



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

El presente documento recoge la información requerida por la Ley de Información no Financiera y Diversidad, de 28 de diciembre de 2018, y es verificado externamente por la firma independiente EY, que también audita los estados financieros del Grupo Bankia.

Por tanto, detalla los principales aspectos del modelo de negocio y gestión de riesgos del Grupo Bankia, los planes de sostenibilidad, las cuestiones laborales, sociales y ambientales, la política de Derechos Humanos, los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, y la gestión de la relación del banco con la sociedad. Se describen las principales políticas, las medidas adoptadas, los resultados de su aplicación, los principales riesgos y su gestión y los principales indicadores no financieros.

El Estado de Información no Financiera está elaborado conforme al estándar internacional *GRI Sustainability Reporting Standards*, en su opción *comprehensive* y su suplemento sectorial *Financial Services*.

La información contenida en el Estado de Información no Financiera incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo Bankia (con el mismo alcance que en cuentas anuales) durante el ejercicio 2019, y contiene información que también se incluye en mayor detalle en otros documentos de reporte del Grupo Bankia, como el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Remuneraciones. La información contenida en el apartado "Personas y gestión de talento" está elaborada considerando el perímetro Bankia S.A., excepto la relativa al "Plan de Formación 2019" que tiene alcance Grupo Bankia.

ÍNDICE

1. PREÁMBULO	
a) Carta del Presidente	3
2. ESTRATEGIA	
a) Entorno	4
b) Evolución del Plan Estratégico 2018-2020	6
c) Evolución del PGR 2019-2020	7
3. SOLIDEZ Y SEGURIDAD	
a) Solvencia y liquidez	14
b) Control interno y cumplimiento	15
c) Compromiso fiscal	19
d) Seguridad de la información y privacidad	20
e) Gestión de Riesgos	23
4. BANCA RESPONSABLE	
a) Gobierno corporativo	35
b) Ética e integridad	44
c) Financiación sostenible	47
d) Derechos Humanos	49
e) Personas y gestión del talento	51
f) Compras responsables	74
g) Transparencia de la información	77
5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE	
a) Comercialización responsable	77
b) Modelo de negocio	81
c) Innovación y digitalización	98
d) Accesibilidad e inclusión financiera	102
e) Gestión adecuada de la morosidad	104
6. COMPROMISO CON EL ENTORNO	
a) Contribución social	105
b) Impacto ambiental directo	111
Anexo I: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	117
Anexo II: Índice de contenidos <i>GRI Standards</i>	125
Anexo III: Informe de verificación independiente	144

1. PREÁMBULO

a. Carta del Presidente

El año 2019 ha sido un ejercicio para el sector bancario marcado por unos tipos de interés que se han consolidado en terreno negativo, confirmando que nos encontramos en una “nueva normalidad”. Esta situación, que ya se prolonga desde hace cuatro años, tiene un efecto directo sobre la línea de ingresos de las entidades financieras.



Para afrontar este complejo entorno, en Bankia contamos con importantes fortalezas, como son un gran pulso comercial de nuestra red y la solvencia de nuestro balance.

De este modo, 2019 ha sido un año en el que hemos mostrado un gran dinamismo comercial, el mejor año desde la creación de Bankia. Y eso ha sido posible por dos factores: en primer lugar, por la confianza que nos siguen mostrando nuestros clientes y, en segundo lugar, por el gran esfuerzo realizado por los profesionales de Bankia, gracias a los cuales hemos marcado un nuevo máximo en satisfacción de la clientela.

Este dinamismo comercial se ha visto reflejado en nuestra capacidad de crecimiento en productos de alto valor y rentabilidad. Hemos sido líderes del mercado en captación de fondos de inversión y hemos incrementado notablemente nuestras cuotas de mercado en empresas y consumo.

A mí me parece especialmente relevante destacar estos factores porque creo que ponen de manifiesto nuestro foco en la aportación de valor a nuestros clientes.

En el ejercicio que cerramos hemos alcanzado un beneficio de 541 millones de euros, después de estabilizar los ingresos recurrentes y reducir los gastos en mayor medida de lo que habíamos previsto. Esto ha permitido que nuestro resultado *core* crezca un 3,8%. Sin embargo, nuestro beneficio se ha visto afectado por una menor contribución de los resultados de operaciones financieras y por la decisión de reducir en mayor medida de lo previsto, los activos no productivos y que ha conllevado la necesidad de realizar mayores provisiones.

A pesar de este entorno complejo, nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica nos ha permitido seguir aumentando nuestra ratio de capital que ha cerrado el año por encima del 13%, nivel claramente superior a las exigencias de capital regulatorio, lo que nos lleva a proponer el mantenimiento del dividendo en 355 millones de euros.

El objetivo de todo el equipo de Bankia es ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios financieros, y hacerlo de una forma sostenible.

A lo largo de estos años, hemos asumido como propios las principales iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad social y medioambiental. Bankia mantiene su firme compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que lleva adherida desde 2013. Además, con la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, y nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, trabajamos en identificar los posibles riesgos y las nuevas oportunidades que se presentan para contribuir de manera activa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Compromisos todos ellos, que estoy seguro son compartidos por nuestros clientes, nuestros accionistas y por todo el equipo que formamos Bankia.

Estamos convencidos de que esta estrategia nos marca el camino correcto para seguir sirviendo a nuestros clientes, generando valor a nuestros accionistas y contribuyendo a crear una sociedad más innovadora, sostenible, inclusiva y con mayores tasas de bienestar.

Muchas gracias,

2. ESTRATEGIA

a. Entorno

ENTORNO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

La economía mundial se debilitó significativamente en 2019, la guerra comercial y el *Brexit* incrementaron la incertidumbre, lo que supuso un deterioro de la confianza de los agentes, de la inversión y del comercio internacional, que afectó, especialmente, al sector manufacturero, en su peor momento desde la crisis financiera. El impacto del aumento del riesgo político y geopolítico se vio contrarrestado por el apoyo de los bancos centrales, en un contexto de inflación muy contenida.

El enfriamiento de la actividad fue generalizado, afectando a todas las principales economías y, en algunos casos, particularmente severo y acompañado por fuertes tensiones financieras. Según las estimaciones del Servicio de Estudios de Bankia, el crecimiento mundial se redujo hasta el 2,6% en 2019, siendo esta desaceleración más intensa en la Unión Europea. No obstante, a finales de 2019 aparecieron algunos indicios de mejora: el crecimiento mundial empezó a estabilizarse, EEUU y China lograron pactar una tregua comercial y la Unión Europea y Reino Unido evitaron un *Brexit* sin acuerdo.

La elevada incertidumbre que acompañó al escenario durante el año provocó que los bancos centrales dejaran de normalizar sus políticas monetarias y adoptaran medidas expansivas: 13 de los 20 principales bancos centrales bajaron sus tipos de interés. En el caso concreto del Banco Central Europeo, recortó el tipo de la Facilidad de Depósitos desde el -0,4% al -0,5%, inició un nuevo programa de compra de activos, con un volumen mensual de 20.000 millones de euros (sin plazo de finalización), implementó un sistema para reducir el coste de los depósitos de las entidades en el banco central (tiering) y emprendió nuevas operaciones de financiación a largo plazo.

En este contexto de relajación de la política monetaria y de interés inversor por los activos refugio, las rentabilidades de la deuda alcanzaron nuevos mínimos históricos en la Unión Europea (el bono a 10 años de Alemania cayó por debajo del -0,70% y el español al 0,035%) y se registró un máximo en el volumen global de bonos con rentabilidades negativas (15 billones de euros, el 27% del total).

ESPAÑA SIGUE CRECIENDO, PERO A RITMOS AMORTIGUADOS

En 2019, la economía española acusó el empeoramiento del contexto exterior y amortiguó el ritmo de crecimiento del PIB hasta el 2%, cuatro décimas por debajo del año anterior y el avance más moderado desde 2014. En todo caso, España volvió a mostrar un mejor comportamiento que el resto de la UEM.

El mercado laboral siguió creando empleo a un ritmo más modesto, acorde con el menor dinamismo de la actividad. La ocupación aumentó en más de 402.000 personas hasta superar los 19,9 millones, mientras que la tasa de paro cerró en el 13,8% de la población activa. Estos son los mejores registros desde 2008.

La moderación de la actividad se debió al menor dinamismo de la demanda interna, afectada por la inestabilidad geopolítica global y el clima de mayor incertidumbre. En el caso del consumo de los hogares hay que añadir el retraso en algunas decisiones de compra de automóviles ante los cambios regulatorios, la absorción de la demanda paralizada durante la crisis o la menor creación de empleo. Por todo ello, el gasto en los hogares creció por debajo de la renta disponible, lo que supuso un ligero aumento de su tasa de ahorro. En el caso de la inversión en equipo y en construcción, la corrección de las expectativas tuvo un impacto mayor con una intensa ralentización, aunque siguió siendo el componente más dinámico.

Respecto a la demanda externa, por primera vez en tres años, contribuyó positivamente al crecimiento del PIB. Mientras que las exportaciones resistieron, a pesar del contexto internacional menos favorable, las importaciones se frenaron con intensidad, en línea con la pérdida de vigor de la demanda interna.

En 2019 el crecimiento fue compatible con la generación de capacidad de financiación, lo que contribuyó a la mejoría de la posición financiera de los hogares. La deuda de hogares y empresas se situó en mínimos de 15 años (152,4% del PIB en el 3T19).

La inflación se mantuvo muy moderada, cerrando el año en el 0,8%, en un contexto de ausencia de presiones inflacionistas externas y repunte de los salarios internos.

LAS PREVISIONES EN EL MUNDO Y ESPAÑA

Se espera que el crecimiento mundial se estabilice en 2020 en ritmos similares o algo inferiores a los registrados en 2019, sin descartar alguna leve mejora en Europa y en algunas economías emergentes que están saliendo de situaciones complicadas (Turquía, Argentina o Brasil, por ejemplo). Se estima que tanto la Reserva Federal como el BCE efectuarán pocos cambios en sus políticas monetarias. En concreto, lo más probable es que el BCE mantenga su tipo para la facilidad de depósito en -0,50% y que siga comprando activos por importe de 20.000 millones al mes. Por su parte, las rentabilidades de la deuda pública se mantendrán muy contenidas.

Se estima que en 2020 la economía española prolongará la fase expansiva, si bien con una moderación de las tasas de crecimiento del PIB hacia la zona del 1,7% medio anual. En la medida en que la confianza y expectativas de los agentes se empiecen a estabilizar o recuperar de forma suave, la desaceleración de la actividad será moderada.

Sólo un detonante externo negativo podría conducir a una situación recesiva. Los riesgos externos para este escenario proceden de un debilitamiento mayor de los mercados de exportación de la Unión Europea, un recrudecimiento del proteccionismo, posibles tensiones geopolíticas que afecten al mercado del petróleo o la incertidumbre derivada del desenlace del Brexit.

En el ámbito interno, se mantienen dudas sobre la orientación de la política económica y la adopción de las necesarias reformas, en un contexto en que los elevados niveles de deuda pública dejan escaso margen a la política fiscal para afrontar una posible crisis.

CONTINÚA EL PROCESO DE DESAPALANCAMIENTO EN UN ENTORNO DE TIPOS DE INTERÉS MUY REDUCIDOS

La buena marcha de la economía española se reflejó en la actividad del sector bancario español, que siguió incrementando el flujo de nuevo crédito, a la vez que fortaleció sus balances con el aumento de la solvencia y la liquidez y la reducción de los activos problemáticos. Como aspecto negativo destacó un año más la presión sobre la rentabilidad, agravada por un entorno de bajos tipos de interés y de fuerte presión competitiva.

El crédito al sector privado descendió un año más, aunque con un ritmo de caída menor al registrado un año antes. Este descenso afectó en mayor medida a los préstamos a empresas, que fueron parcialmente reemplazados por emisiones de valores de renta fija. En hogares, la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario en parte perjudicó el dinamismo de las nuevas operaciones de adquisición de vivienda en el segundo semestre del año.

La evolución de la financiación a hogares y empresas no financieras se apoyó en una reducción significativa de los precios de las nuevas operaciones en el ejercicio.

La calidad del balance se fortaleció al disminuir la morosidad crediticia y el volumen de activos adjudicados. El saldo de créditos dudosos del sector privado residente mantuvo la tendencia decreciente, situándose por debajo de los 60.000 millones de euros, mientras que la tasa de morosidad cayó por debajo del 5%, acumulando una reducción de alrededor de un punto porcentual en el año. Por su parte, el volumen de activos inmobiliarios adjudicados cayó por debajo de los 40.000 millones de euros, volumen inferior en más de un 50% de los máximos de 2011.

En captación, tuvo lugar un importante repunte del volumen de depósitos en el año (5,3%), con contribuciones positivas tanto de hogares como de empresas, pese a su baja remuneración. Los depósitos a la vista siguieron creciendo en detrimento de los depósitos a plazo, hasta suponer el 85% del volumen total de depósitos. Este incremento fue compatible con el crecimiento del patrimonio en fondos de inversión.

La baja rentabilidad del sector bancario es uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector. Aunque está por encima de la media de los países europeos, sigue sin superar al coste del capital y las perspectivas han empeorado por la revisión a la baja de las proyecciones de crecimiento y el mantenimiento de los tipos de interés en niveles muy bajos o negativos durante más tiempo del esperado. En este contexto el sector debe perseverar en la mejora de la eficiencia a través del control de los gastos de explotación y el uso de las nuevas tecnologías digitales.

Las entidades han reforzado su solvencia, aumentando sus indicadores de máxima calidad, de tal forma que se mantienen holgadamente por encima de los requerimientos. Por otra parte, los resultados de las pruebas de resistencia anuales efectuadas por el Banco de España para el horizonte 2019-2021 reflejan una posición de solvencia adecuada a nivel agregado ante la materialización de los riesgos identificados en el escenario adverso.

En el ámbito regulatorio, el hito más destacado del año fue la aprobación en junio del llamado “paquete de reformas bancarias” presentado por la Comisión Europea a finales de 2016. Es un conjunto de normas encaminado a completar la Unión Bancaria, que incorpora en la normativa europea los últimos estándares de Basilea III todavía no traspuestos, así como el requisito internacional de absorción de pérdidas TLAC (*Total Loss Absorption Capacity*). La mayor parte de esta normativa entrará en vigor a finales de 2020 o mediados de 2021. A nivel doméstico, destacó la entrada en vigor de la Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario, que traspone la directiva comunitaria en la materia.

b. Evolución del Plan Estratégico 2018-2020

2019 fue el segundo año del Plan Estratégico a tres años presentado por Bankia en febrero de 2018. Los cuatro ejes principales en los que se sustenta la hoja de ruta de la entidad parten de la integración con BMN, la eficiencia y control de costes, el incremento de los ingresos por una mayor venta de productos de valor añadido y la reducción acelerada de activos improductivos.

Los objetivos financieros del plan fueron calculados en base a una previsión del crecimiento del PIB español por encima del 2% en tres años, un euríbor del 0,73% al final del periodo y un escenario de paulatina recuperación del crédito. El hecho de que los tipos de interés estén en negativo afectarán a objetivos como alcanzar un beneficio de 1.300 millones de euros al final del periodo.

La gestión que ha realizado Bankia en los dos últimos años le ha permitido capturar antes de tiempo las sinergias por la fusión con BMN y elevar su cuantía de 190 millones de euros estimados a 220 millones. El banco también ha situado su *pay-out* en el 65%, desde el 50% de 2018, y ha seguido generando capital por encima del 12% *CET1 fully loaded*.

Así han evolucionado a lo largo de 2019 los objetivos de gestión de la entidad:

Eficiencia y control de costes

	2019	Plan Estratégico
Sinergias (millones de euros)	220	190

Clientes

	2019		Plan Estratégico	
	Particulares	Negocio	Particulares	Negocio
Satisfacción	90,3%	93,6%	92%	95%

Digitalización

	2019	Plan Estratégico
Clientes digitales (Porcentaje sobre el total de clientes)	53,3%	65%
Ventas digitales	36,0%	35%

Cuotas de crédito no dudoso y de productos/segmentos de alto valor

	2019	Plan Estratégico
Hipotecas	12,5%	12,6%
Empresas	7,8%	7,7%
Consumo	6,1%	6,6%
Fondos de inversión	7,0%	7,2%

Mix stock de crédito no dudoso

	2019	Plan Estratégico
Vivienda	61%	58%
Consumo	5%	5%
Empresas y promotor	34%	37%

Calidad de balance

	2019	Plan Estratégico
Reducción activos improductivos (millones de euros)	8.400	8.900
Tasa de mora	5,0%	3,9%
Tasa de cobertura	54,0%	56,0%

PERSPECTIVAS DE NEGOCIO PARA EL GRUPO BANKIA

Bankia continuará trabajando durante el último año de su plan estratégico para consolidar el negocio, con el objetivo principal de fortalecer su posición competitiva, mejorar en rentabilidad y crecer para generar capital orgánicamente.

El banco buscará incrementar los ingresos a través de una mayor venta de productos de alto valor y mediante las nuevas líneas de actividad que ha podido iniciar tras concluir las restricciones que establecía el Plan de Reestructuración que finalizó en diciembre de 2017. Estas actividades incluyen la financiación de promoción inmobiliaria, la concesión de financiación a largo plazo a grandes corporaciones con acceso a los mercados de capitales, dentro y fuera de España, así como otros productos generadores de comisiones (financiación de proyectos y financiación de adquisiciones). También prevé un crecimiento de las comisiones de doble dígito.

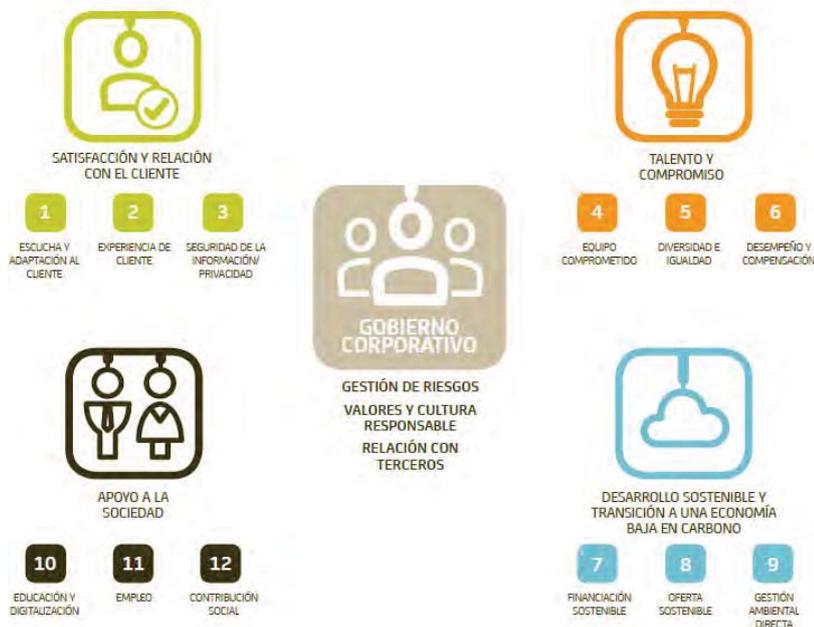
Por otra parte, continuará reduciendo los activos problemáticos de manera orgánica a fin de liberar liquidez y recursos para conceder nuevos créditos en segmentos en los que Bankia quiere aumentar las nuevas formalizaciones y las cuotas de mercado.

Por ello, el mayor volumen de crédito estará acompañado de nuevas reducciones de los dudosos y los activos adjudicados (8.900 millones de euros estimados en el periodo 2018-2020).

c. Evolución del PGR 2019-2020

Bankia desarrolla desde 2016 planes específicos de gestión responsable alineados con los planes estratégicos de la entidad. Durante 2019, Bankia inició su Plan de Gestión Responsable 2019-2020, con el objetivo de impulsar el liderazgo de la entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Prevenir riesgos sociales, ambientales y de buen gobierno y apoyar la gestión con un mayor control sobre los procesos para dar una respuesta eficaz a las expectativas de los grupos de interés, son algunos de los temas más relevantes del plan.

PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE 2019-2020



Fuente: Bankia. Plan de Gestión Responsable 2019-2020

El Plan, asentado en un sólido gobierno corporativo, cuenta con cuatro ejes estratégicos de actuación: Satisfacción y relación con el cliente; Desarrollo sostenible y transición hacia una economía baja en carbono; Talento y compromiso y Apoyo a la sociedad. En total, dentro de estas líneas se están llevando a cabo 57 proyectos o iniciativas que contienen 129 metas concretas, en las que están involucradas 17 direcciones de la entidad.

En 2019 el 80,7% de los proyectos han finalizado con el objetivo alcanzado, o se encuentran en fase de evolución positiva. Entre los objetivos del Plan destacan:

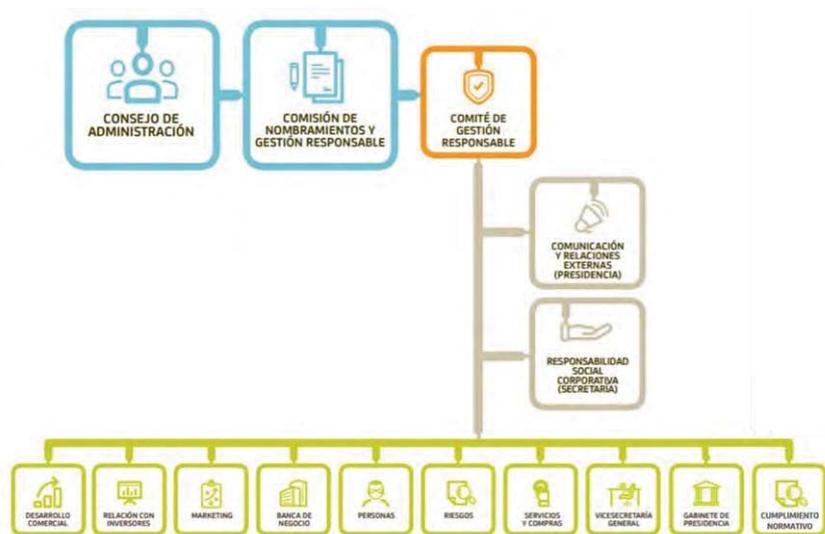
- Ejemplos de proyectos e iniciativas reflejados en el PGR 2019-2020
- 1 Incorporar el input de los grupos de interés en el proceso de comercialización
 - 2 Implantar un modelo homogéneo de comunicación escrita, sencillo y claro
 - 3 Impulsar acciones de concienciación y hábitos seguros en el uso de las tecnologías
 - 4 Programa Bienestar: mejora del bienestar físico, mental y emocional de los profesionales
 - 5 Impulsar el talento femenino en puestos de responsabilidad
 - 6 Incorporar *skills* digitales en los planes de crecimiento y desarrollo de los profesionales
 - 7 Impulsar y poner en marcha el Marco de Financiación Sostenible
 - 8 Incrementar la cartera de productos y servicios ASG
 - 9 Mantener la política de adquirir 100% de energía renovable con garantías de origen
 - 10 Lanzar e impulsar la plataforma Bankademia
 - 11 Fomentar e impulsar el empleo a través de programas: Empleo en Red; Dualiza, ...
 - 12 Evaluar el impacto socioeconómico de la actividad de Bankia
 - 13 Contar con una sistemática de gestión de riesgos ASG (cambio climático, DDHH, ...)
 - 14 Impulsar la gestión responsable en el banco
 - 15 Ser proactivos en la relación con analistas e inversores ASG

Para el seguimiento del Plan de Gestión Responsable, Bankia cuenta con un cuadro de mando específico que se reporta trimestralmente al Comité de Gestión Responsable y semestralmente a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable compuesta por cuatro consejeros independientes, lo que permite tomar decisiones en función de los resultados obtenidos, así como diseñar planes de acción.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA GESTIÓN RESPONSABLE

La creación del comité de Gestión responsable se remonta al año 2015. Entre sus funciones está la de promover, coordinar y desarrollar todas las iniciativas relacionadas con la gestión responsable de la entidad. Este comité está compuesto por los directivos de las agrupaciones del banco que mantienen una relación directa con los grupos de interés, lo que permite identificar aquellos que tienen un trato más influyente con el banco y promover iniciativas y proyectos alineados con sus intereses y necesidades, y que se integran en la estrategia de Bankia a través del Plan de Gestión Responsable.

La secretaría del Comité corresponde a la Dirección de Gestión Responsable, que se ocupa del análisis de tendencias, propuesta, coordinación e impulso de la gestión responsable de Bankia.



Durante 2019, este Comité analizó y revisó, o en su caso aprobó, entre otros temas:

- Plan de Gestión Responsable (seguimiento trimestral)
- Aplicación, requisitos y reporte de la Ley de Información no financiera
- Formación sobre cambio climático y adaptación a las recomendaciones de TCFD
- Debida diligencia en Derechos Humanos
- Estrategia y reporte de contribución a los ODS
- Finanzas Sostenibles: adhesión a los Principios de Banca Responsable
- Marco de financiación sostenible
- Resultados sobre la evaluación del Riesgo Reputacional
- Resultados de los principales analistas e índices de sostenibilidad.
- Propuesta de mejoras y proyectos a realizar.
- Adhesión al Compromiso Colectivo de Acción Climática
- Acuerdos alcanzados en la COP25 realizada en Madrid.

MATERIALIDAD

La escucha de los grupos de interés sigue siendo una prioridad para Bankia. En 2019 se ha llevado a cabo un nuevo ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes para los grupos de interés: clientes, accionistas, profesionales del banco, proveedores y la sociedad, en su conjunto, en las zonas donde Bankia tiene mayor presencia. Para ello, un equipo consultor externo, que garantiza la confidencialidad de las entrevistas y la exactitud de los resultados, llevó a cabo más de 2.200 consultas (entrevistas en profundidad, consultas online y sesiones de debate) que han permitido priorizar los aspectos

más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), desde una doble perspectiva, interna y externa.

Los grupos de interés consultados consideran que la reputación general de Bankia ha experimentado una mejora en los últimos años. Entre los aspectos destacados asociados a la mejora de la reputación se encuentran: el equipo directivo, del que se destaca su profesionalidad, la despolitización y la apuesta por altos estándares éticos y sociales; la ausencia de crisis reputacionales, la naturaleza de carácter público que garantiza una mayor supervisión frente a otras entidades y la eficiencia demostrada ante las crisis sufridas por el sector financiero.

Los asuntos considerados más relevantes por los grupos de interés son: la seguridad de la información y la privacidad, la ética y la integridad, la transparencia de la información y el gobierno corporativo. Además, entre estos asuntos se consideran prioritarios la comercialización responsable y la solvencia y liquidez.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2019



Otro aspecto destacado en los análisis de materialidad que se realizan desde hace ya tiempo es la consideración de la variable de riesgo, que permite identificar cada aspecto conforme a la tolerancia, confianza y actitudes que asumirían los grupos de interés en caso de ver defraudadas sus expectativas. Este aspecto, permite a la entidad impulsar planes de acción que minimicen el posible riesgo asociado. Además, este ejercicio ha permitido mostrar la evolución de los aspectos evaluados en el anterior análisis de materialidad realizado por Bankia en 2017.

El resultado del análisis de 2019 permitirá a Bankia sentar las bases y establecer los asuntos prioritarios y las líneas estratégicas del nuevo Plan de Gestión Responsable que se acometerá a partir de 2021, una vez finalizado el actual.

PACTO MUNDIAL



Bankia tiene un firme compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial, desde su adhesión a la iniciativa de la ONU en 2013.

Estos principios son los valores esenciales que se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Bankia en su implicación, reporta anualmente a Pacto Mundial un informe de progreso sobre la implementación de políticas e iniciativas en este ámbito.

Principios de la Red Española del Pacto Mundial

1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos	Estrategia: -Evolución del PGR 2019-2020	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-end;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Derechos Humanos</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Normas laborales</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Medioambiente</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Lucha contra la corrupción</div> </div>
2	No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Banca responsable: -Ética e integridad -Derechos Humanos	
3	Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva	Banca responsable: -Ética e integridad -Persona y gestión del talento -Derechos Humanos	
4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción		
5	Apoyar la erradicación del trabajo infantil		
6	Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación		
7	Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	Estrategia: -Evolución del PGR 2019-2020	
8	Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Banca responsable: -Financiación sostenible	
9	Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente	Compromiso con el entorno	
10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas	Solidez y seguridad: -Control interno y cumplimiento	

Además, de potenciar la incorporación de estos Principios a las actividades empresariales, desde Pacto Mundial se impulsan y sensibiliza a las empresas para fomentar acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Fuente: Pacto Mundial.

COMPROMETIDOS CON LOS ODS



En 2015, los países miembros de Naciones Unidas adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda comprende 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se despliegan a su vez en 169 metas, y representan una llamada a la acción que involucre a todos los países, las organizaciones y a la sociedad en su conjunto en la lucha contra la pobreza, la desigualdad, la conservación del planeta o el cambio climático, entre otros objetivos.

Bankia, en su firme compromiso con esta iniciativa de las Naciones Unidas, asumió como propósito impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como entidad financiera, centra sus esfuerzos en promover una transición hacia una economía baja en carbono y en el desarrollo de una banca responsable y sostenible. La entidad ha plasmado estos esfuerzos y sus retos en una estrategia de contribución a los ODS.

Esta estrategia ha permitido a la entidad identificar aquellos planes, programas o medidas concretas, que impulsan las acciones del banco en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030.

En consonancia con la actividad de la entidad, Bankia focaliza sus esfuerzos en cuatro ODS prioritarios: Acción por el Clima (ODS 13), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Educación de calidad (ODS 4) y Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y en uno transversal a todos, Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).



Para impulsar cada uno de estos ODS, la entidad ha definido unas líneas estratégicas, con objetivos y acciones que se concretan a través de su Plan de Gestión Responsable que permitirán realizar un seguimiento de la Agenda en 2030.



Finanzas sostenibles: Bankia dentro de su modelo de gestión responsable incorpora el respeto al medioambiente y la lucha contra el cambio climático como dos variables fundamentales a tener en cuenta, tanto en el corto como en el largo plazo. Por ello ha desarrollado un Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020 con unos objetivos e indicadores concretos, comprometiéndose a ser una entidad neutral en emisiones de CO2 en 2020.

En el ámbito del negocio, el banco comercializa fondos de inversión sostenibles e inversión en infraestructuras y tecnologías limpias. En 2019, Bankia facilitó la movilización de 9.000 millones de euros en financiación verde y creó una nueva dirección, la Dirección de Negocio de Financiación Sostenible, para impulsar y promover la comercialización de productos y servicios verdes, además de sentar las bases para la creación de un Marco de Financiación Sostenible que saldrá a la luz a mediados de este año 2020.

En su firme compromiso con la descarbonización de la economía, en septiembre de 2019, la entidad se adhirió a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Colectivo de Acción Climática de la ONU.



Crecimiento económico inclusivo: Bankia, como entidad financiera, proporciona empleo decente garantizando condiciones dignas para sus empleados y su cadena de valor, además de impulsar el emprendimiento y el desarrollo profesional. En 2019, 268 profesionales fueron promocionados internamente, siendo un 50,4% mujeres y la entidad fue reconocida como “Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla” por la Fundación Diversidad y la Fundación Alares.

Fundación Alares.

Desde la entidad también se fomenta activamente la financiación de pymes y autónomos, con un volumen de negocio de financiación concedido a pymes en 2019 de 3.456 millones de euros. Además, a través de varios programas sociales, el banco ofrece proyectos de empleo e inserción laboral con especial foco en los colectivos vulnerables: mujeres, desempleados, personas con capacidades diferentes y migrantes, con más de 43.600 beneficiarios directos.



Educación financiera y de calidad: Bankia tiene un firme compromiso con la capacitación y la educación financiera de la sociedad española, una educación inclusiva y de calidad que promueva el conocimiento y las competencias necesarias para una mejor gestión personal y profesional, además de mejorar el acceso al empleo y al emprendimiento. La entidad ha destinado más de 4 millones de euros en proyectos de educación y mejora de la empleabilidad en 2019.

empleabilidad en 2019.

Bankia es la única entidad financiera que cuenta con su propio programa de FP Dual, lo que ha permitido incorporar a su plantilla un 28,6% de los estudiantes formados en las tres primeras promociones, convirtiendo el programa en una fuente de incorporación de talento interno.

Además, en 2016 creó la Fundación Bankia por la Formación Dual, para ser nexo entre el mundo académico y el mundo empresarial (739 empresas participantes) e impulsar la empleabilidad de los jóvenes. La actividad de la fundación se ha intensificado en estos últimos años, con casi un centenar de proyectos impulsados y más de 4.000 alumnos formados en 2019.

A través de Bankademia, Bankia ofrece gratuitamente para clientes y no clientes cursos online sobre finanzas básicas, vivienda, economía familiar y pymes, con el objetivo de promover la educación financiera y facilitar la comprensión de los productos y servicios, así como la toma de decisiones económicas.

Además, el banco desarrolla programas específicos con entidades sin ánimo de lucro para impulsar programas de empleo en sectores demandados y favorecer la empleabilidad de los colectivos más vulnerables.



Ciudades y comunidades sostenibles: Bankia promueve la inversión, financiación e innovación en infraestructuras y servicios que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de las ciudades. El banco ofrece financiación para particulares y empresas para que puedan acceder a créditos e hipotecas sostenibles y a aquellos servicios financieros que necesiten en su desarrollo personal y profesional, como el acuerdo firmado con el BEI para lanzar una línea pionera en Europa de 300 millones para la concesión de hipotecas “verdes” o la línea de financiación específica para promotores para la construcción de viviendas con certificado de eficiencia energética BREIM. Bankia también impulsa, a través de 374 oficinas con especialistas agro, soluciones orientadas a la actividad agropecuaria y el desarrollo rural, con la financiación de proyectos de innovación y eficiente energética en este sector.

En este entorno, la tecnología y la transformación digital resultan pilares fundamentales para encontrar soluciones sostenibles de aplicación tanta en las ciudades como en el ámbito rural, frenando de este modo la despoblación. En esta línea, a través de su acción social, la entidad ha invertido 6,39 millones de euros, en programas de desarrollo local y rural de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro con más de 251.000 beneficiarios directos.



Alianzas para lograr los objetivos: El establecimiento de alianzas es clave para el intercambio de conocimiento e impulsar proyectos que contribuyan al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Bankia defiende a través de grupos sectoriales y alianzas público-privadas los intereses de sus grupos de interés en materia económica, social, ambiental, y de buen gobierno corporativo. Entre ellos destacan las alianzas establecidas con diferentes agentes de la sociedad civil tanto a nivel nacional como internacional (Pacto Mundial, ONU, Spainsif, Forética, Fundación Alares, Fundación Ecodes, Fundación Seres, Fundación Corporate Excellence, Fundación LIMME, COTEC, CECA y CEOE), así como la colaboración con instituciones financieras públicas como ICO, BEI y sociedades de garantía recíproca (SGR) para financiar a pymes y empresas, como el acuerdo firmado el pasado ejercicio con el BEI por 800 millones de euros para financiar pymes y empresas de mediana capitalización, así como compañías del sector agrícola, agroalimentario, de pesca y ganadería.

Esta contribución prioritaria nos permite impactar, además, en otros ODS secundarios como son: Energía renovable (ODS 7); Industria, innovación e infraestructura (ODS 9); Igualdad de género (ODS 5) y Reducción de las desigualdades (ODS 10) y en otros ODS de carácter terciario para la entidad como son: Economía circular (ODS 12); Vida submarina (14); Fin de la pobreza (ODS 1) e Instituciones sólidas (ODS 16).



3. SOLIDEZ Y SEGURIDAD

a. Solvencia y liquidez

Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con un beneficio neto de 541 millones de euros, un 23% inferior al registrado el año anterior, debido al menor resultado logrado con la rotación de carteras de renta fija (ROF) y por las mayores provisiones asociadas al coste de la venta de activos improductivos.

La estabilización de los ingresos recurrentes y la reducción de los gastos en mayor medida de lo previsto ha permitido elevar el resultado *core*, el puramente bancario, en un 3,5%, hasta los 1.287 millones de euros.

El pasado ejercicio fue el mejor año comercial de la historia de Bankia, lo que permitió estabilizar el margen de intereses, que ha sumado 2.023 millones (-1,3%). Los ingresos por comisiones han alcanzado 1.167 millones de euros, gracias a la buena evolución interanual de los ingresos en medios de pago (+9,9%) y en activos bajo gestión (+4,7%).

Con ello, el margen bruto se ha situado en 3.245 millones de euros en 2019 (-3,6%), mientras que los gastos de explotación se han reducido en un 2,9%, hasta los 1.817 millones, lo que refleja que se han generado unas sinergias de 220 millones de euros fruto de la integración con BMN, por encima de los 155 millones previstos inicialmente.

El margen bruto de clientes ha cerrado el ejercicio en el 1,64%, por encima del 1,58% del año anterior, y la ratio de eficiencia se ha situado en el 56% en el ejercicio.

La dotación a provisiones y otros resultados ha subido hasta los 673 millones de euros, un alza que se debe a la provisión para cubrir los costes de venta de carteras de crédito y activos adjudicados, principalmente en el segundo semestre del año.

LÍDER EN SOLVENCIA

Bankia ha mejorado su nivel de solvencia en 2019 y mantiene el liderazgo de los grandes bancos españoles, al cerrar el ejercicio con una ratio de capital *CET1 fully loaded* (incluyendo plusvalías soberanas latentes a valor razonable) del 13,02%, lo que supone 63 puntos básicos más que en 2018. Así, el exceso de capital acumulado sobre el 12% asciende a 795 millones de euros. A cierre de diciembre, el *CET 1 phase in* ha sido del 14,32% y el capital total del 18,09%.

Esta sólida posición de capital permite al banco mantener el dividendo y abonar un total de 355 millones de euros a los accionistas, que equivale a una rentabilidad por dividendo del 6,1% calculado sobre la cotización de cierre de 2019.

La retribución será de 11,576 céntimos de euro por acción, lo que supone mantener la cuantía por título y elevar hasta el 65% el reparto de beneficios entre los accionistas. De esta manera, se continúa en la devolución de ayudas recibidas por la entidad, que asciende a 3.303 millones de euros. De ese total, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), que cuenta con un 61,8% de participación en Bankia a través de BFA, recibirá 220 millones de euros.

NEGOCIO Y CALIDAD DE BALANCE

Desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2020, el banco ha conseguido incrementar en 243.000 personas su base de clientes y elevar en 190.000 el número de clientes con ingresos domiciliados. El número de clientes digitales también ha seguido creciendo y a cierre de 2019 representa el 53,3% del total, tras crecer casi 13 puntos porcentuales en los últimos dos años. Las ventas digitales, por su parte, representan ya el 36% de las ventas totales que realiza la entidad.

El banco ha conseguido elevar los indicadores de satisfacción de los clientes hasta el récord de 90,3 puntos, frente a los 86,9 de un año antes. Respecto a la calidad del servicio, Bankia se ha consolidado como líder de entre los grandes bancos, con una nota del 8,28, frente al 7,36 de media del sector.

En 2019, Bankia ha sido líder del mercado en captaciones netas de fondos de inversión, con 1.543 millones de euros, un 74% más que el año anterior. Así, los activos gestionados y comercializados han crecido un 16,8%, hasta los 22.300 millones, y la cuota de mercado se ha situado en el 7,05%. El banco ha conseguido 100.000 nuevos contratos con partícipes de fondos y roza ya el millón. Mientras, los activos gestionados y comercializados por el Grupo en planes de pensiones han crecido un 5,9%.

El negocio de nueva producción en Banca de Particulares ha sido muy relevante en vida riesgo y ramos de no vida, con crecimientos del 23,6 % y 28,7 % respectivamente con relación a 2018.

A estas buenas dinámicas se suman las de los medios de pago. La facturación en comercios con tarjetas de débito y de crédito ha acelerado su crecimiento hasta el 14,7%. La cuota de mercado también ha crecido tanto en facturación, hasta el 12,4% a septiembre de 2019, como en el parque de tarjetas de crédito, hasta el 8,6%.

BALANCE MÁS SANEADO

En los dos últimos años, Bankia ha reducido los activos improductivos en 8.503 millones de euros, por lo que la tasa de *non performing asset* (NPA) brutos ha caído hasta el 6,4%, muy próxima al 6% anunciado en el Plan Estratégico para el final de 2020. En términos netos, la tasa de NPAs cerró el ejercicio en el 3,3%, también muy cerca del objetivo del 3% fijado para 2020.

Solo en el último año, el volumen de activos improductivos (créditos dudosos y activos adjudicados) ha descendido en 2.529 millones de euros y se ha situado a diciembre de 2019 en 8.350 millones de euros brutos, un 23,2% menos que un año antes.

Los riesgos dudosos se han reducido en casi 2.000 millones de euros entre enero y diciembre, hasta situarse en 6.465 millones (-23,2%), con lo que la tasa de morosidad ha cerrado el ejercicio en el 5,0%, tras bajar 1,5 puntos respecto a diciembre de 2018.

El balance consolidado del Grupo Bankia refleja unos activos totales de 208.468 millones de euros, con un incremento interanual del 1,6%.

INCREMENTO DEL CRÉDITO SANO

La buena dinámica comercial del Grupo ha favorecido el crecimiento del crédito sano (vivienda, consumo, empresas y promotor, no dudoso), que, impulsado por el buen comportamiento de la nueva producción, ha crecido un 0,2% en 2019 y ha alcanzado 106.700 millones de euros, 300 millones de euros más.

A lo largo del ejercicio, el *stock* de financiación al consumo ha avanzado un 12,5% y el de empresas ha crecido un 9%, elevando la cuota de mercado de Bankia en noviembre hasta el 6,08% (50 puntos básicos más respecto a diciembre 2018) y el 7,83% (41 puntos básicos más respecto a diciembre 2018), respectivamente.

En cuanto a la formalización de nuevo crédito, la de hipotecas se ha mantenido estable en 2019 en el entorno de los 2.900 millones de euros, un tercio de las cuales se ha concedido a nuevos clientes. Las hipotecas a tipo fijo representan el 48% del importe del nuevo crédito hipotecario y el *loan to value* medio se ha situado en el 64%.

Por el lado de la financiación a empresas, las formalizaciones se han mantenido por encima de los 14.000 millones de euros y en consumo han crecido hasta 2.647 millones de euros, en el marco de una prudente política de concesión. Es de reseñar que en el último año Bankia ha elevado su cuota de formalizaciones con empresas del 7,88% al 9,42%.

b. Control interno y cumplimiento

Bankia cuenta con sistemas de control interno y de gestión de riesgos de cumplimiento que aseguran el cumplimiento de las normas que le resultan de aplicación y garantizan las buenas prácticas bancarias. Para la entidad, la gestión del riesgo de cumplimiento es un pilar estratégico que compromete a toda la

organización. Destacan durante estos últimos años y ante los continuos cambios normativos, los proyectos de implantación de las nuevas normativas aprobadas tanto en la industria de medios de pago (PSD2, por sus siglas en inglés) y de mercados de instrumentos financieros (MiFID II), como en todo lo relacionado con la protección de datos y privacidad (Reglamento General de Protección de Datos) y la nueva regulación de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI).

PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL

Bankia dispone de un modelo de prevención de riesgo penal en línea con las mejores prácticas del sector, que le permite identificar las actividades que deben ser objeto de control, así como poner en práctica los protocolos y los procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales y garantizar el cumplimiento de las normas del Código Ético y de Conducta.

El modelo se basa en la identificación de los riesgos, así como en la implantación y ejecución periódica de controles, tanto generales como específicos, a través de aplicaciones informáticas que hacen posible detectar posibles circunstancias que puedan suponer un incremento de dichos riesgos. El resultado de la ejecución de dichos controles se reporta anualmente al Comité de Cumplimiento y Auditoría y al Consejo de Administración de la entidad.

Asimismo, Bankia cuenta con un modelo sistemático de gestión y control de riesgos de cumplimiento regulatorio cuya finalidad es la de identificar, evaluar, administrar y monitorizar todos los riesgos de incumplimiento de la normativa en vigor en el ámbito de los servicios de inversión y los servicios bancarios, prevención del blanqueo de capitales y protección de los datos personales. Este modelo de gestión y control se basa tanto en la estructura de gobierno como en los procesos y la tecnología, con el objetivo de contribuir a la mejora de los procesos de negocio y las medidas de desempeño, así como de proveer a la entidad de información que permita tener en cuenta estos riesgos en la toma de decisiones.

Nº de empleados formados en prevención del riesgo penal	273
---	-----

RESPONSABILIDAD Y DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo es sobre quien recae la gestión, el desempeño y el control de los asuntos de este ámbito. Esta Dirección tiene dos comités ejecutivos propios en los que se tratan, de manera periódica con carácter mensual, aquellos asuntos que son prioritarios y que han de ser supervisados de una manera más detallada.

Por un lado, está el Órgano de Control Interno (OCI) de Bankia, que es el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiación de Terrorismo y Sanciones que, además de asegurar que se cumple con la normativa vigente, tiene la finalidad de mejorar la gobernanza del banco en esta materia al involucrar a las áreas de negocio, incrementando con ello su sensibilización, y dotar a la entidad de una mayor agilidad en la toma de decisiones, lo que reduce los plazos de las comunicaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

Este Comité informa regularmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo y al Consejo de Administración. Está compuesto por las direcciones de las principales áreas de la entidad, con especial representatividad de las áreas de negocio. A su vez, todos sus miembros reciben la formación suficiente y disponen del apoyo necesario para el desempeño de su función dentro del Comité.

Por otro lado, el Comité de Cumplimiento Normativo analiza y gestiona los riesgos de incumplimiento de la normativa asociados a la actividad del Banco. Dentro del alcance de su ámbito de actuación destacan las siguientes funciones:

- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento asociados a la actividad, ejecutando los controles establecidos.
- Proponer la aprobación de códigos de conducta, así como verificar su nivel de cumplimiento
- Elaborar y proponer políticas, procedimientos y normas internas de su ámbito de actuación, supervisando su efectivo cumplimiento.
- Realizar el seguimiento de la normativa de su competencia, así como su implantación.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los requerimientos de los supervisores.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En el ámbito normativo nacional, está prevista la transposición a la normativa española durante 2020 de la Quinta Directiva relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo aprobada por la Unión Europea.

Esto modificará la actual la Ley 10/2010, así como su Reglamento de Desarrollo (RD 304/2014), el cual está pendiente de incorporar las novedades de la Cuarta Directiva traspuestas el 31 de agosto de 2018 mediante el RD-Ley 11/2018.

