilidad en las compras, se consolidó la implantación del proyecto e-contrato (firma electrónica de contratos) al que se incorporaron los proveedores activos con 3.938 documentos gestionados sin papel. Durante 2014, el 98% de los contratos que Bankia gestionó con sus proveedores se realizó por este sistema.

En el año, se establecieron también unos acuerdos de Nivel de Servicio, relacionados con las compras y los servicios de suministro de material de oficina y limpieza, que ponen de manifiesto compromisos de respuesta para prestar un servicio de calidad a las oficinas, garantizando la orientación al cliente en toda la organización. Estos acuerdos se materializan en las Cartas de Servicio, las cuales permiten dar a conocer los servicios que prestan las agrupaciones centrales, establecer las responsabilidades y compromisos de calidad relacionados con el servicio, y definir y hacer seguimiento de los indicadores que permiten monitorizar el cumplimiento de los compromisos.

Adicionalmente, para detectar mejoras en los procesos, se evalúan de forma periódica la gestión de las peticiones de servicio como gestión del efectivo, operativa de la seguridad, servicios generales y compras.

► RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Existen diferentes canales a través de los cuales el proveedor puede relacionarse con Bankia:

- El Canal Confidencial de Denuncias, gestionado por un tercero independiente y abierto a proveedores, creado en 2013 para detectar posibles incumplimientos del Código Ético y de Conducta de la entidad.

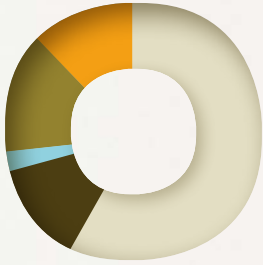
- El Servicio de Atención al Proveedor (SAP), creado en 2014, a través del cual el proveedor puede presentar quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con el pago de facturas y la prestación de servicios asociados a los contratos, así como con la disconformidad con los procesos de selección de proveedores. Todas las reclamaciones recibidas por el SAP son atendidas directamente por Presidencia.
- Encuestas de satisfacción, implantadas en 2014, para valorar la percepción de la relación con los proveedores de Bankia en aspectos como la amabilidad en el trato, Canal Confidencial de Denuncias, proceso de negociación, cumplimiento del compromiso de pago, etc. y conocer además en qué medida se transmiten los valores de la entidad. La encuesta fue remitida a más de 1.700 proveedores y, como resultado, un 75,5% de los proveedores valoraron con una puntuación mayor o igual que siete (en una escala de 0 a 10) su nivel de satisfacción.

En el marco del proyecto de materialidad de la entidad, se realizaron focus-group con proveedores para conocer su opinión en diferentes aspectos de relación con la entidad.

Para mejorar la comunicación, facilitar el contacto y realizar seguimiento efectivo del desempeño en la colaboración, se ha potenciado la figura de “sponsor” del proveedor, creada en 2013, que se asigna a los principales proveedores (estratégicos y preferentes) y que se encarga de resolver las dudas o problemas que puedan surgir en cualquier ámbito de su relación con Bankia.

Para aumentar el conocimiento de los proveedores y su servicio, se realiza una valoración directa por los usuarios de los servicios una vez prestados, permitiendo incorporar acciones de mejora. En 2014, se evaluó el funcionamiento de diferentes peticiones de servicios generales como material de oficina y limpieza.

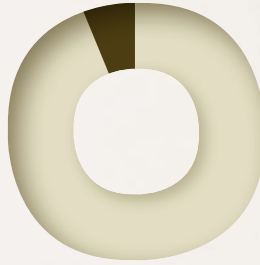
► CLASIFICACIÓN POR SECTORES DE LOS PROVEEDORES ACTIVOS



- SERVICIOS **58,09%**
- INFORMÁTICA **12,64%**
- TRANSPORTE **2,51%**
- INMOBILIARIO / CONSTRUCCIÓN **14,12%**
- RESTO* **12,64%**

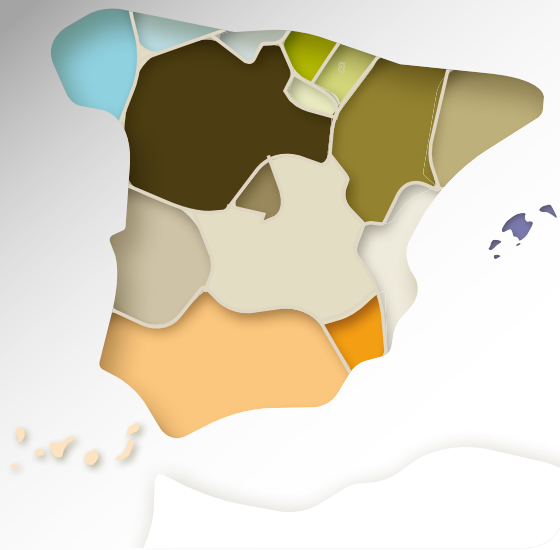
*Seguridad, material de oficina, mobiliario, seguros, publicidad, etc.

► NÚMERO DE PYMES QUE SON PROVEEDORES ACTIVOS



- EN PRINCIPALES ZONAS DE ACTIVIDAD DE BANKIA: 767 EMPRESAS **89,50%**
- FUERA DE PRINCIPALES ZONAS DE ACTIVIDAD DE BANKIA: 90 EMPRESAS **10,50%**

MAPA DE PYMES ACTIVAS



ANDALUCÍA	22
ARAGÓN	7
ASTURIAS	7
BALEARES	3
CANARIAS	21
CASTILLA Y LEÓN	18
CASTILLA-LA MANCHA	14
CATALUÑA	80
GALICIA	8
LA RIOJA	5
MADRID	576
MURCIA	3
NAVARRA	2
PAÍS VASCO	17
COMUNIDAD VALENCIANA	74
TOTAL PROV.	857

► UN TOTAL DE 3.586 PROVEEDORES HOMOLOGADOS DE LOS CUALES 1.551 SON PROVEEDORES ACTIVOS



- PROVEEDORES ACTIVOS **43,25%**
- PROVEEDORES NO ACTIVOS **56,75%**

► PROVEEDORES ACTIVOS CON DOMICILIO DENTRO DEL ÁMBITO LOCAL



- PROVEEDORES NACIONALES (ÁMBITO LOCAL) **95,74%**
- PROVEEDORES EXTRANJEROS (FUERA DEL ÁMBITO LOCAL) **4,26%**

► % FACTURACIÓN DE PROVEEDORES ÁMBITO LOCAL



- PROVEEDORES NACIONALES (ÁMBITO LOCAL) **99,14%**
- PROVEEDORES EXTRANJEROS (FUERA DEL ÁMBITO LOCAL) **0,86%**

SOCIEDAD



13,97 M€ DESTINADOS
A **INVERSIÓN SOCIAL**



9 CONVENIOS FIRMADOS CON
CC.AA. PARA APOYAR LA FP DUAL



1.000 INMUEBLES APORTADOS
AL FONDO SOCIAL DE VIVIENDAS



PLAN DE APOYO AL EMPLEO OFRECIDO
A MÁS DE **4.000 CLIENTES**



1,44 M€ DISTRIBUIDOS A
PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN LABORAL
DE **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



**474 FUNDACIONES Y
ASOCIACIONES** APOYADAS PARA
DESARROLLO LOCAL Y RURAL



456 VOLUNTARIOS
DE LA ENTIDAD Y SUS FAMILIARES

ACCIÓN SOCIAL

En 2014, Bankia consolidó y reforzó su compromiso con la sociedad a través de las cinco líneas de Acción Social y Patrocinio Social definidas en el ejercicio anterior: Vivienda/Nueva Pobreza, Educación, Empleo, Desarrollo local - rural y Discapacidad.

Bankia ha centrado su inversión social en estas líneas prioritarias como una contribución para paliar algunas de las necesidades más acuciantes generadas por el actual contexto socio-económico. La política de Responsabilidad Social Corporativa se ha caracterizado, asimismo, por relacionar la actividad social del banco con su negocio, allí donde sus propios empleados detectan problemáticas socio-económicas.

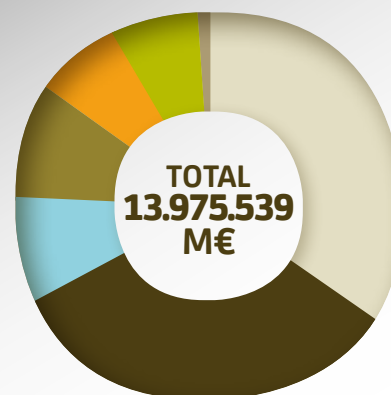
Las dos señas de identidad fundamentales del Patrocinio Social y la Acción Social de Bankia son:

- Implicación de todas las estructuras de la entidad y de toda su plantilla para comprometerse con los proyectos sociales apoyados.
- Cercanía buscada en cada uno de los proyectos sociales, locales y cercanos y con una importante capilaridad de la inversión social.

Bankia destinó un presupuesto de 13,97 millones de euros a inversión social, a través de proyectos de acción social y patrocinio social. La línea de educación concentró el mayor peso del presupuesto (30%) al considerarse un pilar estratégico clave para apoyar la empleabilidad y la creación de empleo, objetivo que se reforzó con otro 11% adicional del presupuesto en programas destinados a la integración laboral.