Esta normativa supondrá cambios en cuanto a:

- Inclusión, en el listado de sujetos obligados por la normativa, de los proveedores de servicios de cambio de moneda virtual a moneda física de curso legal y a los proveedores de servicios de custodia de monederos electrónicos, implicando la obligación de registro, reporting y ausencia de anonimato.
- Inclusión de los intermediarios de obras de arte, bien directamente o a través de galerías de arte y casas de subastas, bien de puertos francos, siempre que el valor de la transacción o de varias transacciones conectadas sea de 10.000 euros o más.
- Se acota el uso de instrumentos prepago, muy utilizados en la financiación de atentados terroristas, sin la previa aplicación de medidas de diligencia debida.
- Prohibición de mantener cuentas, libretas de ahorro o cajas de seguridad anónimas y sin diligencia debida.
- Listado de medidas de reforzadas de diligencia debida y medidas mitigadoras en el caso de transacciones con países de alto riesgo.
- Listado único comunitario de personas con responsabilidad pública (PRPs).
- Modificación del registro de titulares reales y de fideicomisos para lograr una mayor efectividad.
- Acceso a titulares de bienes inmuebles por parte de autoridades competentes o Unidades de Inteligencia Financiera.
- Tutela judicial efectiva para denunciante de operativa sospechosa.

A nivel europeo, en abril de 2019, el Parlamento Europeo aprobó nuevas normas para reforzar los sistemas de supervisión financiera para otorgar mayores competencias a la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y reforzar la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Con esto, la EBA recopilará la información procedente de las autoridades nacionales, realizará evaluaciones de riesgos y facilitará la cooperación con países de fuera del bloque comunitario. Además, como último recurso, si las autoridades nacionales competentes no actúan si se detectan vínculos con actividades de blanqueo o financiación del terrorismo, la EBA podrá adoptar decisiones dirigidas directamente a las entidades financieras involucradas.

Nº de empleados formados en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	999
---	-----

ACTUACIONES NORMATIVAS EN MATERIA SERVICIOS DE INVERSIÓN

El objetivo de la normativa MiFID II es aumentar la calidad en la distribución de los diferentes servicios de inversión, ofrecer una mayor protección al inversor y obtener una ventaja competitiva derivada de su desarrollo.

En este sentido, Bankia ha seguido trabajando para consolidar el modelo de distribución de productos de inversión, con el objetivo de ofrecer la mayor protección a los clientes otorgándoles un servicio de calidad. Para ello se avanza a través de líneas de actuación prioritarias:

- Formación continua de los empleados. Bankia cuenta con un muy elevado porcentaje de empleados formados en MiFID que, para ciertos segmentos de mayor especialización, como Banca Privada y Banca de Empresas, llega casi al 100% de los profesionales. También, se hace un seguimiento activo de las certificaciones de los empleados y de las horas necesarias para obtener la recertificación, todo ello con el

ánimo de asegurar que los gestores especializados tengan un alto grado de conocimiento que permita ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Nº de empleados formados en MiFID	2.033
-----------------------------------	-------

- **Gobernanza de productos.** Durante el año 2019 se ha implicado en el proceso de lanzamiento de nuevos productos y el seguimiento de su comercialización al más alto nivel de la organización. Por otro lado, se han implantado controles automáticos en los distintos canales y servicios de inversión de la entidad, que aseguran la distribución de los productos y servicios únicamente a aquellos clientes que tienen un perfil adecuado a los mismos.
- **Mayor transparencia en la información.** Para reforzar la información correcta, veraz y transparente a los clientes, se han mejorado los procesos operativos que permiten comunicar de forma individualizada los costes concretos que incurriría un cliente al contratar un producto de inversión. Asimismo, se han mejorado los diferentes documentos precontractuales para hacerlos más sencillos y entendibles.
- **Gestión de carteras accesible.** Durante el año, destacó el refuerzo operativo y documental realizado al servicio de Bankia Gestión Experta, que pone al alcance de cualquier cliente un servicio que estaba destinado a altos patrimonios, con un alto grado de aceptación entre los clientes.

PREVENCIÓN DE ABUSO DE MERCADO

Con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Abuso de Mercado en 2016 y su normativa de desarrollo, se introdujeron modificaciones en cuanto a las obligaciones y requisitos exigidos. Bankia se ha adaptado a esta normativa con el objetivo de reforzar la integridad del mercado y así cumplir con los mecanismos de implementación y supervisión a nivel europeo. En este sentido, se ajustaron las herramientas y la formación de los empleados con el fin de fomentar la cultura de cumplimiento en torno a la detección y la prevención de actividades sospechosas de abuso de mercado y adaptarse a las modificaciones del Código Penal español.

REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO (LRCCI)

La regulación de los contratos de crédito inmobiliario desempeña un papel relevante en la estabilidad económica y es un instrumento de cohesión social. Garantizar un régimen jurídico seguro, ágil y eficaz, que proteja este tipo de operaciones, es una exigencia que proviene de las obligaciones impuestas por el Derecho de la Unión Europea y que supone un indudable beneficio para la economía. La seguridad jurídica que aporta esta nueva normativa para la protección de estas transacciones genera la confianza y otorga garantías adecuadas para impulsar el acceso al crédito, que es un elemento de impulso para el crecimiento de la economía.

La norma establece un régimen específico de protección de las personas consumidoras que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles de uso residencial. El objetivo final es reforzar las garantías para los prestatarios en el proceso de contratación, y evitar en última instancia la ejecución de este tipo de préstamos en vía judicial con la consiguiente pérdida de la vivienda.

Aunque esta nueva regulación entró en vigor a mediados de 2019, desde principios de año la Dirección de Cumplimiento Normativo de Bankia ha colaborado en un proyecto transversal de implantación de esta normativa en toda la entidad, en coordinación con el resto de las agrupaciones afectadas. Las tareas realizadas han permitido que Bankia desarrolle e implante todas las acciones necesarias para mantener la oferta de financiación inmobiliaria y preservar los derechos de los clientes garantizando el cumplimiento de la norma.

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna es la encargada de la supervisión y la evaluación de la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, del modelo de gestión del riesgo, del control interno y de los

diferentes sistemas de información de la entidad, así como de la verificación del cumplimiento de la normativa interna y externa.

Esta dirección depende funcionalmente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y jerárquicamente del Consejero Delegado.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna informa trimestralmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo y al Comité de Dirección a través del Informe de Seguimiento de Auditoría, sobre el desarrollo y los resultados del Plan Auditor Anual, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación.

Para desempeñar sus funciones actúa con independencia jerárquica y funcional del resto de direcciones de Bankia y su ámbito de actuación abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en la entidad. Su actividad comprende la auditoría de la red comercial, de mercados y riesgos estructurales, de servicios centrales, de procesos y de sistemas. Para ello, dispone de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones. Para la ejecución de su trabajo puede comunicarse y recabar información de cualquier directivo o empleado de la organización.

Las funciones que desarrolla Auditoría Interna se pueden resumir en siete procesos que permiten comprender el alcance la actividad que realiza: elaboración del Plan de Auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría; reporting y comunicación de auditoría interna; y colaboración y coordinación de auditorías externas.

La transformación digital de la entidad ha permitido que la dirección corporativa de Auditoría Interna optimice su operativa, desarrollando varias iniciativas para mejorar la obtención de la información a revisar, aumentar el volumen de las verificaciones y disponer de unos sistemas de información más eficientes.

Nº de auditorías realizadas de procesos, productos y centros	294
Nº de auditorías realizadas Red Plan Auditor	1.002
Nº de alertas de prevención del fraude	980

c. Compromiso fiscal

El fomento de una fiscalidad responsable es fundamental para Bankia en el desarrollo de su actividad financiera. Para ello impulsa el desarrollo de herramientas para la prevención y la lucha contra el fraude y de programas de transparencia. Estas iniciativas se concretan en medidas específicas de gestión y control de riesgos fiscales.

La estrategia fiscal la define el Consejo de Administración de Bankia, si bien es la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el órgano encargado de supervisar el sistema de gestión de riesgos de la entidad en esta materia. Además, la entidad cuenta con sistemas de control interno.

Así, el Consejo de Administración aprueba la presencia en territorios considerados paraísos fiscales, (aunque el banco no opera en los mismos para eludir sus obligaciones fiscales) y la creación de estructuras fiscales que, en ningún caso, se utilicen para facilitar la evasión fiscal ni para incumplir la normativa.

La actividad de Bankia se asienta en tres principios fiscales: transparencia, cumplimiento de obligaciones y exposición al riesgo.

De esta manera, el banco mantiene una política transparente sobre la gestión fiscal y el pago de sus impuestos y aplica la normativa fiscal vigente en España, ámbito en el que desarrolla la totalidad de su actividad, además de asumir directrices de instituciones internacionales como la de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

En cuanto al principio de exposición al riesgo, Bankia realiza un análisis de las operaciones con especial riesgo fiscal en función de, entre otros, su impacto en la reputación corporativa, en los accionistas y clientes, y en la relación con las autoridades fiscales.

En este sentido, Bankia forma parte del Foro de Grandes Empresas, que promueve una mayor relación cooperativa entre las compañías y la Agencia Española de la Administración Tributaria (AEAT) para, desde la confianza mutua, poner en común los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario. El banco también está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT, que recoge recomendaciones asumidas por ambas partes de manera voluntaria.

Esta colaboración permite a Bankia operar con una mayor seguridad jurídica, moderar los costes de cumplimiento, reducir la conflictividad con la Agencia Tributaria y contribuye a la reputación del banco, con los consiguientes efectos positivos en sus resultados económicos.

En 2018, Bankia, como empresa adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaboró su segundo Informe Anual de Transparencia Fiscal, con información del 2017, y que fue remitido a la AEAT en 2019. Durante este último año, se ha elaborado el citado Informe con la información correspondiente al ejercicio 2018 y será remitida en los primeros meses del 2020.

El documento contiene información sobre ciertos aspectos de la actividad económica de Bankia, su estructura de financiación, la explicación de las operaciones societarias más significativas, la estrategia fiscal de Bankia aprobada por los órganos de gobierno y el catálogo de operaciones que se someten al Consejo de Administración. El informe establece también el grado de congruencia de la política fiscal de la entidad con los principios del denominado paquete Erosión de la Base Imponible y Traslado de Beneficios (BEPS, por sus siglas en inglés) de la OCDE.

Beneficios obtenidos país por país

Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio realizadas por Bankia son desarrolladas en territorio nacional. De ahí que el importe del beneficio del Grupo se obtenga en su totalidad en España.

	2019	2018
Resultado del Grupo Bankia (millones de euros)	542,3	703,5

Impuestos sobre beneficios pagados

En el ejercicio 2019, Bankia realizó pagos en concepto de impuesto sobre beneficios por importe de 248,84 millones de euros (incluyendo pagos fraccionados del 2019 y prestación patrimonial del 2018).

Por otro lado, el Grupo Bankia ha reportado una cifra total de impuestos pagados en el documento de Contribución Fiscal Total, publicada en el ejercicio 2019, por importe de 398.184.665,25 euros (incluyendo las devoluciones recibidas por el Impuesto sobre Sociedades).

	2019	2018
Pagos en concepto de impuesto sobre beneficios (millones de euros)	248,84	226,05

Las cifras reportadas de impuestos se corresponden con las obtenidas por el Grupo Bankia en el ejercicio 2018, toda vez que las cifras correspondientes al ejercicio 2019 estarán disponibles en los primeros meses del ejercicio 2020, una vez que haya finalizado el proceso de cierre contable de todas las entidades integrantes del Grupo. Como novedad, en 2020 año se incluirá el importe del impuesto sobre actos jurídicos documentados pagado por la entidad en el ejercicio 2019 y que ascendió a 38 millones de euros.

d. Seguridad de la información y privacidad

PROTECCIÓN DE DATOS

Para Bankia la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial, siendo la protección de dicha información una de sus principales prioridades ante los continuos avances tecnológicos.

Bankia busca garantizar la adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos, sobre la base de su privacidad y todo ello dentro del proceso de digitalización responsable que desarrolla la entidad, enmarcado en su Plan Estratégico 2018-2020.

Nº de empleados formados en protección de datos	1.501
---	-------

La protección de datos tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, especialmente su honor e intimidad personal y familiar. Las normas que regulan esta materia son el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, más conocido como “RGPD” o “GDPR” y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Estas normas son de aplicación a los datos personales de cualquier persona física en el ámbito de la UE, exigiendo que el tratamiento de sus datos se haga de forma leal, lícita y transparente, respetando los derechos de los clientes y guardando secreto de la información a la que se acceda a consecuencia de nuestra actividad.

En este sentido se regula la figura del Delegado de Protección de Datos, como garante del cumplimiento de la normativa y al que cualquier interesado puede dirigir sus dudas en esta materia.

En 2019 el marco normativo interno de Bankia estaba definido por la Política de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobada por el Consejo de Administración. La política se basa en los principios de licitud, transparencia y minimización de datos, deber de secreto y garantías en el ejercicio de los derechos de los interesados sobre acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad de los datos y oposición.

El cumplimiento de la política es responsabilidad de los administradores, directivos y empleados de la entidad, en especial de aquellos que por su función, actividad o labor accedan, traten y/o almacenen datos de carácter personal de los que sea responsable Bankia.

La Política de Protección de Datos de Carácter Personal se complementa con otras, como la Política de Seguridad de la Información.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

En el contexto anterior, la tecnología sigue desempeñando un papel importante en la configuración del panorama de riesgos globales según el informe presentado por el *World Economic Forum* en 2019.

El riesgo de ciberataque se encuentra entre los cinco riesgos más preocupantes, junto con los eventos climático-extremos, la mitigación y adaptación al cambio climático, los desastres naturales y el fraude o robo masivo de datos.

Durante los últimos años se ha producido un importante incremento de la regulación nacional e internacional respecto a la seguridad de la información y el comercio electrónico (PSD2, Directiva NIS, Swift, GDP...). Dentro de la adaptación a las nuevas normativas y basado en sus planes de desarrollo tecnológico, Bankia ha centrado su actividad en el diagnóstico de brechas relevantes y en la evolución de las capacidades de ciberseguridad conforme al marco internacional “*Cyber Strategy Framework*”.

Tras la finalización del Plan Estratégico de Seguridad 2016-2018 que, ha permitido a Bankia homologar sus niveles de seguridad con los de los principales bancos del mundo y mejorar notablemente la madurez en ciberseguridad de la compañía, el Comité de Ciberseguridad aprobó el Plan Estratégico de Ciberseguridad PEI 2019-2021.

El objetivo prioritario del nuevo plan se centra en mejorar la gestión de los riesgos y el aseguramiento de la efectividad de los controles implantados. Gracias a las nuevas tecnologías de *big data* y de inteligencia artificial (IA) se intensifica la implantación de modelos avanzados de detección de nuevos casos y patrones de actuación de los defraudadores.

La estrategia de Ciberseguridad consiste en poner al cliente en el foco de la actividad de detección del fraude en lugar de controlar de modo independiente los canales por los que interactúa. De este modo se ofrece un mayor servicio y detección precoz de las actividades fraudulentas.

El plan responde a la exigencia de la entidad de que la seguridad sea un pilar fundamental, no sólo para obtener la confianza de los clientes y contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados por la entidad, sino también para posicionar a Bankia como entidad de referencia en ciberseguridad y lucha contra el fraude. Por dicho motivo, los principales ejes de actuación del plan son:

- Posicionarse como entidad de referencia en ciberseguridad y en la lucha contra el fraude, contribuyendo a una rentabilidad sostenible del banco que favorezca la fidelización de los accionistas e inversores.
- Anticiparse a los requerimientos regulatorios para aumentar la eficiencia en el cumplimiento de las normativas garantizando la solvencia del banco.
- Utilizar la ciberseguridad y la innovación como palanca clave para lograr aumentar la confianza y satisfacción de los clientes.
- Generar un compromiso interno, de todos los profesionales de Bankia, con la ciberseguridad, convirtiéndoles en la primera línea de defensa del banco.
- Desarrollar acciones en torno a la ciberseguridad para todos, para lograr una participación y un mayor conocimiento de esta materia por parte de la sociedad.

El plan se concreta en un conjunto de 19 iniciativas de las que un número significativo son de naturaleza transformacional y entre las que destacan los cambios de los modelos de gestión del ciberriesgo, el gobierno de prevención del fraude y la protección de la información.

Entre los avances más significativos de 2019 destacan la transformación del modelo de gobierno de prevención del fraude, con la creación de la Unidad Global de Fraude para hacer frente a los nuevos retos en esta materia y asegurar el cumplimiento de la regulación emergente. Otro avance ha sido la transformación del modelo de gestión con la definición de un sistema integral de ciberriesgo que permite la cuantificación del riesgo originado por amenazas y que permitirá priorizar y tomar decisiones para implantar controles de seguridad. También destaca la implantación de un modelo de desarrollo seguro de *software* que refuerza construcción de aplicaciones con niveles de seguridad óptimos.

El modelo de gobierno de la seguridad se centra en la actuación de tres comités: el de Ciberseguridad, que es el órgano ejecutivo, y los Comités de Seguridad y de Gestión Global del Fraude, que tienen carácter informativo y consultivo. El máximo responsable de la función de ciberseguridad es convocado de manera regular para asistir a estos comités.

El Comité de Ciberseguridad se reúne con periodicidad mensual, está presidido por el consejero delegado de Bankia y lo integran los directivos de máximo nivel. Es el Comité encargado de informar al Comité de Dirección y al Consejo.

Nº de reuniones del Comité de Ciberseguridad	8
Inversión en prevención del riesgo en ciberseguridad (millones de euros)	5,78

Como entidad financiera, Bankia impulsa la creación de una cultura social de ciberseguridad, a través de distintos proyectos, como la campaña lanzada a los clientes sobre concienciación e información en materia de ciberseguridad. Además, junto con la Fundación Bankia y la colaboración de la asociación ISACA, centrada en temas de ciberseguridad, han creado un programa de Formación Profesional Dual en materia de seguridad, llamado "Cibertodos", también se ha impulsado la ciberseguridad a través del patrocinio de eventos como el "II Congreso de GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento)" y el "II Encuentro Nacional de Red Teams".

El principal reto de cara al futuro es mantener la capacidad de adaptación y respuesta en un contexto de amenazas cada vez más complejas y una industrialización mayor del cibercrimen, a través por ejemplo de la automatización adaptativa de controles de ciberseguridad en función del ciberriesgo, la optimización de los modelos de integración de seguridad física y lógica, y la optimización en el análisis interno y de terceras partes del cumplimiento de las normas de seguridad de la información.

e. Gestión de Riesgos

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de Bankia. El principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial de la entidad, 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.

Para ello, Bankia cuenta con un Marco de Control Interno estructurado de acuerdo con un modelo de tres líneas de defensa, en el que el Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar las políticas de control y gestión de riesgos, así como de supervisar la eficacia del control interno.

Este marco se establece con el fin de garantizar:

- Una operativa eficaz y eficiente.
- Una gestión prudente del negocio de acuerdo con los objetivos establecidos por el Consejo de Administración.
- Una adecuada identificación, medición y gestión de los riesgos de acuerdo con los objetivos estratégicos y de negocio, acordes con un nivel de apetito definido por el Consejo de Administración.
- Unos procedimientos contables sólidos y una fiabilidad de la información financiera y no financiera.
- El cumplimiento de las leyes aplicables, así como de las políticas y procedimientos internos.

Con el fin de alcanzar estos objetivos, el Marco de Control Interno del Grupo se rige por los siguientes principios:

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 su extinción.
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, que es el capital económico.
6. Diferenciación del tratamiento del riesgo, circuitos y procedimientos, de acuerdo a sus características.
7. Generación, implantación y difusión de herramientas avanzadas de apoyo a la decisión que faciliten la gestión de riesgos mediante el uso eficaz de las nuevas tecnologías.
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.

Bankia cuenta con un Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo aprobado por el Consejo de Administración, en el que la declaración de Apetito al Riesgo constituye el elemento más importante en la gestión de riesgos de la entidad. Se define como la cantidad y el tipo de riesgo que Bankia quiere asumir en el transcurso de su actividad para la consecución de sus objetivos, respetando las restricciones regulatorias y los compromisos asumidos.

En este marco se incluyen un conjunto de indicadores que permiten tener una visión completa de los niveles deseados y máximos de riesgo en relación a cada uno de los riesgos considerados como relevantes para Bankia, así como los mecanismos de seguimiento y responsabilidades de los distintos comités y órganos de gobierno intervinientes.

El Consejo de Administración revisa anualmente dicho marco con el fin de actualizar tanto los niveles deseados y máximos como las métricas que mejor considere para su seguimiento.

El Marco de Apetito al Riesgo junto al Marco de Planificación de Capital, también aprobado por el Consejo de Administración, definen las líneas estratégicas de actuación de Bankia en materia de riesgos y capital en una situación normal de negocio. Ambos procesos condicionan la planificación de las actividades y los negocios de la Entidad.

Por otro lado, el Plan de Recuperación (Recovery Plan), que también aprueba el Consejo de Administración, establece las posibles medidas a adoptar ante una hipotética situación de crisis, que se activaría en el caso de que se rebasara el nivel fijado en el propio plan por alguno de los indicadores seleccionados, que coinciden en su definición con los que determinan los niveles de tolerancia en el marco de apetito al riesgo.

Uno de los aspectos más significativos que incorpora la normativa europea, que hace efectivos los acuerdos de capital conocidos como BIS III, es la importancia del gobierno interno como un elemento fundamental en la gestión del riesgo.

A este respecto, Bankia responde al espíritu de esta 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 Bankia está expuesto. Tiene constituidas diversas comisiones de ámbito interno con diferentes atribuciones referidas al control y seguimiento del riesgo. El Consejo de Administración es también responsable de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, función que desarrolla a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- El Comité de Auditoría y Control tiene entre sus responsabilidades la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, pudiendo presentar recomendaciones o propuestas al respecto al Consejo de Administración y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación de su seguimiento.
- La Comisión Consultiva de Riesgos asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y sus estrategias en este ámbito, y también propone al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de Bankia, a través del informe de autoevaluación del capital.
- 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.

La entidad cuenta con un modelo organizativo coherente con la función de riesgos:

- a) Estatus del CRO. El Consejo de Administración aprobó en abril del 2015 el estatus del CRO (*Chief Risk Officer*) de la entidad, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño de la función; sus principales responsabilidades y las reglas y facultades para su nombramiento y destitución.
- b) Dicho estatus refuerza la independencia del director corporativo de Riesgos, que ha de mantener una relación funcional constante con la Comisión Consultiva de Riesgos y su presidente. Cuenta, además, con acceso directo bidireccional con carácter regular a la alta dirección y órganos de gobierno.

Un aspecto esencial en la función es el control interno del riesgo, que se organiza bajo un sistema de tres líneas de defensa.

La primera línea de defensa la componen las direcciones gestoras del riesgo, titulares de los procesos de riesgos y responsables de la ejecución de los controles establecidos en esta línea de defensa.

La segunda línea de defensa está constituida por las direcciones que supervisan los riesgos y definen los controles que los mitigan, quedando constituida por la Dirección Corporativa de Riesgos y por la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

La tercera línea de defensa la conforma la Dirección Corporativa de Auditoría Interna. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de Bankia.

RIESGO DE CRÉDITO

Las políticas de riesgo de crédito son aprobadas anualmente por el Consejo de Administración.

Estas políticas tienen como objetivos fundamentales:

- Concesión responsable del riesgo. Se ofrecen al cliente las facilidades de financiación que mejor se adapten a sus necesidades, en condiciones e importes ajustados a su capacidad de pago, aportando el apoyo necesario que permita a un cliente deudor de buena fe superar sus posibles dificultades financieras.
- Alineación con el Marco de Apetito al Riesgo. Las políticas deben contemplarse como un conjunto de líneas de actuación y criterios de gestión, orientados a garantizar el cumplimiento de la declaración de Apetito al Riesgo.
- Establecer criterios que alimenten las buenas prácticas bancarias. Para ello se definen políticas específicas en sectores o acreditados que pueden ser sensibles por sus implicaciones sociales, tales 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.
- Entorno de transparencia. Se genera un entorno de transparencia integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos y corrección del fraude para combatir y actuar, en todo momento, al amparo de la legislación vigente.
- Estabilidad en los criterios generales. Si bien las condiciones específicas son susceptibles de cambio, las directrices generales tienen vocación de permanencia.
- Adaptación. Los criterios generales deben ser complementados con un desarrollo de criterios específicos por segmentos y tipos de producto que permitan establecer un marco de actuación bien definido y sin ambigüedades.
- Adecuación del precio al riesgo. Considerando al cliente en su conjunto, así como las operaciones de forma individual de acuerdo a las políticas de precio en vigor, garantizando el cumplimiento de los objetivos de negocio y la cobertura del coste del riesgo.
- 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 esta.
- Relación bidireccional con los sistemas de calificación internos. Por un lado, las políticas establecen líneas de actuación encaminadas a que los sistemas de calificación internos se ejecuten sobre una información veraz y suficientemente completa que garantice su correcto funcionamiento. A su vez, las decisiones en materia de riesgo de crédito están condicionadas por la calificación de los acreditados y/o las operaciones.
- Seguimiento continuo de las exposiciones. La actividad de seguimiento se sustenta en la asignación de responsabilidades de gestión específicas sobre los clientes/operaciones, las cuales están soportadas con políticas, procedimientos, herramientas y sistemas que permitan su adecuada identificación y valoración a lo largo de su ciclo de vida.
- Potenciación de la actividad recuperatoria. Soportada en políticas, procedimientos, herramientas y sistemas, que aseguren una actuación ágil y anticipada por parte de los intervinientes, y que se concreten en acciones y toma de decisiones orientadas a minimizar la pérdida de las exposiciones para la entidad.

Las bases fundamentales sobre las que se desarrolla la implantación y gestión del riesgo de crédito son:

- Implicación de la alta dirección en la toma de decisiones.
- Visión integral del ciclo de gestión del riesgo de crédito para:
 - Planificar sobre las principales magnitudes de Riesgo de Crédito con la finalidad de guiar las actuaciones en el negocio y en la toma y asunción de riesgos.

- Especializar cada una de las fases de la gestión de riesgos con políticas, procedimientos y recursos acordes a cada una de ellas: admisión, seguimiento y recuperaciones.
- Política de admisión con criterios que permita identificar aspectos como: requerimientos mínimos exigidos a las operaciones y clientes, perfil objetivo deseado por la Entidad para cada tipo de riesgo relevante y en coherencia con el Marco de Apetito al Riesgo, elementos o variables que se tienen en cuenta en el análisis y toma de decisiones.
- Sistema de seguimiento de clientes preventivo que implique a todas las unidades de negocio y se encuentre integrado en la gestión diaria, y que facilite la actividad recuperatoria de la entidad en caso de producirse deterioro en las exposiciones.
- Modelo de recuperaciones flexible y adaptable a los cambios en el entorno regulatorio.
- Herramientas de apoyo a la decisión y medición de riesgos, sustentadas en la calidad crediticia de las exposiciones (*scoring, rating*), con la finalidad de objetivar y mantener una política de gestión de riesgos acorde a la estrategia deseada por el Grupo en cada momento.
- Clara separación de roles y responsabilidades. Bankia entiende la función de control de riesgos como una función que está extendida por toda la organización y que se basa en un sistema de tres líneas de defensa

Las políticas introducen unos criterios generales para la concesión de crédito. Las más importantes son:

- Concesión responsable: Es necesaria la comprensión de las necesidades de financiación del cliente, para lo que se tiene en cuenta la información y documentación facilitada por el cliente o que se pueda obtener de fuentes externas y que ha de ser suficiente para tal fin. Debe garantizarse que:
 - Se ofrecen las facilidades de financiación que mejor se adaptan a las necesidades del cliente.
 - Las concesiones e importes se ajustan a la capacidad de pago del deudor, sin comprometer la continuidad de negocio o la economía familiar.
 - No se concederá nuevo riesgo, cuya finalidad sea la refinanciación o reestructuración de deudas de otras entidades. Las subrogaciones, renovaciones o renegociaciones cuyo origen no se encuentra en la existencia de dificultades financieras por parte de los clientes no se consideran dentro de esta categoría.
 - En operaciones garantizadas, la valoración de las garantías inmobiliarias debe realizarse de forma adecuada e independiente.
- Al cliente, especialmente al cliente particular, se le facilitará información que le permita conocer y comprender los riesgos inherentes a la financiación, relativa al coste comparativo con otros productos y la información precontractual y el asesoramiento adecuados.
- Criterios asociados a riesgo medioambiental y social: se considerará el impacto ambiental de la actividad empresarial. Se exigirá a las empresas el cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental y en particular la aplicación de la Ley de Responsabilidad Ambiental y el cumplimiento de las garantías financieras detalladas en la misma.
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos y de lo que la entidad tenga conocimiento.

El objetivo de Bankia es tener una cartera lo más diversificada posible tanto individualmente en los acreditados como en sectores, que se tendrá en cuenta en la concesión de operaciones de riesgo de crédito aplicando una política de diversificación tanto a nivel individual como sectorial.

En Bankia se entiende como seguimiento del riesgo el conjunto de funciones, normas, procedimientos y herramientas que permiten desarrollar de forma eficaz el ciclo de actividades de prevención, anticipación y gestión ante un potencial deterioro de los riesgos.

Las unidades y centros de seguimiento de riesgos tienen como misión fundamental la gestión de los clientes a través de la vigilancia de los riesgos asumidos para tomar medidas que minimicen el riesgo cuando la solvencia o capacidad de pago de los acreditados disminuya y ponga en peligro el reembolso de los créditos.

En la política se establecen los tipos de actuaciones necesarias como respuesta a cada tipo de gestión anticipada realizada.

Un aspecto relevante dentro de las políticas es el que hace referencia a los procesos de refinanciación y reestructuración, cuyo objetivo es adaptar la financiación a la capacidad actual del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago, dotándolo de la suficiente estabilidad financiera que permita la continuidad y funcionamiento del acreditado o su grupo, siempre que esto resulte viable.

La gestión del riesgo de crédito se desarrolla dentro de los límites y directrices que se establecen en las políticas de riesgo de crédito que se soporta en un conjunto de herramientas.

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.

La clasificación de los riesgos incluye también el denominado sistema de niveles de seguimiento. El objetivo de este sistema 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:

- Nivel I, o riesgo alto: riesgos a extinguir de forma ordenada
- Nivel II, o riesgo medio-alto: reducción del riesgo
- Nivel III, o riesgo medio-bajo: mantenimiento del riesgo
- Resto de exposiciones consideradas normales.

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 asignado condiciona las facultades en materia de riesgo de crédito.

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.

La pérdida esperada obtenida como producto de las anteriores, representa el importe medio que se espera perder en el futuro sobre la cartera a una fecha determinada. Es la medida fundamental para medir los riesgos latentes de una cartera crediticia al tener en cuenta todas las características de las operaciones y no únicamente el perfil de riesgo del acreditado. La pérdida esperada admite una evaluación condicionada a un escenario económico determinado, que puede ser el actual o uno hipotético, o bien puede hacer referencia a un periodo largo de tiempo en el que se haya podido observar un ciclo económico completo. Según el uso concreto que se realice, será más apropiado utilizar una acepción u otra de pérdida esperada.

El modelo de capital económico permite determinar pérdidas extremas que podrían realizarse con una determinada probabilidad. Así, la diferencia entre las pérdidas esperadas y las que podrían llegarse a registrar es lo que se denominan pérdidas inesperadas. La entidad debe disponer de capital suficiente para cubrir estas pérdidas potenciales de forma que cuanto mayor es la cobertura, más alta es su solvencia. Este modelo simula los eventos de incumplimiento, por lo que permite cuantificar el riesgo de concentración.

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. 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 esperada bajo condiciones adversas y su impacto en resultados.

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. Además, tiene que compararse con el volumen de recursos propios que es necesario asignar para la cobertura de pérdidas inesperadas (capital económico) o por cumplimiento de los requerimientos regulatorios de capital (capital regulatorio).

El RAR (rentabilidad ajustada a riesgo) es una herramienta fundamental para la gestión de los riesgos. En el ámbito mayorista las facultades en materia de precios dependen tanto del RAR de las nuevas operaciones planteadas como del RAR de relación, teniendo en cuenta todas las operaciones vivas con un cliente. En el ámbito minorista el RAR está presente en la determinación de los criterios de admisibilidad (punto de corte) de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. El Consejo, a través de la Comisión Consultiva de Riesgos, es informado recurrentemente sobre la rentabilidad ajustada al riesgo de todas las carteras de crédito, distinguiendo entre la cartera total y la nueva producción.

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 este sentido, la Dirección Corporativa 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 ello se cuenta con herramientas y procesos de preconcesión y asignación de límites, tanto en el ámbito minorista como en empresas.

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, amistosa o no amistosa.

En el ámbito minorista se aplican 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 han sido consecuencia de propuestas realizadas por la entidad de manera proactiva.

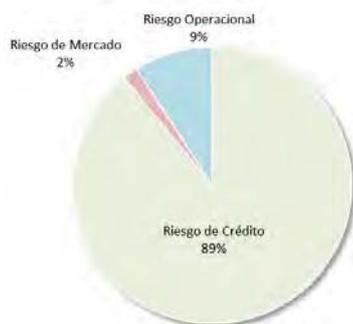
En el ámbito empresarial, el propio sistema de niveles, descrito anteriormente, persigue el mismo fin: la gestión anticipada de la morosidad. En consecuencia, toda la cartera es monitorizada de manera que la morosidad sea siempre el fracaso de una negociación previa.

Gestión del riesgo de concentración

Para el análisis y seguimiento de la concentración de riesgos se utilizan un conjunto de diferentes herramientas. En primer lugar, como parte del cálculo del capital económico, se identifica el componente de capital económico específico como diferencia entre el capital económico sistémico, asumiendo la máxima diversificación, y el capital económico total, que incluye el efecto de la concentración. Este componente ofrece una medida directa de este riesgo. Adicionalmente, se sigue una metodología similar a la que aplican las agencias de calificación, prestando atención al peso que representan los principales riesgos sobre el volumen de capital y la capacidad de generación de margen.

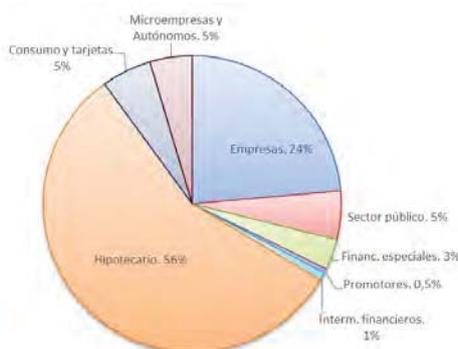
Perfil del riesgo de crédito

Atendiendo a la distribución de Activos Ponderados por Riesgo (APRs), el perfil de riesgos de Bankia presenta un predominio del riesgo de crédito, con la siguiente distribución:

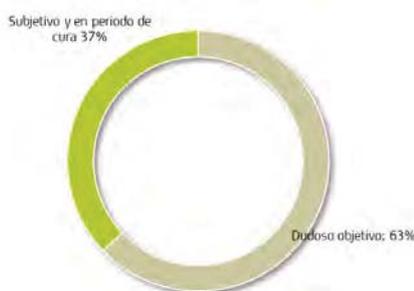


Las principales características del perfil del riesgo de crédito y su evolución durante 2019 son:

- El 56% del total de la inversión crediticia corresponde a la cartera hipotecaria. La segunda mayor cartera corresponde a empresas, con un peso del 24%.
- El crédito a la clientela mantiene una estructura similar a 2018, con una distribución 34%-66% entre el segmento mayorista y minorista.
- La cartera relacionada con la promoción inmobiliaria se mantiene en el 0,5% de la inversión crediticia.



- El Grupo Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con un elevado descenso de los activos dudosos del 23% (1.950 MM€) lo que ha permitido reducir la ratio de morosidad hasta el 5,0%.
- La distribución de la inversión dudosa por componentes: el 63% se corresponde con inversión dudosa objetiva mientras que el 37% restante se clasifica como tal por criterios subjetivos o está en periodo de cura. Esto significa que sobre esta cartera no existe una deuda vencida que implique una situación de morosidad objetiva.



- En cuanto a la cuantificación del riesgo de crédito a cierre del ejercicio 2019 utilizando las medidas de exposición en caso de incumplimiento (EAD), pérdida esperada y capital regulatorio tendría la siguiente distribución por carteras.

Nombre segmento <i>(en millones de euros)</i>	dic-19	
	Capital	Pérdida
	Regulatorio	Esperada
Organismos	39,2	88,8
Bancos e intermediarios	186,3	7,9
Empresas	1.774,1	1.477,3
Promotores	96,7	177,8
Minorista:	2.322,4	1.797,7
<i>Hipotecario</i>	1.734,8	1.195,9
<i>Consumo</i>	268,0	193,9
<i>Tarjetas</i>	104,8	63,7
<i>Microemp. y autónomos</i>	214,9	344,2
Renta Variable	67,9	2,0
TOTAL	4.486,5	3.551,4

RIESGO DE MERCADO

Es el derivado de la variación adversa de la valoración de los activos financieros pertenecientes a la cartera denominada de negociación de la entidad. En concreto debido a la variación en los factores de mercado subyacentes, la liquidez de los activos o la efectividad de los modelos utilizados en su valoración.

Se dispone de un marco general para una gestión integrada, prudente y consistente del riesgo de mercado, con el objetivo de mantener el nivel de solvencia y evitar que los resultados puedan verse fuertemente afectados como consecuencia de la complejidad y magnitud de los riesgos asumidos.

Para la medición del riesgo de mercado se utilizan principalmente dos métricas:

- VaR: 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: Cuantifica la variación que se origina en el valor económico de una cartera ante movimientos fijos y determinados de los factores de mercado subyacentes que inciden en dicho valor (tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, *spread*, márgenes de crédito, precio de materias primas y volatilidad de cada uno de ellos).

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

Durante 2019 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Desarrollo de un motor de cálculo alternativo para la componente de riesgo incremental del modelo interno de capital para riesgo de mercado.
- Integración en la herramienta de riesgos y validación de la componente basada en sensibilidad de curvatura y riesgo de impago, del método estándar revisado, para el cómputo de requisitos de fondos propios por riesgo mercado.
- Adaptación del método estándar revisado para el cómputo de requisitos de fondos propios por riesgo de mercado.
- Integración en los procesos de información de los ajustes por valoración adicionales (AVAs).
- Integración en la herramienta de riesgos de las pruebas de eficacia para coberturas contables.
- Desarrollo e implementación de nuevos productos.
- Mejoras en la calidad de datos estáticos en la herramienta de riesgos.
- Sustitución de índices de referencia en la herramienta de riesgos.
- Dar respuestas a las peticiones y a la participación de la Entidad en los diferentes ejercicios provenientes tanto de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), como del Banco Central Europeo.

RIESGO DE CONTRAPARTIDA EN MERCADOS FINANCIEROS

El riesgo de 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.

La política de control y gestión de riesgos se impulsa desde distintos órganos de decisión del banco y es el Consejo de Administración el responsable de la aprobación del Manual de Políticas de Riesgo de Crédito en Actividades de Mercado. Cualquier actividad en los mercados financieros se ve afectada por este manual, 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, los siguientes aspectos:

- Definición del riesgo de contrapartida y tipología de productos autorizados, tanto de operaciones de crédito como de operaciones de renta fija.
- Definición de titulares autorizados y criterios de asignación de límites tanto para entidades financieras como no financieras.
- Métricas empleadas para el cálculo de riesgo de contrapartida.
- Medidas para la mitigación del riesgo de contrapartida. Principalmente, el banco utiliza las siguientes herramientas de mitigación:
 - Cláusulas de liquidación anticipada de los productos derivados (*break clause*).
 - Compensación de posiciones deudoras y acreedoras con la misma contrapartida (*netting*).
 - Aporte de garantías (*collateral*) por el valor neto de mercado de las posiciones.
 - Sustitución de los múltiples derivados existentes entre dos contrapartidas por un número más reducido, con un menor importe de notional, lo que conlleva una menor exposición crediticia (*compression*).

Durante el año se han desarrollado modelos y sistemas relacionados con la nueva regulación EMIR – Margen inicial sobre la integración de las herramientas para el cálculo de márgenes, la creación de nuevas contrapartidas, firma de contratos y límites debido al Brexit, la automatización de informes y proyecto de préstamo de valores.

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 de interés 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 reprecaciones de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance. La gestión del riesgo de interés estructural, al igual que el resto de los riesgos, se basa en un esquema claro de separación de roles y responsabilidades.

El seguimiento y la gestión del riesgo de tipos de interés se realiza de acuerdo con los criterios aprobados por los órganos de gobierno. Las medidas de riesgo correspondientes a escenarios regulatorios se encuentran incorporados en el Marco de Apetito al Riesgo de la entidad. Los límites se adaptan a los niveles de tolerancia y apetito definido por el Consejo de Administración. Para su seguimiento y monitorización se reporta mensualmente información al Comité de Activos y Pasivos sobre la situación del riesgo estructural de balance tanto en términos de valor económico (sensibilidades a distintos escenarios y VaR) como de margen de Intereses (proyecciones de margen financiero ante distintos escenarios de tipos de interés para horizontes a 1 y 3 años). Al menos trimestralmente el Consejo de Administración es informado a través de la Comisión Consultiva de Riesgos sobre la situación y seguimiento de los límites, siendo informado de forma inmediata si se superan los de límites de alto nivel.

La entidad realiza diferentes escenarios de sensibilidad en línea con la normativa, tanto al denominado movimiento estándar (actualmente ± 200 puntos básicos) como a desplazamientos de curvas no paralelos y aquellos que afectan a la pendiente de la curva en línea con las directrices EBA.

Durante 2019 la entidad se ha enfocado en implementar las métricas asociadas a las nuevas directrices EBA en relación al riesgo de tipo de interés. Los aspectos fundamentales que se han abordado son:

- Se han seguido incorporando mejoras en la arquitectura del modelo y mayor eficiencia en los procesos asociados al motor de cálculo.
- Desarrollo de modelo de riesgo de base en la información y calidad de datos.
- Adaptación al enfoque de la Federación Bancaria Europea del riesgo de diferencial de rendimiento en la cartera de inversión (CSRBB).
- Desarrollo del modelo de riesgo de base.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN

Bankia tiene como objetivo mantener una estructura de financiación a largo plazo que sea acorde a la liquidez de sus activos, y cuyos perfiles de vencimientos sean compatibles con la generación de flujo de caja estable y recurrente, que le permita gestionar el balance sin tensiones de liquidez en el corto plazo.

Para ello, se mantiene identificada, controlada y monitorizada diariamente la posición de liquidez. De acuerdo al modelo de negocio minorista en el que descansa la actividad de Bankia, la principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela. Para cubrir los requerimientos de liquidez adicionales se acude a los mercados de capitales domésticos e internacionales, siendo relevante la actividad de financiación en los mercados de repos.

De forma complementaria, como medida de prudencia y al objeto de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis, Bankia mantiene una serie de activos en garantía en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener liquidez de forma inmediata. La monitorización constante de los activos posibilita, en momentos de tensión en los mercados, tener identificados los activos utilizables inmediatamente como reserva de liquidez, diferenciando aquellos que son aceptados bien por el BCE, bien por las Cámaras de Compensación u otras contrapartidas financieras (compañías de seguro, fondos de inversión, etc.).

Respecto a la estructura de roles y responsabilidades referidas a este riesgo, el Comité de Activos y Pasivos (COAP) es el órgano que tiene encomendado el seguimiento y la gestión del riesgo de liquidez de acuerdo con las propuestas elaboradas fundamentalmente desde la Dirección General Adjunta Financiera, y adecuándose, al Marco de Apetito al Riesgo de Liquidez y Financiación aprobado por el Consejo de Administración. El COAP propone las normas de actuación en la captación de financiación por instrumentos y plazos con el objetivo de garantizar en cada momento la disponibilidad a precios razonables de fondos que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar el crecimiento de la actividad inversora.

La Dirección de Control de Riesgos Financieros actúa como una unidad independiente y entre sus funciones se encuentran el seguimiento y análisis del riesgo de liquidez, así como la promoción de la integración en la gestión mediante el desarrollo de métricas y metodologías que permiten controlar que el riesgo se encuadra dentro de los límites de tolerancia sobre el apetito al riesgo definido. Dentro de estas métricas se establecen objetivos específicos para la gestión del riesgo de liquidez en condiciones normales de negocio y bajo condiciones de estrés, que como objetivo primario buscan conseguir unos niveles adecuados de autofinanciación de la actividad crediticia del balance. En segundo término, se promueve una adecuada diversificación de la estructura de financiación mayorista limitando la apelación a los mercados de capital en el corto plazo, así como una adecuada diversificación tanto por fuentes de financiación, como por plazos de vencimiento y de concentración del buffer de activos líquidos.

Como complemento, al seguimiento del riesgo de liquidez en condiciones normales de negocio, se ha diseñado un marco de actuación que permite prevenir y gestionar eventos de tensión de liquidez. La piedra angular de éste es el Plan de Contingencia de Liquidez (PCL) que define tanto los comités responsables del seguimiento y activación del PCL, así como un protocolo en el que se determinan responsabilidades, flujos de comunicación internos y externos, así como planes de actuación potenciales que permitan, en su caso, reconducir el perfil de riesgo dentro de los límites de tolerancia de la Entidad. El Plan de Contingencia de Liquidez se acompaña con el establecimiento de métricas en forma de alertas específicas de seguimiento del PCL, así como por el desarrollo de métricas complementarias a los indicadores de riesgo de liquidez y financiación regulatorios.

En 2019 la entidad ha continuado reforzando el marco de gestión del riesgo de liquidez y financiación. A tal fin, a través del proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP) se evaluaron un

conjunto de aspectos cualitativos para verificar en qué medida el marco de gestión, construido alrededor del riesgo de liquidez y financiación, cumplía con los principios y directrices solicitados a nivel regulatorio y supervisor, siempre de acuerdo al tamaño y complejidad del banco. Fruto de este ejercicio se identificaron debilidades y puntos de mejora que han permitido un año más seguir incrementando la calidad del marco de gestión de este riesgo. En relación a estas debilidades se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha mejorado en el marco de gestión del ILAAP un conjunto de recomendaciones encaminadas a mejorar el gobierno del proceso, así como una mayor adaptación al enfoque del Banco Central Europeo (BCE).
- Se ha incluido la ratio de activos gravados (% AE) en el Marco de Apetito al Riesgo.
- Se han realizado los desarrollos necesarios para atender los requisitos de registro e información armonizada requeridos para que las emisiones de cedulas territoriales sean admisibles por el BCE, incrementando la capacidad de emisión de la entidad.
- Se están realizando desarrollos tecnológicos para atender los requisitos de registro, información y calidad del dato, exigidos por los distintos agentes (Banco de España, ESMA, *European Data Warehouse* y agencias de *rating*). Estos requerimientos son necesarios para que las emisiones titulizadas sean admisibles por el BCE.
- Mejoras en la automatización de *reporting* regulatorio.
- Mejoras en los procesos de evaluación de métricas de liquidez bajo eventos de estrés con la incorporación del enfoque LIST-2019.

RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo en los procesos, el personal, los sistemas internos, o bien de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo de carácter reputacional.

Para gestionar este tipo de riesgos, Bankia promueve una cultura de gestión del riesgo operacional, especialmente orientada a la concienciación, la asunción de responsabilidad y compromiso y la calidad de servicio. Además, pretende asegurar la identificación y medición del riesgo operacional, aplicar sistemas de mejora continua en los procesos, la estructura de controles y los planes de mitigación e impulsar mecanismos de transferencia del riesgo que limiten la exposición, además de validar la existencia de planes de contingencia y continuidad de negocio.

En 2019 se ha realizado el correspondiente ejercicio de autoevaluación de riesgos, revisando el grado de exposición de la entidad y el grado de aplicabilidad de los controles en los riesgos más relevantes. Adicionalmente se ha consolidado el plan con nuevos roles y responsabilidades de la unidad de riesgo operacional en línea con el modelo de las tres líneas de defensa implantado. En este sentido, en el último cuatrimestre del año las funciones de riesgo operacional y de control interno de riesgos se han unificado bajo una única Dirección de Control de Riesgos No Financieros, tratando de aprovechar sinergias, metodologías y herramientas comunes que permitan consolidar el marco de control de la entidad y ampliar el papel como segunda línea de defensa en los ámbitos tecnológicos y de ciberseguridad. Igualmente, durante este ejercicio se ha consolidado la información reportada en el Marco de Apetito al Riesgo del indicador de control de riesgo TI, complementando el que ya se venía reportando sobre el ámbito del ciberriesgo.

En el ámbito de *reporting* regulatorio se ha completado la automatización de los estados correspondientes a este tipo de riesgo, generándose la información pertinente en el ámbito de CDO (*Chief Data Officer*). En relación a la gestión de las externalizaciones en la entidad, se ha aprobado la actualización de la Política de externalización de servicios y funciones, adecuándola a la Guía de la EBA/GL/2019/02 “Directrices sobre externalización”, que con junto el Modelo General de *Outsourcing* y su Manual de Funciones complementan los roles y responsabilidades en la gestión y control de la contratación de servicios.

RIESGO REPUTACIONAL

En 2019, Bankia siguió dedicando importantes esfuerzos a gestionar el riesgo reputacional, en línea con las exigencias de las autoridades de regulación y supervisión. Una de las claves de su actuación fue la integración de esta tipología en el modelo de riesgos de la entidad, utilizando una metodología de cuantificación del mismo, a través de un indicador de seguimiento dentro del Marco de Apetito al Riesgo.

Durante el último ejercicio, además, siguió ampliándose el número de direcciones involucradas, de forma que se cubre prácticamente la totalidad de la estructura de la entidad, posibilitando la obtención de una visión más global y precisa que facilite la toma de decisiones.

Con estas actuaciones se completa un proyecto que ya en 2017 permitió diseñar un indicador sintético para monitorizar la evolución de la reputación, a través del cual se determinan los principales eventos de riesgos (propios o del sector) y se analiza la calidad del entorno de control disponible en Bankia para prevenirlos o mitigarlos. Gracias a este indicador, el Consejo de Administración conoce los niveles de reputación de Bankia y el mapa de riesgos asociado, lo que le permite identificar los problemas reales o potenciales y fijar los principios básicos y las políticas de actuación en este ámbito.

RIESGOS EMERGENTES

En el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP) se reconoce que un buen proceso de evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP) reduce la incertidumbre de una entidad y de sus supervisores respecto a los riesgos a los que la entidad está o podría estar expuesta, y ofrece al supervisor una mayor confianza en la capacidad de la entidad para mantener una capitalización adecuada y gestionar sus riesgos de manera eficaz. Ello requiere que la entidad, con una perspectiva de futuro, asegure la detección de todos los riesgos materiales, su gestión de forma eficaz, con una combinación adecuada de cuantificación y controles, y su cobertura con una cantidad suficiente de capital de alta calidad.

Bajo esta premisa, Bankia cuenta con un procedimiento dinámico y continuo de identificación y valoración de riesgos, en el que, desde su ámbito de responsabilidad, están implicadas todas las direcciones relacionadas con riesgos potenciales y cuyo fin último es valorar aquellos riesgos en los que incurre o pueda incurrir el banco como consecuencia de su actividad.

Este proceso, se actualiza con una periodicidad mínima anual, y sigue una perspectiva tanto normativa como económica, con el fin de valorar aquellos riesgos tanto ya identificados como emergentes, de forma que el Consejo de Administración, como máximo responsable, decida qué riesgos se consideran materiales y cuáles se cubrirán con capital, incorporándolos al mapa de riesgos de Bankia.

FINANCIACIÓN DE SECTORES CONTROVERTIDOS

Bankia cuenta con una serie de principios recogidos en la Política de Admisión de Operaciones de Crédito aprobada por el Consejo de Administración, en los que se reflejan las directrices definidas por el banco en el marco de financiación de operaciones, considerando criterios ambientales y sectores controvertidos, concretamente:

- Impacto ambiental de la actividad empresarial. En este sentido se considera en general y en los sectores de mayor impacto en particular (industria química, industria energética, por ejemplo) el desarrollo, por la empresa, de un Sistema de Gestión Medioambiental como la certificación ISO 14.001 y de la certificación europea EMAS.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental. Este extremo, dado el creciente cuerpo normativo desde el nivel europeo al local, hace recomendable el análisis detallado de los diversos centros y ramas de actividad de la empresa. Se valora la aplicación de la Ley de Responsabilidad Ambiental y el cumplimiento de las garantías financieras detalladas en la misma. Este aspecto es tanto más relevante cuanto más largo sea el plazo de la operación
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos y de lo que la entidad tenga conocimiento.
- Para los proyectos de inversión. Se consideran conjuntamente los aspectos medioambientales y los sociales que puedan ser afectados. En los casos en lo que es necesario, se exige el cumplimiento de los Principios de Ecuador
- Respecto a los activos tomados en garantía. Se evalúan los riesgos ambientales o sociales asociados.

4. BANCA RESPONSABLE

a. Gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de Bankia son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración:

- La Junta General de Accionistas: es el máximo órgano de decisión en las materias de su competencia que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente, como el nombramiento y la separación de consejeros, la aprobación de las cuentas anuales, la distribución de dividendos o la adquisición o enajenación de activos esenciales y la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros, entre otras.

- El Consejo de Administración: es el órgano de representación de Bankia y dispone de las más amplias atribuciones para su administración, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Entre sus competencias figuran la aprobación del plan estratégico o de negocio y los objetivos de gestión y presupuestos anuales; la determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad, como la determinación de la política de gobierno corporativo de Bankia y su Grupo, la política de gestión responsable; así como la supervisión del funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Bankia está compuesto por 12 consejeros: 3 consejeros ejecutivos, 8 consejeros independientes y 1 consejero otro externo.

<u>NOMBRE</u>	<u>CARGO</u>	<u>CATEGORÍA</u>	<u>1^{er} NOMBR.</u>	<u>REELECCIÓN</u>
D. José I. Goirigolzarri Tellaeché	Presidente	Ejecutivo	09.05.2012	24.03.2017
D. José Sevilla Álvarez	Cons.Delegado	Ejecutivo	25.05.2012	15.03.2016
D. Joaquín Ayuso García	Consejero	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D. Francisco Javier Campo García	Consejero	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D ^a Eva Castillo Sanz	Cons. Ind. Coord.	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	Consejero	Consejero	25.05.2012	24.03.2017
D. Carlos Egea Krauel	Consejero	Otro Externo	14.09.2017	
D. José Luis Feito Higuera	Consejero	Independiente	25.05.2012	24.03.2017
D. Fernando Fdez. Méndez de Andrés	Consejero	Independiente	25.05.2012	24.03.2017
D ^a Laura González Molero	Consejera	Independiente	25.10.2018	22.03.2019
D. Antonio Greño Hidalgo	Consejero	Independiente	15.03.2016	
D. Antonio Ortega Parra	Consejero	Ejecutivo	25.06.2014	24.03.2017

El Consejo de Administración ha celebrado 15 reuniones en 2019.

	2019	2018
Porcentaje de asistencia de los consejeros a las reuniones del Consejo	98,33%	100%
Antigüedad media en el cargo de los consejeros independientes	5,7 años	4,7 años
Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	16,67%	16,67%

El Consejo de Administración de Bankia cuenta con 5 Comisiones, cuyos miembros han sido designados teniendo presente su idoneidad, conocimientos, aptitudes y experiencia y los cometidos de cada Comisión.

Comité de Auditoría y Cumplimiento

El Comité de Auditoría y Cumplimiento está compuesto por cinco consejeros, de los que cuatro tienen la categoría de consejeros independientes y uno de consejero otro externo, y ha celebrado 18 reuniones en 2019.

Entre otras responsabilidades, supervisa la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva; propone al Consejo Administración la selección, el nombramiento, la reelección y la sustitución de los auditores de cuentas y mantiene las oportunas relaciones con ellos; y examina y supervisa el cumplimiento de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad.

Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable está compuesta por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 13 reuniones en 2019.

Entre otras, tiene facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos; evalúa las competencias, conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración; define las funciones y aptitudes necesarias de candidatos que deban cubrir vacantes; evalúa el tiempo y dedicación precisos para que los consejeros puedan desempeñar eficazmente su cometido; y examina y organiza el plan de sucesión en el Consejo de Administración, informando del aplicable a los altos directivos. Además, revisa la política de responsabilidad social corporativa, efectuando asimismo el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y evalúa todo lo relativo a los riesgos sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales de Bankia.

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones está integrada por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 9 reuniones en 2019.

Ostenta competencias generales de propuesta e informe en materia retributiva y demás condiciones contractuales de consejeros y altos directivos; revisa periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos; vela por la transparencia de las retribuciones y comprueba la observancia de la política retributiva establecida por Bankia, entre otras funciones.

Comisión Consultiva de Riesgos

La Comisión Consultiva está compuesta por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 29 reuniones en 2019.

Entre otras funciones, asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo de Bankia y su estrategia en este ámbito; vigila que la política de precios de los activos y pasivos ofrecida a clientes tenga en cuenta la estrategia de riesgos; y presenta al Consejo de Administración las políticas de riesgos; propone al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de Bankia y del Grupo a través del Informe de Autoevaluación de Capital; supervisa la función interna de control y gestión de riesgos y propone al Consejo de Administración el esquema de facultades de riesgo de crédito de Bankia.

Comisión Delegada de Riesgos

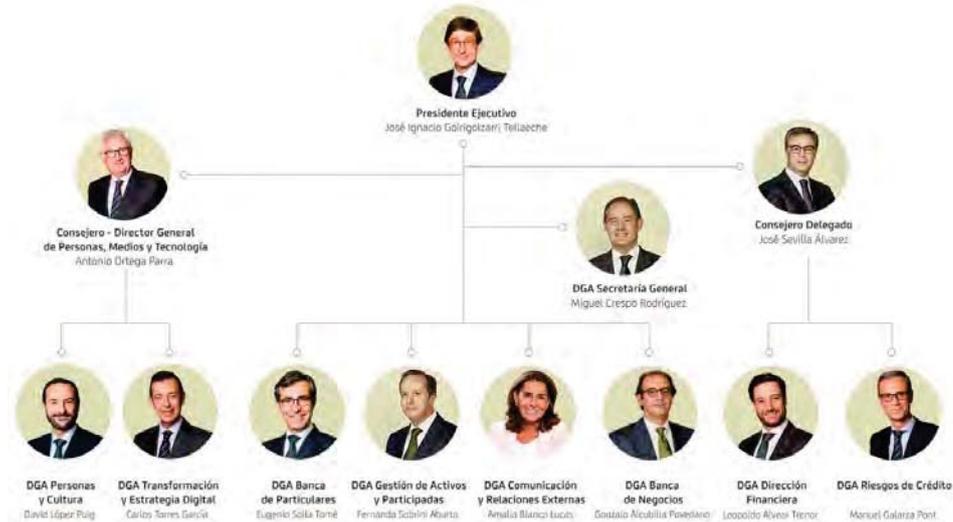
La Comisión Delegada de Riesgos está compuesta por tres consejeros, de los que dos tienen la categoría de consejeros independientes y uno de consejero ejecutivo, y ha celebrado 31 reuniones en 2019.

Tiene carácter ejecutivo y es el órgano encargado de aprobar las decisiones relativas a los riesgos en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración. Entre otras funciones, tutela y administra el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores; aprueba las operaciones relevantes y define los límites globales del riesgo. Asimismo, informa al Consejo de Administración de los riesgos que puedan afectar a la solvencia, recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de Bankia.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Igualmente, Bankia cuenta con un Comité de Dirección que es el máximo órgano de gestión del Banco y que está compuesto por 12 directivos: José Ignacio Goirigolzarri, presidente del Consejo de Administración de Bankia; José Sevilla, consejero delegado; Antonio Ortega, consejero ejecutivo y director general de Personas, Medios y Tecnología; Gonzalo Alcubilla, director general adjunto de Banca de Negocios, Leopoldo Alvear, director general adjunto de Dirección Financiera; Amalia Blanco, directora general adjunta de Comunicación

y Relaciones Externas; Miguel Crespo, director general adjunto de Secretaría General y secretario del Consejo de Administración; Manuel Galarza, director general adjunto de Riesgos de Crédito; David López, director general adjunto de Personas y Cultura; Fernando Sobrini, director general adjunto de Gestión de Activos y Participadas; Eugenio Solla, director general adjunto de Banca de Particulares; y Carlos Torres, director general adjunto de Transformación y Estrategia Digital.



SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia aprobado por el Consejo de Administración, se inspira en los valores corporativos del banco en materia de ética empresarial y responsabilidad social corporativa.

Este sistema se sustenta en los principios de buen gobierno asumidos y desarrollados en la Política de Gobierno Corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia, en lo que a gobierno interno se refiere, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad a partir de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia persigue como finalidad esencial la satisfacción del interés social, entendido como el común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada al desarrollo rentable y sostenible de su objeto social y a la creación de valor a largo plazo, y que cuenta con una amplia base accionarial institucional y minorista.

Sus objetivos prioritarios son establecer un adecuado reparto de funciones en la organización, prevenir y resolver eventuales conflictos de intereses y establecer un marco adecuado y transparente para las relaciones entre el banco y sus accionistas, que proteja adecuadamente sus derechos con pleno respeto al principio de paridad de trato.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia se integra esencialmente por:

- Textos corporativos: Estatutos Sociales, Reglamento de Junta General, Reglamento del Consejo de Administración y los Reglamentos del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones.
- Normas y procedimientos internos de conducta: Código Ético y de Conducta, Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores y otras disposiciones y procedimientos internos, en materias como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Reglamento para la Defensa del Cliente de Bankia y de su Grupo y el Reglamento del Canal de Denuncias.
- Políticas corporativas: son aprobadas por el Consejo de Administración, teniendo en cuenta las exigencias legales y las recomendaciones de buen gobierno, para determinar los principios generales que rigen los órganos de gobierno, las funciones, actividades y procesos de Bankia y su Grupo, estableciendo un marco de actuación que otorgue seguridad jurídica. Algunas de ellas son:

- Política de Gobierno Corporativo de Bankia y de definición de la Estructura del Grupo Bankia.
- Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto.
- Política de Retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección.
- Política de idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros.
- Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la alta dirección.
- Políticas de Control y Gestión de Riesgos.
- Política de Inversiones y Financiación.
- Política de Gestión Responsable.
- Política de Dividendos.
- Política de Autocartera.
- Política de Conflictos de Interés.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de Nuevos Productos.

Bankia mantiene su compromiso con el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y con el grado de seguimiento de sus recomendaciones. De las 64 recomendaciones incluidas en el Código, la entidad cumple de manera íntegra la totalidad de las 58 de ellas que le resultan de aplicación.

AVANCES EN GOBIERNO CORPORATIVO

A lo largo del ejercicio, Bankia ha trabajado para consolidar su modelo de Gobierno Corporativo.

A nivel del Consejo de Administración, se nombró consejera independiente coordinadora a Eva Castillo Sanz, en sustitución de Joaquín Ayuso, que finalizó su mandato en el cargo, y se asignó la categoría de otro externo a Carlos Egea, que renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración.

Respecto a las renovaciones en la composición de las comisiones del Consejo de Administración, se nombró a Francisco Javier Campo, Fernando Fernández Méndez de Andés y Carlos Egea vocales del Comité de Auditoría y Cumplimiento, y se designó a Joaquín Ayuso y a Antonio Greño vocales de la Comisión Consultiva de Riesgos. Joaquín Ayuso, además, fue nombrado presidente de esta Comisión.

También se nombró a Eva Castillo vocal y presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, y a Javier Campo y a Laura González Molero vocales de la Comisión de Retribuciones. Javier Campo fue designado presidente de esta comisión y cesó como vocal de la Comisión Delegada de Riesgos.

Para cumplir y mantener adaptado en todo momento el Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia a la normativa y a las recomendaciones de reguladores y a las mejores prácticas, durante el ejercicio 2019 se han revisado y actualizado políticas corporativas, como la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, la Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección, la Política de Gobierno Corporativo y de Definición de la Estructura del Grupo Bankia o la -Política de Conflictos de Interés.

Además, para consolidar el modelo de Gobierno Corporativo Bankia ha cambiado su organización para apoyar su transformación y la de sus negocios, más centrada en los clientes, más ágil y con mayores niveles de autonomía y ambición.

Con esta remodelación se crearon las direcciones generales adjuntas Financiera, Riesgos de Crédito, Personas y Cultura, y Transformación y Estrategia Digital, cuyos directivos pasaron a formar parte del Comité de Dirección. De este modo, el máximo órgano de gestión del banco pasó a estar integrado por doce miembros, frente a los ocho que lo conformaban hasta ese momento.

EVALUACIÓN ANUAL

Durante el ejercicio 2019 se ha llevado a cabo el proceso de evaluación correspondiente al ejercicio 2018 del presidente del Consejo de Administración de Bankia, del Consejero Delegado y del Consejero

Independiente Coordinador. También se hizo la evaluación del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones, de los presidentes de las Comisiones y la evaluación individualizada a cada uno de los consejeros.

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 y Gestión Responsable la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus comisiones, que se realiza anualmente.

Del mismo modo, la evaluación del desempeño de las funciones del presidente del Consejo de Administración se hace a partir del informe previo de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador.

REVISIÓN ANUAL DE IDONEIDAD

Bankia realiza anualmente la evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados y personal clave de la entidad.

Respecto a los consejeros, se toma en consideración que 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 de la entidad. Además de a nivel individual, la idoneidad también debe ser apreciada respecto del Consejo de Administración en su conjunto.

La falta de cumplimiento de los requisitos de idoneidad es motivo de cese del consejero.

Todas las personas sujetas a esta evaluación declararon reunir las condiciones de idoneidad comercial y profesional establecidas en el Manual de Idoneidad del Grupo Bankia.

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS

Entre las funciones de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable se encuentra la de elaborar una matriz con las competencias necesarias del Consejo de Administración. Esta matriz define las aptitudes y conocimientos de los candidatos a consejeros, especialmente los de los ejecutivos y los de los independientes y ayuda a la Comisión a definir las funciones que deben corresponder a cada puesto a cubrir, así como las competencias, conocimientos y experiencia más adecuados para el mismo.

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Antonio Ortega	Carlos Egea	Joaquín Ayuso	Fco. Javier Campo
Condición o Carácter	Ejecutivo	Ejecutivo	Ejecutivo	Otro Externo	Independiente	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	5	2	7	7
Comisiones a las que pertenece	-	(5)	-	(1)	(2) (3) (4)	(1) (2) (3)
Consejos a los que pertenece	(A) (B)	(A)	(A) (C)	-	(D)	(G)
Experiencia Previa						
Experiencia en Alta Dirección en banca/entidades financieras	✓	✓	✓	✓		
Experiencia Alta Dirección otros sectores (no Financiero)	✓		✓	✓	✓	✓
Ámbitos de experiencia/competencia						
Entidades de crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mercados financieros	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Auditoría / Contabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consultoría estratégica			✓		✓	✓
Jurídico / Marco regulatorio	✓	✓	✓		✓	✓
Sector Público						
Sector tecnológico	✓	✓	✓			
Sector Turismo/Transportes					✓	✓
Sector industrial				✓	✓	✓
Sector Consumo / Distribución						✓
Sector inmobiliario					✓	
Docencia / Investigación	✓	✓	✓	✓		

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS

	Eva Castillo	Jorge Cosmen	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño
Condición o Carácter	Independiente Coordinadora	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	7	7	1	3
Comisiones a las que pertenece	(2) (4) (5)	(3)	(1)	(1) (4) (5)	(2) (3)	(1) (4)
Consejos a los que pertenece	(E)	(F) (H) (I)	-		(K) (L) (M)	(J)
Experiencia Previa						
Experiencia en Alta Dirección en banca/entidades financieras	✓		✓	✓		
Experiencia Alta Dirección otros sectores (no Financiero)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ámbitos de experiencia/competencia						
Entidades de crédito	✓	✓	✓	✓		✓
Mercados financieros	✓	✓	✓	✓		✓
Gestión de riesgos	✓			✓		✓
Auditoría / Contabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consultoría estratégica			✓	✓	✓	
Jurídico / Marco regulatorio	✓					✓
Sector Público			✓	✓		
Sector tecnológico	✓				✓	
Sector Turismo/Transportes		✓				
Sector industrial	✓	✓	✓	✓	✓	
Sector Consumo / Distribución					✓	
Sector inmobiliario						
Docencia / Investigación			✓	✓	✓	

(1) Comité de Auditoría y Cumplimiento
 (2) Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable
 (3) Comisión de Retribuciones
 (4) Comisión Consultiva de Riesgos
 (5) Comisión Delegada de Riesgos

(A) BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. (H) General Técnica Industrial, S.L.U.
 (B) Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) (I) Quintorge, S.L.
 (C) Ceca Bank, S.A. (J) Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
 (D) Adriano Care Socimi, S.A. (K) Acerinox, S.A.
 (E) Zardoya Otis, S.A. (L) Grupo Ezentis, S.A.
 (F) National Express Group, Plc (M) Viscofan, S.A.
 (G) Meliá Hotels International, S.A.

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Antonio Ortega	Carlos Egea	Joaquín Ayuso	Fco. Javier Campo
Diversidad						
Género	H	H	H	H	H	H
Formación / Experiencia Internacional	EE.UU. China Portugal México Argentina Chile Perú Colombia Puerto Rico Brasil Venezuela Italia	México Argentina Chile Perú Colombia Puerto Rico Brasil Venezuela	Portugal Bélgica Marruecos Puerto Rico México Perú Colombia Venezuela Argentina Chile Italia	-	EEUU Canadá UK Italia Chile Colombia Portugal Irlanda Australia	Francia Portugal Grecia Turquía Argentina Brasil China Italia
Antigüedad como consejero	33	10	26	30	25	34

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS

	Eva Castillo	Jorge Cosmen	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño
Diversidad						
Género	M	H	H	H	M	H
Formación / Experiencia Internacional	Holanda					
	Bélgica					
	Luxemburgo					
	Dinamarca					
	Noruega				Portugal	
	Suecia				Grecia	
	Francia				Noruega	
	Italia				Dinamarca	
	Uk				Finlandia	
	Alemania				Suecia	
	Rep. Checa	EEUU			EE.UU.	
	Eslovaquia	UK		EEUU	Hong Kong	
	Irlanda	Francia		EEUU	Brasil	UK
	Rusia	Portugal		Francia	Colombia	México
	Grecia	Suiza			Costa Rica	México
	Portugal	Bélgica			Argentina	Honduras
	Turquía	China			Vietnam	
	Emir. Árabes				Portugal	
	Arabia Saudí					
	Baréin					
Libano						
Israel						
EE.UU.						
Brasil						
Argentina						
México						
Sudáfrica						
Antigüedad como consejero	14	8	18	7	12	4

PLANES DE SUCESIÓN ACTUALIZADOS Y REVISADOS

Bankia cuenta con un Plan de Sucesión de la Sociedad, de acuerdo con los requerimientos normativos, las recomendaciones de los reguladores y las mejores prácticas de gobierno corporativo y que es objeto de actualización periódica.

Su ámbito de aplicación incluye presidente, consejero delegado, miembros del Comité de Dirección y directores corporativos.

Este Plan tiene como finalidad asegurar la continuidad del negocio y del liderazgo e identificar a los sucesores para los principales cargos de la entidad. Además, sirve para crear planes de desarrollo y carrera que garanticen que los candidatos a ocupar altas posiciones en el banco estarán preparados para asumir la responsabilidad cuando les llegue el momento.

FORMACIÓN CONTINUA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Bankia dispone de un programa formativo para profundizar en el conocimiento de los miembros del Consejo de Administración en cuestiones económicas y sociales. Su contenido se adapta anualmente de acuerdo con las necesidades de los consejeros, los requerimientos normativos y las mejores prácticas internacionales.

Durante el ejercicio 2019 se han celebrado 10 sesiones de formación sobre los siguientes contenidos formativos:

- Evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP), sus escenarios de estrés y la autoevaluación del Consejo.
- Proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP), posibles medidas a tomar ante los diferentes escenarios.
- RDA – *Risk Data Agregation*: visión general de la normativa y de lo que se está haciendo al respecto.
- Plan de Ciberseguridad y Plan de Continuidad del Negocio.
- Metodologías Agile.

- Nueva Ley Hipotecaria: cambios en el modelo Comportamental de Hipotecas y sus potenciales impactos.
- Actividad supervisora del BCE: visión general de las actuaciones supervisoras (2 sesiones de formación).
- Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista: contexto normativo, requisitos para el fabricante y el distribuidor y responsabilidades de la alta dirección.
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT): aplicación de la IV Directiva europea y previsión de la V Directiva, incluyendo las herramientas de gestión internas implantadas para el seguimiento de la aplicación de la normativa.
- Nuevo proyecto de Control Interno de Riesgos.

Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera, gestión responsable, (responsabilidad social corporativa) y tendencias, riesgos y oportunidades en materia extra financiera (ambiental, social y de buen gobierno), innovación tecnológica y normativa bancaria y regulatoria.

CONFLICTOS DE INTERÉS

La detección y gestión de potenciales conflictos de interés es una de las prioridades en materia de Gobierno Corporativo de Bankia. Para ello, el banco dispone de distintos mecanismos de información y decisión, entre los que destacan:

- Todos los consejeros deben realizar una primera declaración de potenciales conflictos en el momento de tomar posesión del cargo. La declaración ha de actualizarse con carácter inmediato en caso de cambio de alguna de las circunstancias declaradas o aparición de otras nuevas.
- Los consejeros deben adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con Bankia. Asimismo, deben desempeñar sus funciones bajo el principio de responsabilidad personal con libertad de criterio o juicio e independencia respecto de instrucciones y vinculaciones con terceros.
- Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con los intereses de Bankia. Asimismo, han de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones sobre los asuntos que les afecten, directa o indirectamente, bien a ellos personalmente o a personas vinculadas.

Bankia dispone de una Política de Conflictos de Interés que establece una serie de principios generales aplicables a la gestión de los conflictos de interés, los cuales se desarrollan y complementan con las disposiciones contenidas en cada una de las normas y procedimientos que forman parte de la normativa interna que regula las distintas posibles situaciones de conflicto de interés. A estos efectos, con carácter enunciativo y no limitativo, las principales normas internas que contemplan aspectos relacionados con el régimen aplicable a los conflictos de interés son las siguientes:

- Reglamento de la Junta General de Accionistas de Bankia.
- Reglamento del Consejo de Administración de Bankia.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones.
- Política de Gobierno Corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia.
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC).
- Código Ético y de Conducta del Grupo Bankia.

REMUNERACIÓN DEL CONSEJO

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Bankia y de la alta dirección está basada en una serie de principios, entre los que destacan la vinculación con los accionistas, la orientación al cliente, la igualdad de género, el equilibrio de los componentes retributivos y su compatibilidad con una gestión adecuada y eficaz del riesgo.

Por su parte, la política de remuneración de los consejeros se aprueba en la Junta General de Accionistas, a propuesta del Consejo de Administración. De esta manera, la retribución fija de los consejeros ejecutivos del banco no puede superar los 500.000 euros anuales, y su retribución variable está limitada a un porcentaje máximo del 60% de su remuneración fija anual.

Dicha política tiene la finalidad de incentivar el logro sostenible de los objetivos estratégicos del banco. Además, busca alinear el sistema retributivo con las recomendaciones de los organismos supervisores y favorecer los intereses de los accionistas y la gestión adecuada y prudente de los riesgos.

El sistema de retribución variable aplicable a los consejeros ejecutivos cuenta con una serie de salvaguardas para su devengo y pago. Dicha retribución solo se devengará si resulta sostenible con la situación de Bankia en su conjunto y si se justifica en función de los resultados de la entidad. Adicionalmente, el supervisor debe autorizar expresamente la cuantía, el devengo y el abono de dicha retribución.

Por otro lado, el resto de los consejeros que no realizan funciones ejecutivas perciben un máximo anual de 100.000 euros y no perciben importe alguno en concepto de retribución variable.

Los consejeros de Bankia no reciben importe adicional alguno en concepto de dietas de asistencia ni retribución por pertenencia a comisiones del Consejo de Administración.

Así, el presidente del Consejo de Administración de Bankia, José Ignacio Goirigolzarri, percibió en 2019 un salario fijo de 500.000 euros, la misma cantidad que el ejercicio anterior. La misma retribución fija de 500.000 euros percibieron José Sevilla y Antonio Ortega.

Estos tres consejeros ejecutivos generaron una retribución variable de 270.000 euros por consejero. Este importe incluye tanto la retribución variable anual como la retribución variable plurianual, que se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente, y condicionado al cumplimiento de los objetivos plurianuales en el caso de la retribución variable plurianual. Dicha retribución la comenzarán a percibir a partir del año 2023, finalizando su percepción en 2025. La mitad de esta cuantía se abonará en metálico, mientras que el otro 50% será percibido en acciones de Bankia. Las acciones que se entreguen estarán retenidas hasta un año después de su entrega.

En conjunto, el Consejo de Administración de Bankia percibió 3,308 millones de euros en 2019. En el caso de la alta dirección del Grupo, la cuantía alcanzó 5,25 millones de euros.

Nombre	Sueldos ¹	Remuneración fija ¹	Retribución variable a corto plazo ^{1 3}	Retribución variable a largo plazo ³	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo ¹	Indemnizaciones ¹	Total 2019 ¹
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	0	213	57	0	0	770
D. José Sevilla Álvarez	500	0	213	57	0	0	770
D. Antonio Ortega Parra	500	0	213	57	0	0	770
D. Carlos Egea Krauel ²	147	51	0	0	0	0	198
D. Joaquín Ayuso García	0	100	0	0	0	0	100
D. Francisco Javier Campo García	0	100	0	0	0	0	100
D ^a Eva Castillo Sanz	0	100	0	0	0	0	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	0	100	0	0	0	0	100
D. José Luis Feito Higuera	0	100	0	0	0	0	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	0	100	0	0	0	0	100
D. Antonio Greño Hidalgo	0	100	0	0	0	0	100
D ^a Laura González Molero	0	100	0	0	0	0	100

1. En miles de euros

2. Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al período del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

3. El dato correspondiente a la retribución variable devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

	Retribuciones a Corto Plazo ²	Retribuciones a Largo Plazo ²	Retribuciones Post-empleo ³	Indemnización por Cese	Total ⁴
Alta Dirección ¹	4.558	405	287	0	5.250

1. En miles de euros. Incluye la información de los miembros del Comité de Dirección, menos las tres personas que pertenecen al Consejo de Administración.
2. El dato correspondiente a la retribución variable devengada en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
3. Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.
4. Se ha considerado las retribuciones de los Sres. Alvear, Galarza, López, Solla y Torres por el periodo desde el 24 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 así como el importe devengado por el Sr. Cánovas por el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 23 de enero de 2019. Adicionalmente indicar que el Sr. Cánovas no ha percibido ningún importe en concepto de indemnización teniendo un pacto de no competencia post-contractual durante un periodo de dos años por importe equivalente a dos anualidades de retribución fija.

Datos 2018:

Nombre	Sueldos ¹	Remuneración fija ¹	Retribución variable a corto plazo ^{1,4}	Retribución variable a largo plazo ⁵	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo ¹	Indemnizaciones ¹	Total 2018 ¹
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	0	228	72	0	0	800
D. José Sevilla Álvarez	500	0	236	64	0	0	800
D. Antonio Ortega Parra	500	0	235	65	0	0	800
D. Carlos Egea Krauel ²	203	29	0	0	0	0	232
D. Joaquín Ayuso García	0	100	0	0	0	0	100
D. Francisco Javier Campo García	0	100	0	0	0	0	100
D ^a Eva Castillo Sanz	0	100	0	0	0	0	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	0	100	0	0	0	0	100
D. José Luis Feito Higuera	0	100	0	0	0	0	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	0	100	0	0	0	0	100
D. Antonio Greño Hidalgo	0	100	0	0	0	0	100
D ^a Laura González Molero ³	0	15	0	0	0	0	15

1. En miles de euros.
2. Carlos Egea fue nombrado consejero de Bankia, con la categoría de "otros consejeros externos", por acuerdo de la JGA celebrada el día 14/09/2017, quedando anotado en el registro de altos cargos el 12/01/2018. lo que supone una retribución por todos los conceptos de 100.000 euros anuales. Posteriormente, fue designado consejero ejecutivo y con fecha 27 de abril de 2018 entró en vigor el contrato como consejero ejecutivo con una retribución por todos los conceptos de 300.000 euros anuales. Los importes reflejados corresponden al periodo del 1 de enero al 26 de abril de 2018 como consejero externo y desde el 27 de abril al 31 de diciembre de 2018 como consejero ejecutivo.
3. Con fecha efectos 6 de noviembre de 2018, Laura González fue nombrada consejera, lo que supone una retribución por todos los conceptos de 100.000 euros anuales. Los importes reflejados corresponden al periodo del 6 de noviembre al 31 de diciembre de 2018.
4. El dato correspondiente a la retribución variable anual devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
5. El dato correspondiente a la retribución variable a largo plazo devengada por Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente de su valoración definitiva y de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

	Retribuciones a Corto Plazo ²	Retribuciones a Largo Plazo ²	Retribuciones Post-empleo ³	Indemnización por Cese	Total ⁴
Alta Dirección ¹	2.535	260	135	0	2.930

1. En miles de euros
2. Incluye el importe target de retribución variable anual para el ejercicio 2018 de los cinco miembros del Comité de Dirección, que asciende a 719 mil euros, si bien se encuentra pendiente de valoración y aprobación definitiva.
3. El importe target de retribución variable a largo plazo para el ejercicio 2018 de los cinco miembros del Comité de Dirección asciende a 350 mil euros, si bien, dicha retribución junto con la retribución variable anual no podrá ser superior al 60% de la remuneración fija. El dato correspondiente a la retribución variable a largo plazo devengada en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente tanto de su valoración definitiva como de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
4. Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.
5. Las retribuciones del Sr. Cánovas corresponden al periodo desde el 07.05.2018, fecha de inscripción en el registro de Altos Cargos, hasta el 31.12.2018.

b. Ética e integridad

Bankia dispone de un Código Ético y de Conducta que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados y administradores de la entidad, independientemente de las actividades y negocios del Grupo. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en la entidad.

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la entidad, y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación del Grupo y de los empleados entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que la entidad se relacione directa o indirectamente.

El código, que está disponible en la web corporativa de Bankia y en la Intranet de empleados, gira en torno a los principios y valores corporativos de la entidad. El código se desarrolla en tres planos éticos:

- **Corporativo.** Se establecen los valores que deben seguirse en las relaciones del Grupo con sus profesionales, clientes, proveedores y con la sociedad en su conjunto. En particular, se previenen los conflictos de interés institucionales mediante barreras cuyo objetivo es evitar que la información no pública sobre sus decisiones de inversión y otras actividades pueda ser utilizada de forma abusiva o ilícita.
- **Integridad de los mercados.** Se implantan una serie de procedimientos y controles para asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales en la materia. En especial, se fijan políticas para impedir la manipulación de los mercados y el uso de información privilegiada y fomentar la libre competencia y la transparencia. También se han desarrollado políticas para prevenir la comisión de delitos de corrupción. Bankia cuenta, en este sentido, con diferentes mecanismos de control y dispone de planes de formación específicos para directivos y profesionales de Bankia. Así mismo, existen recomendaciones contra la corrupción concretas sobre contratación de proveedores, incentivos o riesgo de crédito.
- **Personal.** Se prohíbe de forma expresa aceptar cualquier tipo de regalo, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas por Bankia, e influir en cuestiones en las que puedan producirse conflictos de interés potenciales o reales.

Los profesionales del Grupo tienen la obligación de conocer el Código Ético y de Conducta, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento. La entidad está comprometida con la difusión del código y realiza recordatorios periódicos a los profesionales para promover su conocimiento y cumplimiento. Adicionalmente, la entidad dispone de canales a través de los cuales se puede comunicar cualquier indicio o certeza de vulneración.

El Comité de Ética y Conducta de Bankia es el encargado de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad. Para ello, lleva a cabo actuaciones transversales con diferentes direcciones de la entidad para concienciar de la necesidad de evitar situaciones que pueden constituir un potencial incumplimiento.

	2019	2018
Reuniones del Comité de Ética y Conducta	10	11

Entre las funciones del Comité de Ética y Conducta de Bankia se encuentran: adoptar las medidas necesarias para resolver actuaciones éticamente cuestionables, tramitar las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncias y las situaciones de conflicto de interés y comunicar las circunstancias de las que pudieran derivarse riesgos significativos. Además de atender las consultas, inquietudes y sugerencias que puedan surgir respecto al cumplimiento del Código Ético.

Anualmente, el Comité de Ética y Conducta evalúa el grado de cumplimiento del Código Ético y realiza informes a la alta dirección, así como propuestas de cambio de contenido, en caso necesario, para adecuarlo a la evolución del negocio.

En materia disciplinaria, toma decisiones de acuerdo con las facultades y delegaciones en materia de recursos humanos y organización, en particular, si la propuesta o resolución lleva asociado despido disciplinario.

Este comité, sin perjuicio de las iniciativas que corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento, eleva a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable periódicamente y, al menos al final de cada ejercicio, un informe de las actividades realizadas en relación con el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

	2019	2018
Porcentaje de los empleados tienen obligación de conocer y cumplir el Código Ético y de Conducta	100%	100%
Porcentaje de plantilla formada en Código Ético y de Conducta (dato acumulado histórico)	90%	92%
Nº de empleados formados en Código Ético y de Conducta	433	2.543
Porcentaje de nuevas incorporaciones en plantilla formada en Código Ético y de Conducta (dato acumulado histórico)	58%	35%

EL REFUERZO DEL CANAL CONFIDENCIAL / ANÓNIMO DE DENUNCIAS

Bankia cuenta con un Canal Confidencial / Anónimo de Denuncias, como complemento de refuerzo al Código Ético y de Conducta. Este canal, disponible a través de la web corporativa de Bankia y de la Intranet de la entidad, facilita el flujo de información y la detección interna de las malas prácticas a través de una plataforma digital propia o mediante correo electrónico.

El canal dispone de 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 gestión del canal la realiza una empresa especializada externa (en la actualidad, PwC), bajo la tutela del Comité de Ética y de Conducta, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente y que la información se traslada solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.

Como novedad, desde febrero de 2019, el procedimiento de comunicación es totalmente confidencial o anónimo, a elección del denunciante.

Durante 2019 se recibieron 8 comunicaciones en el canal Confidencial de Denuncias. De ellas, 7 se han resuelto y se han comunicado al denunciante los hechos y la justificación de esa resolución, y solo una de las comunicaciones recibidas ha dado lugar a sanción disciplinaria, de carácter leve.

	2019	2018
Comunicaciones recibidas en el Canal Confidencial de Denuncias desde su creación en 2013	70	62

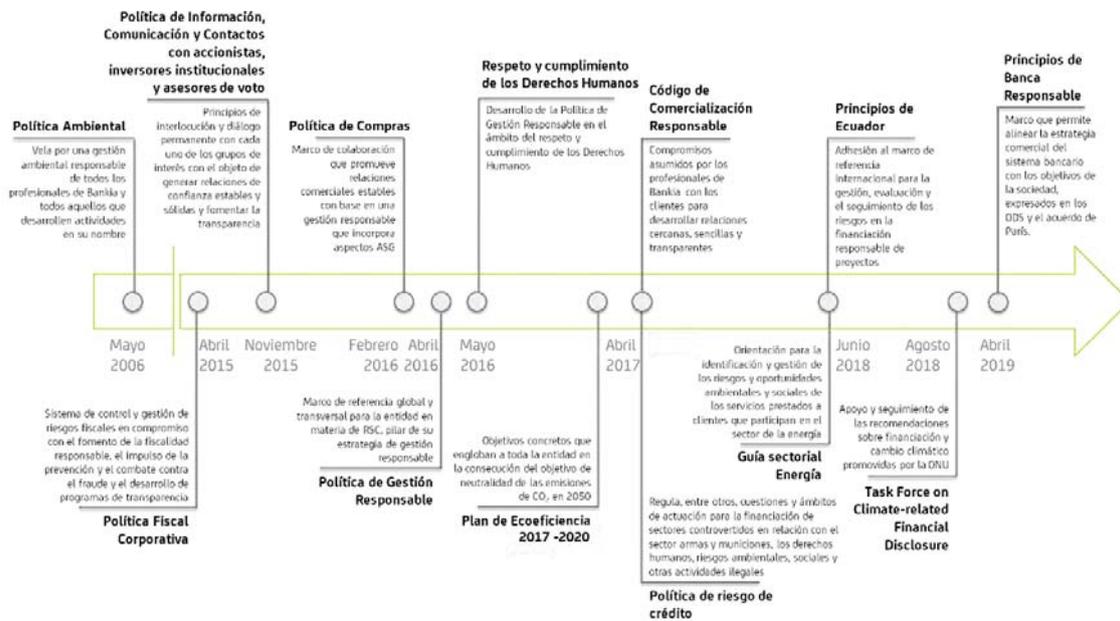
Tipología de comunicaciones recibidas en el Canal Confidencial de denuncias	2019	2018
Abuso de mercado	0	0
Acoso laboral	4	2
Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores	0	0
Apropiación indebida o desvío de recursos	0	2
Aspectos contables y de auditoría	1	3
Confidencialidad o uso de información privilegiada	0	0
Conflicto de intereses	0	0
Consultas / Sugerencias	0	1
Falsificación de contratos, informes o registros	0	0
Infracciones relacionadas con operaciones de valores o títulos	0	0
Protección del medioambiente	0	0
Seguridad de la información	0	0

Seguridad física	0	0
Soborno o corrupción	0	0
Vulneración de derechos de los empleados	0	0
Otras	3	3

c. Financiación sostenible

Bankia mantiene un firme compromiso con la inclusión de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (en adelante, ASG) en todos los ámbitos de su actividad, basado en una combinación coherente de políticas, estándares y guías que orientan su gestión responsable.

El banco ha trabajado en los últimos años en la definición de un extenso marco para alinear su actividad bajo un enfoque sostenible, tal y como figura en el siguiente cronograma, que muestra la adopción de principios y la progresiva inclusión de criterios ASG en las políticas y la normativa de Bankia.



Además, en los dos últimos años Bankia ha mostrado su firme apoyo a las recomendaciones sobre financiación y cambio climático promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera a través de *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), y ha anunciado su adhesión a UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable, así como al Compromiso Colectivo de Acción Climática, promovidos por Naciones Unidas, y que se ratificaron en septiembre de 2019 en la Asamblea General de Naciones Unidas.

Bankia aspira también a acompasar su actividad con los avances en la Unión Europea y en la regulación que resulte aplicable próximamente en el ámbito nacional, para acelerar la transición hacia una economía sostenible, libre de emisiones y que contribuya eficazmente a la lucha contra el calentamiento global.

A nivel organizativo, formando parte de la estructura de negocio, en 2019 Bankia creó la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible, con el objetivo de impulsar la movilización de recursos bajo un marco de actuación comprometido con criterios ASG, promoviendo la financiación de inversiones bajo estos mismos criterios. Con esta decisión, Bankia refuerza su compromiso con las finanzas sostenibles, con el impacto medioambiental de su actividad, y su aspiración de convertirse en un referente en materia de financiación sostenible.

Con esta nueva estructura, el banco pretende impulsar aún más el enfoque transversal e integrador de la sostenibilidad, tanto desde el punto de vista de segmentos de cliente y productos, como en lo que se refiere a los distintos soportes centrales del banco.

Con ese mismo enfoque, a finales de septiembre de 2019, se presentó al Comité de Dirección el Plan Director de Financiación Sostenible. Este plan plantea objetivos concretos en las grandes áreas del banco más involucradas en la implantación de las recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) para abordar los riesgos y oportunidades frente al cambio climático. En este sentido, se ha construido un proyecto interno de desarrollo del negocio sostenible, con la implicación de las principales direcciones: sistemas, riesgos, negocio, dirección financiera, sostenibilidad, organización, etc., con el objetivo de integrar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la identificación de oportunidades de negocio, en la concesión de financiación y en la gestión de los riesgos asociados.