Bankia demostró su vocación por apoyar proyectos de todo el territorio y por fomentar el desarrollo local, al destinar el 26% de su

SUMA PATROCINIOS + ACCIÓN SOCIAL



- EDUCACIÓN **30%**
- DESARROLLO RURAL Y LOCAL **26%**
- EMPLEO **11%**
- PATROCINIOS CORPORATIVOS **11%**
- DISCAPACIDAD **10%**
- PROYECTOS EMPLEADOS **10%**
- NUEVA POBREZA/VIVIENDA **2%**

presupuesto a la línea de Desarrollo Local y Rural, mientras que la línea de Vivienda/Nueva Pobreza absorbió el 2% de la inversión social y la de discapacidad, el 10%.

La entidad destinó también un porcentaje importante a patrocinios corporativos (11%), que destinó a proyectos de desarrollo local, así como a los proyectos solidarios presentados por empleados, un 10%, dedicado a ONG con fuerte impacto local y seleccionadas por los propios empleados de las diferentes sucursales, direcciones de zona y centros de empresa de todas las comunidades autónomas, a través del Programa Red Solidaria.

GESTIÓN RESPONSABLE

SOCIEDAD

► VIVIENDA Y NUEVA POBREZA

Bankia mantuvo su política de apoyo al alquiler social para familias desfavorecidas, con el parque de viviendas destinado al Fondo Social de Viviendas (aportó 1.000 inmuebles a este fin, el banco español que más activos ha destinado).

Además de la buena evolución en el número de alquileres sociales facilitados a través del FSV, Bankia firmó dos nuevos acuerdos con comunidades autónomas (Cataluña y Canarias), por el que la entidad se comprometió a poner a disposición de estas Comunidades 230 y 50 viviendas, respectivamente, para el alquiler social. Al mismo tiempo, destina un presupuesto para ayudar a aquellas familias con dificultades económicas adicionales.

Adicionalmente a estos acuerdos, Bankia llegó a un acuerdo con la Fundación Tengo Hogar y para el apoyo a familias en la Comunidad de Madrid. Las ONG realizarán una labor de acompañamiento y seguimiento de estas familias, del proceso de solicitud de vivienda (para agilizar los trámites y documentación necesaria) y para evaluar si requieren ayuda asistencial adicional o a través de programas de búsqueda de empleo.

En la línea de Nueva Pobreza, Bankia dedicó un presupuesto a diferentes proyectos, entre los que destacan el apoyo a los bancos de alimentos de Girona, Zaragoza, Canarias y Madrid, de manera directa, y otros ocho bancos de alimentos a través de la campaña Contigo Dos pueden ser Cuatro apoyada por la entidad. También contribuyó con diferentes proyectos relacionados con necesidades urgentes como son cuatro comedores sociales en Cataluña (Girona, Mataró, Terrassa y Badalona), el albergue de Santa María de la Paz en Madrid (de los Hermanos de San Juan de Dios,) o Casa Caridad en Valencia.

Bankia también continuó, por otro lado, con las donaciones del material procedente de oficinas cerradas o que han experimentado un cambio de imagen. En 2014, se realizaron 131 donaciones de mobiliario procedente de las oficinas de Bankia y sus sedes (mesas, sillas, armarios, archivadores, mamparas o fotocopiadoras).

Adicionalmente, se llevaron a cabo 14 donaciones de material informático (46 ordenadores de sobremesa, un portátil y cinco pantallas planas).





► EDUCACIÓN

Bankia ha decidido apoyar la formación profesional dual como uno de los mejores caminos para facilitar el acceso de los jóvenes al trabajo, uno de los colectivos más penalizados actualmente por la crisis y el desempleo.

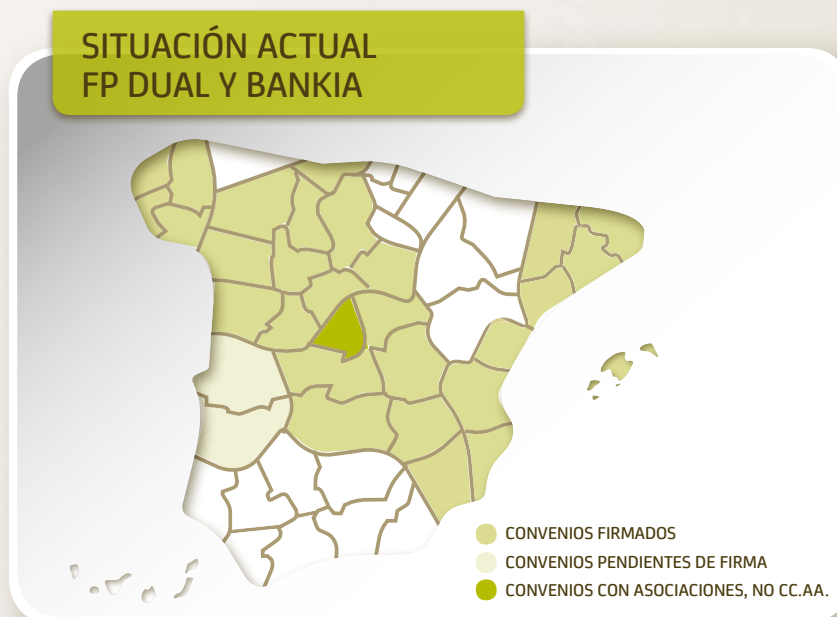
Se trata de un tipo de formación profesional que combina la enseñanza y el aprendizaje en la empresa y en el centro de formación, lo que permite al alumno tener un contacto real con el trabajo, obteniendo experiencia y competitividad profesional. Es un modelo de formación en expansión, que concede al alumno cualificación profesional y experiencia laboral, lo que le pone en mejor posición para evitar el desempleo.

A lo largo de 2014, Bankia firmó acuerdos de colaboración con distintas comunidades autónomas, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y asociaciones privadas para el desarrollo de proyectos de FP Dual, que contribuyan a su vez a prestigiar y reforzar la formación profesional en España.

Así, se firmaron acuerdos con Galicia, Comunidad Valenciana, Murcia, Cantabria, Castilla - La Mancha, Castilla y León, La Rioja y Cataluña.

Por otro lado, se estableció un acuerdo con la Cooperativa Gredos San Diego y con la Fundación Monte Madrid para potenciar las becas para alumnos y la formación del profesorado.

ACCIONES DE FP DESARROLLADAS EN LAS DISTINTAS CC.AA.



COMUNIDAD VALENCIANA

- Convocatoria curso 13/14 de becas.
- 392 alumnos beneficiados.

LA RIOJA

- Cofinanciación o becas a los alumnos de proyectos de Formación Profesional Dual.
- Formación del profesorado.
 - Píldoras de formación.
 - Estancias breves en empresas.
- Prácticas profesionales en Europa para alumnos de FP en La Rioja, dentro del programa Erasmus +.
- Proyectos de innovación.
 - Proyectos de innovación (cinco proyectos).
 - Spin off en formación profesional.
- Premios a la excelencia académica en Formación Profesional.

CASTILLA - LA MANCHA

- Convocatoria curso 14/15 de becas de inmersión lingüística y de excelencia.
- 150 alumnos beneficiados.
- Ayuda en la compra de material informático demandado por los centros de FP en la comunidad.

CANTABRIA

- Cantabria Skills. Olimpiadas entre los centros.
- Ayuda en la compra de material informático demandado por los centros de FP en la comunidad.

CASTILLA Y LEÓN

- Firmado el convenio en 2014 para el desarrollo de acciones en el curso 14/15.

MURCIA

- Firmado el convenio en 2014 para el desarrollo de acciones en el curso 14/15.

GALICIA

- Firmado el convenio en 2014 para el desarrollo de acciones en el curso 14/15.

CATALUÑA

- Firmado el convenio en 2014 para el desarrollo de acciones en el curso 14/15.

BALEARES

- Firmado el convenio en 2014 para el desarrollo de acciones en el curso 14/15.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

- Becas de inmersión lingüística para profesores 75 beneficiarios.

JORNADA FP GRUPO SIENA

- Bankia participó en la Jornada de FP Dual en la que se reunieron más de 200 personas para analizar desde una perspectiva multidisciplinar el presente y futuro de la FP Dual en España.
- Participaron consejeros autonómicos, docentes, empresas involucradas en la FPO, etc. e inauguró Amalia Blanco, directora general de Comunicación y Relaciones Externas de Bankia.

I CONGRESO FP EMPRESA

- Celebrado en Madrid, se trata de un congreso sobre el modelo de FP Dual en el que participaron directores de centros formativos, docentes, etc.

GESTIÓN RESPONSABLE SOCIEDAD

MÁS DE
4.000
CLIENTES DEL BANCO
PUDIERON PARTICIPAR
EN EL PLAN DE APOYO
AL EMPLEO PUESTO EN
MARCHA EN 2014

► EMPLEO

Bankia puso en marcha en 2014 un programa de apoyo al empleo para clientes del banco en desempleo y en una situación de vulnerabilidad social. Tras un piloto a finales de 2013, en mayo de 2014 se lanzó el Plan de Apoyo al Empleo, que se ofreció a más de 4.000 clientes en esta situación.