Para dar respuesta a los objetivos definidos en el Plan Director y avanzar en la implementación de medidas para poner en práctica las recomendaciones de TCFD, se han constituido cinco grupos de trabajo, cada uno con objetivos específicos:

- En relación con métricas y objetivos, el Grupo de Trabajo de *Reporting*, tiene entre sus objetivos la identificación de marcas de operaciones sostenibles (incluyendo lo avanzado en materia de Taxonomía UE), con la meta puesta en un sistema de información centralizado que permita trazar y reportar las operaciones sostenibles (teniendo en cuenta lo que implica reportar el Alcance 3), y establecer métricas concretas que serán objeto de seguimiento a través de cuadros de mando específicos.
- Respecto a gestión de riesgos, el Grupo de Trabajo específico, en el que participan miembros de los equipos de admisión de riesgos, de gestión global del riesgo y de riesgos no financieros, tiene entre sus objetivos establecer un sistema para incorporar la valoración de riesgos ASG en el proceso de admisión de operaciones, y adicionalmente incluir consideraciones ASG en el marco de apetito al riesgo.
- Por su parte, el Grupo de Trabajo de Gobernanza tiene la misión de asegurarse que las diferentes políticas de la entidad, que constituyen el cuerpo normativo interno, tienen integrados criterios ASG en la medida que les sean aplicables.
- Adicionalmente el Grupo de Trabajo de Estrategia de Negocio, tiene entre sus objetivos la identificación de oportunidades de negocio asociadas a financiación sostenible, diseñar propuestas comerciales para dar respuesta a esas oportunidades, y asegurarse que la base de productos reúne las características técnicas necesarias para hacer un adecuado seguimiento de la actividad.
- Por último, el Grupo de Trabajo de *Funding*, tiene como misión principal establecer un marco de emisión de deuda sostenible, alineado con las mejores prácticas de mercado en lo que respecta a los principios que lo rigen, y que posibilite al banco estar en condiciones de emitir deuda sostenible cuando desde un punto estratégico y en línea con la planificación financiera así se decida.

Otra de las iniciativas, incluida en el Plan de Gestión Responsable 2019-2020 de la entidad, es la definición de un marco de financiación sostenible, con el objetivo de sentar las bases para la creación y la promoción de productos y servicios que den respuesta a la demanda sostenible de los clientes, analizando las oportunidades de financiación que supone la transformación hacia una economía baja en carbono que afectará a las empresas y a los hábitos de consumo y de ahorro e inversión de los hogares.

Además, Bankia está integrando la gestión del riesgo climático en su gobernanza y en los mapas de riesgos del banco. En la Política de Admisión de Riesgos, cuya última revisión fue aprobada por el Consejo de Administración en mayo de 2019, se regula la concesión de financiación comprometida con buenas prácticas bancarias. Se establecen límites y se desarrollan criterios de admisión ante operaciones en sectores, o de acreditados, considerados como sensibles. En este ámbito se incluyen las operaciones con riesgo medioambiental. En este sentido, Bankia está trabajando en una serie de guías sectoriales que tienen como objetivo fijar determinadas restricciones a la financiación de sectores concretos que, por sus características, pueden tener un potencial impacto medioambiental o social. En 2018, Bankia aprobó la Guía del Sector Energético y está previsto que en 2020 se aprueben nuevas guías sobre el sector Agro y Defensa.

En lo que respecta a la oferta de productos, Bankia cuenta en su catálogo con productos para promover el consumo y la inversión sostenible en particulares, autónomos y empresas. Así, Bankia comercializa el Crédito Sostenible y el Préstamo Sostenible Negocios, para financiar la compra de bienes y servicios sostenibles, como vehículos híbridos o eléctricos, electrodomésticos de bajo consumo y maquinaria energéticamente

eficiente, o la financiación de instalaciones o reformas que permitan mejorar la eficiencia energética. Además, la entidad pone a disposición de sus clientes servicios de *renting* de vehículos híbridos o cero emisiones. Bankia también cuenta con seguros especiales para instalaciones solares fotovoltaicas o seguros agropecuarios.

Desde un punto de vista de oferta diferenciada de financiación sostenible, en 2019 Bankia ha firmado un acuerdo pionero con el BEI para cofinanciar en España la construcción de viviendas de consumo energético casi nulo. En base a este acuerdo, quienes decidan adquirir estas viviendas tendrán acceso a unas condiciones de financiación con ventajas mediante 'hipotecas verdes' facilitadas por Bankia, con condiciones favorables de financiación del BEI, que pueden suponer una rebaja de hasta 0,25 por ciento sobre el tipo final.

Adicionalmente, Bankia ofrece soluciones de financiación sostenibles adaptadas a las necesidades de los clientes microempresas, pymes y grandes empresas. En 2019, la entidad formalizó diversas operaciones de financiación que incentivan la consecución de metas sostenibles por parte de los clientes, mediante la inclusión de cláusulas financieras ligadas al cumplimiento de determinados objetivos o indicadores de sostenibilidad. En virtud de este clausulado, los clientes se pueden ver favorecidos por una mejora en las condiciones de su financiación si cumplen con el objetivo definido o, por el contrario, ser penalizados con un alza en las condiciones de financiación si no cumplen con el objetivo en los términos especificados.

Además, la entidad financió, bajo la modalidad de Project Finance, inversión en energía renovable eólica, fotovoltaica y termosolar, aplicando Principios de Ecuador, a los cuales Bankia lleva adherida desde 2018, y que son el marco de referencia internacional para que las instituciones financieras evalúen y administren los riesgos sociales y ambientales derivados de la financiación de proyectos. La Entidad también participó como agente colocador en operaciones de emisión de bonos sostenibles de nuestros clientes, y es miembro suscriptor de *ICMA Green Bonds Principles Network*.

En conjunto, en el ámbito de operaciones de financiación corporativa, financiación de proyectos y financiación promotor, en 2019 la entidad financió operaciones por un importe conjunto superior a los 900 millones de euros, contribuyendo a movilizar recursos financieros sostenibles por un importe cercano a los 9.000 millones de euros.

Para el segmento de empresas y pymes Bankia lanzó a finales de 2019 dos nuevas herramientas digitales gratuitas a través de "Soluciona Empresas", que permiten a las empresas conocer su nivel de eficiencia energética, con el objetivo de que puedan optimizar sus instalaciones y avanzar en sostenibilidad; y, por otro lado, acceder a certificaciones voluntarias en el ámbito de la gestión energética y medioambiente. Además, Soluciona Empresas cuenta con una herramienta de gestión responsable que ayuda a las empresas a conocer el estado de los aspectos ASG y la identificación de posibles áreas de mejora.

A través de estas herramientas, las empresas pueden realizar un ejercicio de autoevaluación que las ayudará a tomar decisiones que impactarán positivamente en el ahorro energético, en su productividad y su competitividad, en el cuidado del medioambiente, y en última instancia en su reputación.

En lo que respecta a productos de ahorro e inversión, Bankia Asset Management (Bankia AM) cuenta en su catálogo con planes de pensiones y fondos de inversión específicos que incorporan criterios ASG, que suman en total 1.068,27 millones de euros de patrimonio gestionado bajo estos criterios.

d. Derechos Humanos

Bankia es una entidad comprometida con el desarrollo sostenible tanto a nivel empresarial como a nivel social. Por ello, el respeto y la garantía del cumplimiento de los derechos humanos son elementos indispensables y fundamentales en el desarrollo de la actividad y de la interrelación con los grupos de interés. Bankia, como proveedora de productos y servicios financieros opera dentro del marco normativo en materia de Derechos Humanos y cumple con los estándares internacionales que le son de aplicación.

Para reforzar este compromiso, en julio de 2019 el Consejo de Administración de Bankia, en consonancia con el Código Ético y de Conducta y con la Política de Gestión Responsable, aprobó la nueva Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos que sustituye, para ampliar y definir con mayor y mejor detalle, la política que existía previamente en este ámbito. Esta política está inspirada en las premisas establecidas en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y será revisada de forma anual para adecuarla a la estrategia y a las necesidades futuras de la actividad de Bankia.

Con esta nueva política y dentro de su ámbito de control, Bankia define las responsabilidades que asume en cuanto a:

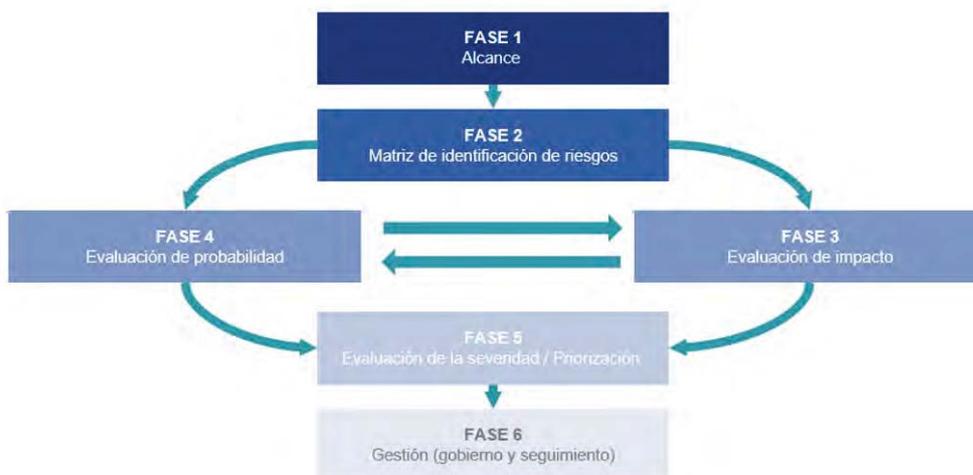
- Respetar los derechos humanos en la actuación con los profesionales, los clientes, los proveedores y socios comerciales, y la sociedad en su conjunto, con la implementación de mecanismos de prevención, comunicación y sanción.
- Establecer un compromiso con los derechos humanos, enfocado a:
 - Evaluar y comprender el entorno socioeconómico.
 - Reconocer y respetar la identidad de las personas y sus comunidades.
 - Establecer un sistema de diálogo proactivo con los grupos de interés.
 - Promover el conocimiento y el cumplimiento de este compromiso.
- Establecer la debida diligencia para identificar y evaluar los potenciales impactos, integrar las conclusiones de las evaluaciones en los procesos internos para tomar las medidas oportunas de prevención y mitigación de posibles impactos, dar seguimiento y contrastar la eficacia de esas medidas y, por último, comunicar externamente las medidas adoptadas.

Para la implementación de la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos, Bankia está trabajando en el desarrollo de un proceso de diligencia debido que permita:

- Integrar los derechos humanos en los procedimientos de gestión de riesgos, toma de decisiones y gobernanza, bajo la responsabilidad y con el compromiso, de la alta dirección.
- Ampliar el ámbito de sus actuales procedimientos de diligencia debida para incluir asuntos relacionados con los derechos humanos.
- Llevar un seguimiento de los riesgos a través de la relación con clientes, proveedores o socios comerciales.
- Mantener la transparencia en cuanto a las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de riesgos relativos a derechos humanos en las diferentes áreas del banco informando de su desempeño.
- La implicación con clientes, empresas del sector y otros grupos de interés para compartir buenas prácticas, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales a los mismos.

Este procedimiento se desarrollará mediante una herramienta de análisis que permite vincular los procesos y la actividad de Bankia con los potenciales riesgos en materia de Derechos Humanos y que integrará bajo un sistema de reporte único los indicadores de seguimiento actuales.

Bankia define el proceso de evaluación de riesgos en Derechos Humanos a través de las siguientes etapas:



Con este procedimiento se delimitan los riesgos y se definen los criterios a considerar para su evaluación, priorización y gestión.

Bajo las fuentes de referencia que son la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos de Bankia, los convenios y marcos internacionales de derechos humanos, civiles y políticos y los convenios internacionales, sobre todo en materia laboral, Bankia desarrolla el proceso de identificación de los derechos humanos sobre los que puede impactar, para generar una lista de riesgos (y oportunidades) para las unidades de negocio y áreas corporativas del banco. Este análisis para la identificación de los riesgos tiene en cuenta los riesgos propios del sector financiero, el perfil de riesgo de Bankia y el entorno de control de Bankia, en aspectos como políticas y planes, procedimientos internos, indicadores de gestión, formación, canales de comunicación o mecanismos de remediación, para dirigir la atención prioritaria a los impactos negativos más severos y probables.

Este procedimiento de debida diligencia contribuye a la prevención de incidentes, al establecimiento de actividades de control y a la gestión de oportunidades de mejora continua.

e. Personas y gestión del talento

Tras la rápida y exitosa integración de BMN, llevada a cabo en el ejercicio anterior, en 2019 la dirección corporativa de Personas de la entidad actualizó su estructura con el fin de impulsar la transformación cultural del banco y favorecer una organización mucho más ágil y centrada en los clientes, al mismo tiempo que se potenciaba la búsqueda del talento de forma meritocrática y se incrementaban los niveles de aspiración y de autonomía en los equipos.

Con este cambio de estructura, entre otras modificaciones, la Dirección Corporativa de Personas pasa a ser la Dirección General Adjunta de Personas y Cultura, creándose dentro de ella dos nuevos ámbitos: la Dirección de Agile y Nuevas Formas de Trabajo y la Dirección de Estrategia y Transformación Cultural.

Fruto de esta transformación, la entidad también ha adaptado sus valores y cultura a esta nueva etapa, con la aspiración de “ser el banco preferido por la sociedad” y ha reformulado sus valores, haciéndolos más cercanos a cómo la entidad y sus profesionales se relacionan con sus grupos de interés:

Somos íntegros- Nos comportamos en todo momento de manera honesta y honrada, tanto en las relaciones externas con clientes e instituciones, como en las relaciones internas con el resto de personas de Bankia, de acuerdo con los principios recogidos en nuestro Código Ético.

Somos cercanos- Estamos siempre atentos a las necesidades de los clientes y de las personas de Bankia, y nos comunicamos con todos ellos de forma proactiva, con sencillez, escuchando, dialogando y estableciendo relaciones de confianza mutua.

Somos profesionales- Aplicamos siempre, con total transparencia, las directrices y normativas del banco en todas las operaciones con nuestros clientes, sean externos o internos, primando los intereses de los clientes y de la propia entidad por encima de cualquier interés de tipo personal.

Somos apasionados- Cumplimos en todo momento, con firmeza y decisión, los compromisos adquiridos tanto con clientes como con la entidad, realizando los esfuerzos que sean necesarios para lograrlo.

Somos valientes- Aceptamos los retos y pasamos a la acción, acometiendo nuevos proyectos, ambiciosos y transformadores, que nos permitan avanzar como personas y como entidad, para atender siempre los intereses y las necesidades del cliente de la mejor forma posible.

Lo hacemos posible- Trabajamos siempre orientados a la consecución de los objetivos y metas propuestas, aplicando criterios de agilidad y eficacia.

Los principales retos del ejercicio han sido, por tanto, apoyar la transformación cultural y digital del grupo a través de la gestión del talento y de la diversidad, como principales factores de cambio. Entre los proyectos más destacados llevados a cabo en este periodo destacan:

- **Colectivo *Talent Review***: en el segundo trimestre del año se ha llevado a cabo la revisión y ampliación del colectivo pre identificado de talento de cara a fortalecer los procesos de identificación, desarrollo y sucesión internos. Este proceso, que ha sido realizado conjuntamente con los directores de cada agrupación funcional del grupo, ha permitido ampliar los horizontes de talento de la organización a más de 1.200 profesionales.

- Plan de Dinamización y Plan Acelera: tras la identificación de los profesionales de *Talent Review*, se han configurado los colectivos que participan en los planes de Dinamización y Acelera, dirigidos a estos profesionales.

Ambos planes tienen por objetivo apoyar y reforzar el desarrollo profesional de las casi 600 personas que conforman ambos colectivos para asegurar profesionales preparados para asumir mayores responsabilidades en la entidad en el futuro. Además, el Plan Acelera está dirigido en exclusiva a mujeres.

Entre las acciones diseñadas en estos planes, destaca la participación en otros ámbitos del banco, talleres de desarrollo y la tutorización interna a través de directivos del banco que orientarán a las personas en su crecimiento profesional y personal.

- Vacantes internas: en el mes de abril se puso en marcha un nuevo proceso de publicación de las vacantes internas a través de la intranet con el objetivo de facilitar, de una forma cercana y transparente, el acceso a los profesionales del grupo a los diferentes puestos vacantes.

Este proceso abre nuevas oportunidades de desarrollo y permite aprovechar los conocimientos, habilidades y expectativas de las personas que conforman Bankia. Supone, igualmente, un paso más en el desarrollo de la cultura meritocrática, facilitando la movilidad interna.

Durante el 2019 se han ofertado un total de 400 puestos vacantes (26% con perfil directivo y 74% no directivo), repartidos de forma equitativa entre la red comercial y los servicios centrales. A estos puestos han presentado su candidatura 1.032 personas. Al cierre del ejercicio, el 64,25% de las vacantes publicadas habían sido cubiertas satisfactoriamente y el 16,5% adicional estaba en fase de estudio.

- Sistemática de la Comunicación: Se han realizado talleres destinados al análisis y mejora de la sistemática de la comunicación interna, con la finalidad de garantizar el flujo de información y comunicación necesario para el desarrollo óptimo de la actividad y para potenciar el compromiso de los equipos, proporcionando una mayor contextualización y sentido a su trabajo.

- Movilidad interna: Por otro lado, con el fin de lograr la mejor adecuación de los perfiles a los puestos existentes, durante el ejercicio se realizó un total de 3.366 cambios de destino, tanto en puestos no directivos como directivos.

Indicadores de empleo

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

Sexo	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Hombres	6.834	6.771
Mujeres	8.775	8.715
Total Bankia	15.609	15.486

Tramos de edad	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Menores de 30	159	38
Entre 30 y 50	11.022	11.707
Mayores de 50	4.428	3.741
Total Bankia	15.609	15.486

País	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
España	15.603	15.481
China	3	3
Cuba	2	2
Marruecos	1	0
Total Bankia	15.609	15.486

Categoría profesional	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Consejeros ejecutivos	3	4
Comité de Dirección	9	5
Nivel I a Nivel IV	3.425	3.439
Nivel V a Nivel VII	6.414	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	5.754	6.036
Otros*	4	8
Total Bankia	15.609	15.486

* Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en este Grupo Profesional quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

Modalidades de contrato de trabajo a 31 de diciembre de 2019

	Plantilla total a 31.12.2019							
	Fijo		Fijo tiempo parcial		Temporal		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Total Bankia	15.608	15.485	1	1	0	0	15.609	15.486
Porcentaje	99,99%	99,99%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional (para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte utilizados en 2018)

Sexo	Plantilla promedio 2019			
	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Hombre	6.832	0	0	6.832
Mujer	8.662	1	0	8.663
Total Bankia	15.494	1	0	15.495
Porcentaje	99,99%	0,01%	0,00%	100,00%

Plantilla promedio 2019				
Edad	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Menores de 30	134	0	0	134
Entre 30 y 50	10.917	1	0	10.918
Mayores de 50	4.444	0	0	4.444
Total Bankia	15.494	1	0	15.495

Plantilla promedio 2019				
Categoría profesional	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Consejeros Ejecutivos	3	0	0	3
Comité de Dirección	9	0	0	9
Nivel I a Nivel IV	3.437	0	0	3.437
Nivel V a Nivel VII	6.408	0	0	6.408
Nivel VIII a Nivel XIV	5.633	1	0	5.634
Otros	4	0	0	4
Total Bankia	15.494	1	0	15.495

Número de contrataciones por sexo, edad y categoría profesional.

Sexo	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Hombre	146	0	0	146
Mujer	116	0	0	116
Total Bankia	262	0	0	262
Porcentaje	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Edad	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Menores de 30	132	0	0	132
Entre 30 y 50	128	0	0	128
Mayores de 50	2	0	0	2
Total Bankia	262	0	0	262

Categoría profesional	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Nivel I a Nivel IV	7	0	0	7
Nivel V a Nivel VII	10	0	0	10
Nivel VIII a Nivel XIV	245	0	0	245
Total Bankia	262	0	0	262

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional.

Sexo	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo ¹	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Hombre	20	8	19	3	0	1.268
Mujer	10	10	18	4	0	732
Total Bankia	30	18	37	7	0	2.000

1. De conformidad con el Acuerdo Laboral 15/02/2018 sobre procedimiento de despido colectivo derivado del proceso de fusión entre Bankia y BMN, firmado por Bankia y la representación de los trabajadores en su conjunto.

Sexo	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo ¹	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Menores de 30	0	0	0	0	0	
Entre 30 y 50	21	11	19	5	0	355
Mayores de 50	9	7	18	2	0	1.645
Total Bankia	30	18	37	7	0	2.000

Clasificación	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo ¹	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Nivel I a Nivel IV	6	5	13	2	0	805
Nivel V a Nivel VII	12	3	7	1	0	796
Nivel VIII a Nivel XIV	12	10	17	4	0	392
Otros	-0	0	0	0	0	7
Total Bankia	30	18	37	7	0	2.000

TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y ESCUCHA ACTIVA

En el mes de diciembre de 2018, se realizó una Encuesta de Cultura a todos los profesionales de la entidad con una participación de casi el 52% de la plantilla (8.097 personas) con la finalidad de escuchar y saber qué aspectos de la cultura deberían evolucionar.

Una vez analizados los resultados a nivel global, se dieron a conocer a cada uno de los directores corporativos en sus ámbitos concretos de actuación y con especial foco en cómo se declinan, estos resultados, en el estilo directivo de Bankia.

Adicionalmente, a lo largo del año pasado se han llevado a cabo diversas actuaciones que profundizan en aspectos críticos del modelo de liderazgo de Bankia:

- Jornadas de Estilo Directivo Bankia: Durante los meses de mayo y julio se organizaron jornadas con la finalidad de reflexionar sobre la evolución de la cultura en la entidad y la forma de transmitir dicha cultura a través del liderazgo. En el mes de noviembre, a través de una encuesta interna, se realizó el seguimiento de la evolución del estilo directivo en cada dirección.

En este proceso de transformación cultural, el coaching se ha erigido como una herramienta clave para convertir a los directivos en líderes activos del cambio. Como reconocimiento a las actividades realizadas por Bankia en esta materia en 2018 y 2019, Bankia obtuvo en 2019 el tercer premio a la "Cultura de *Coaching* en la Empresa", de la AECOP (Asociación Española de *Coaching* Ejecutivo-Organizativo y *Mentoring*).

- Sistemática de Comunicación Directiva: Con el fin de promover la comunicación directiva en las direcciones de servicios centrales, en 2018 se inició el proyecto de implantación de una Sistemática de Comunicación Directiva. Dicho proyecto se realizó con los directivos de la Dirección General Adjunta de Transformación y Estrategia Digital, y de la Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones. La implantación durante 2019 se ha llevado a cabo en la Dirección Corporativa de Servicios Jurídicos y en la Dirección General Adjunta Financiera. En todas las implantaciones realizadas en 2018 y 2019, se han realizado tanto entrevistas personales con los directivos del colectivo Top 300, a 54 personas, como talleres, un total de 63, en los que han participado 538 personas.
- Programa de Reconocimiento Interno: la finalidad del programa es incorporar la práctica del reconocimiento en el día a día de la entidad, valorando a los profesionales y su gestión. A lo largo de 2019 hubo dos hitos clave: la entrega de los reconocimientos por parte del Comité de Dirección en distintas sedes corporativas, y la incorporación de una nueva categoría de reconocimiento a la figura del Partner Digital, mostrando la importancia de esta función dentro de la cultura de la entidad.
- Definición de la Propuesta de Valor al Empleado: Como parte de este proceso de transformación cultural, se desarrolló un proyecto para definir la propuesta de valor al empleado llevando a cabo distintas iniciativas, centradas en la escucha activa de las personas. Para definirla, se realizaron entrevistas y focus group en los que participaron más de 100 profesionales de distintos ámbitos de la organización, y se analizaron las mejores prácticas de empresa de primer nivel. El proyecto fue desarrollado por un equipo multidisciplinar interno formado por personas de diferentes direcciones y utilizando la metodología Agile.

La propuesta se ha estructurado en torno a cuatro pilares que agrupan todos los beneficios y que va evolucionando con la incorporación de las nuevas iniciativas identificadas:

- “Compensamos tu compromiso”, con información sobre retribución y los beneficios sociales.
- “Apoyamos tu crecimiento”, con acceso directo a formación, becas, vacantes, etc.
- “Facilitamos tu bienestar”, con información de los programas de salud y bienestar, vacaciones, permisos.
- “Desde nuestra esencia” con información sobre estilo directivo, código ético, políticas de diversidad, gestión responsable.

Desde el mes de abril de 2019, todos los profesionales de Bankia tienen disponible la Propuesta de Valor al Empleado a través de la Intranet de la entidad, en un site específico denominado ACTITUD Bankia.

Fruto de este esfuerzo, Bankia resultó finalista en la categoría Gran Empresa, de los Premios Internacionales “Empresa Saludable” que organiza ORH-Observatorio de RR.HH. El jurado valoró la inclusión del bienestar corporativo en la propuesta de valor al empleado y las actividades realizadas por la entidad en esta materia.

GESTIÓN DEL TALENTO

La actividad de gestión del talento realizada en 2019 se vio influida principalmente por el proceso de *Talent Review* llevado a cabo, con un total de 653 entrevistas realizadas para acelerar la identificación de los nuevos profesionales incorporados al colectivo.

Igualmente, también se ha seguido avanzando en la gestión de la diversidad interna, consolidando los logros alcanzados en anteriores ejercicios.

La labor de identificación y desarrollo de los profesionales de talento se tradujo en un total de 268 promociones durante 2019: 38 pertenecientes al colectivo TOP 300, 56 al top 600, 108 directores de oficina y 66 subdirectores de oficina.

	2019	2018
Nº de nombramientos de puestos directivos cubiertos internamente	268	555
Nº de profesionales promocionados internamente (hombres)	133	325
Nº de profesionales promocionadas internamente (mujeres)	135	230

Para el desarrollo del talento interno se han llevado a cabo un total de 48 iniciativas en las que ha participado 1.018 personas, entre las que destacan:

- Programa de Alta Dirección (PAD): Se ha desarrollado la quinta edición del programa para el colectivo Top 300 entre los meses de mayo de 2019 y febrero de 2020. En él han participado 305 personas. En esta edición se ha trabajado tanto a nivel estratégico; poniendo al cliente en el centro, como a nivel personal; ofreciendo nuevas perspectivas de desarrollo para la capacidad de liderazgo de los directivos.
- *Leading in Complexity*: dos directivos del Top 300 han asistido en el 2019 a las ediciones convocadas por el *International Center for Leadership Development (ICLD)* de la Fundación CEDE.
- Jornadas sobre cultura de cumplimiento normativo: durante el primer semestre del año se llevaron a cabo cinco jornadas de trabajo con el Top 300 para permeabilizar la cultura de cumplimiento normativo en todo el grupo. En las jornadas participaron 297 personas.
- Programa “Toma la Iniciativa”: programa de liderazgo en el que participan 20 directoras de talento de la red comercial y de servicios centrales. Entre las diferentes iniciativas planificadas, el programa incluye como principal acción la primera edición del Programa de *Mentoring* de Diversidad en el que también participan 20 directivos del Top 300 como mentores.
- Programa de desarrollo para directores de servicios centrales: en el último trimestre del año concluyó la séptima edición del programa en la que han participado 15 directores de Talento de diferentes agrupaciones de servicios centrales del grupo.
- Programa de desarrollo para directores de red comercial: en el último trimestre del año se han iniciado dos nuevas convocatorias del programa en el que están participando 30 directores de talento de las diferentes redes comerciales.
- Programa de desarrollo para directores de red comercial de reciente nombramiento: en 2019 se llevó a cabo una nueva convocatoria de este programa en la que han participado 15 directores de red comercial.
- Programa de desarrollo para directores de servicios centrales de reciente nombramiento: en 2019 se han llevado a cabo las dos primeras convocatorias de este nuevo programa en el que han participado 30 directores de los diferentes servicios centrales del grupo.
- Programa de desarrollo “Digital eSports”: 132 participantes han podido trabajar en este programa diferentes habilidades digitales como el pensamiento crítico, la visión de futuro, la toma de decisiones, la confianza, el empuje, la autonomía y la comunicación. Todo ello en un entorno innovador y disruptivo que aprovecha las ventajas que aportan las nuevas tecnologías digitales. En conjunto se han realizado siete nuevas convocatorias para profesionales de Talento del grupo: cinco para directores y tres para predirectivos.
- Talleres “LideraT” sobre cambio digital: continuando los talleres llevados a cabo en el 2018, en este ejercicio se han incorporado nuevos profesionales de talento a estos talleres que se centran en el desarrollo de las habilidades necesarias para gestionar el cambio digital. En conjunto se han llevado a cabo cinco talleres para directores (54 participantes) y otros cinco para predirectivos (59 participantes).
- Programa de desarrollo para predirectivos de red comercial y servicios centrales: se han llevado a cabo cuatro nuevas ediciones de estos programas: dos del programa para predirectivos de Talento de la red comercial, en el que han participado 30 personas, y otras dos convocatorias para predirectivos de Talento de servicios centrales, en el que han participado 32 personas.
- Becas de Excelencia: dando continuidad al proyecto que comenzó hace tres años, en el 2019 se concedieron 30 nuevas Becas de Excelencia. Con este programa, Bankia busca impulsar la transformación digital del banco y la evolución de los roles en un entorno en constante cambio, en el que la adaptación y la especialización adquieren un papel cada vez más relevante. Esta iniciativa pone foco tanto en el potencial interno de los equipos como en su empleabilidad a futuro. Nuevamente, se recibió gran cantidad de solicitudes que presentaban un alto nivel de calidad, lo que indica que el proyecto continúa suscitando un elevado interés entre los profesionales.
- Programa de Formación Profesional Dual Bankia: Bankia sigue siendo la única entidad financiera con su propio programa de FP Dual, lo que le ha permitido incorporar a 42 estudiantes como gestores de clientes,

convirtiéndose este programa en una de las fuentes de incorporación de talento a la red comercial. Algunas de las personas, dentro de su plan de desarrollo profesional, ya desarrollan funciones de asesor financiero. En la V promoción del programa FP Dual que se desarrollará a lo largo de 2020 se incorporarán dos nuevos centros de la provincia de Castellón, donde se ha extendido el programa debido a su éxito. La FP Dual Bankia forma parte del compromiso que Bankia mantiene desde hace seis años con el impulso a la educación, convencidos de que sólo a través de la formación se puede aspirar a una sociedad más cohesionada socialmente. Ese compromiso se concreta en la promoción y el prestigio de la FP y su modalidad dual, al ser las herramientas clave para aumentar la empleabilidad de los estudiantes y la competitividad de las empresas.

PLAN DE FORMACIÓN 2019

Bankia cuenta con un Plan de Formación anual para desarrollar un conjunto de actuaciones para orientar y adecuar el conocimiento y aprendizaje de los equipos a las necesidades estratégicas del momento y para permitir el desarrollo profesional de los profesionales. El objetivo principal es contribuir al desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades de las personas a través de un proceso de aprendizaje continuo, que les ayuda a adaptarse con agilidad a los cambios y a evolucionar en sus capacidades como profesionales.

En el año 2019 se han realizado más de 1,3 millones de horas de formación, más de un 70% de estas horas se han completado usando canales digitales o semipresenciales, utilizando recursos formativos que utilizan la última tecnología disponible, como, *webinars*, *microlearning* o *videolearning*.

	2019	2018
Inversión anual realizada en formación (millones de euros)	6,15	6,66
Nº de profesionales que han recibido formación	15.577	15.173
Nº de iniciativas de formación realizadas	1.135	1.092
% de formación online sobre el total de horas de formación	77%	62%

Media de horas de formación ¹

	2019	2018
Nº de horas de formación por profesional	86	67,5
Nº de horas de formación impartidas a hombres	607.725	422.530
Nº de horas de formación impartidas a mujeres	774.894	601.881
Nº de horas de formación impartidas a directivos	5.773	10.653
Nº de horas de formación impartidas a mandos intermedios	383.708	265.890
Nº de horas de formación impartidas al resto de empleados	993.138	747.868

1. El desglose de las horas de formación por categoría profesional se realiza siguiendo criterios funcionales, ya que no es aplicable para Grupo Bankia la categorización por niveles que se establece en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, que rige para las personas que pertenecen a Bankia S.A.

Consolidación de los conocimientos y habilidades digitales

Durante este año, se han puesto en marcha un abanico de iniciativas muy relevantes con el objetivo de consolidar los conocimientos y habilidades digitales de todos los profesionales de la entidad.

Impulso de la transformación digital

En primer lugar, se ha puesto en marcha el Plan Individual de Formación Digital dirigido a todos los profesionales. Esta formación incluye, como primer paso, una prueba de conocimientos y capacidades digitales, que permite ofrecer una formación individualizada, según el resultado obtenido. Posteriormente, se incorpora a cada participante a un entorno de formación gamificado que incluye una comunidad de

aprendizaje colaborativo, con una serie de recursos online que dan respuesta a las necesidades que se han identificado en la prueba de conocimiento.

Otra iniciativa que se ha puesto en marcha es la formación sobre “Cómo ser un comercial digital”, dirigido a 5.500 comerciales de oficina. Esta formación ha permitido dar a conocer los aspectos prácticos de la transformación digital en Bankia y los comportamientos digitales que hay que llevar a la práctica con clientes de la red comercial.

Por otro lado, se ha puesto en marcha una nueva edición del Programa de Talento Digital, dirigido a 600 personas de los servicios centrales del Banco. Este programa tiene como objetivo potenciar el conocimiento en materias especializadas del mundo digital con un enfoque de aplicación práctica en el sector financiero. Asimismo, se ha implantado el Plan de Formación en Metodología Agile, que se ha desarrollado en tres módulos:

- Módulo básico: con una visión general, se ha puesto a disposición de todas las personas de Bankia, para dar a conocer las características y los beneficios de las metodologías ágiles como vía para desarrollar nuevas formas de trabajar.
- Módulo especializado: con una formación técnica, dirigida a un grupo de más de 300 personas, que les ha permitido conocer las principales claves y pilares para el trabajo en proyectos Agile.
- Módulo de certificación: proceso de capacitación avanzada que finaliza con un examen de certificación de *Scrum Máster*, que permite al usuario actuar con ese rol en los equipos Agile. En este módulo se ha incluido a un grupo reducido de 15 personas.

Impulso de la transformación cultural

Con el objetivo de impulsar la transformación cultural se han realizado 44 jornadas de estilo directivo en las que han participado más de 890 directivos. En estas sesiones, por primera vez en el banco, conviven en la formación todos los directivos de una misma agrupación, con el propósito de reflexionar conjuntamente sobre la evolución de la cultura y sobre cómo se declina en la forma de dirigir los equipos.

Durante las jornadas se profundizó sobre cinco factores del liderazgo que actúan como palanca de activación del compromiso: la importancia de la comunicación, el reconocimiento, el fomento de la participación de los profesionales, el estilo directivo como medio de aportar mayor valor a los equipos y las herramientas para el desarrollo de las personas.

Al finalizar las jornadas se elabora un plan de acción conjunto de la agrupación y un plan de acción individual de cada directivo, sobre los factores a incorporar, reforzar o adaptar en la forma de liderar a sus equipos.

Asesoramiento y comercialización

Otro ámbito de formación ha sido el relacionada con el apoyo a las pautas de asesoramiento y comercialización de productos. En este sentido, se lanzó el programa de Asesoramiento en Fondos de Inversión dirigido a los 2.589 asesores financieros. Este programa tiene como objetivo aumentar la capacitación en el asesoramiento en fondos de inversión. Como novedad de la formación, las sesiones teóricas, se complementan con técnicas de gamificación, donde los grupos recorren de una forma práctica el proceso de asesoramiento en fondos de inversión.

Para impulsar el negocio agrario, segmento destacado para la entidad, se ha realizado un proceso formativo dirigido a los directores de las oficinas que están gestionando negocio en este ámbito. Durante este ciclo de aprendizaje se han trabajado las claves estratégicas del colectivo, las novedades en la gestión del riesgo, la gestión de las bonificaciones y las pautas de actuación con los clientes.

Además, se ha realizado una formación a más de 500 directores de oficina para la gestión comercial de clientes microempresas y autónomos, reforzando con casos prácticos la gestión de las necesidades que tiene este colectivo de clientes.

Otro ámbito de actuación ha sido la formación comercial de seguros, donde este año se ha realizado un proceso de aprendizaje para los colectivos de directores, subdirectores y gestores pyme, con el que se han reforzado las habilidades para el asesoramiento en productos de seguros.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una parte fundamental en la actividad financiera, y para apoyar las mejores prácticas se ha puesto en marcha la formación para la toma de decisiones en materia de riesgos. En esta formación, dirigida a directores de oficina, se recorren los diez pasos para la aprobación de una operación, pasando por conceptos básicos, como son el objeto de la financiación, intervinientes y garantías, hasta conceptos más avanzados, como son las fuentes de repago o el impacto en la cartera.

Una iniciativa muy novedosa ha sido el lanzamiento del programa de especialización en dirección y gestión de recuperaciones que lleva asociado un reconocimiento universitario, el objetivo de este programa ha sido proporcionar una formación superior y de alto impacto al colectivo de personas que gestionan los procesos recuperatorios en la entidad.

Formación normativa

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos regulatorios, de capacitación o certificación como de recertificación, se han puesto en marcha un conjunto de planes de formación que han supuesto una parte muy importante del conjunto de horas realizadas durante este año, destacando los siguientes programas:

- Ciclo de formación dirigido a capacitar a nuevos colectivos de profesionales en la certificación de asesoramiento financiero exigida por la directiva MIFID II. Durante este año, 2.700 profesionales se han presentado a los exámenes de certificación, habiendo realizado previamente el proceso formativo de capacitación.
- Proceso de recertificación de MIFID II, donde ha participado más de 9.200 personas, y que ha tenido una duración de 30 horas de formación.
- Nuevo ciclo de capacitación para cubrir las exigencias regulatorias de la entrada en vigor de la nueva ley del crédito inmobiliario, con una duración de 50 horas, y una participación de cerca de 2.500 personas.
- Formación que cubre las exigencias derivadas de la ley de mediación de seguros, en donde este año la totalidad de los profesionales que están en la red comercial han participado en el ciclo de formación específico.

Formación específica para los servicios centrales

También han tenido especial relevancia los programas de formación dirigidos a las personas que están en agrupaciones de servicios centrales, donde se definen planes de aprendizaje concretos para cada una de ellas. Estos planes de formación refuerzan las competencias técnicas definidas para cada agrupación combinándolas con procesos de aprendizaje transversales que están más orientados a reforzar sus habilidades personales.

Toda esta actividad formativa se complementa con el Programa de Becas de Excelencia, que es un programa de apoyo a la formación especializada de alto nivel.

SELECCIÓN

La mayoría de las vacantes producidas en la entidad durante el ejercicio han sido cubiertas internamente. No obstante, las principales líneas de transformación que se están llevando a cabo en la entidad, tanto a nivel digital como a nivel organizativo y cultural, han derivado en la necesidad de incorporar talento externo especializado para cubrir posiciones específicas y de carácter tecnológico (121 contratados, 19 de los mismos con perfil directivo). Así mismo, con el objeto de dotar a la entidad de talento junior, se ha producido la incorporación de 141 gestores comerciales en la red de particulares y empresas.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

El 19 de julio de 2016 se firmó, con la mayoría de la representación de los trabajadores, el Plan de Igualdad de Bankia, por el que se fijan los objetivos y medidas para la consecución de la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la eliminación de cualquier atisbo de discriminación por razón de género:

- Transmitir los principios de igualdad de oportunidades que rigen en la organización a todos los responsables que, directa o indirectamente, participan en la decisión de la promoción a través de módulos específicos en igualdad.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional y articulando aquellas medidas de acción positiva en aras a conseguir este objetivo.
- Asegurar que los sistemas de gestión de personas garanticen en todo momento la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Reforzar el conocimiento organizativo de las medidas disponibles para conciliación de la vida laboral con la familiar y personal, con el objetivo de que los empleados hagan uso de estas independientemente de su género.

Para la consecución de esos objetivos se han establecido acciones concretas en los ámbitos de selección y contratación, promoción profesional, formación y retribuciones.

El Plan de Igualdad recoge, además, el compromiso de fomentar en mayor medida el acceso a funciones directivas del género menos representado, garantizando que, al menos, el 40% de los nuevos nombramientos de funciones directivas que se efectúen hasta el año 2020, sea cubierto por personas del género menos representado, asegurando de esta forma, que el sistema de promoción no discrimina a ningún colectivo por razón de género, sino que se valora la idoneidad de las candidaturas al puesto en base a criterios de competencias y capacidades.

Adicionalmente, el Plan de Igualdad incluye como anexo un Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual o por Razón de Sexo, con la finalidad de prohibir cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales de Bankia. Este protocolo es de aplicación tanto en las instalaciones de la entidad como en los emplazamientos en los que los profesionales lleven a cabo sus servicios. Así mismo, este protocolo se aplicará al personal de empresas externas subcontratadas por Bankia y empresas de trabajo temporal, que prestan servicios en las instalaciones de la entidad.

Bankia garantiza la más amplia difusión y conocimiento por parte de la plantilla de este protocolo y, en especial, por las personas que dirigen y gestionan equipos de trabajo.

La gestión activa de la diversidad en Bankia permite generar un liderazgo más inclusivo. La entidad defiende el equilibrio de género, concienciando e implicando tanto a mujeres como a hombres en la promoción de la igualdad, introduciendo la perspectiva de género en el día a día, reforzando el liderazgo de las mujeres en su promoción, tutorizándolas para apoyar su desarrollo profesional y, en definitiva, hacer que tanto las mujeres como los hombres participen e intervengan por igual en la entidad, aprovechando las capacidades, el potencial y el talento de todos.

En el compromiso de cerrar la brecha existente entre hombres y mujeres en los diferentes niveles directivos, el Comité de Dirección de Bankia aprobó el Plan de Diversidad de Género 2018-2020 con un doble objetivo, en primer lugar, equilibrar la presencia de mujeres en posiciones directivas y, en segundo lugar, asegurar la sostenibilidad a medio plazo, mediante la puesta en marcha de programas de identificación y desarrollo de talento.

Los objetivos y las acciones propuestas por el Plan de Diversidad están basados en las mejores prácticas y recomendaciones para el desarrollo de la diversidad de género.

El plan marca el seguimiento de unos indicadores de actividad, que servirán para valorar los avances en la gestión de la diversidad en los distintos procesos de gestión de las personas (selección, identificación y desarrollo del talento, formación, etc.).

Además, incluye numerosas iniciativas enfocadas a profesionales mujeres para participar y analizar las barreras que detectan en la organización, lo que permite a la entidad tener un termómetro permanente de la evolución de las distintas acciones y ayuda a diseñar otras nuevas.

La entidad trabaja por implementar medidas reales que promuevan un liderazgo más inclusivo y que permitan acceder a las mujeres a un número mayor de puestos de responsabilidad. Entre otras acciones llevadas a cabo en el 2019 podemos destacar las siguientes:

- Presentación del Plan de Diversidad en las diferentes direcciones corporativas de red comercial y de los servicios centrales (7 acciones realizadas en el último trimestre de 2018 y 23 en 2019).
- Programa Equivalentes: iniciado a finales del 2018, durante un año se ha publicado a nivel interno un hito sobre diferentes temáticas relacionadas con la diversidad con el objetivo de sensibilizar, generar debate y fortalecer el posicionamiento y la conciencia de la organización sobre los paradigmas de diversidad existentes en la sociedad, posibilitando el cambio de hábitos y comportamientos para ser más tolerantes, solidarios e integradores.
- Talleres de Sensibilización para gestores de personas: en el mes de junio se realizaron tres talleres sobre diversidad y liderazgo inclusivo en los que participaron todos los gestores de personas y de talento como principales agentes del cambio cultural que son. Estos talleres han servido para la implementación de los talleres Atrévete y de Liderazgo Inclusivo.
- Talleres Atrévete (Plan Acelera) y de Liderazgo Inclusivo: planes dirigidos a profesionales de talento de la entidad para sensibilizar y reflexionar sobre la diversidad. Durante el 2019 se han llevado a cabo 14 talleres Atrévete, destinados exclusivamente a mujeres y en el que han participado 200 personas, y 9 talleres de Liderazgo Inclusivo, con la participación de 125 personas, hombres y mujeres, entre todos los ámbitos funcionales del banco.
- Desayunos y cafés de trabajo con foco en la diversidad, realizados con mujeres del colectivo de talento de distintos ámbitos y funciones: 4 desayunos realizados en el último trimestre del 2018 y 8 en 2019, con una participación total de 157 mujeres.
- Elaboración de un documento interno (en formato de preguntas y respuestas) para sensibilizar sobre diversidad en la organización.

Adicionalmente, en el 2019 Bankia se ha adherido a diversas iniciativas externas de promoción de la igualdad:

- Adhesión al Código Eje&Con de buenas prácticas para la gestión del talento y la mejora de la competitividad de la empresa. Este código se diseñó para facilitar a las empresas españolas la adopción de medidas enfocadas a mejorar su competitividad y sus resultados. Contando para ello con el talento disponible, sin hacer distinciones de género y facilitando el acceso de mujeres a los puestos de alta dirección, comités de dirección y consejos de administración en igualdad de condiciones y similar proporción a la de los hombres. La asociación española de Ejecutiv@s y Consejer@s se creó en 2015 con el objetivo de dar mayor visibilidad y acceso a las mujeres a puestos de alta dirección y consejos de dirección.
- Renovación del distintivo Chárter de la Diversidad hasta el 2021, promovido por la Fundación Diversidad (Alares) en el que se recogen una serie de principios fundamentales en materia de igualdad de oportunidad y antidiscriminación.
- Obtención del premio Diversa 2019 a la Empresa, en reconocimiento al esfuerzo realizado por Bankia por haber trabajado, ejercido y fomentado la diversidad en todos sus aspectos.
- Incorporación a *Closing Women for a Healthy Economy*, plataforma de referencia en el análisis del coste de oportunidad económico y social de las brechas de género respaldada por once grandes empresas, que suman casi 900.000 empleados en todo el mundo. Esta plataforma nace con el objetivo de analizar el impacto económico que tiene para toda la sociedad que las mujeres no cuenten con las mismas oportunidades y no se aproveche todo su talento.
- Elaboración del Catálogo 2019 de Buenas Prácticas por la Igualdad, en colaboración con la Fundación *Woman's Week* y el Foro ECOFIN. Único documento de estas características que existe en España sobre igualdad y que plasma medidas para la integración y el fomento de la Igualdad con el fin de estimular su imitación y generalización.
- Firma de la Alianza #CEOPorLaDiversidad promovida por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE. Esta iniciativa es pionera a nivel europeo al aglutinar por primera vez el compromiso de los máximos representantes de las empresas con el objetivo de ser impulsores y acelerar la implantación y el desarrollo de las políticas de diversidad e inclusión.
- Foro *Forbes Summit Women*: Participación en la mesa de debate Impulso del liderazgo femenino y talento del III *Forbes Summit Women*.
- Sponsorización Bronce del *TEDxBarcelonaWomen 2019* celebrado en diciembre con el objetivo de visibilizar, empoderar y conectar el talento femenino.