A los clientes se les ha ofrecido un programa de formación y búsqueda activa de empleo llevado a cabo por Randstad Outplacement y Fundación Randstad. En conjunto, 1.332 clientes de Bankia se inscribieron en este programa, de los que 842, correspondientes a 45 provincias, se adhirieron al programa, incluyendo el programa piloto. El grado de éxito (número de personas que han encontrado empleo) fue del 22% a cierre de 2014 (el programa continúa en 2015). En total, 191 clientes de Bankia han encontrado empleo gracias a este programa.

Además del proyecto de empleo para clientes de la entidad, Bankia colaboró con dos grandes programas de empleo en toda España, de la mano de Cáritas y Cruz Roja Española, para colectivos más vulnerables: mayores de 45 años, jóvenes y mujeres con escasa formación,

así como familias monoparentales o familias con todos sus miembros en desempleo, con un total de 5.713 beneficiarios en toda España.

Junto con Cáritas, se pusieron en marcha 13 proyectos con un total de 5.099 beneficiarios. Entre los programas, destacaron proyectos de inserción laboral para jóvenes emprendedores, programas destinados a fomentar el autoempleo y otros de orientación laboral y formación en diferentes especialidades.

Por su parte, Cruz Roja llevó a cabo 19 proyectos en 15 provincias, con 614 beneficiarios, con programas que se centraron en cuatro pilares: itinerarios laborales con jóvenes, itinerarios para familias con todos sus miembros en desempleo, programas de recualificación para personas afectadas por la crisis y programas de prácticas para jóvenes en sectores concretos.

Bankia apoyó, asimismo, un programa de formación y búsqueda de empleo para mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Valenciana, de la mano de la Fundación Integra, y un programa de búsqueda de empleo para jóvenes con la Asociación Norte Joven (Madrid).





1,44

MILLONES DE EUROS
DISTRIBUIDOS
ENTRE 43 ONG DE
TODA ESPAÑA.

► DISCAPACIDAD

Bankia continuó la distribución geográfica del presupuesto para integración laboral de personas con discapacidad derivado del cumplimiento de las medidas alternativas de la Ley General de Discapacidad.

En 2014, el banco distribuyó 1,44 millones de euros entre 43 ONG de toda España que apoyan programas de integración laboral de personas con discapacidad.

Entre los acuerdos firmados, destacan el apoyo a tres fundaciones de cobertura nacional (Fundación Randstad, Fundación Adecco y ONCE), y la firma de acuerdos con siete ONG locales de Madrid, seis ONG de Ávila, seis ONG en Cataluña, cinco ONG en Canarias, cuatro ONG en Comunidad Valenciana (se convocaron, adicionalmente, unas convocatorias de integración laboral junto a Fundación Bancaja), tres ONG en La Rioja, tres ONG en Castilla y León, dos ONG en Castilla-La Mancha y una ONG en Cantabria, Navarra, Aragón y Baleares.



► DESARROLLO LOCAL Y RURAL

Bankia está realizando un importante esfuerzo por mantener la actividad social en las zonas de origen del banco, por lo que ha reforzado su inversión directa a través de acuerdos con Fundación Caja Rioja, Fundación Bancaja, Fundación Monte Madrid, Fundación Caja Canarias y Fundación Caja Ávila. En total se apoyaron 474 fundaciones y asociaciones a través de las convocatorias y acuerdos locales con las fundaciones citadas.

- Convocatorias con Fundación Caja Rioja: 295 ONG apoyadas con un importe total de 100.000 euros. Además, apoyo a toda la actividad de los ocho centros de Fundación Caja Rioja con 1.085 actividades y 152.320 usuarios, así como a diferentes programas de desarrollo rural y dos programas en colaboración con el Gobierno de La Rioja de tecnología para mayores y desarrollo de mujeres del mundo rural.
- Convocatorias con Fundación Caja de Canarias: 26 proyectos de ONG de esta comunidad, apoyadas con un presupuesto de 165.000 euros, de los que el 70% fue aportado por Acción Social Bankia.
- Acuerdos con Fundación Caja de Ávila: 15 ONG apoyadas, apoyo a la actividad de los centros de Fundación Caja de Ávila y lanzamiento de una convocatoria de microproyectos, una convocatoria de cesión de espacios y un programa de adquisición de material escolar y libros para familias, junto a Cruz Roja, y apoyo al Centro de Mayores San Juan de la Cruz, con un presupuesto de 222.000 euros gestionados directa o conjuntamente con la Fundación Caja de Ávila.
- Convocatorias con Fundación Monte Madrid por un valor de un millón de euros (en el que Bankia aporta el 50%): 70 ONG apoyadas, de los que 61 fueron en la Comunidad de Madrid y nueve en Castilla-La Mancha, y un total de 164.137 beneficiarios, según los datos aportados por las ONG.
- Convocatorias con Fundación Bancaja: 68 ONG apoyadas con un presupuesto de 525.000 euros. Estas ayudas se derivan de la cesión del 50% de las comisiones ingresadas por la utilización de los clientes titulares de la tarjeta ONG, asociada a Fundación Bancaja. En total, se apoyaron 38 proyectos de exclusión social en la Comunidad Valenciana, y 30 proyectos de cooperación internacional.



Cada acuerdo conllevó unos proyectos diferentes de presencia en actividades sociales y programas de desarrollo local específico, pero todos ellos buscaron mantener la actividad social más urgente, dentro de las líneas de Acción Social de la entidad.

Además de apoyarse en las principales fundaciones de sus localidades de origen, Bankia quiso dar especial protagonismo al colectivo de jóvenes, como vía para el desarrollo local con ideas innovadoras y de emprendimiento social junto a ONG reconocidas.

Por este motivo, en 2014 Bankia lanzó la iniciativa *Historias en red* una convocatoria para que jóvenes solidarios presenten una campaña solidaria en favor de una ONG, para la que pueden conseguir hasta 4.000 euros.

Estas convocatorias, lanzadas con la Fundación Lo Que de Verdad Importa se verán reforzadas con unos congresos de sensibilización y valores para jóvenes en siete ciudades españolas en 2015 (en 2014 se apoyaron tres congresos de esta fundación).

Por otro lado, Bankia firmó dos acuerdos para el desarrollo de programas de igualdad de la mujer en el entorno rural, con la Federación Española de la Mujer Rural (FEMUR) y la Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural (Afammer).

Bankia consolidó, asimismo, el proyecto Red Solidaria como uno de sus pilares que unen su línea de desarrollo local y la estrategia de implicar a sus empleados en la acción social del banco. En este programa, son los propios empleados los que detectan y eligen los proyectos solidarios a respaldar, dentro de su provincia. A este proyecto solidario destinan parte del beneficio generado por su oficina o zona.



En 2014, Bankia extendió el proyecto Red Solidaria a banca minorista, banca de empresas y banca privada. En la red minorista, se seleccionó un proyecto por cada dirección de zona, mientras que en Banca de Empresas los proyectos fueron elegidos por sus centros de empresas y en banca privada por sus diferentes oficinas en España.

En total, se apoyaron 163 proyectos en toda España, gracias a los resultados y cumplimiento de objetivos de los equipos que presentaron estos proyectos solidarios. El presupuesto total de Red Solidaria 2014 superó los 1.229.000 euros. Además, como novedad, en 2014 la entidad comenzó a realizar actividades de voluntariado con las ONG incluidas en Red Solidaria.

GESTIÓN RESPONSABLE SOCIEDAD

► IMPLICACIÓN DE TODOS, ACCIÓN SOCIAL DE TODOS

La acción social de Bankia es fruto de la implicación de todos los empleados. La inversión social en desarrollo local, los convenios de vivienda, los programas de empleo para clientes o el apoyo a ONG de discapacidad son algunos de los principales focos acometidos. Todos ellos se han fraguado con el apoyo y con la visión de todos los empleados, que han procurado que la acción social se lleve a cabo en el terreno donde el negocio se está realizando, allí donde se detectan necesidades. Red Solidaria también ha sido fruto de esta implicación de todos.

El compromiso de los empleados de Bankia también se pudo sentir en la respuesta conseguida en proyectos lanzados para empleados. El más simbólico fue la campaña *Contigo Dos pueden ser Cuatro*, en la que los empleados de Bankia donaron 31.843 euros en una "operación kilo" lanzada en noviembre de 2014 en favor de los bancos de alimentos de España, a través de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL). Bankia duplicó esta cantidad y añadió 4.000 euros iniciales, por lo que la donación total fue de 67.686 euros.

Otro programa que tuvo una respuesta masiva fue la campaña *Correr con doble meta* un programa "simbólico" en el que los empleados de Bankia participan en carreras en nombre de Bankia Voluntarios, y la entidad transforma los kilómetros recorridos en una donación para programas de prevención del cáncer. En el programa 2013-2014, participaron 387 corredores, con una donación total de 30.000 km que se transformaron en una donación económica de 37.500 euros a la Fundación Make a Wish®Spain Ilusiones.

Los empleados de Bankia también colaboraron de manera activa, y con su tiempo libre, en diferentes actividades de voluntariado y sensibilización organizadas por el banco. En 2014, Bankia realizó 64 jornadas de voluntariado puntual y permanente, en diferentes localidades de España, con 456 voluntarios empleados de la entidad y sus familiares.