Porcentaje de personas en los órganos de gobierno y por categoría profesional de la empresa para cada una de las siguientes categorías de diversidad

Sexo	Plantilla a 31.12.2019				
	Hombre		Mujer		Total
	Nº	%	Nº	%	
Categoría Profesional	Nº	%	Nº	%	Total
Consejeros ejecutivos	3	100,0%	0	0,0%	3
Comité de Dirección	8	88,9%	1	11,1%	9
Nivel I a Nivel IV	2.231	65,1%	1.194	34,9%	3.425
Nivel V a Nivel VII	2.744	42,8%	3.670	57,2%	6.414
Nivel VIII a Nivel XIV	1.845	32,1%	3.909	67,9%	5.754
Otros	3	75,0%	1	25,0%	4
Total Bankia	6.834	43,8%	8.775	56,2%	15.609

Sexo	Plantilla a 31.12.2018				
	Hombre		Mujer		Total
	Nº	%	Nº	%	
Categoría Profesional	Nº	%	Nº	%	Total
Consejeros ejecutivos	4	100,0%	-	0,0%	4
Comité de Dirección	4	80,0%	1	20,0%	5
Nivel I a Nivel IV	2.245	65,3%	1.194	34,7%	3.439
Nivel V a Nivel VII	2.585	43,1%	3.409	56,9%	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	1.926	31,9%	4.110	68,1%	6.036
Otros	7	87,5%	1	12,5%	8
Total Bankia	6.771	43,7%	8.715	56,3%	15.486

Grupo de edad	Plantilla a 31.12.2019						
	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Categoría Profesional	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Total
Consejeros ejecutivos	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	3
Comité de Dirección	0	0,0%	4	44,4%	5	55,6%	9
Nivel I a Nivel IV	0	0,0%	1.690	49,3%	1.735	50,7%	3.425
Nivel V a Nivel VII	1	0,0%	4.063	63,3%	2.350	36,6%	6.414
Nivel VIII a Nivel XIV	158	2,7%	5.263	91,5%	333	5,8%	5.754
Otros	0	0,0%	2	50,0%	2	50,0%	4
Total Bankia	159	1,0%	11.022	70,6%	4.428	28,4%	15.609

Categoría Profesional	Plantilla a 31.12.2018						Total
	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Consejeros ejecutivos	-	0,0%	-	0,0%	4	100,0%	4
Comité de Dirección	-	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	5
Nivel I a Nivel IV	-	0,0%	1.941	56,4%	1.498	43,6%	3.439
Nivel V a Nivel VII	1	0,0%	4.032	67,3%	961	32,7%	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	37	0,6%	5.729	94,9%	270	4,5%	6.036
Otros	-	0,0%	4	50,0%	4	50,0%	8
Total Bankia	38	0,2%	11.707	75,6%	3.741	24,2%	15.486

	2019	2018
Edad media de la plantilla	45 años	45 años
Antigüedad media de la plantilla	19 años	19 años

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y FOMENTO DEL EJERCICIO CORRESPONSABLE POR AMBOS PROGENITORES

La jornada anual es definida por el Convenio Colectivo y por Acuerdos Laborales internos se establecen horarios en función de las agrupaciones.

Adicional a las medidas que normativamente se reconocen para la conciliación de la vida laboral y familiar, Bankia cuenta con un amplio rango de medidas que favorecen la conciliación y el ejercicio corresponsable y equilibrado de las responsabilidades familiares. En concreto, los profesionales de Bankia pueden acceder a los siguientes permisos y/o medidas:

- Ausencia diaria de 1 hora o reducción de jornada hasta un máximo de 2 horas, y por un máximo de un mes, sin reducción salarial por el nacimiento de hijos prematuros u hospitalizados a continuación parto.
- 15 días naturales al año por hospitalización de hijo menor de 14 años, y en el caso de que dicha hospitalización se hubiera producido durante el permiso por nacimiento las personas trabajadoras podrán disfrutar de esos días de permiso a continuación del permiso por nacimiento.
- Ampliación del permiso de nacimiento para el progenitor distinto a la madre biológica hasta 20 días naturales ininterrumpidos en el caso de tener un hijo con una minusvalía igual o superior al 33%. En el caso de que la minusvalía del hijo sea igual o superior al 65%, el progenitor distinto a la madre biológica podrá disfrutar de 30 días naturales durante los primeros 24 meses de vida del hijo a contar desde la fecha de nacimiento o desde la fecha de la resolución de adopción o acogimiento.
- 3 días hábiles en el caso de accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de familiares hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. Si supone desplazamiento dicho permiso se amplía en 2 días naturales.
- 2 días hábiles en el caso de accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si supone desplazamiento dicho permiso se amplía hasta 4 días naturales en total.
- 3 días hábiles por fallecimiento de parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. Si las personas trabajadoras necesitan hacer un desplazamiento al efecto, este permiso se amplía en 2 días naturales.
- 2 días hábiles por fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si las personas trabajadoras necesitan hacer un desplazamiento al efecto, este permiso se amplía en 4 días naturales en total.
- Permiso retribuido de hasta 30 horas anuales para el acompañamiento en la asistencia médica, tratamientos médicos de radioterapia, quimioterapia, diálisis o de entidad similar y sesiones de rehabilitación de hijo/a, cónyuge, padre o madre, o pareja de hecho.

- Permiso para el cuidado del lactante: Ausencia de 1 hora que podrá dividirse en dos fracciones, o reducción de la jornada en media hora, o bien 10 días naturales a disfrutar a continuación del permiso por nacimiento, más 5 días hábiles a disfrutar durante los primeros 12 meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior.
- Permiso para el cuidado del lactante en partos múltiples: El permiso o reducción de jornada podrá sustituirse por un permiso retribuido de 20 días naturales a disfrutar a continuación del permiso por nacimiento, más 10 días hábiles a disfrutar durante los primeros 12 meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior. En caso de nacimiento de 3 o más niños, dicho permiso se ampliará a 25 días naturales a continuación del permiso por nacimiento y 15 hábiles a disfrutar durante los primeros doce meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 1 mes por necesidades familiares, adopción en el extranjero, técnicas de reproducción asistida.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 6 meses por accidente o enfermedad grave de parientes hasta el primer grado consanguinidad o afinidad.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 6 meses por hospitalización o cuidados paliativos de parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Permiso no retribuido de 1 mes a 6 meses para finalizar estudios superiores o doctorados.
- Permiso no retribuido de hasta 10 días por enfermedad grave de cónyuge o pareja de hecho e hijo/a (s) y familiares hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Reducción de jornada para el cuidado de un menor de 12 años o disminuido física o psíquicamente de entre 1/8 y un máximo de la mitad de la jornada. La reducción de 1/8 podrá acumularse en días. En estas situaciones se puede solicitar que la Entidad no considere en el cálculo de las ayudas financieras de las personas trabajadoras, la reducción salarial asociada en las reducciones de jornada temporales, comprometiéndose Bankia a valorar y estudiar cada caso concreto.
- Anticipo de vacaciones por enfermedad grave de familiar. En caso de enfermedad grave de familiares hasta el primer grado por consanguinidad y afinidad, así como de hermanos, se podrán anticipar 5 días de las vacaciones del año siguiente.
- Excedencia solidaria para la realización de actividades con organizaciones de reconocido prestigio social con derecho al reingreso una vez finalizada la misma.
- Durante el primer año de excedencia para el cuidado de hijos las personas trabajadoras podrán solicitar suspender el pago de la cuota de determinadas ayudas financieras y se mantienen las aportaciones al plan de pensiones, así como la ayuda guardería y la ayuda para la formación de hijos.
- Flexibilidad de entrada y salida en el trabajo en determinadas agrupaciones.
- Se facilita el acceso al Aula Virtual y a los programas de formación durante las situaciones de excedencia para el cuidado de menores o de familiares.
- En los procesos de incapacidad temporal se complementa hasta el 100% de la retribución fija anual percibida por las personas trabajadoras en esta situación durante los 12 primeros meses, a partir del mes 12 y hasta el 18 se complementa hasta el 87,5% de la retribución fija anual.
- Apoyo solidario para víctimas de acoso y violencia de género, quienes tienen prioridad en los traslados, horarios, permisos y excedencias. Además, durante todo el periodo en situación de excedencia o suspensión de contrato motivado por situación de acoso o violencia de género, se mantienen las condiciones especiales en las ayudas financieras establecidas para las personas trabajadoras de Bankia.
- Tratamiento con carácter preferente de las solicitudes de traslado de las personas trabajadoras que tengan hijos con una minusvalía igual o mayor al 33%.
- Incremento de la ayuda a estudios de hijos minusválidos en un 20% hasta que el hijo alcance los 23 años de edad, y en un 10% a partir de los 23 años.
- Bankia, en colaboración con la Fundación Adecco, pone a disposición de todas las personas trabajadora de la entidad el Plan Familia. Concretamente, el Plan Familia está dirigido a personas que trabajen en Bankia que tengan hijos con una discapacidad (igual o superior al 33%) y consiste en un programa que les ofrece asesoramiento, orientación y un plan de acompañamiento personalizado para conseguir el máximo desarrollo de las capacidades orientadas a la integración social y laboral del hijo con discapacidad.
- Bankia ha puesto en marcha un nuevo programa de servicios dirigido a las personas que trabajan en la Entidad, así como a sus familiares: Bankia Facilita. A través de este servicio tanto los profesionales de Bankia, como sus familiares pueden disfrutar de un conjunto de ventajas y servicios asistenciales, muchos de ellos gratuitos o a un precio inferior al de mercado, disponibles las 24 horas del día, los 365 días de año, en cualquier parte de España, como por ejemplo: ayuda a domicilio para tareas del hogar tras el nacimiento de hijos, un gestor personal, ayuda a domicilio para las tareas del hogar, gestión de trámites administrativos, consultas sobre un medicamento, segunda opinión médica, planificación de viajes, localización de un veterinario cercano. En este sentido, cabe señalar que, en abril de 2019, Bankia ha recibido el Certificado Alares y Sello ESR, de “Empresa Socialmente

Responsable con su Plantilla” por los servicios que pone a disposición de todos sus empleados y sus familiares.

Buenas prácticas para la gestión responsable y eficaz del tiempo

Bankia tiene a disposición de todos los profesionales del banco, a través de la intranet, una serie de principios básicos de organización del trabajo que se resumen en buenas prácticas referentes a la gestión eficaz y eficiente de reuniones, al uso racional del correo electrónico corporativo y al trabajo en equipo.

Estas buenas prácticas se materializan en tres documentos que ofrecen propuestas de actuación concretas en tres ámbitos:

- Reuniones eficaces: con consejos para gestionar mejor las reuniones y optimizar el tiempo dedicado a ellas.
- Uso del correo electrónico: con recomendaciones para realizar un uso racional y responsable del correo electrónico.
- Trabajo en equipo: con claves para colaborar y trabajar mejor en equipo.

Así Bankia, ofrece a sus profesionales recomendaciones de utilidad que posibilitan la optimización del tiempo de cada uno y del de sus compañeros y que pretenden mejorar el entorno de trabajo.

Por otro lado, en la actualidad las medidas sobre desconexión digital están siendo negociadas con la representación de los trabajadores.

MEDIDAS PARA LA INTEGRACIÓN Y LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A todas las personas trabajadoras que prestan servicios en Bankia se les facilitan todos aquellos medios técnicos y/o materiales necesarios para la ejecución de su actividad profesional.

La entidad mantiene en vigor el certificado de excepcionalidad del Servicio Público de Empleo Estatal del Ministerio de Trabajo, que acredita que la Entidad cumple con las “Medidas Alternativas” previstas en art. 2.1, apartados a) y b), del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, Bankia desarrolla dentro de sus acciones de conciliación y de integración laboral de personas con discapacidad el “Plan Familia”, dirigido a profesionales de Bankia que tengan hijos con discapacidad (igual o superior al 33%) y que consiste en un programa personalizado para conseguir el máximo desarrollo de las capacidades del hijo para fomentar su integración social y laboral. Adicionalmente, las personas trabajadoras con hijos con discapacidad tienen un incremento en la ayuda de formación de un 20% hasta que el menor alcance los 23 años de edad y de un 10% a partir de los 23 años.

Bankia, concienciada con la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad, contrata asiduamente los servicios de diversos Centros Especiales de Empleo para la prestación de distintos servicios profesionales.

Además, en la red de oficinas y centros de atención al público, Bankia cuenta con dispositivos materiales, tecnológicos y de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que ofrece la entidad.

Empleados con Discapacidad	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Discapacidad >=33% y <65% con movilidad reducida	8	7
Discapacidad >=33% y <65%	162	156
Discapacidad >=65%	13	17
TOTAL BANKIA	183	180

POLÍTICA RETRIBUTIVA

Bankia cuenta con una política retributiva basada en el cumplimiento de la normativa y en los siguientes principios:

- Equilibrio de los componentes retributivos.
- Orientación a resultados: reconocimiento a la excelencia.
- Estrategia: horizonte temporal.
- Vinculación: banco, accionistas y clientes.
- Sencillez: reglamentación y comunicación.
- Compatible: riesgo y gestión.
- Equidad interna.
- Competitividad externa.
- Igualdad de género.

La retribución de cada profesional remunera todas las actuaciones que en el ejercicio de sus funciones realiza, tanto dentro del propio banco como en otros organismos o empresas participadas. Sus elementos son los siguientes:

Retribución fija. Es el elemento más relevante de la retribución total y está fijado en base al nivel de responsabilidad, la función desempeñada y los principios de equidad interna y competitividad externa.

Retribución variable. Vinculada a la aportación adicional y extraordinaria en el desempeño del puesto de trabajo y cuyo importe viene determinado por el grado de consecución de los objetivos establecidos. Sus características son:

- Tiene en consideración los resultados globales de la entidad, los de cada una de las unidades a las que pertenece el profesional y la evaluación del desempeño individual, que se realiza a todas las personas que componen la plantilla.
- Existe una total proporcionalidad directa entre importes, fecha de incorporación, promoción o rotación, y los logros alcanzados.
- No se garantiza la percepción de cantidad alguna por este concepto.

	2019	2018
Porcentaje de empleados con derecho a percibir retribución variable	100%	100%

La política de retribución variable garantiza que no se producen conflictos de interés que puedan perjudicar a los clientes, asegura el cumplimiento de las normas de conducta para la prestación de servicios de inversión y evita que se generen incentivos que puedan inducir a las personas competentes a anteponer sus intereses (o los de la empresa) a los de los clientes.

La evaluación del desempeño de las personas, a efectos de la determinación de la remuneración variable, no tiene en cuenta como criterio único los volúmenes de ventas, sino que también otros de carácter cualitativo, como el cumplimiento de los requisitos regulatorios en materia de normas de conducta, el trato equitativo a los clientes o el grado de satisfacción de éstos.

Anualmente se revisa que la retribución variable no limita la capacidad de Bankia para mantener una base sólida de capital y proteger los intereses de los accionistas, clientes y otras partes interesadas.

Remuneraciones

La información se ha calculado con la plantilla a cierre de 2019. Se ha considerado como remuneración anual la retribución fija, la retribución variable percibida en 2019 y la retribución variable concedida en el caso del Colectivo Identificado. Para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte que se utilizaron en 2018.

Sexo	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Hombres	58.338	52.904
Mujeres	48.032	46.168
Total Bankia	52.543	49.106

Edad	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Menores de 30	24.857	17.783
Entre 30 y 50	48.654	44.975
Mayores de 50	63.226	57.191
Total Bankia	52.543	49.106

Categoría profesional	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Comité de Dirección ¹	588.989	569.886
Nivel I a Nivel IV	74.236	65.945
Nivel V a Nivel VII	52.349	51.602
Nivel VIII a Nivel XIV	39.018	38.525
Otros	39.377	36.896

¹ Incluye la información de todos sus miembros, menos las tres personas que pertenecen al Consejo de Administración. Al haber una mujer en el Comité de Dirección, no se publica la información desagregada por sexo por cuestiones de protección de la privacidad de datos de carácter personal.

	2019	2018
Retribución media anual de la plantilla (retribución fija más variable, sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	52.543 €	51.862 €
Mediana de la compensación total anual de todos los empleados (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	49.106 €	48.426 €
Porcentaje de incremento de la retribución media anual de la plantilla (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	1,31%	1,25%
Retribución anual de la persona mejor pagada	770.000 €	800.000 €
Porcentaje de incremento de la retribución anual de la persona mejor pagada	0%	0%
Ratio compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados	15,7	16,5

Brecha salarial

La brecha salarial de género mide las diferencias entre las remuneraciones salariales percibidas por hombres y mujeres, y está calculada como la diferencia de salario entre hombres y mujeres expresado como porcentaje del salario de hombres.

Se ha calculado con los datos de plantilla a cierre de 2019, considerando como remuneración anual la retribución fija, la previsión social complementaria, la retribución en especie percibidas en el ejercicio 2019 y la retribución variable anual y plurianual. Para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte utilizados en 2018.

Se facilita información de la brecha salarial según la clasificación de puestos/categorías profesionales y en términos de remuneraciones medias y medianas.

Datos 2019:

Puestos / Categoría profesional	Brecha salarial	
	Media	Mediana
Consejeros Ejecutivos ¹	--	--
Consejeros No Ejecutivos	0,0%	0,0%
Directivos ²	15,3%	8,0%
Resto:		
Nivel I - Nivel IV	7,4%	5,3%
Nivel V - Nivel VII	2,6%	1,4%
Nivel VIII - Nivel XIV ³	2,3%	2,4%

1. No aplica debido a que todos los consejeros ejecutivos de Bankia son hombres.
2. Incluye las retribuciones de los miembros del Comité Dirección que no pertenecen al Consejo de Administración y directores de red de oficinas y de servicios centrales, con independencia de su nivel profesional que se define en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018.
3. Incluye todas las personas que no desempeñan funciones directivas y la categoría "Otros". Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en esta última categoría quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

Al objeto de disponer de información de la diferencia de retribución de género entre funciones equiparables o de igual valor, Bankia ha calculado la brecha salarial ajustada, entendida como un modelo de regresión lineal tomando como únicas variables el género y la función equiparable o de igual valor, resultando una brecha de 4,16%.

Datos 2018:

Categoría Profesional	Hombres		Mujeres		%Gap
	Edad Media	Remuneración media	Edad Media	Remuneración media	
Consejeros Ejecutivos	65	675.000	--	--	--
Consejeros No Ejecutivos	61	100.000	55	100.000	0,0%
Directivos ¹	46	83.329	45	70.119	15,9%
Resto	46	53.364	45	48.187	9,7%
Nivel I - Nivel IV	51	69.399	49	64.520	7,0%
Nivel V - Nivel VII	49	55.648	48	54.669	1,8%
Nivel VIII - Nivel XIV ²	40	41.794	41	40.842	2,3%

1. Incluye las retribuciones de los miembros del Comité Dirección que no pertenecen al Consejo de Administración y directores de red de oficinas y de servicios centrales, con independencia de su nivel profesional que se define en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018.
2. Incluye todas las personas que no desempeñan funciones directivas y la categoría "Otros". Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en esta última categoría quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

SEGURIDAD Y SALUD

La política de Prevención de Riesgos Laborales es aprobada por el Comité de Dirección y las actualizaciones son revisadas anualmente por la Dirección General Adjunta Personas y Cultura.

El alcance del Sistema de Gestión de la Prevención comprende todas las actividades encaminadas a reducir y controlar 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.



En el año 2019, Bankia recibió el Premio finalista “Empresa Saludable” en la Categoría Gran Empresa que organiza Internacionalmente el ORH-Observatorio de Recursos Humanos, por nuestro Programa “Tú Bienestar”, diseñado y desarrollado transversalmente para generar una cultura de empresa saludable,

colaborativa y abierta alineada con la estrategia corporativa.

Con el objetivo de dar unidad a todas las iniciativas que desde las diferentes direcciones organizativas se llevan a cabo, se creó un grupo de trabajo transversal, bajo las premisas de salud como un estilo de vida, fomentando el cambio de hábitos y considerando el lugar de trabajo como un escenario de salud. Posteriormente con la finalidad de ser una herramienta de aceleración para la transformación se evolucionó a un laboratorio, denominado Bienestar Lab, que facilita un espacio/tiempo para la experimentación y diseño de iniciativas, que nacen con unos indicadores estrechamente relacionados con el Plan Estratégico del banco y donde de manera continuada se valora el impacto en su grado de avance y de permeabilidad.

Bankia FACILITA

Otra de estas iniciativas más novedosas puesta en marcha a lo largo de 2019 ha sido el servicio Bankia Facilita en colaboración con la Fundación Alares. Gracias a esta iniciativa dirigida a empleados y sus familiares, la entidad ofrece numerosos servicios gratuitos, para facilitar el día a día, favorecer la conciliación, y proporcionar un mayor tiempo libre. Destacan los servicios especiales de ayuda en domicilio, traslados en caso de estar enfermo o tener un familiar enfermo, que han recibido una acogida muy favorable por los profesionales.

Con estos programas Bankia genera una cultura del bienestar interna y apuesta por la corresponsabilidad entre la empresa y sus profesionales, para seguir trabajando con el foco en su bienestar físico y emocional.

Indicadores relevantes de salud y seguridad laboral

	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Nº de horas de absentismo ¹	263.755	263.703	644.970	603.369	908.725	867.072

	2019	2018
Índice de absentismo	3,53%	3,24%
Índice de accidentalidad laboral	0,10%	0,17%
Nº de bajas por enfermedad común	4.771	4.852

2019 ²	Laborales		In itinere		Total
Tipo de Accidente Con Baja	Mujeres = 15	Hombres = 1	Mujeres= 51	Hombres = 13	80
	16		64		
Índice de Frecuencia ³	Mujeres= 0,62	Hombres = 0,04	-	-	0,66
	0,66		-		
Índice de Gravedad ⁴	Mujeres= 0,0166	Hombres = 0,0088	-	-	0,025
	0,025		-		
Enfermedades profesionales	Mujeres= 0	Hombres= 0	-	-	0
Número de muertes por accidente laboral	Mujeres= 0	Hombres= 0	Mujeres= 0	Hombres= 1	1

2018 ²	Laborales		In itinere		Total
Tipo de Accidente Con Baja	Mujeres = 23	Hombres = 5	Mujeres= 63	Hombres = 31	122
	28		94		
Índice de Frecuencia ³	Mujeres= 0,93	Hombres = 0,20	-	-	1,13
	1,13		-		
Índice de Gravedad ⁴	Mujeres= 0,020	Hombres = 0,007	-	-	0,027
	0,027		-		
Enfermedades profesionales	Mujeres= 0	Hombres= 0	-	-	0
Número de muertes por accidente laboral	Mujeres= 1	Hombres= 0	Mujeres= 0	Hombres= 0	1

¹ Contingencias comunes y accidentes de trabajo

² Los datos de accidentes no incluyen recaídas de años anteriores.

³ El número de accidentes de trabajo son en jornada de trabajo (excluyendo los in itinere). En el cálculo de horas trabajadas, se incluyen las horas efectivas de trabajo en las que los trabajadores de referencia estuvieron "expuestos al riesgo" de sufrir un accidente de trabajo. De este cómputo se excluyen las horas no trabajadas por, permisos, vacaciones, bajas por enfermedad, absentismo, etc. El cálculo de horas trabajadas incluye también las horas extraordinarias.

$$I_f = \frac{\text{Nº Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{\text{Nº total de horas efectivamente trabajadas}}$$

⁴ Se contabilizan las jornadas perdidas (días hábiles) entre la fecha de alta y la de baja.

$$I_g = \frac{\text{Nº jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} \times 10^3}{\text{Nº total horas efectivamente trabajadas}}$$

ACUERDOS LABORALES, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y LIBERTAD ASOCIACIÓN

Bankia mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores lo que ha conllevado a la firma de multitud de acuerdos laborales sobre todas las cuestiones laborales que afectan a los empleados en aquellos aspectos que identifica la legislación, así como en aquellas otras materias que la empresa y la representación social consideran relevantes para la actividad y el entorno laboral.

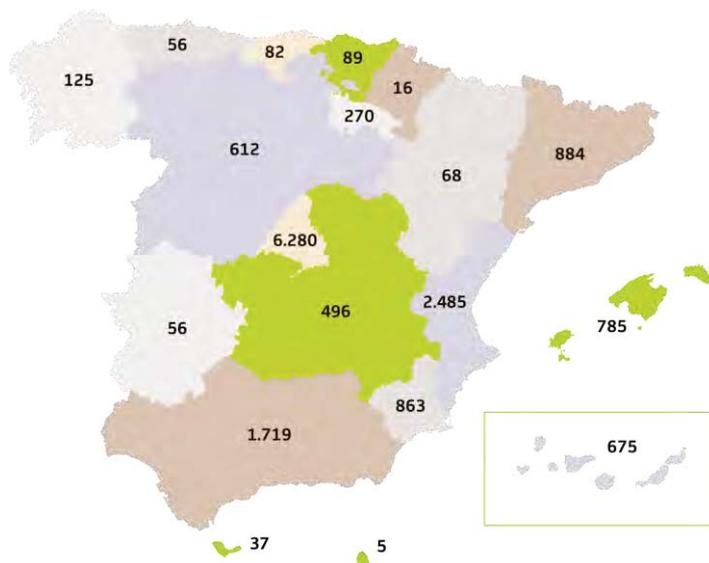
Bankia apoya el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. La entidad respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical.

Asimismo, Bankia garantiza la aplicación de la Ley Orgánica de Libertad Sindical a través de un Acuerdo laboral firmado al efecto, donde se establece una serie de criterios que garantizan, de manera efectiva, el ejercicio de la libertad sindical de los representantes de los trabajadores mejorando incluso los presupuestos establecidos normativamente al efecto.

PRINCIPALES INDICADORES DE PERSONAS

Perfil de la plantilla

Distribución geográfica de los profesionales de Bankia



	2019	2018
Nº total de personas que trabajan en Bankia S.A.	15.609	15.486
Nº de personas que trabajan en España	15.603	15.481
Nº de personas con destino en el extranjero (oficinas de representación de Cuba, Shanghai y Casablanca)	6	5

Distribución por negocio y desempeño directivo

	2019	2018
Nº de profesionales de negocio	13.355	13.358
Nº de profesionales de servicios centrales	2.254	2.128

	2019 ¹		2018 ¹	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Profesionales que desarrollan funciones directivas (mujeres)	1.721	42,68%	1.788	42,76%
Profesionales que desarrollan funciones directivas (hombres)	2.311	57,32%	2.393	57,24%

¹ Se consideran directores de SS CC y directores y subdirectores de red comercial.

Condiciones laborales

	2019	2018
Porcentaje de la plantilla cubierta por un acuerdo de convenio colectivo	100%	100%
Porcentaje de profesionales con contrato indefinido	100%	100%
Porcentaje de profesionales con derecho a percibir retribución variable	100%	100%
Nº de profesionales con horario flexible	7.440	7.226
Porcentaje de profesionales representados en los comités de seguridad y salud	100%	100%
Nº de delegados sindicales electos	477	468
Nº de horas dedicadas a actividad sindical por profesionales afiliados	54.955	146.760

Ventajas y beneficios sociales

	2019	2018
Porcentaje de profesionales que reciben aportación de Bankia al plan de pensiones de empleados	99,97%	99,97%
Nº de profesionales y familiares (cónyuges o parejas de hecho e hijos hasta los 25 años) cubiertos por la póliza de asistencia sanitaria del colectivo de empleados	28.046	30.053
Nº de profesionales con anticipos, préstamos y/o hipotecas con tipo de interés bonificado durante el transcurso del año	13.357	14.752

	Profesionales		Importe (millones de euros)	
	2019	2018	2019	2018
Nº de profesionales que reciben ayudas para estudios	406	319	0,31	0,27
Nº de profesionales que reciben ayudas para formación de hijos discapacitados e hijos que pernoctan fuera del lugar de residencia	914	962	0,97	1,01
Nº de profesionales que reciben ayudas para la escolarización de hijos	10.804	11.657	10,61	10,92

	2019	2018
Nº de profesionales en situación de excedencia laboral por motivos personales	85	74
Nº de profesionales que han disfrutado de baja maternal	387	456
Nº de profesionales que han disfrutado de baja paterna	192	241

Rotación externa no deseada

	2019	2018
Índice de rotación externa no deseada	0,83%	0,64%

Por sexo	2019	2018
Porcentaje de rotación externa no deseada: hombres	0,51%	0,36%
Porcentaje de rotación externa no deseada: mujeres	0,32%	0,28%

Por edad	2019	2018
Porcentaje de rotación externa no deseada: menores de 30 años	0,08%	0,01%
Porcentaje de rotación externa no deseada: de 30 a 50 años	0,47%	0,48%
Porcentaje de rotación externa no deseada: mayores de 50 años	0,28%	0,15%

f. Compras responsables

Bankia dispone de una Política de Compras, aprobada por el Consejo de Administración, que tiene como inspiración y fundamento la gestión responsable basada en la independencia, la transparencia, la actuación ética y responsable, la objetividad, la diversificación de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada y la búsqueda de la eficiencia, entre otros aspectos.

El modelo global de aprovisionamiento de Bankia permite la evaluación y el control del riesgo que puede derivarse de nuestra cadena de suministro y está basado en los principios de Compras Responsables:

1. Asegura la mejora continua del proceso de aprovisionamiento, basado en los principios de responsabilidad corporativa.
2. Estimula la demanda de productos, servicios y proyectos socialmente responsables.
3. Establece un único procedimiento de compras para todas las empresas del Grupo Bankia, optimizando los impactos derivados de sus decisiones de compra en las sociedades en las que opera.
4. Proporciona información completa, precisa y transparente en su proceso de aprovisionamiento.
5. Vela por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes, así como su involucración en los esfuerzos dirigidos a prevenir la corrupción.
6. Asegura que la selección y contratación de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores de la cultura corporativa, al estilo de gestión y al Código Ético y de Conducta de Bankia.
7. Sigue adecuadamente a los proveedores con los que se relaciona para verificar el cumplimiento de los compromisos en materia de RSC.
8. Sensibiliza en materia de RSC (normativa, divulgación, formación) a todas las personas que intervienen en el proceso de aprovisionamiento.
9. Garantiza la coherencia de los principios de Compras Responsables con otras políticas de Bankia.
10. Se compromete con sus proveedores en el desarrollo de las cuestiones económicas, sociales, ambientales y de buen gobierno y colabora con ellos, para la mejora de su desempeño y garantizar el cumplimiento de estos principios.

La Política de Compras y los Principios de Compras Responsables son de aplicación a todas las empresas y empleados del Grupo Bankia, especialmente a los que intervienen en la contratación de bienes y servicios.

Además, Bankia cuenta con unas normas específicas de conducta para la función de compras, adicionales a su propio Código Ético y de Conducta e inspiradas en los preceptos de la *International Federation of Purchasing and Supply Management*.

Estas normas se basan en la lealtad y honestidad, la objetividad en las decisiones, la transparencia e igualdad de oportunidades, la confidencialidad, la integridad e independencia en las relaciones y la responsabilidad social corporativa, entre otros principios.

Homologación y calificación de proveedores

El proceso de homologación es un requisito imprescindible para establecer una relación comercial con Bankia. En este proceso, hay proveedores que tienen alguna excepcionalidad como, por ejemplo, aquellos que están incluidos en el *ranking* Forbes 2000 y tienen acreditada su calidad, o proveedores que se contratan de forma puntual con importes no relevantes.

En la evaluación realizada en el proceso de homologación se incorporan aspectos relativos al comportamiento ético, social y ambiental, a fin de colaborar con aquellos proveedores que observen las mejores prácticas de gestión responsable.

Además, a los proveedores se les exige el cumplimiento de las leyes y regulaciones de aplicación en los territorios en los que opera el banco y se valora positivamente su alineamiento con los principios del Pacto Mundial, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Por ello, resultan mejor valorados los proveedores que demuestran compromiso con sus profesionales, con la calidad, el medioambiente y los derechos humanos, y se evita la contratación de quienes han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental o social.

En el proceso de homologación también se examina el riesgo económico, social y ambiental, siendo requisito indispensable que los proveedores tengan el *rating* de riesgo económico adecuado y aporten la información obligatoria.

Perfil de proveedores

Proveedores homologados

	2019	2018
Nº total de proveedores activos	2.132	2.768
Nº total de proveedores homologados evaluados	896	792
Nº de proveedores activos nacionales (ámbito local)	1.927	2.576
Nº de proveedores activos extranjeros (fuera del ámbito local)	205	192
Nº de nuevos proveedores incorporados	203	231
Nº de proveedores calificados con criterios RSC	571	1.12
Porcentaje de nuevos proveedores calificados con criterios RSC	23,65%	--
Nº de proveedores con riesgo ASG	26	26

Proveedores pymes

	2019	2018
Nº total de proveedores activos que son pymes	1.569	1.831
Nº de proveedores pymes activos en las principales zonas de actividad de la entidad	1.310	1.509
Nº de proveedores pymes activos fuera de las principales zonas de actividad de la entidad (54 nacionales y 205 extranjeros)	259	322

Proveedores activos nacionales por sector

	2019	2018
Nº de proveedores activos del sector legal/jurídico	148	143
Nº de proveedores activos del sector servicio inmobiliario/construcción	142	350
Nº de proveedores activos del sector servicios generales	211	251
Nº de proveedores activos del sector asociaciones, agrupaciones y ONG	146	118
Nº de proveedores activos del sector informática	279	230
Nº de proveedores activos del sector consultoría, auditoría y asesoría	188	185
Nº de proveedores homologados activos del resto de sectores (publicidad / marketing, financiero y banca, serv. información financiera, etc.)	1.018	1.299

Modelo de relación con los proveedores

En línea con la transformación del banco, Bankia desarrolla un modelo de relación digital con sus proveedores, que permite la transparencia, la imparcialidad, la igualdad de oportunidades y la escucha activa.

El Portal de Proveedores de Bankia facilita un entorno colaborativo al proveedor que le permite incorporar online, de forma sencilla y segura, toda la información requerida por Bankia en el proceso de homologación. El proveedor accede de forma transparente a la calificación que, de forma automática, se le otorga en función de la información aportada. Además, a través de este portal, el proveedor puede participar en los distintos procesos de negociación asegurando la igualdad de oportunidades en el proceso de licitación.

Dentro del proceso de compras, además de disponer de una plataforma para la homologación y la negociación, los proveedores pueden formalizar los contratos y emitir las facturas de forma digital.

	2019	2018
Facturación total (volumen total de compras) (millones de euros)	828,79	1.198,3
Facturación a proveedores nacionales (ámbito local) (millones de euros)	792,74	1.158,8
Facturación a proveedores extranjeros (fuera del ámbito local) (millones de euros)	36,05	39,5
Plazo medio de pago de facturas a proveedores	9,44 días	8,88 días
Porcentaje de facturas pagadas dentro del plazo máximo legal (30 días)	98,66%	97,07%

Bankia también pone a disposición de sus proveedores herramientas para conocer la opinión sobre su relación con la organización. En el Canal Confidencial de Denuncias, gestionado por un tercero independiente, pueden manifestar posibles incumplimientos del Código Ético y de Conducta de la entidad.

A través del Servicio de Atención al Proveedor (SAP) de Bankia, también 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.

Además, con las encuestas de satisfacción, que se sintetizan en el Estudio de Percepción de Proveedores, se recogen las impresiones tanto de los proveedores adjudicatarios como no adjudicatarios para que valoren aspectos como la amabilidad en el trato, el proceso de negociación, la flexibilidad en la contratación y el cumplimiento del compromiso de pago, entre otros.

	2019	2018
Índice de satisfacción de proveedores (con puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción)	81,6%	88,30%

Mejores prácticas

En 2019 Bankia ha superado la auditoría anual según la Norma UNE 15896, que consolida la excelencia del sistema de gestión de compras de Bankia y certifica que está en línea con las mejores prácticas empresariales a nivel europeo.

Bankia fue la primera entidad financiera en obtener esta certificación, primer estándar supranacional, que ayuda a la mejora continua, minimiza los riesgos y garantiza que se respetan aspectos de sostenibilidad en la gestión de compras.

Además, en 2019 Bankia ha celebrado por cuarto año consecutivo el 'Día del Proveedor'. En esta jornada, a la que acuden 300 proveedores de la entidad, Bankia trata de trasladar a sus proveedores su compromiso y pretende establecer una relación basada en la comunicación y la implicación de su cadena de valor en el proyecto de la entidad.

Por otra parte, Bankia patrocina y colabora con AERCE, Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos. Es una asociación profesional cuya finalidad es transmitir, publicar, impartir conocimientos, así como investigar sobre cuestiones relativas al ámbito de compras de la empresa.

Durante 2020, la entidad tiene previsto la renovación del Certificado UNE15896 de compras y la organización de una nueva jornada de Día del Proveedor 2020, además de seguir implementando mejoras continuas, alineadas con las mejores prácticas del sector en materia de gestión y estableciendo relaciones de confianza y transparencia con sus proveedores.

g. Transparencia de la información

Bankia es consciente de que la complejidad del entorno en el que desarrolla la actividad requiere soluciones, iniciativas y compromisos que deben ser abordados a través del diálogo conjunto con los diferentes grupos de interés.

En ese ejercicio, la transparencia es un requisito fundamental que permite que la relación con los grupos de interés se desarrolle de tú a tú, en igualdad de condiciones. En Bankia la transparencia es un compromiso y una actitud permanente cuyo objetivo es facilitar el acceso a una información fiable, veraz, clara y actualizada que permita rendir cuentas, poniendo de manifiesto la coherencia entre las aspiraciones y los valores del banco y su actuación. Así se generan relaciones de confianza sólidas y duraderas con los grupos de interés.

Como parte de la transparencia, es preciso desarrollar un ejercicio de diálogo constante y adaptado a cada grupo de interés que sirva para canalizar la identificación de soluciones adecuadas a sus necesidades.

Bankia se enfrenta a los distintos desafíos apoyada en la participación de los grupos de interés y establece relaciones de confianza al gestionar el diálogo como un mecanismo proactivo que contribuye a: la mejora de la estrategia, la excelencia operacional, el desarrollo de iniciativas innovadoras y el fortalecimiento de alianzas.

Para ello, Bankia dispone de diferentes canales de comunicación para interactuar con los grupos de interés:



5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

a. Comercialización responsable

Los clientes son el principal activo del banco, y establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la confianza mutua es primordial para la entidad. Por dicho motivo, en Bankia, no sólo se cumple con la

normativa vigente en materia de comercialización de productos bancarios y con la supervisión y controles de los reguladores, sino que se refuerza este vínculo de confianza con los clientes a través del comportamiento y la actuación comercial de todos los profesionales de la entidad. Dicha actuación se asienta a través de la normativa interna del banco y es de obligado cumplimiento para todas las personas que lo componen. Bankia establece este compromiso de responsabilidad con los clientes en el Código Ético y de Conducta, en su Política de Gestión Responsable y a través del Código de Comercialización Responsable, que define cómo se deben reflejar esos comportamientos de manera tangible en la operativa diaria, ofreciendo y comercializando productos y servicios adecuados a cada perfil de clientes y adaptados a sus necesidades, siendo la satisfacción del cliente un indicador prioritario y el resultado de una actuación responsable.

EL CLIENTE COMO EJE PRINCIPAL

La satisfacción del cliente es uno de los pilares estratégicos del Plan Estratégico 2018-2020. Por ello Bankia continúa invirtiendo numerosos recursos para conocer la opinión de los clientes e implantar medidas que refuercen su valoración, su fidelización y los niveles de recomendación.

A lo largo de 2019 se han realizado cerca de 300.000 encuestas a clientes. Las valoraciones que dan y, sobre todo, las aportaciones y las opiniones de los mismos, permiten que su experiencia en la relación con Bankia mejore en momentos muy relevantes y en todos los canales con los que se relacionan con la entidad.

Además, esta información facilita el desarrollo de iniciativas orientadas, de forma diferenciada, a cada segmento de cliente: jóvenes, clientes de altas rentas, de banca privada, pymes, microempresas, etc.

La incorporación de la tecnología en la relación con el cliente y en la manera de obtener su opinión sobre su satisfacción, es de gran utilidad para poder interactuar con ellos de forma ágil e inmediata. Disponer en el móvil de la información de la valoración que hacen los clientes permite una gestión prácticamente online de las posibles incidencias que puedan surgir, al poder contactar inmediatamente con un cliente que ha dado una baja valoración. Esta gestión temprana de las alertas provoca un incremento muy significativo de la valoración positiva de los clientes que aprecian la proactividad en las gestiones y el interés en la escucha.

La digitalización alcanza todos los ámbitos de la organización y, en esta línea, toda la información relevante de calidad se encuentra disponible en el Cuadro de Mando de Calidad Digital, que se enriquece cada año con nuevos estudios e informes. La información consultable en esta herramienta es tanto cuantitativa, como cualitativa, de forma que se puede analizar lo que dice el cliente y, sobre todo, cómo lo dice.

Por otro lado, en 2019 Bankia ha logrado ser la primera entidad del sector en el ranking de pseudocompras o “mystery shopping”, superando a los principales competidores. Los resultados alcanzados muestran los elevados estándares de calidad ofrecidos por Bankia (Fuente: EQUOS STIGA 2019).

	2019	2018
Índice de satisfacción de clientes particulares	90,3%	86,9%
Índice de satisfacción de clientes empresas	94,7%	94,7%
Índice de satisfacción de clientes "Conecta con tu experto"	92,2%	93,1%
Nº de clientes participantes en el total de encuestas	284.288	262.990
Nº de encuestas post-venta de productos realizadas	61.169	65.388
Valoración global de las pseudocompras	8,28	7,79

EXPERIENCIA DE CLIENTE

La experiencia de cliente y la calidad relacional son elementos clave en el posicionamiento de Bankia, trabajando conductas que impulsan y potencian los valores y la cultura corporativa, adaptando las mediciones para garantizar experiencias satisfactorias con los clientes a través de cualquier canal. En este ámbito, los principales focos de trabajo son:

Programa de Certificación en Experiencia de Cliente

Por tercer año, Bankia destaca y se diferencia del resto del sector bancario con la Certificación de sus profesionales en Experiencia de Cliente, un modelo que se extiende a todas las direcciones de negocio del banco, y que se centra en dos ejes: intensidad y percepción. Ambos elementos son la clave de un modelo comercial sostenible y con el que se alcanzan máximos históricos en la percepción de los clientes.



Se ha continuado el proceso formativo en gestión de la experiencia de cliente en la Escuela de Negocio Lasalle IGS. Son ya más de 150 los directivos que han obtenido esta certificación. Además, esta formación actúa como laboratorio de innovación en nuevos proyectos relacionados con la experiencia de cliente y experiencia de empleado, algunos de los cuales, ya son hoy una realidad comercial.

Mejora de la experiencia de cliente interna

En el ámbito de la experiencia de cliente interna, se ha trabajado con diferentes áreas de la entidad: Riesgos, Bancaseguros, Asesoría Jurídica, Banca Privada, etc. para entender mejor al cliente interno en su contexto de trabajo y dando respuesta a sus necesidades claves, lo que ha permitido también una mejora exponencial de la satisfacción del cliente interno.

Segmentos, servicios y actividades prioritarias

La Dirección de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional participa activamente en múltiples foros de entidades de referencia en el ámbito de la experiencia de cliente tales como DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente) y la AEC (Asociación Española para la Calidad). En abril de 2019, Bankia abrió sus puertas al evento “Marcas que inspiran” una iniciativa de la AEC que permite conocer de primera mano casos de éxito de empresas referentes, como Bankia, en experiencia de cliente.

Por tercer año consecutivo, Bankia ha sido protagonista en los III Premios *Emotional Friendly Banks* otorgados por Emo Insights International, siendo galardonada como la entidad que mayor número de fans ha generado en el último año. Este premio es reflejo del éxito en nuestro propósito de ser el banco preferido por la sociedad, ya que el impacto emocional positivo generado a los clientes produce recomendaciones, siendo prescriptores y convirtiéndose en un importante motor de captación y crecimiento.

Además, Bankia es, de forma destacada, la entidad con mayor crecimiento en el indicador EMO INDEX en los últimos cuatro años. Sin duda es fruto de la vocación de poner al cliente en el centro de toda la actividad.

Sistemática Comercial

Sistemática Comercial se ha focalizado, en este periodo, en el desarrollo e implantación de un modelo de diagnóstico y trabajo para garantizar la homogeneidad de la actividad comercial, el desarrollo y la mejora de capacidades. Ha sido clave, por lo tanto, en aspectos fundamentales como la aplicación del modelo de relación, y de los modelos de gestión.

Entre sus principales proyectos realizados en 2019, junto a la Dirección de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional, destacan:

- Impulso de la digitalización de los clientes utilizando como palanca, el avance en el camino digital de los empleados en un entorno ludificado.
- Optimización del proceso comercial de hipotecas.
- Diagnóstico y análisis de procesos comerciales en negocios especializados como Agro y Recuperaciones para homogeneizar y mejorar su eficiencia.
- Mejora del proceso de comercialización de seguros, implantando un modelo de gestión comercial homogéneo en Bancaseguros.
- Implantación de la sistemática comercial de la actividad empresarial con el objetivo de lograr un modelo de gestión comercial claro, sistémico y consistente.

Inteligencia de negocio

Además, para el desarrollo del negocio es fundamental continuar con la evolución analítica que permite a Bankia realizar segmentaciones de clientes para detectar el momento vital de cada uno de ellos y poder personalizar más los productos y servicios que ofrece, adecuándolos a sus necesidades concretas y a su entorno socioeconómico.

La entidad también está trabajando en desarrollar y mejorar los procesos de contratación, antes de la comercialización final de los productos y servicios, para poder adaptar la oferta al canal deseado por el cliente y mejorar la experiencia de la relación comercial multicanal.

La previsión para 2020 es tener desarrollados más de 50 procesos enfocados a los productos que aportan más valor a los clientes y al banco. Además, se está aplicando metodología *Agile*, lo que permite diseñar y lanzar productos, en los plazos adecuados, para ajustarse a la demanda del mercado y alcanzar la excelencia en el resultado. Este proyecto es vanguardista en cuanto a la aplicación de la analítica en la acción comercial.

Bankia también continúa con la detección de eventos que permitan dar respuesta comercial y financiera en tiempo real o en un plazo muy corto a todas las necesidades en el momento que se producen, como puede ser detectar clientes que a partir de un movimiento pueden necesitar financiación, para ofrecer el mejor producto que dé cobertura a esa necesidad. En total se han desarrollado ya más de 150 eventos. El resultado de todo este esfuerzo analítico realizado es que el banco tiene prevista la posibilidad de ofrecer a todos los clientes un producto adecuado a sus necesidades en el momento que lo precisen.

Por otro lado, continúan los avances en el desarrollo de actividades para lograr tener una visión 360º de los clientes, lo que permitirá mejorar, aún más, la experiencia del cliente en sus interacciones con Bankia en todos los canales.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Bankia dispone de una Política del Servicio de Atención al Cliente, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es propiciar una buena relación con los clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, atendiendo y solucionando las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Para Bankia, tanto la protección de la clientela como un sistema de reclamaciones son fundamentales para prevenir, detectar, corregir y minimizar cualquier riesgo de incumplimiento de las obligaciones que son de aplicación al banco.

La Política del Servicio de Atención al Cliente se sustenta en un conjunto de principios alineados con los valores de la entidad. Estos principios orientan la actividad del Servicio a un modelo de gestión responsable, basado en la independencia del resto de servicios del banco, con un criterio único en la adopción de resoluciones, el cumplimiento legal, la eficiencia en la gestión, la objetividad en las decisiones y su obligado cumplimiento, y la cooperación.

El Servicio de Atención al Cliente es único para todo el banco. Atiende todas las quejas y reclamaciones que sean presentadas por cualquier persona física o jurídica, por los servicios prestados por el banco o sus empresas adheridas, para que se resuelvan conforme a los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

En particular, este Servicio deberá: verificar que se cumple con los deberes de divulgación de información a clientes sobre la existencia del servicio de atención al cliente, sobre los plazos obligatorios de resolución de las quejas y reclamaciones y con la puesta a disposición de los formularios para su recepción; que las

reclamaciones y quejas se presentan, tramitan y resuelven de acuerdo al reglamento de funcionamiento; y que se cumple con los plazos establecidos y con la entrega de la información y documentación necesarias en relación con los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes ante los organismos supervisores correspondientes.

Las principales iniciativas y proyectos más relevantes desarrollados por el Servicio de Atención al Cliente de Bankia en 2019 fueron:

- la consolidación de la adaptación de los plazos de respuesta de acuerdo con la normativa, así como la mejora de los tiempos medios de resolución.
- la implantación de acciones para la disminución del volumen de quejas y reclamaciones, una vez superada la integración de BMN.
- la revisión continua de los procedimientos de actuación en relación con el tratamiento de reclamaciones para una mejor integridad de las resoluciones y un mayor acercamiento a la posición del cliente.
- la adopción de líneas formativas relacionadas con los cambios legislativos y jurisprudenciales.

En cuanto a los objetivos fijados por este servicio, algunos de los que se contemplan son continuar con la implementación de desarrollos informáticos para dar cobertura a aquellos clientes con perfil digital y mejorar los modelos de comunicación con los clientes internos y externos en aras a la transparencia informativa.

La función de la atención al cliente afronta en 2020 nuevos criterios jurisprudenciales, posibles resoluciones retroactivas sobre contratos con consumidores y nuevas adaptaciones de normativa pendientes de aprobación.

Bankia asume estos retos como una oportunidad de mejora sobre la percepción de la calidad del trato que ofrece el banco a los clientes. Por ello, destaca la puesta en marcha en la entidad de diferentes recomendaciones recibidas a través del Servicio de Atención al Cliente en asuntos como transparencia informativa (por ejemplo, incorporar acreditación documental de la información previa en la firma en tableta digital), la implantación de comunicaciones para clientes informando sobre medidas preventivas para evitar fraudes en servicios de pago o la mejora en el tratamiento de la documentación física.

	2019	2018
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	43.206	54.366
Nº de reclamaciones admitidas a trámite	41.304	51.823
Nº de reclamaciones resueltas a favor del cliente	16.756	15.203
Importe indemnizado por reclamaciones de clientes (millones de euros)	5,1	6,3
Tiempo medio de respuesta de las reclamaciones admitidas de clientes	9,46 días	19,8 días

b. Modelo de negocio

El modelo de negocio de Bankia responde a las prioridades estratégicas marcadas por la entidad, donde el cliente se sitúa en el centro de dicha estrategia. Las prioridades del modelo de negocio son un posicionamiento basado en la escucha activa, la mejora de los procesos para servir de forma eficiente y excelente a las necesidades de los clientes y una constante adaptación de los modelos de distribución para prestar el mejor servicio posible.

Las personas y la tecnología son los pilares del negocio y la satisfacción del cliente es el objetivo clave de la gestión, para conseguir diferenciar a Bankia dentro del sistema financiero.

El modelo de distribución de Bankia es un reflejo de la orientación de la entidad en beneficio de las necesidades de los clientes, donde la digitalización y la innovación posibilitan que la accesibilidad a los servicios y productos sea cada vez mayor, más ágil y más sencilla. Solo a través de la tecnología se puede alcanzar el alto nivel de eficiencia necesario para asegurar un servicio excelente y sostenible.

La red de distribución de Bankia es un modelo multicanal, donde convive un sistema mixto de atención presencial y en remoto que permite una permanente adaptación a los cambios de comportamiento de los clientes, según como quieran relacionarse con el banco. El modelo de distribución es flexible, rápido en la respuesta y personalizado, ya que permite a cada cliente mantener una persona de referencia para sus gestiones. Extender el uso de los medios digitales entre los clientes es uno de los objetivos del Plan Estratégico 2018-2020.



El modelo de negocio de Bankia se estructura en siete líneas principales de negocio:

- Banca de particulares
- Bankia Banca Privada
- Banca de Empresas
- Banca de Negocios
- Bankia Asset Management
- Bancaseguros
- Activos Inmobiliarios

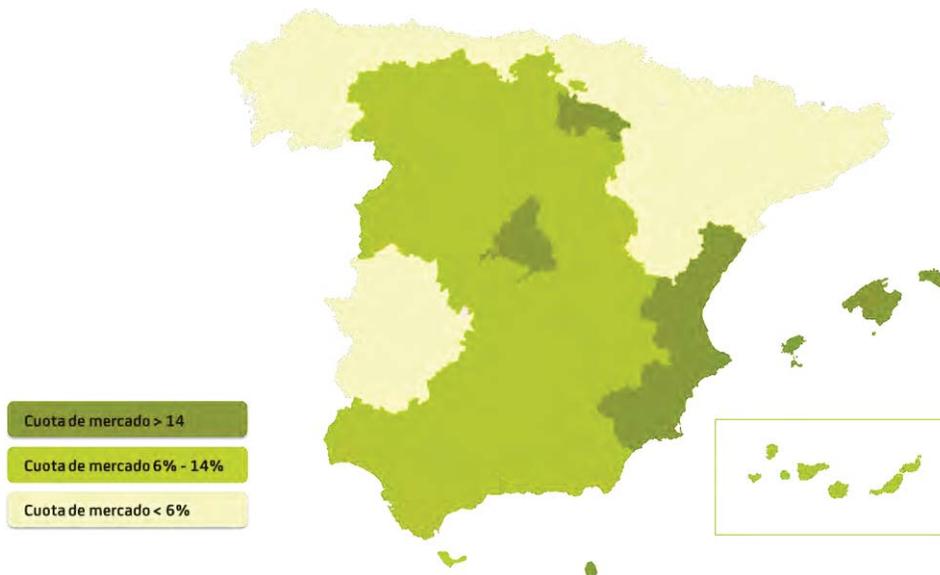
ESTRUCTURA Y MAPA DE NEGOCIO

Volumen de negocio

	2019	2018
Cuota de mercado total en España ¹	9,97%	10,12%

¹ Datos a septiembre de 2019. Fuente: Banco de España

Cuotas de mercado por CCAA ¹



¹ Datos a septiembre de 2019. Fuente: Banco de España

Cuotas de mercado

	2019	2018
Oficinas ²	9,15%	8,69%
Hipotecas	12,46%	13,23%
Crédito de hogares	10,91%	11,47%
Depósitos a hogares	11,01%	11,22%
Facturación tarjetas ²	11,79%	11,29%
Fondos de inversión	7,05%	6,55%
Planes de pensiones individuales	7,93%	8,17%
Seguros de riesgo ²	6,56%	6,53%

² Datos del mes de septiembre de cada año. Fuentes Banco de España, Inverco e ICEA

Oficinas físicas

	2019
Nº de oficinas universales (tradicionales)	1.656
Nº de oficinas perimetrales	374
Nº de oficinas ágiles	125
Nº de centros de recuperaciones (especializados en morosidad)	29
Nº de centros de empresas	65
Nº de centros de Banca Corporativa	3
Nº de oficinas de Banca Privada	16

Multicanalidad

	2019
Nº de usuarios de Bankia Online	3.217.298
Nº de transacciones finalizadas a través de Bankia Online ¹	26.971.084
Nº de usuarios de internet empresas	191.190
Nº de usuarios App	2.881.310
Nº de transacciones realizadas a través de App Bankia ¹	32.147.738
Nº de oficinas Conecta con tu Experto	61
Nº de oficinas +Valor	13

¹ En 2019 se facilita información más completa: es el volumen de transacciones finalizadas de las operativas que están etiquetadas en BOL, que son las que permiten su seguimiento a través de analítica web.

Red de cajeros automáticos

	2019
Nº de cajeros automáticos	5.361
Nº de cajeros renovados instalados durante el año	358
Nº de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos	268.454.631
Nº de cajeros con tecnología NFC	4.494
Nº de cajeros automáticos adaptados (sistema de audio)	5.080
Nº de cajeros automáticos en zonas poco pobladas	535

BANCA DE PARTICULARES

Banca de Particulares se centra en la actividad minorista a través de la oferta de productos y servicios bancarios de captación y financiación, bajo un modelo de banca universal. Comprende la actividad de banca minorista con personas físicas y jurídicas con una facturación anual inferior a los 6 millones de euros. Su objetivo es lograr la satisfacción y vinculación de los clientes, aportándoles valor en los productos y servicios ofrecidos, en el asesoramiento y la calidad en la atención. Para ello, segmenta a sus clientes, ofreciéndoles una atención especializada, así como productos y servicios adaptados a cada segmento, con un asesoramiento integral y alineado con sus necesidades.

En 2019, para mejorar este nivel de atención y personalización, se evolucionó el modelo de carterización para que más clientes puedan tener un gestor de referencia: un asesor financiero en la oficina más cercana a su domicilio o a su centro de trabajo, un gestor personal Conecta con Tu Experto con el que poder contactar desde cualquier dispositivo o un gestor Bankia. De este modo el cliente consigue una gestión personalizada, dispone de un seguimiento detallado de sus productos, obtiene información de interés según sus preferencias y recibe un asesoramiento con acceso a promociones específicas, así como poder contactar con su gestor a través de teléfono y/o canales *online*.

El cliente elige la manera más fácil de relacionarse con la entidad. Esta posibilidad, de relacionarse por los diferentes modelos y canales de atención, es fundamental para Bankia y establece un elemento diferenciador respecto a otras entidades financieras.

Según las necesidades específicas los clientes pueden elegir:

- Oficinas Universales: ofrecen una atención presencial tradicional.
- Oficinas Ágiles: también para gestiones presenciales, tienen un horario más amplio y están concebidas para transacciones rápidas.
- Conecta con tu Experto: ofrece un servicio a distancia por el canal que el cliente elija y permite contratar cualquier producto, incluso un préstamo hipotecario, y proporcionar asesoramiento personalizado siempre por el mismo gestor dentro de un horario extendido.
- Oficinas +Valor: facilitan el acceso a los productos y servicios a clientes con menor relación digital, para detectar sus posibles necesidades y dirigirlos al modelo de atención que deseen.

	2019
Nº de clientes en Conecta con tu Experto	749.881
Nº de clientes +Valor	450.517
Nº de gestores especializados Conecta con tu Experto	571

Entre los nuevos proyectos desarrollados durante 2019 está la Oficina de Gestión Digital, que se encarga de la gestión de operaciones de activo procedentes de prescriptores digitales (incluido el portal de Bankia). Da la posibilidad al cliente procedente del mundo online de gestionar sus necesidades financieras de forma cien por cien remota.

Para completar todo este sistema de relación del cliente con Bankia es fundamental el servicio que prestan los diferentes canales digitales de los que dispone la entidad: Bankia Online (BOL), App Bankia y Bankia Online Autónomos (BOLA), que se ofrecen bajo los principios de usabilidad, contactabilidad, orientación al cliente y ofreciendo servicios de valor. Bankia tiene más de 3,7 millones de clientes digitales.

En 2019 se desarrolló el plan de evolución de canales de digitales, por el que se han incorporado nuevos productos y servicios para completar la gama de oferta contractable en el entorno digital, como el seguro de autos, la categorización de los gastos e ingresos del *Personal Finance Management* (PFM) con alertas personalizadas para ayudar en la gestión de la economía doméstica y donde los clientes pueden integrar en su posición global, la información de los saldos y los movimientos de sus cuentas en otros bancos españoles, el *renting online* y el servicio de traslado de cuentas, para los clientes que quieren traer su cuenta desde otra entidad, y en el que los gestores de Bankia se encargan de realizar toda la tramitación, incluidos los servicios de transferencia y de domiciliación de ingresos y de pago de recibos asociados a la cuenta.

Se han desarrollado nuevas funcionalidades en la App, como la consulta de PIN, el botón SOS para poder bloquear fácilmente las tarjetas a un *click*, la gestión personalizada de los límites *contactless* para compras presenciales en tarjetas VISA, y hemos mejorado la operativa de pagos en extranjero y de transferencias,

también se han cambiado algunos mensajes de información de determinadas funcionalidades, mejorando en general la experiencia de usuario en la navegación a través de la App de Bankia.

En productos de inversión Bankia Gestión Experta online, ofrece un servicio discrecional e individualizado de carteras de fondos de inversión, que permite a los clientes tener acceso a los mejores fondos de inversión nacionales e internacionales, de acuerdo a sus preferencias y objetivos de inversión, de la forma más eficiente, con un seguimiento continuo de la inversión. Desde su lanzamiento online en noviembre de 2019 ya se están gestionando más de 150 carteras.

Con la incorporación del comparador de fondos de inversión, para analizar y comparar de forma conjunta la oferta de fondos nacionales con los de otras gestoras internacionales, el nuevo simulador de prestaciones de planes de pensiones y la incorporación de los planes de aportaciones periódicas a fondos se completa la operativa disponible en canales digitales para productos de inversión.

Perfil del cliente particular

	2019
Nº de clientes particulares activos	7.386.168
Nº de clientes en carteras de asesoramiento financiero	2.243.345
Nº de asesores financieros	2.581

	Hombre	Mujer
Porcentaje de clientes	48,3%	51,7%
Edad media del cliente	49 años	51 años
Porcentaje de clientes con alta vinculación	17,3%	13,6%

Principales iniciativas de negocio con clientes particulares

La relación de Bankia con los clientes se desarrolla a través de dos propuestas de valor, que son el resultado del diálogo mantenido con los clientes y que sirven para trasladar sus expectativas y exigencias a la actividad comercial del banco, con el propósito de mejorar aún más la satisfacción, la vinculación y ajustar la oferta de productos y servicios a las demandas del mercado.

- **Así de Fácil:** es el nuevo posicionamiento de Bankia que supone un compromiso cuya finalidad es facilitar el día a día al tener como propósito mantener más y mejores relaciones con los clientes para entenderles mejor, ofrecerles mejores servicios, financiarles mejor y hacerles la vida más fácil. Incluye una serie de servicios disponibles a través de todos los canales de gestión, tanto presenciales como no presenciales y *online*, que amplían las opciones de comunicación entre el cliente y su gestor, permiten realizar pagos por el método que mejor se adapte a sus necesidades (*Bizum, Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay o PayPal*) y posibilitan la cancelación de productos sin gastos adicionales.
- **Programa Por ser Tú:** Cerca de 4,3 millones de clientes particulares se benefician de la exención de comisiones, y el banco ha superado el número de clientes nuevos con ingresos domiciliados de los últimos años. Para 2020 este programa va a evolucionar con nuevos criterios para: tener más clientes y más vinculados, seguir mejorando los excelentes niveles de experiencia de cliente y hacer que las relaciones sean rentables de forma sostenida.

	2019
Nº de clientes que disfrutan de exención de comisiones	4.266.441
Nº de domiciliaciones de nóminas y prestaciones de desempleo captadas	439.443
Nº total de clientes particulares con sus ingresos domiciliados	3.491.855
Nº de tarjetas de crédito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	608.373
Nº de tarjetas de débito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	711.340

Sobre los productos y servicios de captación, Bankia ofrece un amplio catálogo que se adapta a todos los perfiles de clientes, considerando la estrecha relación entre riesgo y rentabilidad, tanto en depósitos a la vista, a plazo y en instrumentos de inversión como los fondos de inversión y los planes de pensiones.

Dentro del entorno actual de tipos negativos, donde cada vez es más complejo diferenciarse de otros competidores, Bankia incorpora en su oferta elementos de valor añadido. En los productos tradicionales se introducen elementos emocionales y/o con componentes éticos, ambientales y/o sociales que fortalecen el vínculo entre el banco y los clientes, además de generar impactos positivos en el entorno donde se desarrolla la actividad: Bankia es la primera entidad *Dog Friendly* con productos y servicios específicos dentro del *Pack Dog Friendly*; la cuenta de pago básica ofrece exención de comisiones a los colectivos de especial vulnerabilidad; exención de comisiones en productos para clientes con perfil digital como la Cuenta On y las cuentas del segmento joven Mi Primera Cuenta y Cuenta Joven; y fondos de inversión con criterios de inversión socialmente responsable, como la familia Bankia Futuro Sostenible o el fondo Bankia Garantizado Valores Responsables.

En fondos de inversión, Bankia Gestión Experta se consolida como un servicio destacado en nuestro catálogo, alcanzando un patrimonio gestionado de más de 3.400 millones de euros, con un nivel de rentabilidad elevado para todos los perfiles de carteras. Con este servicio de gestión discrecional e individualizado de carteras de fondos de inversión, los clientes pueden tener acceso a los mejores fondos de inversión nacionales e internacionales.

Respecto a los productos y servicios de financiación, en Bankia hay dos grandes líneas que son el consumo y el préstamo vivienda.

En consumo, continua la mejora del catálogo de productos de comercialización presencial, digital y de forma mixta para que los clientes accedan a la financiación que necesitan de manera fácil, sencilla, clara y siempre ajustada a sus necesidades y a sus perfiles de riesgo y capacidad de endeudamiento. En 2019 se han incorporado nuevos productos y se han consolidado otros, como el anticipo nómina con una línea preconcedida (de hasta tres nominas o 6.000 euros a un plazo de hasta 12 meses) para los clientes con nómina o pensión domiciliada, el Préstamo On tanto para finalidades de consumo ordinarias como con criterios sostenibles y la personalización de los precios según el perfil crediticio para clientes con preconcedido según su perfil, en línea con el importante impulso que se está dando a este tipo de financiación.

En préstamos vivienda, Bankia ha priorizado en la adaptación de las hipotecas a los nuevos requerimientos de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario. Muestra de ello es la implantación con 3 meses de antelación de la asunción de los gastos de constitución de la hipoteca (de notaría o registro) por parte de la entidad en beneficio de los clientes.

En Bankia, esta adaptación no se ha traducido en un incremento de tarifas a los clientes, al contrario. Por ejemplo, Bankia rebajó sus precios en la modalidad de tipo fijo, incluso con una “tarifa plana” para los clientes con independencia del plazo de la hipoteca. Tampoco ha supuesto que la oferta sea más compleja o exigente. Se ha creado la Hipoteca ON, que permite realizar toda la tramitación sin desplazamientos a oficinas y se ha consolidado la oferta de Hipoteca Sin Comisiones como una de las mejores del mercado. Durante 2019, esta hipoteca ha supuesto más del 80% del total de la producción hipotecaria, que superó los 2.400 millones de euros.

	2019
Nº de hipotecas nuevas formalizadas	25.223
Nº de hipotecas nuevas formalizadas que pertenecen al programa sin comisiones	20.651
Volumen de hipotecas formalizadas (millones de euros)	2.937
Volumen de hipotecas formalizadas que pertenecen al programa sin comisiones (millones de euros)	2.402
Nº de simulaciones de hipotecas realizadas a través de bankia.es	877.060

Seguros y Servicios

Dentro del mundo de los Seguros, en el año 2019 se ha trabajado intensamente en el nuevo servicio de fraccionamiento de seguros Igual Tarifa Plana, con el que los clientes pueden agrupar y fraccionar sus pólizas en cómodas cuotas mensuales. Así, se dota a la red comercial de una herramienta de retención de la cartera actual, que permite también incrementar las contrataciones, especialmente de los seguros con primas más elevadas (autos, salud, decesos). Actualmente está abierto a oficinas piloto y se espera que en los primeros meses del 2020 pueda estar disponible para toda la red comercial.

Dentro del proceso de digitalización del banco, se han realizado desarrollos que permiten al cliente poder contratar sus pólizas también desde canales digitales (BOL y App Bankia), encontrándose disponible desde mayo de 2019 la contratación del seguro de autos. De igual manera, se encuentran muy avanzados los desarrollos para el seguro de hogar y el seguro de amortización de préstamos personales a prima única, en ambos casos en fase de pruebas y se espera estén disponibles en el primer trimestre del año 2020.

Además, está disponible el nuevo seguro de hogar que, además de mejorar en la sencillez de su tramitación, incluye nuevas modalidades, como el todo riesgo tecnológico y el seguro de hogar platino, así como una modalidad específica, mucho más básica y económica, Hogar Tú Eliges.

Destaca también el trabajo realizado en el servicio de valores. Desde el 1 de enero está disponible una nueva tarifa plana de compra-venta de valores nacionales a través de Bankia Online y App Bankia, más competitiva y que refuerza la imagen de modernidad y de digitalización del banco.

Por último, destacar que el 2019 fue un año muy activo en la modificación de las tarifas existentes, para adaptarlas a la nueva situación del mercado.

Medios de pago

Dentro de la oferta de servicios bancarios, en 2019 ha continuado el crecimiento de los medios de pago, como demuestran las cifras de negocio alcanzadas, por el incremento del número de tarjetas de Bankia de crédito y de débito en circulación, la facturación en comercios y el comportamiento de las compras *online*.

	2019
Nº total de tarjetas emitidas (millones)	9,31
Nº total de tarjetas contactless (millones)	7,16
Importe de la facturación con tarjetas en comercio electrónico (millones de euros)	3.434,9
Nº total de TPV	170.327
Nº total de descargas de la aplicación Bankia Wallet	712.411

El 2019 ha sido el año del despegue del pago con móvil. Ya son más de 660.000 clientes los que tienen sus tarjetas asociadas a alguna de las plataformas disponibles en Bankia: *Bankia Wallet*, *Apple Pay*, *Samsung Pay* y *Google Pay*. A través de esta tecnología móvil se realiza el 6,6% de las compras con tarjeta.

Asimismo, el acuerdo con *PayPal* continua a pleno rendimiento y los clientes que han vinculado su cuenta *PayPal* a través de Bankia representan ya el 11% del total de compras *Paypal* con tarjeta Bankia, con un ritmo de crecimiento constante.

En cuanto a Bizum, Bankia tiene 780.000 usuarios que pueden enviar y recibir dinero solo con conocer el teléfono móvil del resto de usuarios del servicio, que son unos 6 millones. Además, se ha incorporado el pago en comercio electrónico con Bizum como una nueva forma de pago sencilla y segura.

Un asunto relevante en cuanto al ámbito normativo fue la entrada en vigor directiva de servicios de pago (PSD2), cuyo objeto es mejorar la seguridad y reforzar el nivel de protección del consumidor al incrementar las operaciones con PIN en las transacciones en comercio físico. Las compras inferiores a 20 € se autorizan sin autenticar, hasta un máximo de 150 € en varias operaciones seguidas sin PIN. Llegado ese límite, la siguiente operación se realiza obligatoriamente validando con PIN.

En lo relativo al comercio electrónico, a lo largo de 2020 se incorporarán nuevas formas de autenticación reforzada, que combinarán el uso de biometría con otros métodos de autenticación como medida adicional de seguridad, contribuyendo al mismo tiempo a una buena experiencia de usuario en la compra.

Bankia también ofrece el servicio de transferencias inmediatas, que permite a los clientes traspasar a otra cuenta en España hasta 15.000 euros en cuestión de segundos. Este servicio mantiene una tendencia de uso creciente y ya supone el 54% de las transferencias que se realizan en el banco.

BANKIA BANCA PRIVADA

El 2019 comenzó en un contexto de mercados muy complicado, después de un 2018 con resultados negativos en prácticamente todos los activos de las carteras de los inversores. En este escenario, ha cobrado más importancia que nunca la puesta en valor del asesoramiento y la gestión de carteras que desempeña Bankia Banca Privada (BBP).

Con el asesoramiento personalizado, los clientes han podido recuperar las rentabilidades perdidas, generando resultados muy atractivos, adaptados a su perfil de riesgo. Los tipos de interés han bajado hasta niveles que no se esperaban cuando comenzó el ejercicio, generando revalorizaciones considerables en los perfiles más conservadores, ante una importante subida de la rentabilidad de la renta fija, lo que se une al éxito de la renta variable. Sin embargo, esta situación tan positiva para los inversores diversificados ha supuesto un cambio de paradigma para los ahorradores más tradicionales por la disminución de la rentabilidad en la oferta de depósitos bancarios.

Desde BBP se ha centrado el esfuerzo en poner a disposición de los clientes un completo catálogo de inversiones para paliar esta situación: arquitectura abierta de fondos de inversión, gestión de carteras multiactivo, oferta continua en bonos estructurados y diferentes alternativas en capital riesgo para los clientes con perfil idóneo para ello.

Bankia Banca Privada también ha desarrollado los productos relacionados con la inversión responsable y sostenible. Los inversores han pasado de centrarse solo en la búsqueda de una diversificación por áreas geográficas, divisas, etc. a preocuparse por incorporar en sus decisiones asuntos de inversión sostenible, consideraciones extra financieras y temáticas concretas que pueden obtener retornos muy importantes, como medioambiente, clima, tecnología e innovación, demografía, etc. En respuesta a esa demanda, que supone una clara oportunidad de negocio, se lanzó el fondo Bankia Megatendencias para los clientes de Bankia Banca Privada.

Durante el 2019 ha aumentado de forma considerable el volumen de negocio, se ha mejorado la experiencia de cliente, se ha ampliado el asesoramiento a un mayor número de clientes, además de ofrecer la posibilidad de trabajar con Banca Privada sin cambiar su posición en la oficina de la red comercial.

Bankia Banca Privada ha continuado su expansión geográfica con la apertura de una nueva oficina en Canarias, y se ha trasladado la sede central a la calle Marqués de Villamejor 7, en Madrid, junto a Plaza 53, la oficina *Flag Ship* de Bankia.

	2019
Nº total de clientes de Bankia Banca Privada	10.628
Nº de carteras	7.938
Volumen de negocio (millones de euros)	7.313
Nº de gestores	83

El reto para 2020 es mejorar los sistemas para facilitar información más completa y aun de mayor calidad, y desarrollar nuevas plataformas para el lanzamiento de servicios de inversión más especializados dentro de la gestión de carteras. Así como seguir desarrollando productos y servicios especializados para ofrecer a los clientes el mejor asesoramiento y servicio, obteniendo las mejores rentabilidades a sus inversiones.

BANCA DE EMPRESAS

La financiación empresarial es otra de las líneas de negocio estratégicas de Bankia, que apoya la actividad que desarrollan desde pymes hasta grandes corporaciones.

La entidad mantuvo en 2019 su apuesta decidida por la financiación al conjunto del tejido empresarial español, hasta alcanzar una cuota de mercado del 7,83%, lo que supone un incremento de 41 p.b. en el año.

Durante el ejercicio se formalizaron un total de 17.042 millones de euros en créditos para autónomos, pymes, promotores y empresas a través de 47.155 operaciones.

Autónomos y comercios

Son colectivos prioritarios que merecen un conocimiento y un seguimiento específico para identificar y comprender sus necesidades y poder atenderlas de forma eficaz y satisfactoria. Por ello se ha incrementado el número de gestores especializados, que atienden al cliente en su lugar de trabajo, mejorando notablemente el servicio prestado y la vinculación.

Estos gestores especializados se dividen entre gestores pyme (para empresas a partir de un millón de euros de facturación), gestores de negocios (hasta un millón de euros), directores de oficinas de particulares (dedicados al resto de clientes) y gestores de comercios (para clientes comercios en zonas de alta concentración).

Los autónomos siguen beneficiándose de las ventajas del Programa Por ser Tú, que ha permitido ya a más de 270.000 clientes liberarse de las comisiones en todas sus cuentas con unos requisitos muy sencillos y muy fáciles de cumplir.

El servicio de atención a los autónomos también se realiza a través de Conecta con tu Experto, plataforma que contaba con una cartera de 46.301 trabajadores por cuenta propia a finales de 2019.

	2019
Nº de clientes autónomos	533.738
Nº de clientes autónomos en el programa sin comisiones	273.447
Volumen de financiación concedida a autónomos (millones de euros)	230,2
Cuota de mercado de clientes autónomos	16,20%

Adquirencia y E-commerce

En la actividad de comercios, los crecimientos de facturación han sido del 12,8% con un crecimiento sostenido en el número de comercios vinculados.

Los comercios clientes de Bankia disfrutan de servicios de valor añadido que incrementan sus volúmenes año a año: Servicio Divisa Elección y CrediTPV. Este último servicio ha incorporado este año la posibilidad de disponer del crédito a través de los servicios de Bankia *online* para autónomos y empresas.

Adicionalmente, como apoyo para mejorar el servicio a los clientes se han puesto en marcha sendos servicios de soporte especializado: el primero, para TPV virtuales y soluciones técnicas PC, y el segundo para TPV tradicional. Ambos servicios están teniendo altos niveles de uso tanto de oficinas como de clientes.

En la actividad de comercio electrónico, los crecimientos de facturación son elevados, 22%, superiores a los registrados en el comercio físico. Además, se están realizando las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la PSD2, con el objetivo de ofrecer a los comercios una solución robusta y con la menor fricción que permita maximizar los niveles de aceptación de operaciones.

Pyme

En 2019 hemos seguido trabajando para conseguir ser el banco preferido por las pequeñas y medianas empresas.

Una de nuestras principales líneas de trabajo sigue siendo la de facilitar los recursos necesarios para que puedan acometer sus proyectos, consiguiendo un incremento muy significativo en los importes de financiación concedidos. Durante este ejercicio se realizaron operaciones por un importe de 3.456 millones de euros.

Se ha trabajado también en el lanzamiento de nuevos productos e iniciativas, adaptados a sus necesidades, como el seguro de ciberriesgos o Bankia Forward, para acompañar a las pymes y autónomos en su camino hacia la innovación y crecimiento a través de diferentes jornadas y actividades. Además, la realización de eventos, como 'ADN pymes-La neurona', sirve como un punto de encuentro entre empresas de referencia de distintos sectores y que gozan de una excelente aceptación.

En 2019 se ha reordenado el perfil de los clientes incluidos en las carteras, migrando a Banca de Empresas aquellos con una facturación superior a los 6 millones de euros, para optimizar la actividad de Bankia en el segmento de la pequeña y mediana empresa, y mejorar el dimensionamiento del servicio de asesoramiento al incrementar el número de gestores especializados, que son quienes están más cerca del cliente para identificar sus necesidades y ofrecerles apoyo en todo momento.

	2019
Nº de clientes pyme	201.423
Nº de clientes pyme que pertenecen al programa sin comisiones	44.553
Cuota de mercado de clientes pyme	13,30%
Volumen de financiación concedida a pymes (millones de euros)	3.456
Nº total de gestores especializados pymes y comercios	259

Actividad agro

Bankia apuesta por el impulso sostenible del sector agropecuario, constituyendo un colectivo estratégico. La entidad tiene 374 oficinas con un especialista agro que atiende al colectivo, entendiendo el negocio de estos clientes y asesorándoles en las mejores soluciones financieras a su disposición. Además, en 2019 se ha implementado una nueva estructura de apoyo a este negocio agrario, dotando de responsables especialistas Agro en 6 de las 12 Direcciones Territoriales, donde el volumen de negocio en este segmento es mayor.

Estos equipos especialistas tienen como objetivo asesorar, ayudar y fomentar el negocio agrario dentro de su dirección territorial para alcanzar una atención personalizada y especializada en función de cada tipología de cultivo existente. Con ello se alcanza una mejora en la atención y el servicio al cliente, y se logra un acompañamiento eficaz en función de su ciclo productivo y vital al adecuar las soluciones financieras del banco a sus necesidades reales, según sea su explotación o su cultivo. Cada tipología de cultivo implica una solución distinta por lo que los equipos especialistas están preparados para buscar y adecuar la mejor solución, y, por ejemplo, si las condiciones climatológicas no acompañan o alguna plaga perjudican la cosecha los clientes pueden disponer del asesoramiento adecuado para cubrir costes, afrontar futuras siembras o identificar el agroseguro adecuado según riesgo e impacto para cubrir futuros imprevistos.

	2019
Nº de clientes agro (actividad empresarial)	67.030
Nº de clientes agro que pertenecen al programa sin comisiones	32.778
Volumen de financiación (millones de euros)	4.265,08
Nº total de gestores especializados agro	381

Además, el segmento agro sigue beneficiándose de las ventajas del Programa Por ser tú, que ha permitido que el 48,9% de los clientes del sector agropecuario no paguen comisiones en todas sus cuentas con unos requisitos muy sencillos teniendo seguros sociales, impuestos o ayudas agrarias domiciliadas.

También Bankia dispone de un servicio general de asesoramiento y tramitación de las ayudas agrarias PAC. Se facilita al cliente la presentación de sus ayudas en cada una de las comunidades autónomas en las que Bankia dispone de red especializada agro. Este servicio en breve estará ampliado con la puesta en marcha

de un buscador de posibles ayudas en función del perfil del cliente. También se han agilizado los procesos de concesión de anticipo de ayudas para que el cliente pueda disponer de ella de forma inmediata.

Empresas

Bankia Empresas ha consolidado en 2019 su propuesta de valor, centrada en el cliente y su satisfacción con la entidad. A través de los especialistas de producto se ha logrado dar una cobertura global y de calidad a las necesidades del cliente en su día a día, elaborando programas financieros a la medida de sus planes de negocio y aportando seguridad, agilidad, asesoramiento y apoyo en la planificación financiera de las empresas.

Durante el último trimestre de 2019 se evolucionó en el modelo de atención al segmento de empresas al concentrar la gestión de todas aquellas con facturación superior a los 6 millones de euros en las redes especializadas de Banca de Empresas y Banca Corporativa. Se ofreció a estas empresas la migración y el asesoramiento con gestores de empresas especializados para dar un mayor servicio a sus necesidades.

	2019
Nº total de clientes empresa	29.697
Nº total de gestores especializados empresa	216
Cuota de penetración en empresas	39%
Volumen de crédito concedido (operaciones formalizadas) a clientes empresas (millones de euros)	12.629
Volumen de recursos gestionados de clientes de Banca de Empresas (millones de euros)	5.370

En el ámbito de Banca Corporativa, Bankia apoya su servicio a este colectivo de clientes a través de una sólida estructura comercial especializada, un extenso catálogo de productos y servicios diseñados para atender las necesidades de las grandes corporaciones empresariales, la preclasificación de riesgos a través de los programas financieros, la cobertura global del negocio y un óptimo servicio de operativa transaccional.

A pesar de que el crecimiento global de la inversión de las empresas ha mostrado un tono contenido a lo largo del ejercicio, y de la competencia creciente de la financiación alternativa a la bancaria, Bankia ha conseguido un incremento destacado en el saldo de inversión crediticia entre los clientes de Banca Corporativa y su cuota de mercado.

	2019
Stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa (millones de euros)	16.963

Bankia Empresas continúa mejorando su oferta de productos y servicios. En 2019, "Soluciona Empresas" ha incorporado tres nuevas herramientas a las diez existentes, para seguir proporcionando servicios de valor añadido a los clientes y no clientes. Dos de ellas se enmarcan en el compromiso de Bankia con la sostenibilidad del tejido empresarial:

1. Radar Bankia *Forward*, que ofrece contenidos sobre innovación y tendencias sectoriales con el deseo de que sirvan como punto de inspiración a las empresas para descubrir nuevas oportunidades para innovar en sus modelos de negocio.
2. Certifica, herramienta que ayuda a las empresas a identificar certificaciones voluntarias, muchas de ellas en el ámbito de la gestión energética y del medioambiente, para que puedan optimizar sus procesos internos de una forma más eficiente.
3. Eficiencia Energética, que detecta mejoras energéticas en los consumos de gas y electricidad, y valora posibles acciones para optimizar los equipos hacia la eficiencia energética.

En Bankia Renting, se ha digitalizado la operativa a través del desarrollo y la implantación de un simulador a disposición de clientes y no clientes empresas, además de a particulares. Este avance ha hecho que en 2019 se hayan duplicado las contrataciones respecto a las realizadas en 2018.

Bankia también ha consolidado su liderazgo en la gestión de los pagos de sus clientes empresas con una elevada cuota en transferencias inmediatas.

En diciembre de 2019 se ha inaugurado una nueva oficina de representación en Casablanca (Marruecos). Esta apertura se enmarca en la estrategia de Bankia por apoyar la actividad de comercio exterior de nuestros

clientes, acompañándolos a los mercados más relevantes y se une a las que la entidad tiene en La Habana y Shanghái. A través de estas oficinas de representación Bankia no desarrolla actividad financiera, si no que entidad ofrece asesoramiento y acompañamiento a las empresas, canalizando los flujos de sus operaciones internacionales, por lo que no genera ingresos a la entidad.

En comercio exterior, Bankia ha colaborado estrechamente con el plan de comunicación de la Agencia de Crédito a la Exportación Española (CESCE) en la divulgación de sus coberturas de mitigación de riesgo, mediante diferentes jornadas de trabajo con clientes, lo que ha permitido identificar un gran número de operaciones de exportación. La inclusión de estas coberturas ha permitido optimizar las líneas de riesgo de los clientes, con un menor consumo de capital y mejorando los recursos administrados de los clientes en estas operaciones. Durante el ejercicio se han realizado más de 40 operaciones, formalizándose más de 80 millones de euros y obteniendo una mayor vinculación de nuestros clientes con operaciones de valor añadido.

En la actividad con Organismos Nacionales destaca la producción de las Líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO). Bankia es la entidad líder en el mercado en la comercialización de la Línea "ICO Exportadores", con una cuota de mercado en el año del 70,34% y un importe formalizado de 747 millones de euros, lo que supone un importante apoyo de la entidad a la actividad exportadora de los clientes. Además, Bankia es la segunda entidad con más financiación concedida a empresas españolas a través del conjunto de Líneas ICO, con importes muy superiores a los alcanzados en 2018 con un crecimiento del 29%.

En el ámbito de mediación con Organismos Multilaterales, Bankia mantiene una fuerte actividad en la financiación de proyectos con fondos del Banco Europeo de Inversiones (BEI) mediante las Líneas BEI Pymes y Midcaps y BEI Agroalimentación, que ofrecen ventajas competitivas en precio para los clientes. Durante 2019 ha continuado la comercialización de la nueva línea de financiación "FEI Innovfin", lanzada a mediados de 2018 y enfocada a financiar proyectos de innovación en colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI). En el año, se ha otorgado financiación por 127 millones de euros.

En 2019 también se inició la comercialización de la Línea "BEI Empleo Joven", que tiene un fuerte componente social, ya que facilita financiación a las empresas que están creando puestos de trabajo entre los jóvenes, apoyando de manera decidida a este segmento.

Respaldando la financiación verde, se ha lanzado una línea destinada al sector hotelero y hostelero, cuya finalidad es financiar inversiones que supongan ahorros energéticos o utilización de energías renovables. Se denomina Financiación Sostenible-Sector Hotelero y tiene condiciones económicas ventajosas al contar con fondeo de BEI.

En 2019, Bankia ha creado una nueva dirección de negocio especializada en financiación sostenible, en su apuesta decidida por la sostenibilidad y el medioambiente. Con un enfoque muy transversal e integrador, se ha lanzado un proyecto interno que aglutina los esfuerzos e iniciativas en los diferentes ámbitos del banco, tanto por la parte de productos, como riesgos o sistemas de información, aspirando a convertirse en un referente en la materia de financiación sostenible.

Desde un punto de vista de oferta diferenciada de financiación sostenible, en 2019 Bankia ha firmado un acuerdo pionero con el BEI para cofinanciar en España la construcción de viviendas de consumo energético casi nulo, al cual Bankia ha incorporado 207 millones de euros de financiación para proyectos certificados por una agencia independiente. En base a este acuerdo, quienes decidan adquirir estas viviendas tendrán acceso a unas condiciones de financiación favorables mediante 'hipotecas verdes' facilitadas por Bankia, con condiciones favorables de financiación del BEI, que pueden suponer una rebaja de hasta 0,25 por ciento sobre el tipo final, con 9 operaciones de promotor formalizadas con un volumen de 207 millones de euros. Adicionalmente, Bankia cuenta en su catálogo de productos con soluciones de financiación adaptadas a las necesidades de sus clientes concienciados con la sostenibilidad, tanto en el ámbito de particulares como en el mundo de la financiación empresarial, promoviendo así un uso más responsable de los recursos y contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

BANCA DE NEGOCIOS

Financiación corporativa

En 2019 se ha reforzado la capacidad de originación, estructuración y distribución especializada para atraer inversión alternativa y acceder a financiación no bancaria, completando la oferta de servicios financieros

tradicionales, tanto para clientes corporativos como de Banca de Empresas, que Bankia viene ofreciendo. Para ello, se han agrupado bajo la Dirección de Corporate Finance las actividades de originación de renta fija, creación de mercado, asesoramiento de deuda, fusiones y adquisiciones y operaciones especiales.

En los mercados de renta fija Bankia ha liderado como banco colocador 17 operaciones de empresas privadas españolas o emisores del sector público, distribuyendo 8.650 millones de euros de deuda entre inversores institucionales domésticos e internacionales. Destacan operaciones públicas tan relevantes como las emisiones a varios tramos de Abertis (en marzo y julio) o las operaciones que marcaban la vuelta a los mercados de capitales de comunidades autónomas como la Junta de Castilla y León y el Gobierno de las Islas Baleares. En cuanto a colocaciones privadas, se han conseguido financiaciones atractivas, varias de ellas en formato sostenible, para clientes como Comunidad de Madrid, Principado de Asturias, ACS o Acciona.

En el ámbito de asesoramiento financiero, los equipos de fusiones y adquisiciones y de financiación alternativa han protagonizado un ejercicio muy activo con el cierre de 5 operaciones en los sectores de energías renovables, residencias de tercera edad, arrendamiento de material ferroviario y alimentación, y han estructurado y distribuido con éxito tramos de deuda a largo plazo en operaciones de financiación de adquisición para inversores institucionales internacionales.

Derivados

En abril de 2019 Bankia se registró como miembro de la Bolsa de Madrid, Bolsa de Barcelona, Bolsa de Valencia, del Mercado de Valores Latinoamericano (LATIBEX) y del Mercado Alternativo Bursátil (MAB) tras superar con éxito los distintos requerimientos societarios, documentales y pruebas de suficiencia técnica establecidos a tal efecto.

Esta iniciativa ha permitido canalizar las órdenes de compraventa de valores del mercado nacional de los clientes directamente a la Bolsa, prescindiendo de la intermediación de otras empresas de servicios de inversión. Así, Bankia refuerza los servicios que presta a sus clientes, ofreciendo una mayor cercanía al realizar de forma directa todos los procesos de la cadena de valor en el ámbito de los valores nacionales de renta variable: negociación, ejecución, compensación, liquidación y custodia.

Préstamos especiales

En préstamos sindicados, la entidad participó en más de 100 operaciones durante 2019, continuando como banco líder en este tipo de financiación de proyectos y de referencia en la financiación de infraestructuras y de renovables. Bankia ha contribuido a financiar 1.527 MW de energías renovables, que incluye proyectos de energía eólica, fotovoltaica y termosolar, otorgando financiación por 276 millones de euros.

En financiación de adquisiciones, durante 2019, Bankia lideró la estructuración y aseguramiento de operaciones, enfocándose en empresas de tamaño mediano, posicionándose como la entidad financiera de referencia para la prestación de servicios bancarios a este tipo de clientes.

Financiación Inmobiliaria

Bankia ha participado activamente en la financiación de operaciones tanto de activos residenciales como de activos inmobiliarios no residenciales (centros comerciales, oficinas, residencias de estudiantes, etc.).

En relación a la financiación de activos residenciales, Bankia afianza su estrategia de trabajar con los principales promotores españoles del sector, financiando en 2019 la construcción de más de 3.500 viviendas en toda España, además de financiar varios proyectos de *built-to-rent* dirigidos al mercado de alquiler.

Con respecto a los activos inmobiliarios no residenciales, la entidad ha financiado a los clientes en diferentes proyectos en los sectores de centros comerciales, hoteles, oficinas, residencias de estudiantes y activos logísticos.

BANKIA ASSET MANAGEMENT

Bankia Asset Management (Bankia AM) es la marca comercial que engloba todas las actividades de gestión colectiva de Bankia, entre las que se incluye la gestión de carteras y la de activos, destinada tanto a clientes minoristas como a institucionales.

Bankia ha reforzado la estructura de Bankia AM durante 2019 con el fortalecimiento de los equipos de Inversiones y Comercial. Bankia AM se estructura bajo dos direcciones. La Dirección de Inversiones Global, que integra el conjunto de actividades de inversión y suma bajo su responsabilidad las relacionadas con los fondos de Inversión, los planes de pensiones de empleo e individuales, sicavs y gestión de carteras, y la Dirección Comercial, que incorpora el servicio a partícipes, tanto de fondos como de planes de pensiones, con el fin de potenciar el servicio post venta de la entidad.

Bankia Fondos

Es la gestora de Instituciones de Inversión Colectiva: fondos de inversión y sicavs.

En el actual escenario de bajos tipos de interés, los fondos de inversión son uno de los principales instrumentos de los inversores y de los ahorradores en la búsqueda de rentabilidad. 2019 ha sido un año excelente para este tipo de producto, ya que prácticamente todas las clases de activo han contribuido de forma positiva en la rentabilidad de las carteras.