Destacan los voluntariados permanentes de 'Enseña lo que sabes', en el que 36 voluntarios de Bankia colaboran con la





Fundación Randstad en impartir talleres de Educación Financiera y Gestión Financiera a personas con discapacidad. En total, en 2014, se impartieron 39 talleres en toda España con 282 personas formadas.

Los voluntarios de Bankia también se comprometieron de forma permanente con el Banco de Alimentos de Madrid, donde un grupo de 40 voluntarios se turnan todos los sábados del año para ayudar en la clasificación de alimentos en el almacén que la ONG tiene en esta ciudad, y desde la que distribuye alimentos a los comedores sociales y ONG de atención primaria de esta comunidad.

Además, la entidad consolidó su portal interno de voluntariado, donde todas las semanas informa de actividades organizadas por la propia entidad, más de 1.000 ofertas de voluntariado en toda España que ofrecen las propias ONG directamente y noticias de información social tanto de la entidad como globales. Semanalmente, un total de 3.940 empleados reciben un boletín específico "Bankia Voluntarios" con toda la información destacada de las campañas y jornadas solidarias en las que pueden participar.

En este portal, los empleados también encuentran la convocatoria anual Planta tu proyecto, donde pueden proponer proyectos solidarios en los que son voluntarios y para los que quieren apoyo. Cada proyecto contó con un apoyo mínimo de 4.000 euros, a los que se añaden tantos euros como votos consiguieron entre los compañeros en la entidad. En

2014, se presentaron 41 proyectos, de los que fueron seleccionados 12, que obtuvieron un total de 10.080 votos. Bankia donó un importe total de 62.080 euros entre las doce ONG que fueron presentadas.



PATROCINIO SOCIAL

► ACCIONES DE PATROCINIO SOCIAL DESARROLLADAS EN 2014

BANKIA ESCOLTA VALÈNCIA PROGRAMA PARA PROMOVER LA EDUCACIÓN MUSICAL Y PARA LUCHAR CONTRA EL FRACASO ESCOLAR A TRAVÉS DE LA MÚSICA. ESTA ACTIVIDAD TIENE UN PROFUNDO ARRAIGO EN LA REGIÓN, DONDE EL 90% DE LOS MUNICIPIOS DE MÁS DE 200 HABITANTES CUENTA CON SU PROPIA BANDA.

GRACIAS A ESTE CONVENIO SE HAN BECADO A 1.007 PERSONAS, EN UNA CONVOCATORIA QUE RECIBIÓ MÁS DE 6.000 CANDIDATURAS. ADEMÁS, SE PRESENTÓ EL PROGRAMA DE "MÚSICA CONTRA EL FRACASO ESCOLAR" QUE, EN COLABORACIÓN CON LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ DE LA GENERALITAT, SE ENCUADRA DENTRO DEL PROYECTO "BANKIA ESCOLTA VALENCIA".

ESTE PROGRAMA DE "MÚSICA CONTRA EL FRACASO ESCOLAR" TIENE COMO PRINCIPAL OBJETIVO FOMENTAR LA PRESENCIA DE LA MÚSICA EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA, COMO HERRAMIENTA QUE APOYE LA LUCHA CONTRA EL FRACASO ESCOLAR. EL PROGRAMA SE ENMARCA EN EL PROYECTO "BANKIA ESCOLTA VALENCIA", QUE PERSIGUE IMPULSAR EL ESTUDIO Y LA DIFUSIÓN DE LAS ARTES MUSICALES EN LA COMUNITAT, Y QUE BENEFICIA DIRECTAMENTE A 470 CENTROS EDUCATIVOS Y 80.000 ALUMNOS.

DESDE BANKIA SE ESTÁ REALIZANDO UN **PATROCINIO DEPORTIVO** QUE NADA TIENE QUE VER CON LOS APOYOS A LOS PRIMEROS EQUIPOS, YA QUE ESTÁ ENFOCADO AL **APOYO AL DEPORTE BASE**, A LA FORMACIÓN, FOMENTANDO LA PRÁCTICA DEL DEPORTE ENTRE LOS MÁS PEQUEÑOS EN ESCUELAS DEPORTIVAS EN: LAS PALMAS (CB GRAN CANARIA), LOGROÑO (ESCUELA DEL CB CLAVIJO), CLUB DE ATLETISMO PUENTE ROMANILLOS EN ÁVILA Y EN SEGOVIA CON LA ESCUELA DEL CLUB DE FUTBOL SALA FUTSAL. MÁS DE 1.000 NIÑOS Y NIÑAS SE BENEFICIAN DE ESTE PATROCINIO.

EN ÁVILA, EL BANCO APOYÓ POR TERCER AÑO CONSECUTIVO LA **CAMPAÑA "AHORA + QUE NUNCA"**, IMPULSADA POR CRUZ ROJA, EN COLABORACIÓN CON EL DIARIO DE ÁVILA. ESTA CAMPAÑA LLEVABA ASOCIADA UNA **RECOGIDA DE JUGUETES EN ÉPOCA NAVIDEÑA** CON EL OBJETIVO DE DISTRIBUIRLOS EN REYES; EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA Y LA JOVEN TENISTA PAULA ARIAS (QUE CUENTA CON EL PATROCINIO DE BANKIA), QUE ADEMÁS AMADRINÓ LA CAMPAÑA.

PREMIOS ANDALUCES DEL FUTURO: SÉPTIMA EDICIÓN EN COLABORACIÓN CON EL GRUPO JOLY, EN LA QUE SE PREMIAN A LOS JÓVENES ANDALUCES QUE DESTACAN EN CIENCIA, DEPORTES, ACCIÓN SOCIAL, EMPRESA Y CULTURA. ESTOS PREMIOS OTORGAN UNA BECA A CADA UNO DE LOS PREMIADOS PARA QUE CONTINUÉN FORMÁNDOSE.

PREMIOS TALENTO JOVEN: SEGUNDA EDICIÓN EN COLABORACIÓN CON EL DIARIO LEVANTE, EN LA QUE SE PREMIAN A LOS JÓVENES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA QUE DESTACAN EN CIENCIA, DEPORTES, ACCIÓN SOCIAL, EMPRESA Y CULTURA.



CINE PARA MAYORES: ACUERDO CON EL AYUNTAMIENTO DE ÁVILA PARA FAVORECER EL ACCESO DE LOS MAYORES A LOS CINES, DEJANDO EL PRECIO DE LAS ENTRADAS PARA ESTE COLECTIVO A UN PRECIO SIMBÓLICO.

COLONIA VENERO CLARO: SE LLEGÓ A UN ACUERDO CON LA FUNDACIÓN CAJA DE ÁVILA POR LA QUE SE OTORGABAN BECAS PARA QUE MÁS DE 400 NIÑOS Y NIÑAS ASISTAN A LAS COLONIAS DE VERANO EN ÁVILA. EN ESTAS COLONIAS LOS ASISTENTES CUENTAN CON MOMENTOS DE OCIO, JUEGOS, TALLERES, INGLÉS, ETC.

VOLTA A PEU. SE TRATA DE LA CARRERA POPULAR DE MÁS LARGA TRADICIÓN EN VALENCIA. BANKIA ES PATROCINADOR Y ORGANIZADOR DE LA MISMA EN COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN BANCAJA. POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, SE HA INCLUIDO LA APORTACIÓN DE UN EURO EN LA "COMPRA" DEL DORSAL EN FAVOR DE CASA CARIDAD. SE RECAUDARON 20.000€ QUE RECIBIÓ ÍNTEGRAMENTE LA ASOCIACIÓN.

VISITA ESPECIAL DE UNA ASOCIACIÓN DE DISCAPACITADOS A LA EXPOSICIÓN **LAS EDADES DEL HOMBRE** EN ARÉVALO (ÁVILA).

GALA CASA CARIDAD. PATROCINIO EN LEVANTE TV DE LA GALA ESPECIAL PARA RECAUDAR FONDOS PARA CASA CARIDAD.

RECUPERACIÓN DE ACUEDUCTO DE SEGOVIA. SE REALIZÓ UN ACUERDO CON EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA PARA ACOMETER LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ESTA OBRA PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD.

TITIRIMUNDI. PATROCINIO DEL FESTIVAL INTERNACIONAL DE TÍTERES QUE SE CELEBRA EN SEGOVIA, UN EVENTO CULTURAL QUE CELEBRÓ ESTE AÑO SU VIGÉSIMO OCTAVA EDICIÓN, CON 350 SESIONES, 254 DE ELLAS EN SEGOVIA CAPITAL, DE 25 COMPAÑÍAS DE DIFERENTES PAÍSES.



MEDIOAMBIENTE



10 M€ DE INVERSIÓN EN
PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA



17,4% DE REDUCCIÓN DE
TONÉLADAS **DE PAPEL CONSUMIDO**



17,9% DE REDUCCIÓN DE
EMISIONES INDIRECTAS DE CO₂e POR
CONSUMO DE PAPEL (DIN A4) Y TÓNER



100% DE **ENERGÍA ELÉCTRICA**
CONSUMIDA PROCEDENTE DE
FUENTES LIMPIAS



48% DE **INCREMENTO** DE
USO DE AUDIOCONFERENCIAS Y
MULTIVIDEOCONFERENCIAS





En Bankia se considera fundamental medir la huella ambiental de su actividad y trabajar proactivamente para reducirla, orientando sus esfuerzos a la gestión ambiental de los centros de trabajo, la ecoeficiencia en el uso de los recursos naturales, el apoyo a la lucha contra el cambio climático y la promoción de actitudes responsables entre los profesionales, proveedores y clientes.



GESTIÓN RESPONSABLE

MEDIOAMBIENTE

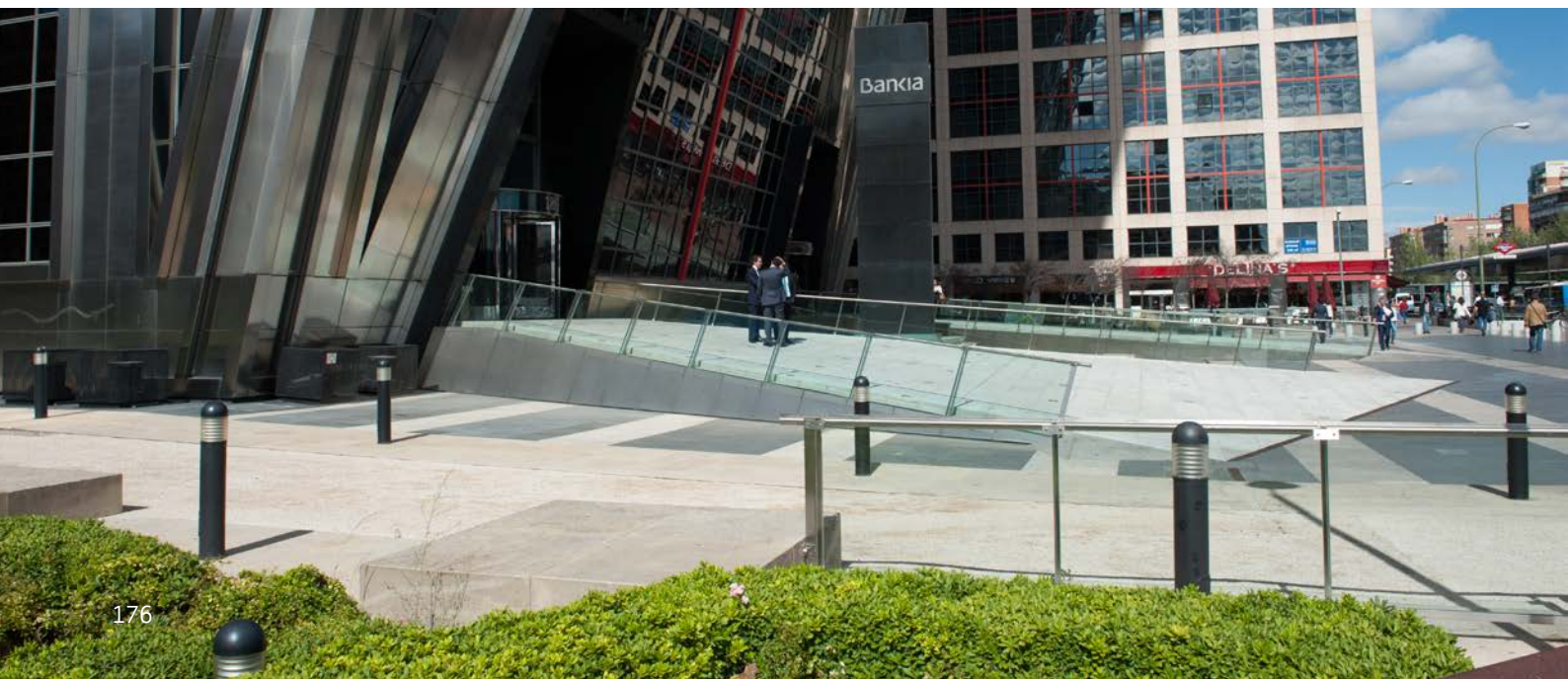


► GESTIÓN AMBIENTAL

Bankia desarrolla un modelo de gestión en los centros de trabajo que toma como referencia la norma internacional ISO 14001:2004. La sede social de Bankia en Valencia y la sede operativa en Madrid cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado. En 2014 se ha culminado un importante reto para la organización, obtener la certificación ambiental ISO 14001 para nuestro edificio ubicado en Las Rozas de Madrid, donde se encuentra el Centro de Proceso de Datos de Bankia.

► PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA 2015-2019

Durante el año 2013, Bankia realizó un gran esfuerzo de análisis y diagnóstico de la situación energética de la red de oficinas y edificios. Este análisis culminó, en 2014, en uno de los proyectos más importantes de la entidad, el Plan de Eficiencia Energética 2015-2019 que afectará a la inmensa mayoría de los centros de trabajo.



19%
DE REDUCCIÓN DE
CONSUMO ENERGÉTICO
RESPECTO A 2013 ES
EL RETO DE BANKIA

Con la implantación del Plan de Eficiencia Energética, Bankia se marcó el reto de reducir su consumo eléctrico y de combustibles (gas natural y gasóleo) un 19% respecto al consumo de 2013, año base de referencia.

Para garantizar su consecución se ha programado una inversión de más de 10 millones de euros durante los cinco años de vigencia del Plan. Esta inversión irá destinada, entre otras medidas, a la implantación de telegestión en sedes y equipamiento ofimático, la renovación de equipos de climatización o el desarrollo de campañas de sensibilización internas, todo lo cual supone una gestión integral de las instalaciones, enfocada al ahorro energético y económico.

► USO SOSTENIBLE DEL AGUA

En el ámbito de su estrategia hídrica, Bankia continuó desarrollando actuaciones orientadas a un uso más eficiente del agua. Así por ejemplo se adquirieron, para su instalación en todas las oficinas y edificios del banco, sistemas economizadores de agua en la grifería que garantizan un ahorro de entre el 40 y el 60% en el consumo. Asimismo, los procesos de cambio y modificación de instalaciones de refrigeración en los grandes edificios, se han acometido bajo el criterio de reducción de consumo de agua.

CONSUMO DE MATERIALES¹

	2014	2013	UNIDADES
Consumo total de papel (DIN A4)	658,9	797,7	Toneladas
Consumo de papel producido a partir de fibra virgen con bajo impacto ambiental (DIN A4) ²	1,3	4,2	Toneladas
Consumo de papel producido a partir de fibra virgen ECF (DIN A4)	100,0	100,0	Porcentaje
Bobinas de papel	608,1	603,2	Toneladas
Consumo de tóneres	13.328	18.906	Tóneres
Consumo de papel reciclado (DIN A4)	657,6	793,5	Toneladas
Porcentaje de papel usado que es reciclado (DIN A4)	99,8	99,5	Porcentaje
Porcentaje de tóneres utilizados que son reciclados	99,7	99,3	Porcentaje

¹ Información relativa a Bankia, S.A.

² Papel procedente de fabricantes con certificaciones forestales FSC y PEFC, que garantizan que las materias utilizadas provienen de bosques gestionados de manera sostenible.

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA¹

	2014	2013	UNIDADES
Consumo total de energía primaria	16.794	34.321	GJ
Consumo de gas natural	11.674	25.600	GJ
Consumo de combustibles	5.120	8.721	GJ
Consumo de energía eléctrica ²	369.051	461.490	GJ
Consumo de agua ³	73.180	89.088	Metros cúbicos

¹ Información relativa a Bankia, S.A.

² Dato correspondiente al consumo total de electricidad. El 100% de la energía eléctrica adquirida procede de fuentes de energía renovables (energía verde).

³ El total del suministro de agua procede de las redes de distribución. Edificios: Las Rozas, Pº Castellana, 189 y Pº Castellana, 259-A, en Madrid; Pintor Sorolla, 8, en Valencia; Pza. Santa Teresa, en Ávila; Triana, 20, en Las Palmas de Gran Canaria; y Cervantes, 22, en Segovia.

GESTIÓN RESPONSABLE

MEDIOAMBIENTE

► GESTIÓN DE RESIDUOS

La estrategia se dirige a prevenir su generación y favorecer su reciclado.

En consonancia con estos objetivos, durante 2014 Bankia continuó con las campañas de donación de mobiliario y equipos eléctricos y electrónicos, a través de las cuales se realizaron más de 131 donaciones a distintas entidades sin ánimo de lucro, dedicadas a fines sociales y centros de enseñanza. Esta iniciativa, iniciada

en 2013, está suponiendo una importante contribución a la labor social de estas organizaciones, evitando al mismo tiempo que dichos elementos se convirtiesen en residuos.

Para impulsar y mejorar la segregación de residuos se han eliminado las papeleras individuales de los puestos de trabajo de los edificios de mayor tamaño, dotándose las zonas comunes de contenedores diferenciados para la recogida de, entre otros residuos, papel no confidencial, envases y pilas.