Los productos y servicios de Bankia Fondos, como catalizadores de inversión a medio y a largo plazo, ofrecen varias ventajas, entre las que destacan: poder acceder a una amplia oferta comercial que permite encontrar el producto que mejor se adapte a las necesidades y expectativas de cada inversor, acceder a una amplia cartera de activos, permitiendo diversificar riesgos, generar menores costes de transacción para el partícipe y contar con un equipo gestor profesional y especializado en la toma de decisiones de inversión lo que redundará en mejores rentabilidades.

En 2019, Bankia consiguió superar la cota de 19.000 millones de euros de patrimonio gestionado en fondos, después de sumar 2.639 millones de euros el último año. Con estos datos hay que destacar que Bankia acaba el año como líder en captación neta del sector después de atraer 1.543 millones de euros y con más de 368.000 partícipes en fondos de inversión.

	2019
Nº total de partícipes en fondos de inversión	368.692
Volumen de activos gestionados en fondos de inversión (millones de euros)	19.497

En el conjunto del año, Bankia Fondos crece a un ritmo del 15,7%, muy por encima del conjunto del sector, que lo hace al 7,4%.

Además, fruto de esta buena evolución en 2019 Bankia Fondos mejora la cuota de mercado en 50 pbs., acabando en el 7,05%. Bankia AM se consolida, de este modo, como cuarta gestora nacional en el ranking de Inverco.

Buena parte de este crecimiento está asociado al nuevo servicio de gestión de carteras Bankia Gestión Experta. Se trata de un servicio con el que se gestiona el patrimonio del cliente, según su perfil de inversión, a través de una cartera diversificada de fondos de inversión que se adapta en cada momento a las oportunidades del mercado. Desde su lanzamiento en la red comercial, hasta el cierre de 2019, Bankia Gestión Experta acumula en total un patrimonio de 3.433 millones de euros y gestiona 80.420 carteras, siendo el producto/servicio más demandado por los clientes en el ámbito de la inversión colectiva.

Destacan los buenos rendimientos obtenidos por los cuatro tipos de carteras de Bankia Gestión Experta, que ha logrado cerrar el ejercicio con unas rentabilidades del 5,94% para la Cartera Tranquila, del 10,62% para la Cartera Equilibrada, del 15,74% para la Cartera Creciente y del 19,42% para la Cartera Avanzada.

Además, la comercialización de Bankia Gestión Experta también está disponible a través de Bankia online y la App Bankia, que permiten la contratación del servicio desde sólo 1.000 €. El cliente tiene disponible a través de los canales *online* información para realizar el seguimiento de su inversión en todo momento.

Otro de los pilares del negocio son los fondos perfilados. En estas gamas de fondos se ofrecen distintos niveles posibles de riesgo, de forma que el cliente cuenta con diferentes opciones para elegir aquel producto que mejor se adapte a su perfil, tras analizar su aversión al riesgo. Hay tres características que son comunes a todos estos fondos: universo de inversión global, alta diversificación y gestión flexible.

En Bankia existen dos gamas de perfilados: Bankia Evolución y Bankia Soy Así, cada una de ellas formada por tres fondos para tres perfiles riesgo: conservador, moderado y dinámico.

A cierre de ejercicio, cuentan con un patrimonio gestionado que alcanza los 8.500 millones de euros, que es un 43,6% del patrimonio total.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR), bajo criterios ASG, es otro ámbito de la inversión colectiva por el que se apuesta con fuerza en Bankia. La inversión socialmente responsable es aquella que incorpora criterios ambientales, sociales y de buen gobierno al proceso de toma de decisiones de inversión, de modo complementario a los tradicionales criterios financieros de liquidez, rentabilidad y riesgo.

En 2019, Bankia Fondos ha ampliado su oferta de productos bajo estos criterios con el lanzamiento de Bankia Mixto Futuro Sostenible, un fondo mixto que invierte un máximo del 30% en renta variable, y que tiene un impacto positivo en seis de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, agua limpia y saneamiento, trabajo decente y crecimiento económico y acción por el clima.

Bankia Fondos continuará en 2020 su apuesta de mejora de productos y servicios bajo las premisas de prudencia y control del riesgo, poniendo el foco en tres aspectos fundamentales en el entorno actual, ampliar el servicio de gestión de carteras, potenciar e impulsar la inversión socialmente responsable y facilitar las herramientas necesarias para que el cliente continúe eligiendo los productos y los servicios más adecuados.

Bankia Pensiones

Bankia cuenta con un patrimonio de 8.243 millones de euros distribuidos entre planes de pensiones individuales, de empleo y asociados, con la finalidad de constituir un ahorro para la jubilación. Para ello, disponemos de un amplio catálogo de planes que se adaptan a todos los horizontes temporales y perfiles de inversión.

Para ampliar la oferta de productos de ahorro se han lanzado durante el año los planes VIVE: Bankia Soy de los 60, Bankia Soy de los 70 y Bankia Soy de los 80. Los planes de pensiones de ciclo de vida permiten ofrecer al cliente una solución financiera adaptada a su edad. La gestión de estos planes implica que el riesgo de la cartera en la que se invierte se ajusta según se acerca el vencimiento del producto, es decir, la edad de jubilación del cliente.

Las captaciones en planes individuales se han apoyado en el lanzamiento de tres planes de pensiones garantizados: Bankia Protegido Rentas Premium XI, Bankia Protegido Rentas Premium XII y Bankia Protegido Rentas Premium XIV, con un patrimonio total de 45 millones de euros.

Además, en 2019 ha entrado en funcionamiento un nuevo simulador de prestaciones, lo que mejora aún más el servicio ofrecido a los clientes, permitiendo analizar las distintas modalidades de cobro de la prestación de los planes de pensiones de cada cliente. Con esta herramienta se visualizan los resultados, incluyendo el impacto fiscal e indicando por defecto cual es la forma de rescate que optimiza la rentabilidad en cada caso.

El ejercicio 2019 ha destacado por las excelentes rentabilidades obtenidas por todos los productos de Bankia Pensiones. Un plan de pensiones conservador como Bankia Moderado ha conseguido un 5,57% de rentabilidad anual, mientras que un plan de pensiones de renta variable como Bankia Bolsa Internacional ha conseguido un 21,55% de rentabilidad en el año.

A cierre de 2019, la cuota de mercado en planes de pensiones individuales es del 7,93%.

	2019
Nº total de partícipes en planes de pensiones	856.141
Volumen de activos gestionados en planes de pensiones (millones de euros)	8.243

Desde 2018, Bankia Pensiones tiene una Política de Inversión Socialmente Responsable, de aplicación a todos los productos y activos gestionados por la entidad. Su objetivo es establecer un marco de actuación que recoja los principios para la consideración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en las inversiones realizadas por Bankia Pensiones.

Esta estrategia basa los criterios de inversión principalmente: en el cumplimiento de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la exclusión de las compañías no consideradas “best in class” y de compañías que estén involucradas en actividades controvertidas. Los aspectos que se evalúan tienen en consideración los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al tratarse de un marco común, reconocido a nivel mundial y aplicable a todos los sectores que engloba aspectos concretos en materia de derechos humanos, normas laborales, gestión ambiental y lucha contra la corrupción.

Compromiso con la gestión responsable

El negocio de gestión de activos tiene un papel fundamental en la canalización de los flujos de capital hacia sectores y compañías que contribuyen a una economía más sostenible, desde el punto de vista ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

Bankia AM mantiene el compromiso con la Inversión Socialmente Responsable (ISR) y continúa trabajando para integrar los criterios extra financieros en las decisiones de inversión y en la gestión de los riesgos, manteniendo como objetivos principales frenar el cambio climático y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

	2019
Volumen de activos gestionados bajo criterios de Inversión Socialmente Responsable (millones de euros)	880

Además, desde el negocio de gestión de activos se considera fundamental la capacidad que existe para poder influir en las decisiones que toman las compañías en las que se invierte, a través del derecho de voto y la aproximación a las mismas para entablar un diálogo activo, así como para promover que tengan una divulgación apropiada de sus prácticas ASG.

Para ello, Bankia AM está avanzando en ampliar el marco de actuación en relación al *proxy voting*, más allá de los requisitos legales. También, se está realizando una aproximación a las compañías y a los equipos directivos (*engagement*) con el objetivo de poder influir en las decisiones que éstas toman y que tienen impacto a nivel medioambiental, social y de gobernanza.

Así mismo, la presión regulatoria está siendo fundamental para impulsar la transformación de las entidades financieras, y en concreto del negocio de gestión de activos, de manera que se integren los riesgos extra financieros como elemento adicional al binomio rentabilidad-riesgo en la toma de decisiones de inversión.

Dentro del Plan Estratégico de Bankia AM destaca como proyecto clave el despliegue de la gestión responsable y sostenible. Para acometer estos cambios de gran envergadura y complejidad, la gestora cuenta con el apoyo de un consultor especializado que apoyará el proceso de transformación hacia un modelo integral de gestión sostenible: gobernanza, gestión de riesgos extra financieros (ASG) y desarrollo de soluciones de inversión.

Cada vez son más los inversores que consideran la inversión socialmente responsable y que incorporan consideraciones ASG en sus decisiones de inversión como elementos clave a la hora de seleccionar los productos en los que invertir. Por ello, desde la entidad, se ha lanzado la gama de productos Bankia Futuro Sostenible, dando soluciones de inversión responsable e innovadora a sus clientes.

Así, en 2017 se lanzó el primer fondo español temático con vocación de impacto que integraba los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), el fondo de renta variable Bankia Futuro Sostenible, que ya alcanza los 24 millones de euros de patrimonio. Durante 2019 se ha lanzado el fondo mixto, para clientes con un perfil más conservador, Bankia Mixto Futuro Sostenible, que cuenta con 7,5 millones de euros de patrimonio, y en el que además de invertir en valores de renta variable se incluyen en la cartera bonos de impacto social, bonos verdes, bonos soberanos y bonos de crédito de compañías con impacto positivo en los objetivos marcados. Adicionalmente, en 2019 también se ha lanzado el fondo garantizado Bankia Valores Responsables, en el que se garantiza a vencimiento el 100% de la inversión y un pago de 0,15% anual, además de la posible revalorización de una cesta de acciones sostenibles, seleccionadas bajo el criterio de *best in class*.

Como resultado por la apuesta en productos socialmente responsables, como fórmula de creación de valor para los inversores, la sociedad y el medio ambiente, y hacerlo con vocación de sostenibilidad y visión de futuro, Bankia Fondos aparece en la lista *Avant-gardist* de Citywire como una de las 36 gestoras más

avanzadas en la aplicación de criterios ASG, principalmente por haber sido pionera en el lanzamiento del fondo Bankia Futuro Sostenible.

Bankia AM ha creado un Comité de Coordinación ASG, transversal y con equipos multidisciplinares de la gestora, que se reúne mensualmente. Las funciones del Comité son coordinar el proyecto ASG de Bankia AM, realizar análisis de productos, identificar oportunidades, evaluar el entorno del negocio en términos de ASG, y tomar decisiones de inversión ASG, facilitando, de este modo, un foro de discusión de publicaciones y avances en la materia.

Además, en línea con la adecuación a las normas de conducta (recursos y experiencia) y al deber fiduciario de la gestora, y teniendo en cuenta el alcance transversal de la inversión socialmente responsable, se ha definido un Plan de Formación con una doble finalidad: incorporar personas de forma sucesiva a la Certificación de analista ASG por EFFAS (CESGA), principalmente enfocado en los equipos de gestión de riesgos e inversiones, y planificar formaciones internas ASG con carácter más general para todos los empleados.

Como iniciativas de divulgación y de colaboración con los grupos de interés, Bankia AM ha participado en debates y foros especializados, como el Encuentro Anual de Spainsif, que se realizó este año en la sede de Bankia, o en *Citiwire*, y pertenece al grupo de trabajo de ASG de Inverco, junto con otras compañías de gestión de activos.

Para los próximos años, los retos que se van a afrontar desde Bankia AM son: evaluar la necesidad de cambios organizativos y funciones de las diferentes direcciones que conforman Bankia AM, actualizar las políticas y los procedimientos internos para avanzar en la integración de los aspectos ASG, la alineación con aspectos regulatorios, la adhesión a estándares internacionales y el lanzamiento de nuevos productos socialmente responsables.

BANCASEGUROS

Como línea estratégica del negocio, Bankia cuenta con una dirección de Bancaseguros encargada de la distribución de seguros de vida y seguros generales y del apoyo especializado a la red comercial del banco, en los ámbitos de riesgos de particulares (vida, hogar, autos, salud y ahorro) y empresas (comercio, seguros de crédito, responsabilidad civil y multirriesgo).

La integración de BMN en 2018 exigió un importante esfuerzo para incorporar procesos y operativas que era necesario homogeneizar, así como proveedores diferentes. Como resultado, en 2019 se realizó la integración de los dos operadores de BancaSeguros, al fusionarse BMN Mediación con Bankia Mediación.

A nivel de negocio, se han desarrollado diversas acciones para dotar a la red de oficinas de herramientas adecuadas para la comercialización de seguros, destacando los avances en los sistemas de comercialización de seguros de hogar, así como en el mantenimiento de las carteras de los ramos de automóviles y salud.

En 2019 se lanzó la primera operativa totalmente digital en el ramo de vehículos, para que el cliente pueda simular y contratar su seguro de automóviles directamente desde la web de Bankia.

También se inició la comercialización de nuevos productos de seguros con el fin de complementar el catálogo del banco, en concreto en la comercialización en los ramos de comunidades, embarcaciones de recreo y maquinaria agrícola.

En 2020 las prioridades se concentran en el incremento de la penetración de los seguros dentro de las palancas de vinculación de los clientes de Bankia, tanto particulares como empresas; la mejora continua de las dinámicas comerciales en los equipos; el desarrollo de la contratación *online* en diversos ramos familiares, y la potenciación de herramientas y actuaciones comerciales que permitan incrementar la productividad de los empleados de Bankia en este ámbito.

Respecto a los resultados del negocio de seguros en 2019, las primas netas emitidas se han situado en 530 millones de euros, gracias al buen comportamiento de la nueva producción, con un crecimiento del 23% respecto al año anterior.

El negocio de nueva producción en el segmento de particulares ha sido muy relevante en vida riesgo y ramos de no vida, con crecimientos del 23,6% y 28,7% respectivamente con relación a 2018. En 2019 también se

ha apostado por los seguros empresariales, entre los que sobresalen los de responsabilidad civil y crédito (+28% y +59%, respectivamente).

A 31 de diciembre de 2019 había en vigor casi 2,6 millones de pólizas y las provisiones matemáticas de vida ahorro sumaban 5.770 millones.

	2019
Nº de clientes de Bancaseguros de riesgo y de ahorro	1.605.286
Nº total de póliza de riesgo y de ahorro en vigor	2.576.529
Volumen de las primas netas emitidas (millones de euros)	530

ACTIVOS INMOBILIARIOS

El programa de desinversión de activos inmobiliarios de Bankia requiere de un amplio conocimiento del sector y de una gestión profesionalizada. Su objetivo principal es obtener el mayor rendimiento posible, sanear el balance y favorecer el precio de la acción, de acuerdo con las exigencias de los reguladores.

Todos los activos adjudicados se gestionan, administran y comercializan a través de Haya Real Estate, que se encarga del mantenimiento técnico y de todas las actividades comerciales (atención al cliente, trato con los mediadores, presencia en eventos, publicación de ofertas...).

Desde su creación en mayo de 2016, la misión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria es reducir el saldo comprometido en los planes estratégicos de activos problemáticos con el mínimo impacto en la cuenta de resultados, coordinando las ventas y elaborando paquetes de activos que sean susceptibles de ser colocados fuera del circuito minorista.

A tal fin se ha mejorado la calidad de información disponible, dotando de mayor transparencia al *stock*, y se colabora con otras áreas del banco para agilizar la venta de los nuevos activos inmobiliarios adjudicados.

A 31 de diciembre de 2019, esta actividad había aportado al banco 808 millones de euros con la venta de 9.946 activos inmobiliarios, de los cuales 7.399 eran viviendas.

c. Innovación y digitalización

La innovación se ha convertido para Bankia en una palanca transversal a toda la organización, apoyando la generación de nuevos modelos de negocio y el desarrollo de productos y servicios que faciliten la vida a los clientes, sin olvidar la búsqueda de la rentabilidad y el desarrollo sostenible de la entidad y su contribución a la sociedad y al medioambiente.

La innovación está presente de una manera directa o indirecta en todos los proyectos de la entidad y en todos los ámbitos, desde la gestión de personas, la relación con el cliente o el desarrollo de modelos de gestión y de nuevos servicios de valor añadido.

Bankia desarrolla desde la Dirección Corporativa de Innovación y Ciberseguridad un Plan Estratégico de Innovación. La mayoría del conjunto de retos de innovación surge del análisis de tendencias y competencia que se llevan a cabo: Inteligencia Artificial, *Chatbots*, Asistentes Virtuales, *Roboadvisor*, *Robo4Advisor*, Agile, Neobancos, Pagos, *P2P Lending*, etc. son ámbitos estudiados y analizados y que en muchos casos el banco ha hecho suyos y está escalando a toda la organización.

Blockchain, IOT, 5G, *Quantum Computing*, AI y NLP avanzados, o ética digital son aún tecnologías y tendencias para continuar estudiando, analizando y trabajando para entender tanto sus implicaciones en Bankia, como las consecuencias que para el negocio puede tener su adopción en otros sectores.

La continua aparición de nuevas tecnologías o evoluciones de las mismas hace que el trabajo del equipo de innovación sea continuo para la identificación de tendencias y de nuevos retos cercanos al negocio en sectores importantes para el banco.

Entre los principales proyectos impulsados por la Bankia en 2019 se encuentra el desarrollo de startups que realizan nuevos proyectos en el ámbito bancario, el apoyo a las Fintech a través de productos financieros de inversión, el desarrollo de nuevos modelos de comunicación con el cliente que mejoren la respuesta y gestión del banco, y la incorporación de nuevas tecnologías, como *blockchain*, al desarrollo de proyectos innovadores en materia sostenible.

Bankia Fintech by Innsomnia

El proyecto impulsado por Bankia y gestionado por Innsomnia, “Bankia Fintech by Innsomnia” se consolida como el mayor centro de innovación en abierto de España, siendo un referente tanto por su innovada metodología como por las tasas de éxito registradas en sus convocatorias de impulso a *startups*.

Bankia Fintech by Innsomnia, nacido en 2016, como incubadora y aceleradora de *startups*, desarrolla soluciones para segmentos estratégicos del negocio, como pymes y autónomos.

Situada su sede central en la Marina Real de Valencia, en 2019 ha ampliado su capacidad con la apertura de una nueva sede en el centro de Madrid. Los programas que desarrolla incluyen *mentoring* específico y adaptado a las necesidades de desarrollo tecnológico y de negocio del proyecto propuesto. Además, cuenta con un doble apoyo por parte de Innsomnia de mentores sénior reconocidos en el ámbito *fintech*.

Bankia Fintech by Innsomnia acumula cinco convocatorias de carácter nacional e internacional. Con un total de 493 candidaturas presentadas y 65 proyectos nacionales e internacionales seleccionados para su desarrollo.

El objetivo del programa es incentivar el modelo de la colaboración entre *startups* y Bankia para hacer frente a sus retos estratégicos, afrontando el cambio tecnológico como una oportunidad y desarrollando pruebas de concepto y mínimos productos viables que sean susceptibles de incorporar a la producción y gestión del banco.

Durante siete meses, equipos de innovación y negocio del banco se involucran en el desarrollo del proyecto que culmina en la ceremonia del “*Partners day*” con la presentación de resultados decisiva para su continuidad.

En materia de inversión, Bankia ha creado *Bankia Fintech Venture*, un fondo a través del cual la entidad invertirá hasta 20 millones de euros en un periodo de cinco años en proyectos *fintech* desarrollados por *startups*-del ámbito financiero.

El lanzamiento de esta herramienta permitirá a un importante número de empresas emergentes hacer realidad sus iniciativas y poder colaborar de manera conjunta con el banco en el desarrollo de nuevos servicios para los clientes y canalizará sus necesidades de financiación facilitando que puedan desarrollar servicios relacionados con la innovación y la tecnología, muy complementarios a las principales actividades de Bankia.

Bankia, el primer banco español con cuenta oficial de WhatsApp

Con el objetivo de dar el mejor servicio a sus clientes, otra de las novedades acometidas durante este ejercicio por la entidad ha sido su disponibilidad a través de *WhatsApp*.

Bankia abre la primera cuenta oficial de un banco en España en esta plataforma para que sus clientes puedan contactar con la entidad de forma sencilla y fácil. Inicialmente, la entidad atenderá dudas y consultas sobre hipotecas, aunque el objetivo es ir ampliando el servicio ofrecido por este canal e ir incorporando otros productos.

El canal de *WhatsApp* de Bankia es un canal de atención a consultas de usuarios y en ningún caso se utilizará para contactar con clientes ni para enviarles publicidad o mensajes que no hayan solicitado.

Hablar con Bankia en Google Assistant

Por otro lado, Bankia adapta y usa la tecnología de procesamiento de lenguaje natural para transcribir lo que el usuario está diciendo a texto. De este modo, simplifica la comunicación directa con el cliente. El asistente de Google entiende lo que el usuario solicita y le ofrece la respuesta también en lenguaje natural usando un sistema de inteligencia artificial.

Este servicio ya está disponible para cualquier usuario, sea cliente o no, y permite localizar oficinas y cajeros cercanos o en una determinada dirección o localidad simplemente preguntando a través de *Google Assistant* a Bankia. Además de localizar la oficina o el cajero más cercano, el servicio enlaza con *Google Maps* para indicarle como llegar.

Bankia trabaja en proyectos que promueven la reducción de emisiones de CO₂

Dentro del compromiso adoptado por Bankia de contribuir a la mejora de la sociedad y del medioambiente, la innovación es un accionador muy relevante. Desde la Dirección Corporativa de Innovación y Ciberseguridad se han activado diversas iniciativas vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre las que destaca la creación de una plataforma que apoya la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

La entidad, en colaboración con Aenor y Everis Ingeniería, presentó durante la COP25 en Madrid un proyecto para la creación de un mercado nacional de generación e intercambio de créditos de carbono. La plataforma permite a los particulares o empresas que quieran compensar su huella de carbono acceder a créditos de carbono generados en proyectos nacionales.

En este proyecto, Bankia aporta su plataforma de tokenización de activos *stockmind*, que permite incorporar la tecnología *blockchain*, creando un registro inmutable que evita la doble contabilidad de reducciones de emisiones GEI, aportando transparencia al proceso de intercambio y compensación de créditos verificados. Bankia, además de intermediador financiero y facilitador de la herramienta del *Market Place* de CO₂, podrá crear productos financieros específicos para aquellos promotores que apoyen la transición energética mediante proyectos de reducción de emisiones desarrollados en España.

Gracias al impulso en este innovador proyecto, el Banco Mundial ha incorporado a Bankia en su *Advisory group* para establecer las bases en la creación de un mercado voluntario de créditos de carbono a nivel internacional.

La iniciativa de Bankia se espera que esté operativa y se lance oficialmente el próximo mes de mayo de 2020 en el *Innovation4Climate* que se celebrará en Barcelona.

Bankia promueve iniciativas de *blockchain* en colaboración con *startups* de Bankia Fintech

Asimismo, hay que destacar que los activos digitales forman una parte cada vez más importante de nuestro patrimonio, especialmente en las generaciones más jóvenes que viven nuevas experiencias que conectan directamente con sus emociones.

Dentro de los proyectos presentados en las convocatorias Bankia Fintech by *Innsomnia*, destaca la colaboración con la *startup* *DoNext*, para desarrollar aplicaciones orientadas al intercambio de experiencias y al coleccionismo. Para dicho proyecto se ha utilizado la tecnología de tokenización de activos con a través de *Stockmind*, que es una plataforma tecnológica basada en *blockchain* que Bankia ofrece de forma gratuita a *startups* y clientes corporativos. *stockmind* permite a los clientes crear sus propias criptomonedas y *tokens* para ser usados en pruebas de concepto y proyectos de innovación. Bankia lo ofrece como herramienta de innovación abierta para tener acceso a oportunidades y proyectos de innovación.

Un *token* es una moneda digital creada con tecnología *blockchain*. A diferencia de las criptomonedas, los *tokens* son creados y respaldados por una empresa y sirven para representar la titularidad de un activo, como bonos, dinero o propiedades inmobiliarias. Los *tokens* facilitan la transmisión de la titularidad del activo que representan y su intercambio en mercados digitales.

PROYECTOS QUE IMPULSAN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL BANCO

Bankia mantiene una apuesta constante por mejorar el modo en el que se relaciona con sus clientes. Para ello, se apoya en las más avanzadas soluciones tecnológicas, la evolución del negocio y la transformación de los procesos.

Desde la Dirección General Adjunta de Transformación y Estrategia Digital, se han puesto en marcha importantes iniciativas que han requerido una amplia colaboración con distintas direcciones de la entidad.

En cuanto a la transformación de los espacios para la relación con el cliente, Bankia ha puesto en marcha un nuevo modelo de oficina dotada con la más avanzada tecnología y nuevos espacios colaborativos. Denominada, *Plaza 53* y situada en la calle Serrano de Madrid, se ha convertido en la oficina insignia de la entidad.

Plaza 53 tiene como objetivo acompañar el proceso de digitalización de los clientes mediante la dotación de sencillos dispositivos que les permiten avanzar en la gestión de sus asuntos de forma autónoma. Un equipo de apoyo especializado está a su disposición para facilitar su experiencia y aprendizaje. Además, los clientes cuentan con espacios de colaboración adaptados a las nuevas formas de trabajo en que los eventos y las reuniones organizados por empresas y personas se suceden, y el banco pone a su disposición una red de asesores altamente cualificados para apoyar la toma de las mejores decisiones financieras. Durante 2020, Bankia continuará su plan de expansión de este modelo de oficina a otras zonas representativas.

Durante 2019, el banco también ha iniciado el despliegue en la red de oficinas de dispositivos avanzados, equipos informáticos, tabletas digitales y *totems*, que permiten a los clientes una operativa más autónoma y sencilla, facilitando a su vez, una conversación más interactiva entre asesores y clientes.

Bankia también ha incorporado soluciones tecnológicas punteras en el ámbito de la atención no presencial, como el asistente conversacional *Bianka*, con el objetivo de que clientes y empleados optimicen su experiencia en la atención de consultas y solicitudes.

Gracias a *Bianka* se pueden realizar consultas sobre seguros, adeudos, cobros, pagos, transferencias y valores, y con el aprendizaje que está recibiendo gracias al proceso de inteligencia artificial, en un futuro podrá resolver las principales consultas y operativas. Con un lenguaje sencillo y natural, responderá preguntas, informará de las novedades en las cuentas desde la última conexión, realizará traspasos o pagos por Bizum y muchas nuevas funcionalidades más que se incorporarán progresivamente a este servicio.

Dentro de su estrategia digital del negocio, Bankia ha ampliado de manera importante el catálogo de productos digitales, que permiten desarrollar toda la vida del producto a través de los canales *online*, desde su contratación hasta su cancelación, sin necesidad de acudir a una oficina. Es el caso de productos y servicios como el Préstamo On, la Hipoteca On, los seguros de automóvil y, en el ámbito de la inversión, Bankia Gestión Experta Online, para la gestión modelizada de carteras.

En cuanto a los canales digitales, además de continuar con la evolución, desarrollo y mejora de Bankia Online, con nuevos servicios como la agregación de productos de otras entidades, se ha lanzado la nueva Bankia Online para Autónomos, que proporciona a los clientes la visión integrada de sus faceta personal y profesional e incluye nuevas capacidades como contratación de TPV, gestión de ficheros y pago de impuestos y seguros sociales, entre otras. Este nuevo canal da servicio a casi 300.000 clientes autónomos.

El proceso de transformación que está desarrollando Bankia incluye avances en la arquitectura multicanal del banco. Desde que en 2018 se desplegó la plataforma *cloud*, Bankia ha ido integrando a los mayores proveedores de *cloud* pública del mercado con recursos propios de sus centros de datos. Con esta plataforma se consigue conjugar de manera óptima las necesidades de agilidad, escalabilidad y reducción de costes de los canales digitales, garantizando la seguridad de los datos y el cumplimiento regulatorio. Por otro lado, este servicio en la nube, que se apoya en la plataforma de API (*Application Programming Interfaces*), facilita que se extienda el modelo de *open business*.

En 2019, Bankia ha impulsado el desarrollo de la inteligencia artificial (IA) para orientarla hacia la mejora de la eficiencia y el servicio prestado al cliente. Esta orientación se aborda con la identificación, en el conjunto de procesos del banco, de aquellos que permiten liberar tiempos de trabajo administrativo a los profesionales o entender mejor las necesidades del cliente.

Este impulso ha permitido consolidar la plataforma cognitiva, en la que se tratan los procesos basados en inteligencia artificial, con la automatización de operaciones vinculadas a productos relevantes del ámbito crediticio, reduciendo, así, el tiempo de respuesta.

Las nuevas capacidades cognitivas se han centrado en los ámbitos de visión artificial y entendimiento del lenguaje natural, y configuran un sistema robusto, único, capaz de atender las necesidades de los clientes, construido con modelos analíticos de aprendizaje profundo (*deep learning*) y modelos alternativos, adaptados a las necesidades del banco. Esta ampliación de capacidades también ha permitido abordar una nueva iniciativa para entender mejor las problemáticas derivadas de las interacciones realizadas en el centro de atención a clientes, facilitando, con ello, la labor de cuidado del cliente y la mejora de su satisfacción.

Para abordar los proyectos de IA, la entidad ha creado nuevos equipos especializados en la ciencia de datos y en el despliegue de proyectos de inteligencia artificial, con los que, a lo largo del año 2020, se trabajará en las líneas de mejora de la eficiencia operativa y en el cuidado del cliente.

Para entender la transformación digital de Bankia es muy importante el impacto que la analítica avanzada tiene sobre las tecnologías *big data*. En esta línea, desde 2016 Bankia ha desarrollado una estrategia para aportar valor diferencial a la transformación en el proceso comercial, utilizando el conocimiento generado a partir de los datos a través de la analítica avanzada para interactuar con los clientes en el momento, el canal y el contexto más apropiado.

Así, en 2019 se han implantado nuevas herramientas de marketing digital en la nube. Utilizando los datos y la inteligencia de cliente, se crean “viajes de usuario” con los que se interactúa para reaccionar ante sus comportamientos. De este modo se generan experiencias diferenciadoras en la relación con las clientes basadas en el conocimiento y el acompañamiento.

Otras utilidades prácticas de la aplicación de la IA en el banco son la creación de un sistema de análisis del comportamiento del usuario de los canales digitales para entender y aprender del uso que realizan de ellos, y la implantación de modelos analíticos que ayudan a perfilar mejor al cliente.

d. Accesibilidad e inclusión financiera

FACILIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS

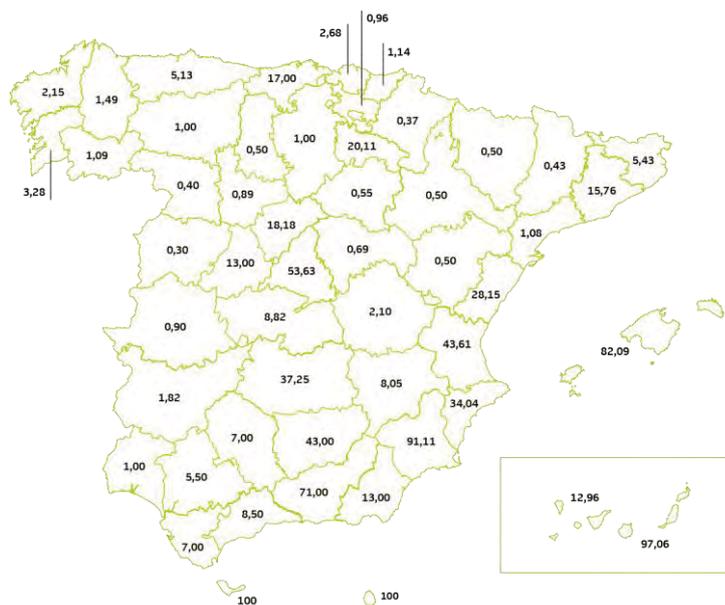
A través de sus ofibuses, Bankia ofrece un servicio financiero a las poblaciones rurales en riesgo de desbancarización. Los ofibuses son una medida muy efectiva y con gran impacto social para lograr ofrecer atención financiera en los pequeños núcleos de población rural, con un alto nivel de envejecimiento, garantizando de este modo el derecho al acceso a los servicios bancarios como un factor clave para asegurar la calidad de vida y el bienestar en estas zonas.

Los ofibuses de Bankia son oficinas móviles que permiten a los usuarios, sean o no clientes del banco, realizar las operaciones habituales de una oficina: retirar efectivo, realizar ingresos o pago de recibos e impuestos, y que están operativas de 8 a 18 horas, de lunes a jueves, y los viernes desde las 8 hasta las 15 horas. Dan servicio a casi 250.000 personas que viven en 373 pequeños municipios en riesgo de exclusión financiera de seis comunidades autónomas. Bankia tiene cinco ofibuses en Castilla y León, dos en la Comunidad Valenciana y La Rioja, y uno en la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y Andalucía, que recorren casi 43.000 kilómetros al mes.

Además, los ofibuses de Bankia ofrecen cobertura en eventos culturales y deportivos como la Feria del Libro de Madrid y el Gran Premio del Mundial de Motociclismo que se celebra en Cheste (Valencia). En 2019 destacó el reconocimiento público que tuvo este servicio por la labor que realizó en la Cumbre del Clima (COP25) celebrada en Madrid, facilitando la operativa bancaria tanto a las delegaciones participantes como a los asistentes.

	2019	2018
Nº de ofibuses que están operando en el territorio	14	11
Nº de municipios donde se presta el servicio de ofibús	373	341
Nº de kilómetros recorridos (dato mensual)	43.000	39.600

Porcentaje de municipios con oficina de Bankia



	2019	2018
Nº de oficinas en zonas poco pobladas	115	498

Distribución de la red de oficinas por núcleos de población

	2019	2018
< 2.000 habitantes	5,34%	7,29%
<= 5.000 habitantes	6,64%	6,81%
<= 10.000 habitantes	8,03%	87,91%
<= 20.000 habitantes	7,70%	7,69%
<= 50.000 habitantes	12,48%	12,42%
<= 100.000 habitantes	11,04%	10,69%
<= 500.000 habitantes	25,01%	24,22%
> 500.000 habitantes	23,76%	22,98%

EDUCACIÓN FINANCIERA: BANKADEMIA

Otro de los elementos clave que facilitan al acceso de manera idónea a los servicios financieros y que mitigan el riesgo de exclusión es la educación financiera. Conocer de una manera comprensible, sencilla, rigurosa y fiable los productos y servicios bancarios y cómo se realiza su operativa es un compromiso firme que Bankia desarrolla a través de sus programas de educación financiera y concretamente a través de Bankademia.

Esta iniciativa es una multiplataforma online para la educación financiera en la que conviven contenidos educativos presentados en múltiples formatos que facilitan su consulta y consumo según la preferencia y los gustos de cada usuario. Mediante infografías, videos y *podcasts* se plantean situaciones cotidianas y escenarios reales para que cada conocimiento sea trasladable a momentos y necesidades reales de las personas.

Bankademia se articula en diez cursos enfocados a profundizar en finanzas básicas, vivienda, ahorro e inversión, ayudas y subvenciones, impuestos, empleo, economía familiar, pymes y sector agrario, con unidades didácticas específicas para cada uno de ellos.

Esta iniciativa está adherida al Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera, lanzado en 2018 por Funcas y la CECA.

e. Gestión adecuada de la morosidad

En un contexto de mercado caracterizado por una mejora moderada de la actividad económica y de la renta disponible de los españoles, Bankia ha mantenido la promoción de políticas de protección de los clientes deudores que, a causa de circunstancias sobrevenidas, hayan visto alterada su situación económica o patrimonial. La entidad, en el marco de su política de prevenir riesgos sociales, ofrece soluciones negociadas para ayudar a estos clientes en el cumplimiento de sus obligaciones económicas.

Desde 2012, cuando se aprobó la legislación para la protección de los deudores hipotecarios, la entidad ha sido sensible a las situaciones de vulnerabilidad de numerosas familias españolas y ha aplicado medidas y soluciones de acuerdo con el espíritu del legislador.

Así, Bankia se adhirió al Código de Buenas Prácticas creado por el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, así como a las modificaciones posteriores de la norma.

Al mismo tiempo, la entidad aplica medidas voluntarias dirigidas a solventar, en la medida de lo posible, situaciones de pérdida de la vivienda habitual y a evitar que unidades familiares con algún tipo de vulnerabilidad puedan encontrarse en una situación de carencia de alternativa habitacional.

Estas medidas se adoptan tanto a petición del cliente como a través de los agentes sociales (servicios municipales, ONG, asociaciones de distinta naturaleza, etc.) con los que se mantienen acuerdos y relaciones de confianza.

Como resultado de esta política, en 2019 se realizaron 387 adecuaciones hipotecarias (condiciones más flexibles para adaptar los préstamos a la capacidad de pago de las familias) por 40,01 millones de euros, frente a las 1.127 operaciones registradas en 2018.

Al mismo tiempo, se aceptaron 2.464 daciones en pago (pacto para saldar la deuda hipotecaria a cambio de la entrega de la vivienda) por importe de 311,66 millones de euros, frente a las 991 firmadas el año anterior. En todos los casos se trató de soluciones negociadas dirigidas a evitar los lanzamientos en colectivos de especial vulnerabilidad y procurando al mismo tiempo el menor quebranto posible para los intereses del banco.

Desde 2012, Bankia ha aceptado un total de 12.047 daciones en pago y ha procedido a 77.025 adecuaciones hipotecarias. De esa manera, ha contribuido a paliar la pérdida de la residencia habitual a muchas familias y colectivos vulnerables.

Los activos adjudicados (es decir, los que recuperó el banco por resolución judicial) fueron 1.395 en 2019, frente a los 2.170 de 2018.

La ayuda de Bankia a sus clientes en situación de necesidad también se ha ampliado a otros productos financieros como los préstamos. En 2019 se renegociaron las condiciones de 7.003 créditos al consumo (4.671 en 2018), por un importe de 96,70 millones de euros; y de 1.449 préstamos a trabajadores autónomos y empresas (1.085 en 2018), por 98,59 millones de euros, ascendiendo estas cifras desde 2012 a 73.498 créditos al consumo y 20.466 préstamos a autónomos y empresas.

6. COMPROMISO CON EL ENTORNO

a. Contribución social

Durante 2019, Bankia ha reforzado su estrategia, metodología y líneas prioritarias de Acción Social para mantener su compromiso con la realidad más cercana al banco.

La estrategia de inversión social se centra en atender las necesidades más urgentes del entorno. Y llevarlo a cabo mediante una metodología de intervención innovadora, que busque soluciones sostenibles y perdurables en el tiempo.

Además, Bankia continúa con su objetivo de capilarizar sus ayudas sociales de manera territorial, con la implicación de sus profesionales en la detección de necesidades y vinculándose con los proyectos que se apoyan cada año.

Por séptimo año consecutivo, se refuerza el empleo como línea vertebradora de todos los programas, apoyada en el desarrollo local como foco complementario. En 2019 también se impulsó la línea de medioambiente, que creció en presupuesto y alcance, y se mantuvieron las líneas de apoyo a la vivienda social y nueva pobreza, así como la enfocada a apoyar la discapacidad.

LÍNEAS PRIORITARIAS	2019		2018	
	Inversión (euros)	%	Inversión (euros)	%
Empleo	981.825	4,4%	938.625	4,32%
Educación	3.102.681	14,0%	3.104.681	14,29%
Desarrollo local	6.387.327	28,9%	5.819.906	26,78%
Discapacidad	2.481.368	11,2%	1.444.622	6,65%
Proyectos empleados	1.691.235	7,6%	2.289.519	10,53%
Vivienda	3.387.363	15,3%	3.097.356	14,25%
Nueva pobreza	73.794	0,3%	168.000	0,77%
Medioambiente	619.331	2,8%	507.000	2,33%
Patrocinio corporativo	1.148.846	5,2%	1.698.471	7,82%
Patrocinio empresarial	2.243.839	10,1%	2.664.922	12,26%
Total ¹	22.117.608	100,00	21.733.102	100,00

¹ Del importe total correspondiente al 2019, 9.628.380 euros han sido aportados directamente a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. Incluye la aportación realizada a la Fundación FP Dual. En el 2018, esta aportación directa fue de 10.013.983.

	2019	2018
Nº de fundaciones y asociaciones apoyadas a través de programas de Acción Social	846	815
Nº de beneficiarios	608.499	600.821

Empleo

El empleo se considera una línea prioritaria de actuación de la inversión social de Bankia. Con una inversión total de 0,98 millones de euros y más de 43.600 beneficiarios, la entidad impulsó grandes programas de empleabilidad con diferentes matices y tipología de beneficiarios.

Bankia trabajó en la creación de alianzas para el logro de los objetivos, ODS 17, y para reforzar el alcance de su respaldo al ODS 8, empleo digno y crecimiento económico.

Junto a Cruz Roja, Bankia apoyó dos programas de empleo: uno de recualificación para personas que continúan afectadas por la crisis y que ha ayudado a la capacitación profesional de 209 personas; y otro, dirigido a mayores de 45 años y apoyado con fondos europeos, del que se beneficiaron 2.798 participantes.

En 2019, también junto a Cruz Roja, Bankia puso en marcha un nuevo programa de empleo específico para mujeres víctimas de violencia de género, en el que más de 100 mujeres recibieron apoyo y realizaron talleres de reorientación laboral y personal, algunos de ellos con la participación de voluntarios de Bankia que impartieron formación de educación financiera.

Este colectivo también ha sido beneficiario de programas realizados junto a Fundación Integra y Fundación Konecta, en los que también participan voluntarios del banco. En concreto, la primera edición de la Escuela Bankia-Fundación Konecta ha formado a 15 mujeres víctimas de violencia de género. El objetivo de esta iniciativa ha sido preparar a estas mujeres en riesgo de exclusión para que puedan trabajar en un *Contact Center* con un título oficial, ya que han obtenido un certificado de profesionalidad.

En cuanto a Fundación Integra, Bankia apoya programas de integración laboral de personas que han cumplido una condena, mujeres que han sufrido violencia de género y personas con discapacidad.

En este contexto, los proyectos que apoya Bankia se centran en el fomento del empleo para aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad y se llevan a cabo en línea con el ODS 5, igualdad de género.

La entidad también dirigió su línea de empleo al colectivo de emprendedores, con programas de orientación como el realizado junto a la asociación SECOT y, de manera más amplia, junto a Cáritas. Esta última atendió durante 2019 a más de 1.400 personas a través de diferentes itinerarios de orientación, inserción laboral y creación de empresas.

De un modo más transversal, continuando con el impulso a iniciativas de gestión responsable, Bankia mantiene abierto su programa de atención a clientes y sus familiares en desempleo junto a Fundación Randstad, por séptimo año consecutivo. A través de itinerarios de formación, orientación y asesoramiento, “Empleo en Red” ha atendido a 1.493 personas desde su nacimiento, de las que 693 encontraron un puesto de trabajo. En este último ejercicio, 86 clientes de Bankia se incorporaron a este programa.

	2019	2018
Nº de proyectos de empleo e inserción laboral realizados	151	69
Nº de beneficiarios directos de los proyectos de empleo e inserción laboral realizados	43.363 ¹	6.325
Nº de clientes adheridos a “Empleo en Red”	86	70
Porcentaje de clientes adheridos a “Empleo en Red” que han conseguido encontrar trabajo desde su inicio	46,42%	46%

¹ Desde 2019 el cómputo se realiza por la metodología de un externo independiente, contabilizando el cálculo por tipología de proyecto presentado y beneficiarios del mismo, y no por el número de beneficiarios por línea presupuestaria, como se hacía anteriormente.

Educación: FP Dual

Desde la creación de la Fundación Bankia por la Formación Dual, en 2016, la actividad se ha intensificado, siendo el 2019 un año de consolidación, con casi un centenar de nuevos proyectos impulsados. El trabajo desarrollado por la Fundación se realiza a partir de cuatro líneas de actuación concretas:

1. Impulso y mejora de la Formación Profesional Dual.

Esta línea de actuación busca impulsar la Formación Profesional, con especial atención a la modalidad dual, y contribuir a la mejora de su calidad, además de incrementar la empleabilidad de los alumnos, así como la competitividad de las empresas.

Se desarrolla con colaboración público-privada, y en la realización de los programas y las actividades intervienen distintos actores como: administraciones públicas, centros educativos, empresas, Cámaras de Comercio y otros agentes implicados en la Formación Profesional.

Destacan:

1. Convocatoria de Ayudas Dualiza, impulsada de forma conjunta con la Asociación de Centros FPempresa. Incentiva proyectos de FP en los que colaboren centros educativos y empresas, poniendo en valor la innovación, el impacto en el territorio, la sostenibilidad y la transferencia de conocimiento, con más de 200 proyectos recibidos en 2019. Gracias a esta iniciativa, muchos estudiantes han podido

tener un primer contacto con el ámbito laboral e incluso, una primera oferta de trabajo por parte de las empresas con las que han colaborado.

2. Acciones de formación complementaria para mejorar la cualificación profesional de los docentes y la empleabilidad de los jóvenes en los sectores empresariales con mayor demanda. Las acciones desarrolladas más importantes han sido:
 - Programas COMEX: formación sobre gestión económica y financiera del comercio internacional impartida a más de 200 alumnos de ocho comunidades autónomas distintas.
 - Programas DITEC: formación para mejorar la competencia digital, con un total de 140 participantes, entre alumnos y profesores.
3. Iniciativas para el fomento de la innovación en el ámbito de la FP. Destacan:
 - II Edición del Reto Dualiza en la Comunidad de Madrid, destinado a centros educativos, empresas y estudiantes de FP Dual, para fomentar la innovación y la cultura emprendedora entre los estudiantes, visibilizando el impacto de su labor en los procesos de innovación y mejora continua de las empresas en las que se forman.
 - I Edición del 24h d'Innovació, en Barcelona, con más de 200 alumnos de FP participantes.
 - Convocatoria de Becas SANEC para potenciar la incorporación de estudiantes de FP en equipos de investigación biosanitaria de primer nivel. Este año, se han entregado casi 40 becas a alumnos de la Comunidad Valenciana, Cataluña y Castilla y León.
4. Proyectos piloto en torno a sectores estratégicos como, por ejemplo, el impulso del primer Ciclo Formativo de Grado Medio de Producción Agropecuaria en modalidad dual especializado en el sector porcino, en Castilla y León o un curso de especialización en Ciberseguridad para alumnos de FP de Grado Superior en Madrid.
5. Acciones de apoyo a asociaciones, organizaciones empresariales y Cámaras de Comercio, que promueven la FP y la formación en alternancia como fórmula para mejorar la empleabilidad de los jóvenes y la competitividad de las empresas, sobre todo pymes y micropymes.