RESIDUOS¹

	2014	2013	UNIDADES
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS DESTINADOS A REUTILIZACIÓN Y/O RECICLAJE	895,28	1.625,7	Toneladas
Residuos de papel	812,2	1.521,6	Toneladas
Residuos de equipos informáticos	38,9	46,7	Toneladas
Residuos de tóneres	33,9	33,4	Toneladas
Residuos de pilas	0,14	0,05	Toneladas
Residuos de envases	9,4	16,0	Toneladas
Residuos de vidrio	0,7	1,3	Toneladas
Residuos de aceite vegetal	0,04	0,04	Toneladas
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS DESTINADOS A DEPÓSITO	11	6,6	Toneladas
Residuos de soportes informáticos portables	10,6	0,0	Toneladas
Residuos de tarjetas	0,4	6,6	Toneladas
RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	0,65	1,18	Toneladas
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados al reciclado	0,32	0,56	Toneladas
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados a vertedero de seguridad	0,33	0,62	Toneladas

1 Información relativa a Bankia, S.A.



36.905,1
TONELADAS DE CO₂
EVITADAS GRACIAS A LA
ADQUISICIÓN DE ENERGÍA
ELÉCTRICA DE ORIGEN
RENOVABLE.

► LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los mayores retos que se debe afrontar en la gestión ambiental.

En 2014, dentro de la estrategia de lucha contra el cambio climático, se alcanzó un importante hito, la aprobación del Plan de Eficiencia Energética 2015-2019. Con este Plan se da continuidad a la firme apuesta de Bankia por las energías limpias, manteniéndose el compromiso de continuar adquiriendo el 100% de energía eléctrica procedente de fuentes limpias y renovables (energía verde). Gracias a esta iniciativa, Bankia ha conseguido eliminar, desde 2013, las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico de todos los edificios y la red comercial.

En el ámbito de las energías renovables, Bankia cuenta con seis sistemas de captación de energía solar fotovoltaica, instalados uno en el edificio de Pintor Sorolla (Valencia), sede social del banco, y cinco en Canarias, con una potencia total de 2.586,60 kW.

La utilización de los servicios de audioconferencias y multivideoconferencias como alternativa a los desplazamientos se continuó potenciando en 2014 para minimizar el consumo de combustible y reducir la emisión de gases contaminantes asociados al transporte.

Estos servicios recibieron 3.923 solicitudes y contaron con 64.521 participantes, un 48% más que en 2013.

Orientados hacia la mejora continua en la gestión y para disponer de una visión más completa, se ha consolidado el protocolo para la medición de la huella de carbono y se ha realizado una revisión completa del inventario de fuentes de emisión, incrementando la cobertura de la información considerada.

GESTIÓN RESPONSABLE

MEDIOAMBIENTE



Bankia ha sido galardonada en la categoría “A”, en el índice CDP Climate Performance Leadership Index 2014 (CPLI). Además, ha sido reconocida como la empresa que más ha mejorado su puntuación en el último año (Score 97). Esta mejora se debe fundamentalmente a los avances realizados en el protocolo y el cálculo de la huella de carbono y en la evaluación de la cartera de empresas en lo que se refiere a riesgos ambientales.

Además, como reconocimiento a la mejora de la transparencia en la difusión de su información sobre cambio climático, Bankia ha sido galardonada como la empresa que más ha mejorado su puntuación en el último año, dentro de la muestra Iberia 125, que aglutina a las empresas adheridas a CDP de España y Portugal.

EMISIONES¹ G4-22

	2014	2013	UNIDADES
EMISIONES DE ALCANCE 1^{2,3} (REF. GRI)	3.348,1	4.083,1	Toneladas
Emisiones directas de CO ₂ e por consumo de gas natural	662,8	1.453,5	Toneladas
Emisiones directas de CO ₂ e por consumo de combustibles	346,5	623,4	Toneladas
Emisiones directas de CO ₂ e por recarga de fluidos refrigerantes	2.338,8	2.006,2	Toneladas
EMISIONES DE ALCANCE 2	0	0	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e como consecuencia del consumo eléctrico ⁴	0	0	Toneladas
EMISIONES DE ALCANCE 3^{2,5}	4.672,7	4.195,4	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de los viajes de negocios ⁶	3.281,0	2.810,9	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e por desplazamientos (ofibuses)	249,1	47,8	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e por desplazamientos (transporte colectivo)	9,2	9,2	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e por consumo de papel (DIN A4) y tóner	1.089,0	1.327,5	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e por consumo de agua	25,2	--	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de la gestión de residuos	19,2	--	Toneladas
OTRAS EMISIONES⁷			
Emisión de CO	0,21	0,41	Toneladas
Emisión de NO _x	1,53	3,10	Toneladas

1 Información relativa a Bankia, S.A.

2 Fuentes de los factores de emisión aplicados: IPCC 2006/2013, CORINAIR 2007, U.S. EPA, España – Informe Inventarios GEI 1990-2012 (2014), DEFRA 2014, Guía de cálculo de emisiones de GEI (2014) - Oficina Catalana del Cambio Climático, Environmental Paper Network (2012) y Carbon Impact Studies: Toner Refills at Cartridge World – Comparative Carbon Footprints (2008).

3 G4-22 Se han recalculado las emisiones de Alcance 1 correspondientes al año 2013 considerando los potenciales de calentamiento global a 100 años publicados en el Quinto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2013). Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

4 El 100% de la energía eléctrica adquirida procede de fuentes de energía renovables (energía verde). Con ello se ha evitado la emisión de 36.905,1 toneladas de CO₂. Fuente: Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (año 2013). Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

5 En 2014 se amplían las fuentes de emisión consideradas, incluyendo las emisiones correspondientes al consumo de agua y las derivadas de la gestión de residuos.

6 Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en avión, tren y vehículos de flota en renting, así como las correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo.

7 Fuente: CORINAIR 2007.

► COLABORACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Bankia desarrolla iniciativas tendentes a extender su compromiso de respeto al medio ambiente entre sus profesionales, clientes y proveedores.

El compromiso de conservación del medio ambiente, recogido en nuestro Código Ético y de Conducta, constituye un principio de actuación básico para todos los profesionales que forman parte de Bankia. Con el fin de reforzar este compromiso e involucrar más activamente a los profesionales de la entidad, en 2014 se ha impartido formación ambiental a todas las Direcciones implicadas en los procesos de gestión ambiental.

Asimismo, se han difundido buenas prácticas ambientales a través de la Intranet que se complementan con el modelo corporativo de señalética ambiental implantada en los edificios principales, cuyo fin es recordar la responsabilidad personal en el uso eficiente de los recursos y la gestión de residuos.

En 2014 se ha creado un nuevo espacio de "Gestión Responsable" en el portal corporativo de Bankia, en el que se incluye entre otra información, los avances realizados en materia de gestión ambiental.

Entre los clientes se ha continuado potenciando la utilización de nuevas formas de operar más eficientes a través de canales como la Oficina Internet o la Oficina Móvil, que contribuyen a minimizar sus desplazamientos y reducir las emisiones de gases contaminantes.

CUANDO QUIERAS



Por otro lado, se ofrece la posibilidad de disponer de toda la correspondencia de Bankia en formato electrónico, a través de la Oficina Internet, disminuyendo así el consumo de papel. En 2014, el número de clientes que utilizan este servicio ha experimentado un incremento muy significativo, hasta alcanzar la cifra de 2.517.266.

En relación con los proveedores, en 2014 se ha incorporado dentro del proceso de homologación, una evaluación específica de su gestión y desempeño ambiental.

Para fomentar la colaboración con nuestros proveedores de mayor impacto ambiental, Bankia les ofrece la posibilidad de participar en unas jornadas de formación y sensibilización en las que se transmite información básica de gestión ambiental y buenas prácticas. Estas jornadas constituyen, además, un foro de diálogo abierto que contribuye a la mejora continua, generando un círculo de mejora que nos convierte en una organización más sostenible y comprometida cada día.



PRINCIPIOS AMBIENTALES QUE RIGEN NUESTRA RELACIÓN CON PROVEEDORES

INDICADORES GRI G4

ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA DE LA INFORMACIÓN EXTRAFINANCIERA **G4-18**

El alcance de la información extrafinanciera revisada de forma independiente en este informe tiene como referencia la guía G4 y el suplemento financiero de GRI (Global Reporting Initiative). Esta guía incluye un conjunto de principios e indicadores que tienen como finalidad definir el alcance y la cobertura del contenido de la información extrafinanciera, así como garantizar la calidad de la información divulgada. Para la elaboración de esta memoria Bankia ha realizado, a través de un experto independiente, un exhaustivo estudio de materialidad para realizar distintos tipos de consulta a sus grupos de interés e identificar los asuntos relevantes que son indispensables tratar en este informe.

A continuación de este apartado se presenta el índice GRI (G4 Content Index).

Bankia tiene presentes, a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información, los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en el presente informe.

El trabajo ha sido realizado por un revisor independiente (EY), misma sociedad que audita las Cuentas Anuales Consolidadas. El Comité de Auditoría y Cumplimiento es el encargado de asegurar la independencia del externo.

La información revisada abarca las actividades financieras llevadas a cabo por el Grupo Bankia. Para aquellos indicadores en los que el perímetro es diferente, se especifica en la tabla de indicadores GRI. Las técnicas de medición y cálculo de datos, así como las estimaciones aplicadas, se explican en las tablas o en los capítulos correspondientes del informe para facilitar su comprensión, en el caso de que se haya considerado necesaria tal aclaración.



INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	•	☀	✓	Pág. 04-05
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades			✓	Pág. 10-15 Pág. 36-41 Pág. 74-97
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización	•		✓	Bankia S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	•			Pág. 42-73
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	•		✓	Pintor Sorolla, nº 8 (46002 Valencia)
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	•			Pág. 44-45
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	•		✓	Bankia se halla inscrito en el registro mercantil de Valencia, Tomo 9.341, libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274. Es una entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, y está inscrito en el Registro Administrativo del Banco de España, con el Código B.E.número: 2038 Código BIC : CAHMESMMXXX.
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	•	☀	✓	Pág. 42-73 Pág. 128-145
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: a. Número de empleados b. Número de operaciones c. Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público) d. Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado) e. Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	•	☀		Datos relevantes
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo d. Tamaño de la plantilla por región y sexo e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores	•		✓	Pág. 146-155

INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	•		✓	100%
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	•	☀	✓	Pág. 156-161
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	•		✓	Pág. 10-15 Pág. 103 Pág. 113 Pág. 156-161
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	•		✓	Pág. 174-181
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	•		✓	Pág. 111
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	•		✓	Pág. 111
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
	Entidades del Grupo:				
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	•	☀	✓ Pág. 196	Nota 15.1 de las cuentas anuales
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 182
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 109
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 106
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 106
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada de memorias anteriores y sus causas.	•		✓ Pág. 196	Pág. 180
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	•		✓ Pág. 196	No se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración, salvo lo mencionado en G4-22

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	•		✓ Pág. 196	Pág. 104
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	•		✓ Pág. 196	Pág. 104
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 105
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	•	☀	✓ Pág. 196	Pág. 109
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria	•		✓	Año 2014
G4-29	Fecha de la última memoria	•		✓	Año 2014, Informe Año I
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	•		✓	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	•		✓	bankiacomunicación@bankia.com
G4-32	Opción de conformidad e informe de verificación del contenido de la memoria	•		✓	Pág. 196
G4-33	Políticas de verificación e involucración de la alta dirección	•		✓	Aprobación del contenido de sostenibilidad del Informe Año II por el Comité de Gestión Responsable, el Comité de Dirección y el Consejo de Administración Revisión externa independiente realizada por E&Y.
GOBIERNO					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	•	☀	✓	Pág. 06-07 Pág. 116-117
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	•	☀	✓	Pág. 103 Pág. 116
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	•	☀	✓	Pág. 103 Pág. 116

INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno	•	☀	✓	Pág. 92-95 Pág. 103-105
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: a. ejecutivos y no ejecutivos b. independencia c. antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno d. número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades e. sexo f. miembros de grupos sociales con representación insuficiente g. competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales h. representación de grupos de interés	•	☀	✓	Pág. 06-07 Pág. 116-117
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	•	☀	✓	Pág. 116-117
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	•	☀	✓	Pág. 117-118
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	•	☀	✓	Pág. 119
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	•	☀	✓	Pág. 101 Pág. 103 Pág. 117
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	•	☀	✓	Pág. 103 Pág. 118
G4-44	Evaluación del Consejo de Administración y medidas adoptadas	•	☀	✓	Pág. 118
G4-45	Función del Consejo de Administración sobre riesgos y oportunidades ASG y consultas a grupos de interés	•	☀	✓	Pág. 76-77 Pág. 103 Pág. 107
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	•	☀	✓	Pág. 76-77 Pág. 117
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	•	☀	✓	Pág. 117
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	•	☀	✓	Aprobación del contenido de sostenibilidad del Informe Año II por el Comité de Gestión Responsable, el Comité de Dirección y el Consejo de Administración
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	•		✓	Pág. 76-77 Pág. 103

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	•		✓	Pág. 74-98
G4-51	Política de remuneración del Consejo de Administración y la alta dirección	•	☀	✓	Pág. 119
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización	•	☀	✓	Pág. 119
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	•	☀	✓	Pág. 119
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente			✓	No disponible
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente			✓	No disponible
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	•	☀	✓	Pág. 100-101 Pág. 120-121 Pág. 137
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	•	☀	✓	Pág. 105 Pág. 120-121 Pág. 143
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	•	☀	✓	Pág. 105 Pág. 120-121 Pág. 143

INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
ECONOMÍA					
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	•	☀	✓	Cálculo del indicador EC1 Pág. 195
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	•	☀	✓	Pág. 92-94 Pág. 174-181
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	•	☀	✓	Gasto de personal. Nota 36 de cuentas anuales
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	•	☀	✓	Subvenciones a la formación: 2.279.502 €
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	•	☀	✓	De acuerdo al Convenio Colectivo, el salario base depende exclusivamente de la categoría profesional
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	•	☀	✓	100% altos directivos con nacionalidad española. Subcapítulo Gobierno Corporativo
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	•	☀	✓	Pág. 162-171
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	•	☀	✓	Pág. 95 Pág. 150 Pág. 154 Pág. 159-161
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	•	☀	✓	Pág. 156, 161
MEDIO AMBIENTE					
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	•		✓	Pág. 177
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	•	☀	✓	Pág. 177
G4-EN3	Consumo energético interno	•	☀	✓	Pág. 177
G4-EN4	Consumo energético externo	•	☀	✓	Pág. 177
G4-EN5	Intensidad energética	•		✓	
G4-EN6	Reducción del consumo energético	•	☀	✓	Pág. 174, 177
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	•	☀	✓	Pág. 174, 177
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	•		✓	Pág. 177
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, con servicio de aducción y distribución de empresas suministradoras
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	•		✓	Pág. 177
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, por lo que no dispone de terrenos adyacentes o ubicados en este tipo de espacios

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	•		✓	No existen
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN18	intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, por lo que todos los vertidos de aguas se realizan mediante servicio de alcantarillado. Bankia cuenta con autorización de vertidos para el edificio de Castellana 189 (por volumen)
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	•	☀	✓	Pág. 178
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	•		✓	Bankia por su actividad no produce derrames significativos
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	•		✓	Bankia no transporta, importa o exporta residuos peligrosos
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	•	☀	✓	Pág. 135 Pág. 174, 176-180
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	•	☀	✓	Pág. 178
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	•		✓	No han existido sanciones ambientales significativas. Se consideran así las incluidas en las cuentas anuales, en la nota 1.8 (pág. 14)
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	•	☀	✓	Pág. 180
G4-EN31	Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales	•	☀	✓	Pág. 174-177








INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	•	☀	✓	Pág. 154, 156
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	•		✓	No se han identificado impactos ambientales significativos
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•		✓	Se han resuelto 2 reclamaciones ambientales, que han supuesto una sanción económica de 400 €
DESEMPEÑO SOCIAL					
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y religión	•	☀	✓	Pág. 151
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	•	☀	✓	Se aplica Convenio Colectivo, no existe diferenciación por este concepto
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	•	☀	✓	100% de reincorporación conforme Convenio Colectivo y legislación vigente
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos			✓	15 días, según se establece en el Estatuto de los Trabajadores
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	•		✓	100%
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo			✓	Pág. 150
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	•		✓	Pág. 150
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	•		✓	Pág. 150
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	•		✓	Pág. 149
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	•		✓	Pág. 145-149
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	•		✓	Pág. 145-147
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	•	☀	✓	Pág. 114 Pág. 151
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	•	☀	✓	De acuerdo al Convenio Colectivo, el salario base depende exclusivamente de la categoría profesional
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	•	☀	✓	Pág. 154, 156
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	•	☀	✓	No se han identificado impactos significativos en las prácticas laborales de la cadena de suministros
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•	☀	✓	Pág. 119













INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
DERECHOS HUMANOS					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	•		✓	Pág. 95 Pág. 110 Pág. 137-140 Pág. 144-145
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	•		✓	No se imparte formación específica sobre estos temas, más allá relativa a la actividad de Bankia
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	•		✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a incidentes de discriminación
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	•		✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores significativos de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	•		✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	•		✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	•		✓	El personal de seguridad es externo, por lo que son de aplicación los controles sobre proveedores
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	•		✓	Por el ámbito de su actividad, Bankia no está afectado por este riesgo
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	•		✓	Por el ámbito de su actividad, Bankia no ha sido sometido a exámenes o controles de este tipo
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	•	☀	✓	Pág. 156-158
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	•	☀	✓	No se han identificado impactos significativos en materia de derechos humanos de la cadena de suministros
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•		✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a violación de derechos humanos

INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
SOCIEDAD					
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	•	☀	✓	Pág. 162-171
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	•		✓	No se han identificado impactos significativos en comunidades locales
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	•	☀	✓	Se han realizado auditorías a distancia al 100% de las oficinas mediante un sistema de alertas sobre prevención del fraude y control interno
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	•	☀	✓	Pág. 120-123
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	•	☀	✓	Pág. 121
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	•	☀	✓	Pág. 120 El Código Ético y de Conducta establece de manera expresa que "en ningún caso podrán realizarse donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes"
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	•	☀	✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	•		✓	No han existido sanciones significativas por incumplimientos de legislación y normativa. Se consideran así las incluidas en las cuentas anuales, en la nota 2.21.2 (pág. 51). Subcapítulo Gobierno Corporativo
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	•	☀	✓	Pág. 156-158
G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	•	☀	✓	No se han identificado impactos significativos para la sociedad en la cadena de suministros
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•		✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a violación de derechos humanos. Subcapítulo Gobierno Corporativo

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	•		✓	Pág. 135-136, 141-145
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de normativa o de códigos voluntarios relativos a impactos de productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados por el tipo de resultado de dichos incidentes	•		✓	Pág. 121
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	•		✓	La actividad de Bankia no requiere etiquetaje de sus productos y servicios
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados por el tipo de resultado	•		✓	La actividad de Bankia no implica posibles incumplimientos de este tipo
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	•		✓	Pág. 128, 136, 141-143
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	•		✓	La regulación sectorial impide que Bankia pueda tener productos prohibidos o en litigio en comercialización
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción, y patrocinio, desglosados por tipo de resultado	•		✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a comunicaciones, publicidad y patrocinio
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	•		✓	Bankia ha recibido 5 reclamaciones en materia de protección de datos, que han supuesto sanción de 104.358,5 €
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	•		✓	No han existido sanciones significativas por suministro y uso de productos y servicios. Se consideran así las incluidas en las cuentas anuales, en la nota 2.21.2 (pág. 51)

INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
ASPECTOS ECONÓMICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
Desempeño económico					
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	•		✓	Cálculo del indicador EC1 Pág. 195
ASPECTOS AMBIENTALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	•		✓	Pág. 180
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 3)	•		✓	Pág. 180
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	•		✓	Pág. 180
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	•		✓	Pág. 178
ASPECTOS DE DERECHOS HUMANOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	•		✓	Pág. 95 Pág. 110 Pág. 137-140 Pág. 144-145
ASPECTOS SOCIALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
Comunidades locales					
FS-13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	•		✓	Pág. 137-140
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los colectivos	•		✓	Pág. 95 Pág. 132, 135, 137-140, 144-145
Cartera de productos					
FS-6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, Pyme, microempresa) y sector	•		✓	Pág. 132, 135, 137-140, 144-145
FS-7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	•		✓	Pág. 128-145
FS-8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	•		✓	Pág. 128-145
Gestión activa de la propiedad					
FS-10	Porcentaje y número de compañías en cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales	•		✓	Pág. 106-107
FS-11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo medioambiental o social	•		✓	Pág. 92-94

CÁLCULO DEL INDICADOR EC1: GRUPO BANKIA

2014

2013⁽⁴⁾

2012

MILES DE EUROS

	2014	2013 ⁽⁴⁾	2012
VALOR ECONÓMICO GENERADO ⁽¹⁾	4.087.144	3.629.708	4.028.283
Margen bruto	4.008.812	3.481.629	4.009.799
Resultado neto de operaciones interrumpidas	85.328	116.600	-5
Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-6.996	31.479	18.489
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2.013.695	1.572.630	-909.564
Dividendos ⁽²⁾	201.553		
Otros gastos de administración	538.590	558.620	663.824
Gastos de personal	987.320	1.116.772	1.353.452
Impuesto sobre beneficios y tributos ⁽³⁾	286.232	-102.762	-2.926.840
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VALOR ECONÓMICO GENERADO MENOS EL DISTRIBUIDO)	2.073.449	2.057.078	4.937.847

(1) Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.

(2) Dividendos correspondientes a la propuesta de distribución de resultados de 2014, 2013 y 2012

(3) Incluye exclusivamente el gasto por "Impuesto sobre Beneficios" y por "Contribuciones y otros impuestos".

(4) Datos reexpresados en las Cuentas anuales de 2014.

INFORME DE REVISIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
España

Tel: 915 727 200
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD INCLUIDA EN EL INFORME BFA-BANKIA AÑO II

Al Consejo de Administración de Bankia

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Bankia, la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe BFA-Bankia Año II (en adelante el Informe), incluida en el capítulo "Gestión Responsable" y en la tabla de indicadores GRI que figura como Anexo. Dicha información ha sido elaborada de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4)
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility)

El perímetro considerado por Bankia para la elaboración del Informe está definido en el capítulo "Alcance y revisión externa" del Informe adjunto.

La preparación de la información de sostenibilidad, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Bankia, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las Direcciones de Responsabilidad Corporativa y de las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del capítulo de "Gestión Responsable" del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Bankia
2. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a lo señalado en la Guía G4 de GRI
3. Comprobación en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los

indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como resultado de la revisión efectuada sobre la información de sostenibilidad incluida en el capítulo "Gestión Responsable" y en la tabla de indicadores incluida en Anexo:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicha información no ha sido preparada según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el Informe
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores revisados contenga errores significativos o que no haya sido preparada de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, tal como se describe en el capítulo del Informe "Gestión Responsable".

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Bankia nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de los grupos de interés. Recomendamos seguir desarrollando los canales que permiten que los grupos de interés participen en la estrategia de sostenibilidad de la organización
- **Relevancia:** Se han identificado los aspectos significativos a incluir en el Informe. Recomendamos seguir analizando periódicamente los asuntos relevantes para identificar los riesgos más significativos para la compañía en materia de sostenibilidad
- **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés. Recomendamos definir objetivos en materia de desarrollo sostenible, para cada uno de los aspectos materiales identificados.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Bankia de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



José Carlos Hernández Barrasus

José Carlos Hernández Barrasus
Socio
Madrid, 23 de febrero de 2015

Edición
BFA-Bankia

Fecha de publicación
Abril 2015



Este documento ha sido producido utilizando papel con certificado FSC.

Versión digital en www.bankia.com

DATOS RELEVANTES EN MILLONES DE EUROS

	BFA	VARIACIÓN 2014-2013	GRUPO BANKIA	VARIACIÓN 2014-2013
MARGEN DE INTERESES	3.016	19,23%	2.927	14,05%
MARGEN BRUTO	4.082	-9,10%	4.009	6,27%
MARGEN DE EXPLOTACIÓN (ANTES DE DOTACIONES)	2.332	-9,48%	2.267	21,38%
BENEFICIO ATRIBUIDO	116	-94,19%	747	22,27%
EFICIENCIA (4T EX-ROF Y DIFERENCIAS DE CAMBIO)	42,9%	-9,7 p.p.	43,7%	-8,9 p.p.
ROA (EXCLUIDO EFECTO DE PROVISIÓN POR OPS)	0,4%	-0,3 p.p.	0,3%	0,1 p.p.
ROE ⁽¹⁾ (EXCLUIDO EFECTO DE PROVISIÓN POR OPS)	7,5%	-2,2 p.p.	8,6%	3,0 p.p.
ACTIVO TOTAL	242.472	-9,92%	233.649	-7,09%
CRÉDITO A LA CLIENTELA NETO	112.680	-5,30%	112.691	-5,40%
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES	155.351	-4,52%	152.242	-3,35%
VOLUMEN DE NEGOCIO	268.031	-4,86%	264.933	-4,23%
RATIO DE MOROSIDAD	12,9%	-1,9 p.p.	12,9%	-1,8 p.p.
PROVISIONES	9.670	-17,40%	9.527	-15,78%
COBERTURA DE LA MOROSIDAD	58,2%	0,3 p.p.	57,6%	1,1 p.p.
LOAN TO DEPOSITS	105,5%	-9,8 p.p.	105,5%	-9,8 p.p.
COMMON EQUITY TIER 1 (CET 1) BIS III PHASE IN	13,28%	2,8 p.p.	12,28%	1,6 p.p.
CET 1 BIS III FULLY LOADED	10,35%	2,1 p.p.	10,60%	2,0 p.p.
NÚMERO DE ACCIONES (MILL.)			11.517	0,00%
COTIZACIÓN CIERRE DE AÑO (EN EUROS)			1,238	0,32%
CAPITALIZACIÓN			14.258	0,32%
BENEFICIO POR ACCIÓN (EN EUROS)			0,07	0,00%
DIVIDENDO POR ACCIÓN (EN EUROS)			0,175	n.a.
NÚMERO DE OFICINAS			1.978	-1,54%
NÚMERO DE EMPLEADOS			14.382	-6,56%
VOLUMEN DE NUEVOS CRÉDITOS CONCEDIDOS (EN MILLONES DE EUROS)			14.756	-0,99%
ADECUACIONES HIPOTECARIAS (Nº)			14.079	-39,25%
ALQUILERES SOCIALES (Nº)			654	n.a.

	2014*	2013
HORAS FORMATIVAS	669.293	589.000
DIVERSIDAD: HOMBRES / MUJERES (%)	45,87 / 54,13	46,38/53,62
CONTRATOS FIJOS	99,85%	99,24%
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA (Gj)	369.051	461.490
ENERGÍA ELÉCTRICA ADQUIRIDA PROCEDENTE DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES (ENERGÍA VERDE)	100%	100%
EMISIONES EVITADAS GRACIAS A LA ADQUISICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ORIGEN RENOVABLE (T CO ₂)	36.905,10	42.944,20
PAPEL USADO QUE ES RECICLADO (DIN A4) (%)	99,80%	99,50%

1) CALCULADO COMO BENEFICIO ATRIBUIDO / FONDOS PROPIOS PARA FACILITAR LA COMPARACIÓN CON EL CRITERIO UTILIZADO EN EL PLAN ESTRATÉGICO

* Información referenciada a Bankia, S.A.

Bankia
SIGAMOS TRABAJANDO