2. Fomento, promoción y difusión

El objetivo de esta línea es mejorar la percepción de la sociedad con relación a la Formación Profesional en general y la Formación Dual, en particular y ayudar a eliminar la percepción social de la FP como una formación de 'segundo nivel'.

Las principales acciones desarrolladas han sido:

- Encuentros Dualiza: jornadas de trabajo entre centros educativos de FP y empresas en las que se analiza la situación de la Formación Profesional en un determinado territorio y/o sector -con especial atención a la modalidad dual- y se plantean propuestas y sugerencias de mejora concretas. Estos encuentros se han realizado en Albacete, Ávila, Burgos, Logroño y Tarragona.
- Ferias de FP Dual: eventos desarrollados junto con la Cámara de Comercio de España y que incluyen el desarrollo de espacios de asesoramiento a empresas, puntos de encuentro entre estudiantes y empresas (por ejemplo, *market place*), zonas de exposición de buenas prácticas, realización de talleres de orientación para alumnos, etc. En 2019 se han realizado Ferias en Ceuta, Granada, Ciudad Real y Murcia.
- Organización y/o presencia en congresos, jornadas y eventos de carácter autonómico, nacional e internacional relacionados con la Formación Profesional en general y la modalidad dual en particular. Destaca la participación en el VI Congreso de FPempresa, en Gijón; II Encuentro Nacional sobre FP SUMA, en Murcia; I Congreso de FP Dual, en Castilla-La Mancha; V Foro de la Alianza para la FP Dual, en Barcelona; Jornadas 'Difunde FP Dual', en la C. Valenciana; Jornada 'La Formación + Profesional', en Salamanca y IV Foro de Talento Logístico, en Valencia.
- Impulso de la web corporativa www.dualizabankia.com, que nace con la vocación de fomentar el debate y la información sobre la FP y aspira a servir de altavoz para todos los estudiantes, profesores y profesionales que participan en las actividades desarrolladas por la Fundación Bankia.

3. Investigación e innovación

Dentro de la Fundación, esta labor se desarrolla desde el Centro de Conocimiento e Innovación, cuyo propósito es profundizar en la investigación sobre la Formación Profesional y fomentar el debate en función de datos científicos que sirvan para una toma de decisiones útil y eficaz.

Entre las diferentes actuaciones llevadas a cabo durante este año, la realización de diferentes investigaciones y estudios técnicos para analizar el estado de la FP en comunidades como de La Rioja o Valencia, el “Diagnóstico de la investigación sobre la Formación Profesional Inicial en España” con el fin de averiguar cuántas investigaciones académicas se han llevado a cabo en España sobre la FP o el informe “Formación Profesional y empresa industrial en España” realizado con el apoyo de la Fundación SEPI en el que por primera vez se analiza el peso de la FP en la industria española.

4. Orientación profesional, académica y personal

Buscamos mejorar la calidad de la orientación desde una visión integradora, que comprenda la orientación académica y la de carácter profesional y personal, y que facilite a los jóvenes la elección de una opción profesional acorde a sus características personales considerando las últimas tendencias del mercado laboral. Entre las actividades desarrolladas destaca el desarrollo de planes y estrategias de actuación con Administraciones Públicas y la publicación de recursos didácticos sobre orientación, materiales que permitan acercar la FP a los estudiantes de primaria, secundaria y bachillerato, como el juego “No te escapes de la industria” destinado a despertar vocaciones industriales entre los jóvenes.

Desarrollo local y rural

Bankia mantiene su compromiso de cercanía e implicación con el entorno, como una de sus señas de identidad, a través de la línea de desarrollo local y rural. De la mano de las 11 fundaciones que dieron origen al banco se consiguió llegar a 373 entidades sociales, a través de las convocatorias sociales que Bankia llevó a cabo con cada una de las fundaciones en diez comunidades autónomas.

Asimismo, colabora en las iniciativas socioculturales que las fundaciones desarrollan en sus centros: cesión de espacios para eventos solidarios, apoyo a programas asistenciales, socioculturales, emprendimiento local y lucha contra la despoblación.

Cuadro de convocatorias y beneficiarios

Fundación	Nº proyectos	Nº beneficiarios
Fundación Montemadrid	79	90.090
Fundación Bancaja	56	20.791
Fundación Caja Rioja	26	4.093
Fundación La Caja de Canarias	35	12.114
Fundación Ávila	26	2.788
Fundación Caja Segovia	22	2.474
Fundación Iluro	11	1.442
Fundación Caja Castellón	41	17.339
CajaGranada Fundación	81	11.380
Fundación Caja Murcia	63	18.359
Fundación Sa Nostra	33	48.142
Total	373	229.012

Además de la inversión directa en proyectos de intervención social, Bankia continuó apoyando los congresos de valores de la Fundación Lo Que De Verdad Importa, dirigidos a más de 12.000 jóvenes de entre 16 y 25 años, que reciben de manera gratuita testimonios de educación en valores, solidaridad y voluntariado.

Discapacidad

El enfoque estratégico de la línea de discapacidad ha sido el de ayudar a la normalización de su situación en la sociedad a través de la mejora de su empleabilidad y contribuir de esta forma con el ODS 10 para la reducción de la desigualdad.

Destaca la convocatoria Capaces, junto a la Fundación Bancaja, que en su sexta edición ha concedido 150.000 euros a 15 asociaciones sin ánimo de lucro de la Comunidad Valenciana, cinco más que el año anterior. Todas ellas desarrollan proyectos de integración laboral y de inclusión social para personas con diversidad funcional.

La entidad participó en el Programa Integrados de Fundación Randstad en el que 52 usuarios (desempleados en posesión del certificado de discapacidad, igual o superior al 33%) desarrollan itinerarios sociolaborales personalizados para alcanzar su integración laboral en la empresa ordinaria.

Además, Bankia apoyó con 30.000 euros, el programa de convocatoria pública de becas de la Fundación ONCE Oportunidad al Talento, que proporciona 60 becas en diferentes modalidades: movilidad internacional, máster y postgrado, estudio y deporte, doctorado e investigación.

En 2019 se ha fomentado la contratación de servicios por parte de Bankia a través de Centros Especiales de Empleo (donde al menos un 70% de los empleados tienen que tener discapacidad). Entre otros servicios, destaca la contratación de servicios de *marketing* telefónico con el Grupo Konecta, la limpieza de locales y edificios que presta GELIM (Grupo ISS) y los servicios de asistencia sociosanitaria que presta Alares Social.

En total, el importe facturado por estos tres Centros Especiales de Empleo asciende a más de 1,3 millones de euros y se ha producido, además, un aumento paulatino de la contratación de servicios de *marketing* directo y *catering* de eventos.

	2019	2018
Nº de ONG apoyadas que desarrollan programas de integración laboral de personas con discapacidad	408	36
Inversión en ONG para desarrollar programas de discapacidad (millones de euros)	2,49	1,445
Nº de personas con discapacidad beneficiarias de los programas de integración laboral realizados	172.021	20.832

El eje transversal: la colaboración de todos los profesionales

El sello distintivo de la Acción Social en Bankia es la implicación y colaboración de todos sus profesionales.

Cada año comienza con la participación de todos ellos en la selección de 250 fundaciones o asociaciones a las que todas las direcciones ligarán la consecución de sus objetivos de negocio. A mejores resultados, mayor donación a la fundación que apoyan.

Las 250 entidades fueron elegidas con 5.982 votos de los empleados. Todos los equipos conocieron y compartieron experiencias con la ONG a la que unieron sus resultados, y consiguieron apoyarlas con más de 1,43 millones de euros.

Durante todo el año, los profesionales de Bankia tienen un gran número de oportunidades de participar en la Acción Social del banco a través de múltiples iniciativas de voluntariado, que sobre todo se centran en la educación financiera y en jornadas medioambientales. En total, Bankia organizó 175 jornadas de voluntariado en 2019, en las que participaron más de 930 voluntarios.

La participación se realiza en distintos ámbitos y es muy variada:

- Convocatorias: participan en los jurados locales de las convocatorias.
- Empleo en Red: ofrecen un programa de empleo a clientes en desempleo.
- Planta tu Proyecto: los que ya son voluntarios, presentan sus ONG en convocatoria interna, para que se apoyen económicamente. El pasado ejercicio se seleccionaron cinco, con una dotación total de 50.000 euros.
- Voluntariado en Red: pueden organizar jornadas de voluntariado con otros profesionales del banco, y son apoyadas económicamente por la entidad. En 2019 se propusieron 18 jornadas y Bankia respaldó estas iniciativas con 9.000 euros
- Deporte solidario: la entidad apoya económicamente aquellos equipos que participen en competiciones solidarias. Este año se realizaron 16 iniciativas deportivas en las que colaboraron 174 voluntarios
- Donaciones de material y ordenadores a ONG propuestas por los profesionales.

- Contrataciones responsables: se fomenta que, en las diferentes áreas y actividades del banco, los profesionales cuenten con ofertas de servicios provenientes de empresas de inserción laboral.

	2019	2018
Nº de beneficiarios de acciones de voluntariado	17.087	30.558

Bankia ha cumplido con sus retos de implicación de su red de personas y oficinas en la Acción Social del banco, cercana y próxima, y se plantean nuevos retos para los próximos ejercicios, relacionados con su compromiso medioambiental a través del impulso de proyectos que destaquen por su innovación y apoyo al desarrollo sostenible.

Además, para 2020 la entidad se fija el reto de reforzar la implicación personal de sus profesionales, a través del refuerzo de programas de voluntariado profesional y de educación financiera, a través de Bankademia. Por otro lado, la entidad en su voluntad de ofrecer transparencia y trazabilidad en todas sus inversiones sociales seguirá impulsando la medición del impacto de los proyectos que apoya para que sirva de impulso a estos proyectos y a la consecución de sus logros y objetivos.

Vivienda

Bankia mantiene en 2019 un parque de viviendas destinadas a personas con vulnerabilidad a las que se les facilita un alquiler social en condiciones ventajosas, adaptadas a las necesidades de pago de este colectivo. Durante el pasado ejercicio, el banco firmó 377 contratos de alquiler social ¹, siendo el total de contratos de viviendas cedidas en alquiler social de 3.766.

Además, la entidad destina un relevante presupuesto al mantenimiento de dichas viviendas, para que se conserven en buenas condiciones y para aminorar el coste a las familias alquiladas. Para mantener el programa de Vivienda Social, el banco destinó 3,29 millones de euros que cubren los gastos de mantenimiento de las viviendas y reparaciones de las mismas.

Por otro lado, Bankia mantiene acuerdos para agilizar los procesos de concesión de estas viviendas en Madrid, Castilla La Mancha, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y La Rioja. Los acuerdos con las administraciones locales ayudan a mejorar el proceso de concesión de viviendas a las familias, a través de sus servicios sociales.

Medioambiente

En línea con sus objetivos, Bankia ha reforzado su estrategia de inversión medioambiental para apoyar proyectos de innovación y desarrollo sostenible, protección de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático.

En 2019 la entidad incrementó un 22% el presupuesto de esta línea y lanzó las primeras convocatorias medioambientales en la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid y Castilla La Mancha. Entre estas convocatorias, 22 entidades resultaron beneficiarias, destacando la variedad de proyectos: desde aquellos de impacto directo medioambiental, como la conservación de galápagos autóctonos y la repoblación del Parque Natural del Río Turia (Comunidad Valenciana), hasta otros relacionados con la educación medioambiental, reducción de impacto en el medioambiente en universidades de Madrid o los más ligados a innovación y desarrollo.

Además, Bankia seleccionó y participó en el desarrollo de proyectos medioambientales y de desarrollo sostenible junto a todas las fundaciones de origen, de diversa tipología como, economía circular o custodia del territorio.

Como novedad, en 2019 Bankia abrió una línea de emergencias medioambientales que fue empleada en dos de las crisis más graves sufridas ese año en nuestro país. Por un lado, el grave incendio sufrido en la isla de Gran Canaria en el mes de agosto, para el que se ha articulado un programa colaborativo de tres entidades: Foresta, Cruz Roja y Seo Birdlife, que ayudarán a recuperar un total de 10 hectáreas de las zonas más afectadas con la plantación de 5.000 árboles. Y, por otra parte, el impacto de las lluvias torrenciales que afectaron a Murcia, al sur de la Comunidad Valenciana y a Castilla La Mancha en septiembre de 2019.

¹ 108 viviendas cedidas al amparo de la Ley 4/2016 de Cataluña

Además, por segundo año consecutivo, Bankia ha colaborado con otra gran necesidad climática en las Tablas de Daimiel, junto a WWF Adena, con el objetivo de recuperar 60 hectáreas de bosques y humedales.

Todas estas actuaciones se alinean para contribuir con el ODS 13 Acción por el Clima.

Patrocinios

Bankia está implicada en una serie de proyectos orientados a mejorar su entorno desde el plano cultural, deportivo y empresarial:

Patrocinio cultural	Patrocinio deportivo	Patrocinio empresarial
<ul style="list-style-type: none"> - Orquesta Sinfónica de Bankia - Bankia Escolta València - Gran Teatro Bankia Príncipe Pío - Feria del Libro de Madrid - Las Edades del Hombre 	<ul style="list-style-type: none"> - Deporte base: Club de Baloncesto Gran Canaria, Valencia Basket, Club de baloncesto Óbila, CB Estudiantes, CB Granada, Joventut de Badalona, TAU Castellón, UCAM Murcia, CB B The Travel Brand Mallorca, Club El Pozo fútbol sala, cantera de rugby Bathco-Fusodeba y Rubgy Pozuelo. - Triples Solidarios con los primeros equipos del Valencia Basket, CB Gran Canaria y CB Estudiantes. - Partido con el CB Gran Canaria a favor del banco de Alimentos. - Partido con el CB Gran Canaria a favor del banco de Alimentos. - Patrocinio de la escuela de esquí adaptado de Sierra Nevada. - <i>Women in Black</i> (Estudiantes femenino). - Pilota Valenciana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ferias: Fenavin, Fuit Attraction, ExpOliva - Foros y Jornadas: <ul style="list-style-type: none"> - Forinvest, <i>Manager Business Forum</i>, ADN Pymes, <i>Spain Startup South Summit</i>, eFintech Show, Congreso Nacional de Innovación, <i>CEO Congress</i>. - Premios Éxito Empresarial, Premio In4NBankia, Premios Competitividad Digital, Premios Innobankia, Premios Tu Economía, Premios Comprendedor, Premios Andaluces del Futuro, Premios Talento Joven - Bankia Forward.

b. Impacto ambiental directo

Bankia apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medioambiente. Por ello, integra la gestión ambiental en el proceso de toma de decisiones de la organización, alineándola con su estrategia de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en su gestión global. Así, cuenta con una política ambiental que se concreta en:

- El compromiso en la lucha contra el cambio climático.
- La profesionalidad asegurando la formación y sensibilización de sus profesionales.
- La orientación al logro, mediante la mejora continua de su gestión ambiental y la fijación de objetivos concretos y sistemas de indicadores.
- La integridad basada una actuación transparente.
- La cercanía con los proveedores, involucrándoles en la gestión conjunta de los retos y oportunidades ambientales.

Derivado de este compromiso y apuesta por el medioambiente, el comité de Gestión Responsable de Bankia aprobó en 2017 el Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020. El plan establece la ruta para alcanzar la neutralidad de emisiones de CO₂ (alcance 1 y 2) en 2020.

Para ello, el plan se estructura en diferentes líneas de acción estratégicas, cada una de las cuales, se orienta hacia la consecución de objetivos cualitativos y cuantitativos concretos:

- Aumentar hasta siete, el número de edificios emblemáticos de Bankia con sistema de gestión ambiental certificado, según los estándares de la ISO 14001:2015.
- Reducir un 20% las emisiones de gases efecto invernadero, a través de políticas e inversiones que favorezcan la reducción directa, así como la compensación de las emisiones no evitables.
- Alcanzar una reducción de consumo energético de un 19%, mientras se reduce el consumo de agua, papel y tóner un 5%.
- Reducir la generación de residuos un 5% y buscar nuevas alternativas a los principales residuos generados por el banco dentro del contexto de economía circular.
- Promover el respeto al medioambiente y la transición hacia una economía baja en carbono a través de las compras y contrataciones sostenibles.
- Extender la cultura ambiental a toda la organización a través de la formación y sensibilización ambiental.

	2019	2018
Inversión total en materia de medioambiente en 2019 para el desarrollo y la implantación del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017 - 2020 (millones de euros)	7,6	6,3

Dentro del marco del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático, en 2019 se ha producido los siguientes avances:

Bankia cuenta en la actualidad con cinco edificios con su gestión ambiental certificada. La entidad obtuvo en 2019, la certificación ISO 14001:2015 para el edificio ubicado en la calle Miguel Villanueva, 9 (Logroño). Esta certificación se suma a las que ya poseen los edificios localizados en Pintor Sorolla, 8 en Valencia, Paseo de la Castellana, 189 y Las Rozas en Madrid y Triana, 20 en Las Palmas. Además, para estos tres últimos se cuenta con estudio de ruidos, como medida de gestión de la contaminación acústica por el desarrollo de la actividad. Por otro lado, las cuestiones relativas a la contaminación lumínica no se consideran relevantes dentro de la actividad del banco. La fecha de expiración de estas certificaciones es el 31 de mayo de 2021.

Una de las principales metas recogidas en el plan es la reducción de un 20% de las emisiones de CO₂ en 2020. Pese a que la integración con BMN supuso un incremento de huella en términos globales (al incrementarse el perímetro de centros gestionados) Bankia trabajó en medidas correctoras para invertir esta tendencia. Así, en 2019, se consiguieron importantes reducciones de las emisiones de CO₂, hasta un 40%, gracias a actuaciones como las siguientes:

- El cambio en el contrato de electricidad de los centros de origen BMN, los cuales a partir de abril de 2018 comenzaron a utilizar energía eléctrica verde con garantías de origen, evitando la emisión de 2.419 tn de CO₂. Bankia utiliza, desde 2013, energía eléctrica 100% renovable en sus edificios y red comercial.
- En 2018, debido al proceso de integración con BMN, las emisiones asociadas a viajes de negocio se incrementaron considerablemente. Sin embargo, en 2019 esa tendencia se ha rebajado, consiguiendo una reducción de emisiones del 19,8%, gracias a medidas como:
 - o Uso generalizado de las nuevas tecnologías en todos los puestos de trabajo para facilitar las videollamadas o presentaciones a distancia, evitando así los desplazamientos.
 - o Vehículos de flota híbridos: El 86% de los vehículos de Bankia son híbridos de bajas emisiones de CO₂.
 - o Difusión de campañas específicas a través de la Intranet de promoción de alternativas al vehículo privado como medio de transporte
- La incorporación de tecnologías innovadoras como, por ejemplo, el uso de sistemas de cogeneración de energía en equipos de climatización ha supuesto la reducción de 63,4 tn de CO₂, vinculadas al menor consumo de gas natural.

Bankia cuenta con el sello Calculo/Compensó (años 2016, 2017 y 2018) otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica. Adicionalmente, la entidad ya contaba con la inscripción voluntaria de las huellas de carbono 2014 y 2015 para las que obtuvo el sello Calculo.

En 2019, la entidad compensó el 51,4% de sus emisiones CO₂ (alcance 1 y 2) en proyectos mediante la adquisición de créditos de carbono procedentes, por un lado, del proyecto nacional Reforestación CO₂, inscrito en el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio para la Transición Ecológica, y por otro de dos proyectos internacionales con garantía Gold Estándar.

Estos reconocimientos y proyectos reflejan el compromiso de Bankia en materia de cambio climático, confirman la efectividad de las medidas acometidas en los últimos años para la minimización de emisiones de gases efecto invernadero y favorecen la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por Naciones Unidas.

Asimismo, en 2019 Bankia ha definido su estrategia interna para el establecimiento de un precio interno del carbono en 2020. La fijación de este precio será una herramienta imprescindible para seguir reduciendo sus emisiones de CO₂, mitigar riesgos e identificar oportunidades relacionadas con el clima y así preparar a la compañía para una economía baja en carbono.

Además, por el tipo de actividad que desarrolla la entidad y debido a que todos los centros de trabajo de Bankia se encuentran en núcleos urbanos, el posible impacto en áreas protegidas o la probabilidad de provocar daños en la biodiversidad por el desarrollo de la actividad no se considera relevante para el banco. En todo caso, para cumplir con las posibles responsabilidades legales derivadas de la actividad, Bankia tiene suscrita una póliza de responsabilidad civil para las oficinas que cubre daños por contaminación accidental. El límite de indemnización de esta póliza asciende a 30 millones de euros.

La gestión realizada por Bankia en este ámbito la ha situado como una entidad verde, una cualidad también reconocida por los analistas del *CDP Climate Change*, quienes le han otorgado una valoración A- como una de las empresas líderes, a nivel mundial, en este ámbito.

Ecoeficiencia

En 2019 la entidad realizó inversiones por valor superior a 7,6 millones de euros destinados a mejorar la eficiencia de sus instalaciones. Así, por ejemplo, continuando con el plan de renovación de máquinas de climatización en oficinas se ha procedido al cambio de más de 119 equipos de climatización, lo que supone un importante ahorro energético y ha contribuido a evitar la emisión de 508,7 tn de CO₂ asociadas a fugas de gases refrigerantes.

Respecto al consumo de papel, se ha eliminado la correspondencia en papel de los clientes digitales y se ha potenciado el uso del soporte digital en la firma de contratos. Así mismo, en toda la entidad se han implementado medidas como la generalización de la impresión a doble cara o la impresión personalizada en servicios centrales.

Gestión de residuos

En un contexto europeo de promoción de la economía circular para la reutilización de residuos, Bankia continúa con sus campañas de donación de mobiliario y equipos eléctricos y electrónicos a entidades sin ánimo de lucro dedicadas a fines sociales y centros de enseñanza. La entidad considera que estas donaciones suponen una importante contribución a la labor social de estas organizaciones a la vez que se evita la generación de residuos.

Entre los proyectos que Bankia está llevando a cabo para la recuperación de residuos destaca reciclaje de material de escritura (bolígrafos, portaminas y subrayadores). De este material de oficina se obtienen plásticos y metales a los que se les da una segunda vida introduciéndolos de nuevo en la economía como una materia prima más. Con ellos se puede fabricar elementos como, por ejemplo, mobiliario urbano.

Otro de los proyectos que impulsa Bankia en este ámbito es la recogida selectiva de tapones de plástico con un doble fin: medioambiental, al reciclarlos, y social, al realizarlo a favor de la Asociación Síndrome *Phelan-McDermid* de apoyo a niños que padecen esta enfermedad catalogada como "rara". En 2019 se ha recogido un volumen de 790 kg., lo que supone un número de alrededor de 790.000 tapones.

Más allá del reciclaje del plástico y el metal, en 2019 la entidad puso en marcha una iniciativa de segregación y compostaje de residuos de poda en el edificio de Las Rozas con el que se elimina la generación de este tipo de residuos al transformarlos en un tipo de fertilizante que se emplea para abonar los jardines de estas instalaciones. Por otro lado, en cuanto a la implantación de posibles acciones relacionadas con el desperdicio de alimentos, éste no es un tema que tenga consideración de relevante para el banco por lo que no hay iniciativas que puedan considerarse significativas.

Compras y contrataciones sostenibles

En 2019 Bankia ha avanzado en el conocimiento más profundo del impacto ambiental asociado a su cadena de valor. Así se han analizado en detalle las emisiones de CO₂ vinculadas a los proveedores de Bankia y los servicios que prestan a la entidad.

Adicionalmente, para fomentar la colaboración con los proveedores de mayor impacto ambiental, periódicamente Bankia planifica jornadas de formación y sensibilización, en las que se transmite información sobre normativa, gestión ambiental y se analizan las mejores prácticas del sector.

Sensibilización ambiental

Bankia cuenta con una sección específica sobre medioambiente en la revista Somos Bankia. A través de este canal específico de comunicación interna, se difunde información práctica de carácter ambiental a todos los profesionales del banco. Entre otros temas, en 2019 se trataron aspectos relacionados con uso eficiente del agua, la economía circular, el ahorro energético o el cambio climático.

Alianzas e iniciativas

Bankia considera fundamental participar en iniciativas y crear alianzas nacionales e internacionales que promuevan una mayor conciencia ambiental para compartir experiencias, avances o inquietudes en la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad. Entre las más destacadas figuran:

- **Ámbito nacional:** La entidad está integrada en el Clúster de Cambio Climático de Forética, el Grupo Español de Crecimiento Verde, la Plataforma Española de Acción Climática y continúa como aliado estratégico de la Comunidad por el Clima, que promueve la Fundación ECODES. Además, en 2019 coincidiendo con la celebración de la COP25 la entidad firmó un acuerdo colectivo de Acción Climática del sector bancario, promovido por la Asociación de la Banca Española (AEB) y la CECA, en línea con los compromisos adquiridos en el seno de la ONU.
- **Ámbito Internacional:** Bankia ha sido una de las 30 entidades financieras firmantes a nivel internacional del Compromiso Colectivo de Acción Climática promovido por la ONU y enmarcado en los Principios de Banca Responsable. En el ámbito europeo se ha suscrito al compromiso de los CEO europeos “*A New Deal For Europe*”, llamamiento para implementar una estrategia global para una Europa sostenible en 2030 y abordar el cambio climático.

Además, la entidad participa en iniciativas como La Hora del Planeta, promovido por la asociación WWF, y RE100, creada por CDP y *The Climate Group*, que aglutina a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con el uso de la energía renovable.

Desde julio de 2019 la entidad forma parte del *Advisory Group for Article 6* del Banco Mundial creado específicamente para el proyecto ‘Mercados Climáticos’ y con el que se pretende poner en marcha un mercado de carbono internacional en implementación del artículo 6 del Acuerdo de París.

Para ello, una de las tecnologías que están valorando, al tiempo que se desarrolla, es *blockchain*. En este aspecto, los avances realizados por Bankia en esta tecnología, unidos al proyecto de tokenización de emisiones de CO₂ mediante la plataforma *stockmind*, despertaron el interés del Banco Mundial motivando la invitación a Bankia de formar parte del *Advisory Group* para trasladar la experiencia en este campo.

Retos para 2020

Los retos medioambientales para 2020 se centran en seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático, incluyendo la certificación ambiental de dos nuevos centros de trabajo; la extensión de la formación ambiental a los profesionales incorporados a Bankia en la última

integración, y la neutralidad de emisiones directas de CO₂ (alcance 1 y 2) por un lado, reduciendo las mismas y por otro compensando las no evitables. Además, Bankia seguirá trabajando en la implantación de la estrategia del precio interno de carbono en la compañía y en ampliar su conocimiento respecto a su alcance 3.

Indicadores medioambientales

Consumo de materiales ¹

	2019	2018	2017	2016
Consumo de papel reciclado (DIN A4) (Tn) ²	627,52	869,97	736,92	651,39
Consumo de papel blanco producido a partir de fibra virgen con bajo impacto ambiental (DIN A4) (Tn) ³	1,59	1,83	1,66	1,55
Porcentaje de consumo de papel producido a partir de fibra virgen ECF (DIN A4)	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de papel utilizado que es reciclado (DIN A4)	99,75%	99,79%	99,77%	99,76%
Consumo de tóneres (unidades)	14.417	20.084	13.871	15.057
Porcentaje de tóneres utilizados que son reciclados	6,98%	12,48%	24,34%	88,38%

1. Información relativa a Bankia, S.A.
2. El papel reciclado cuenta con las siguientes garantías: Etiqueta Ecológica Europea, Ángel Azul y CradletoCradle (Silver).
3. 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 agua ¹

	2019	2018	2017	2016
Total consumo de agua (metros cúbicos) ²	317.490,8	464.393,0	240.537,5	244.516,0
Porcentaje de energía eléctrica adquirida que proviene de fuentes de energía renovable (energía verde)	100%	94,27%	100%	100%
Total consumo de energía primaria (GJ)	13.181	19.566	15.580	15.550
Total consumo de gas natural (GJ) ³	9.344	15.501	10.465	10.841
Total consumo de combustibles líquidos (gasóleo y gasolina) (GJ)	3.837	4.065	5.115	4.709
Total consumo de energía eléctrica (GJ) ^{4 5}	357.357	381.152	312.950	326.127

1. Información relativa a Bankia, S.A.
2. El total del suministro de agua procede de las redes de distribución. Dato de consumo real para edificios Las Rozas, P. Castellana, 189 en Madrid, Pintor Sorolla en Valencia, Triana 20 en Las Palmas, Miguel Villanueva 9 en Logroño, El Cubo en Granada y General Salzillo en Murcia. Resto de locales: Estimación de consumo a partir de la facturación.
3. Los datos de consumo de gas 2018 y 2019 incluyen información de un nuevo edificio (El Cubo en Granada) que se incorpora al perímetro Bankia con la integración de BMN.
4. El 100% de la energía eléctrica contratada por Bankia procede de fuentes de energía renovables (energía verde con garantías de origen). Las oficinas procedentes de BMN se incorporaron al contrato suscrito por Bankia para el suministro de energía verde en abril de 2018.
5. Se ha corregido el dato de 2018, ya que se publicó la información en base a una estimación del consumo del último trimestre por cambio de proveedor.

Emisiones (tCO₂) ¹

	2019	2018	2017	2016
Emisiones de Alcance 1 (Total) ^{2 3}	3.527,8	4.364,0	4.545,7	4.448,5
Emisiones directas de CO ₂ e por consumo de gas natural	534,2	886,2	595,2	616,6
Emisiones directas de CO ₂ e por consumo de combustibles	246,8	265,1	354,3	316,8
Emisiones directas de CO ₂ e por recarga de fluidos refrigerantes	2.103,0	2.611,8	2.914,5	2.810,1
Emisiones directas de CO ₂ e derivadas de los viajes de negocios ⁴	643,8	600,9	681,7	705,0

1. Información relativa a Bankia, S.A. En 2018 Bankia integró el Banco Mare Nostrum supuso una subida generalizada en las emisiones de CO₂ como consecuencia del incremento en el número de oficinas y edificios gestionados, así como del número total de empleados. No obstante, Bankia viene trabajando desde el momento de la integración en medidas correctoras para invertir esta tendencia. El resultado de este trabajo queda reflejado en esta tabla.
2. Fuentes de los factores de emisión aplicados: Informe Inventarios GEI 1990-2017 (2019), DEFRA 2019, Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, MITECO. 2019; Guía de cálculo de emisiones de GEI (2019) - Oficina Catalana del Cambio Climático, y Carbon Impact Studies: Toner Refills at Cartridge World – Comparative Carbon Footprints (2008).
3. Se han considerado 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).
4. Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en vehículos de flota en renting. En 2017, siguiendo los criterios definidos por MITECO para la inscripción de la Huella de Carbono de Bankia, se trasladan estas emisiones del Alcance 3 al Alcance 1.

	2019	2018	2017	2016
Emisiones de Alcance 2 (Total)	0,0	2.418,7	0,0	0,0
Emisiones indirectas de CO ₂ e como consecuencia del consumo eléctrico ¹	0,0	2.418,7	0,0	0,0

1. En 2019, el 100% de la energía eléctrica contratada por Bankia procede de fuentes de energía renovables (energía verde con garantías de origen). Bankia ha evitado la emisión de 40.699 toneladas de CO₂. Fuente: Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (año 2018). Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

	2019	2018	2017	2016
Emisiones de Alcance 3 (Total)	3.717,0	5.326,0	4.001,2	3.866,5
Emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de viajes de negocios ¹	2.689,8	3.353,7	2.352,0	2.366,5
Emisiones indirectas de CO ₂ e por desplazamientos (ofibuses)	324,4	300,2	298,2	294,4
Emisiones indirectas de CO ₂ e por desplazamientos (transporte colectivo)	7,5	8,1	7,9	8,2
Emisiones indirectas de CO ₂ e por consumo de papel (DIN A4) y tóner	559,9	1.481,8	1.236,5	1.087,1
Emisiones indirectas de CO ₂ e por consumo de agua	116,1	159,7	82,7	84,1
Emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de la gestión de residuos	19,3	22,5	23,9	26,2

1. Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en avión, tren, autobús interurbano y barco, así como las correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo.

	2019	2018	2017	2016
Otras emisiones ¹				
Emisiones de CO	0,16	0,24	0,19	0,19
Emisiones de NOx	1,19	1,82	1,40	1,41

1. Fuente: CORINAIR 2007.

Gestión de residuos (Tn) ¹

Residuos No Peligrosos Generados Destinados a Reutilizar y/o Reciclaje	2019	2018	2017	2016
Residuos de papel	454,56	596,80	613,93	688,99
Residuos de equipos informáticos	384,45	370,73	419,01	498,32
Residuos de tóneres	36,19	51,21	35,37	38,39
Residuos de pilas	0,00	0,00	0,10	0,21
Residuos de envases	29,95	33,17	26,91	19,75
Residuos de vidrio	0,88	0,89	0,86	0,46
Residuos de aceite vegetal	0,03	0,05	0,06	0,05

Residuos No Peligrosos Generados Destinados a Depósito	2019	2018	2017	2016
Residuos de soportes informáticos portables	0,00	0,09	0,67	0,06

Residuos Peligrosos Generados	2019	2018	2017	2016
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados al reciclado	0,703	0,10	0,53	0,65
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados a vertedero de seguridad	0,004	0,02	0,04	0,03

1. Información relativa a Bankia, S.A.

ANEXO I

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: <ul style="list-style-type: none"> - Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 	GRI 102-2	-Estrategia -Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio 	
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	GRI 102-15	-Estrategia: <ul style="list-style-type: none"> • Evolución del PGR 2019-2020 -Banca responsable <ul style="list-style-type: none"> • Financiación sostenible • Derechos Humanos -Solidez y seguridad <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos 	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	GRI 102-44	-Estrategia: <ul style="list-style-type: none"> • Evolución del PGR 2019-2020 -Banca responsable <ul style="list-style-type: none"> • Financiación sostenible • Derechos Humanos -Solidez y seguridad <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos 	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental directo 	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental directo 	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental directo 	

	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Gestión de residuos	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Gestión de residuos e Indicadores medioambientales	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Ecoeficiencia	
	Uso de energías renovables	Marco interno: descripción cuantitativa del uso de energía renovable.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-6 GRI 305-7	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	

	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	-Banca responsable • Financiación sostenible -Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción establecidas voluntariamente.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	

Cuestiones sociales y relativas al personal

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-7	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del promedio de contratos y sus desgloses.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del número de despidos y sus desgloses.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Brecha salarial	Marco interno: descripción de la brecha salarial de la compañía.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	

	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de la remuneración media de los empleados por sexo, edad y categoría profesional.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	GRI 102-35	-Banca responsable • Gobierno corporativo: Remuneración del Consejo	
	Remuneración media de los directivos por sexo	GRI 102-35	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la implantación de políticas de desconexión laboral.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: descripción cuantitativa del número de horas de absentismo.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-2 GRI 401-3	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de condiciones de salud y seguridad en el trabajo	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	

Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Marco interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Acuerdos laborales, negociación colectiva y libertad asociación	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Principales indicadores de personas	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Principales indicadores de personas	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Plan de formación 2019	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: descripción cuantitativa de La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Plan de formación 2019	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de medidas sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de políticas contra todo tipo de discriminación	-Banca responsable • Ética e integridad • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17	-Banca responsable • Derechos Humanos	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17	-Banca responsable • Ética e integridad • Derechos Humanos • Personas y gestión del talento • Compras responsables -Orientación al cliente • Accesibilidad e inclusión financiera • Gestión adecuada de la morosidad -Compromiso con el entorno • Contribución social	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: descripción cuantitativa de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Banca responsable • Ética e integridad: El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	-Banca responsable • Ética e integridad • Derechos humanos • Personas y gestión del talento	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	-Solidez y seguridad • Control interno y cumplimiento -Banca responsable • Ética e integridad	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 205-2	-Solidez y seguridad • Control interno y cumplimiento	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: descripción cuantitativa de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-Compromiso con el entorno • Contribución social	

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	-Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Contribución social
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	-Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio • Accesibilidad e inclusión financiera -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Contribución social
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43	-Estrategia <ul style="list-style-type: none"> • Evolución del PGR 2019-2020 -Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia de la información -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Contribución social
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-12 GRI 102-13	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> • Contribución social
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> • Compras responsables
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 GRI 414-1	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> • Compras responsables
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de Los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> • Compras responsables
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	-Solidez y solvencia: <ul style="list-style-type: none"> • Control interno y cumplimiento -Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Comercialización responsable

	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	-Orientación al cliente: • Comercialización responsable	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de Las quejas recibidas y su resolución	-Orientación al cliente: • Comercialización responsable	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción cuantitativa de Los beneficios obtenidos por país.	-Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados	-Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas.	Esta información se contiene en la Nota 1.2 de la Cuentas Anuales Consolidadas 2019 de Grupo Bankia. Durante 2012 se materializaron, entre otras, diversas acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas convirtiéndose el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el accionista único de BFA. Con posterioridad, el 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA-Bankia recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del FROB al Plan de Reestructuración de la Entidad para el periodo 2012-2017. A 31 de diciembre de 2017 el Grupo concluyó la realización de las medidas y compromisos que contemplaba el citado Plan de Reestructuración. -Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	

ANEXO II

Índice de contenidos GRI.

El alcance de la información no financiera revisada de forma independiente en este informe tiene como referencia la guía *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)* en su opción *comprehensive* y el suplemento sectorial *Financial Services*.

GRI STANDARD	CONTENIDO	REFERENCIA	Comentarios / Razón de omisión	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	GRI 102-1	Nombre de la organización	Bankia, S.A.	
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-3	Ubicación de la sede	Pintor Sorolla, 8. 46002 Valencia	
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Bankia desarrolla toda su actividad bancaria en España. Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-5	Propiedad y 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	
	GRI 102-6	Mercados servidos	Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-7	Tamaño de la organización	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo	
	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo	
GRI 102-9	Cadena de suministro	Banca responsable: - Compras responsables		

GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Comité de Dirección
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Compromiso con el entorno
GRI 102-12	Iniciativas externas	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020 Solidez y seguridad - Compromiso fiscal Banca responsable: - Personas y gestión del talento • Igualdad y diversidad Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Alianzas e iniciativas Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020 Solidez y seguridad - Compromiso fiscal
GRI 102-13	Afilación a asociaciones	Banca responsable: - Personas y gestión del talento • Igualdad y diversidad Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Alianzas e iniciativas

ESTRATEGIA

GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Preámbulo: - Carta del Presidente Solidez y seguridad: - Compromiso fiscal - Gestión de riesgos Banca responsable: - Financiación sostenible - Derechos Humanos - Compras responsables
GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Orientación al cliente: - Comercialización responsable - Accesibilidad e inclusión financiera - Gestión adecuada de la morosidad Compromiso con el entorno

ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Banca responsable: - Ética e integridad
------------	--	--

GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gobierno corporativo - Ética e integridad <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable
------------	---	--

 GOBERNANZA

GRI 102-18	Estructura de gobernanza	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo
GRI 102-19	Delegación de autoridad	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo - Financiación sostenible
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020 <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia de la información
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración • Sistema de gobierno corporativo
GRI 102-25	Conflictos de intereses	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de interés
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo

GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Revisión anual de idoneidad • Matriz de competencias de los consejeros
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Evaluación anual
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Solidez y seguridad - Compromiso fiscal - Gestión de riesgos • Riesgo de crédito • Financiación de sectores controvertidos
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Consejo de Administración Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Banca responsable: - Evolución del PGR 2019-2020 Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Aprobación del contenido del Estado de Información no Financiera 2019 por el Consejo de Administración.
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Ética e integridad
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Ética e integridad • El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias
GRI 102-35	Políticas de remuneración	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Remuneración del Consejo - Personas y gestión del talento • Política retributiva
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Remuneración del Consejo - Personas y gestión del talento

- Política retributiva

GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020 <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de gobierno de la gestión responsable <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Remuneración del Consejo
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas y gestión del talento <ul style="list-style-type: none"> • Política retributiva
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas y gestión del talento <ul style="list-style-type: none"> • Política retributiva

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40	Lista de grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas y gestión del talento: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos laborales, negociación colectiva y libertad asociación
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020 <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia de la información
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	La información contenida en el Estado de Información no Financiera incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo Bankia (mismo alcance que en Cuentas Anuales) durante el ejercicio 2019 en España, que es el ámbito en el que desarrolla toda su actividad, y contiene información que también se incluye en mayor detalle en otros documentos de reporte del Grupo Bankia, como el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Remuneraciones. La información contenida en el apartado "Personas y gestión de talento" está elaborada considerando el perímetro Bankia S.A., excepto la relativa al "Plan de Formación 2019" que tiene alcance Grupo Bankia.
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad
GRI 102-47	Lista de temas materiales	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad
GRI 102-48	Reexpresión de la información	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo: • Indicadores medioambientales (consumo energía 2018)
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo • Política retributiva (brecha salarial)
GRI 102-50	Período objeto del informe	2019
GRI 102-51	Fecha del último informe	2018
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rse@bankia.com
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	El Estado de Información no Financiera 2019 se ha elaborado de conformidad con <i>GRI Sustainability Reporting Standards</i> , opción <i>comprehensive</i> y suplemento sectorial <i>Financial Services</i> .

GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Estado de Información no Financiera 2019. Anexo II: Índice de contenidos GRI.
GRI 102-56	Verificación externa	Estado de Información no Financiera 2019. Anexo III: Informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2019 no se han identificado reclamaciones sobre esta materia.

ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Ética e integridad
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Ética e integridad
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Ética e integridad
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Banca responsable: - Ética e integridad

	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Pacto Mundial <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética e integridad - Derechos Humanos
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control interno y cumplimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría y control interno
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control interno y cumplimiento <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética e integridad
	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética e integridad <ul style="list-style-type: none"> • El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han identificado acciones jurídicas relacionadas con estas materias.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia de la información
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia de la información
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia de la información

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo:
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno corporativo:

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión Banca responsable:
- Gobierno corporativo:

SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)	
		Margen bruto	3.245.030,00 €
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0,00 €
		Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	4.414,00 €
		Valor económico directo generado	3.249.444,00 €
		Dividendos	355.327,88 €
		Costes operacionales	464.065,00 €
		Gastos de personal	1.119.420,00 €
		Inversión social	22.117,61 €
		Impuesto sobre beneficios y tributos	245.644,00 €
		Valor económico directo distribuido	2.206.992,68 €
	Valor económico directo retenido	1.042.869,51 €	
	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Banca responsable: - Financiación sostenible Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
	GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En la Nota 38.2 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019 se detallan las características del fondo para pensiones y obligaciones similares (compromisos con el personal) y de los contratos de seguros vinculados a pensiones. Conforme se describe en la Nota 2.1.3, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos post-empleo de prestación definida.
	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Esta información se contiene en la Nota 1.2 de la Cuentas Anuales Consolidadas 2019 de Grupo Bankia. Durante 2012 se

materializaron, entre otras, diversas acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas convirtiéndose el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el accionista único de BFA. Con posterioridad, el 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA–Bankia recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del FROB al Plan de Reestructuración de la Entidad para el periodo 2012-2017. A 31 de diciembre de 2017 el Grupo concluyó la realización de las medidas y compromisos que contemplaba el citado Plan de Reestructuración.

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control interno y cumplimiento: <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable - Gestión adecuada de la morosidad
	GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	<p>En 2019 no se han detectado casos de incumplimiento.</p>
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control interno y cumplimiento: <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable
	GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	<p>No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.</p>

GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.
-----------	--	---

GESTIÓN ADECUADA DE LA MOROSIDAD

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión adecuada de la morosidad
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Información no disponible. Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación otorgada a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.</p>
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio - Accesibilidad e inclusión financiera <p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribución social

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación y digitalización
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación y digitalización
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización responsable - Modelo de negocio - Innovación y digitalización

CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos

GESTIÓN DEL TALENTO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Personas y gestión del talento
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Personas y gestión del talento
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Personas y gestión del talento
GRI 401: EMPLEO	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo • Principales indicadores de personas
	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Gestión del talento • Principales indicadores de personas
	GRI 401-3	Permiso parental	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Principales indicadores de personas
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Plan de Formación 2019
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Banca responsable: - Personas y gestión del talento

GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%
-----------	--	------

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad</p> <p>Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera</p>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Orientación al cliente: - Modelo de negocio - Accesibilidad e inclusión financiera</p>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Orientación al cliente: - Comercialización responsable - Accesibilidad e inclusión financiera</p>
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Información no disponible. Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación otorgada a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.</p>
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<p>Banca responsable: - Financiación sostenible</p> <p>Orientación al cliente: - Modelo de negocio - Accesibilidad e inclusión financiera</p> <p>Compromiso con el entorno: - Contribución social</p>

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad</p> <p>Compromiso con el entorno: - Contribución social</p>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Compromiso con el entorno: - Contribución social</p>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Compromiso con el entorno: - Contribución social</p>

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	No se reporta el porcentaje ya que no aplica según el modelo de negocio de Bankia. Se da respuesta al indicador en el siguiente contenido del informe: Compromiso con el entorno: - Contribución social
	GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales en las comunidades locales	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera - Gestión adecuada de la morosidad

INCLUSIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL NEGOCIO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Financiación sostenible
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Financiación sostenible Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Financiación sostenible Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable

COMPRAS RESPONSABLES

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Banca responsable: - Compras responsables
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Compras responsables
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Compras responsables

**GRI 308:
EVALUACIÓN
AMBIENTAL DE
PROVEEDORES**

GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Banca responsable: - Compras responsables • Perfil de proveedores
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Banca responsable: - Compras responsables • Homologación y calificación de proveedores

IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO

**GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN**

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo

**GRI 301:
MATERIALES**

GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados	Compromiso con el entorno - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Gestión de residuos	No se considera relevante por la actividad de Bankia.

**GRI 302:
ENERGÍA**

GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización		No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 302-3	Intensidad energética	23,74 GJ / empleado	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	

	GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Ecoeficiencia	No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 305: EMISIONES	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	0,8834 tCO ₂ / mill €	
	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-6	Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	No se considera relevante por la actividad de Bankia.-
	GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El 100% de los edificios y oficinas de Bankia se encuentran en zonas urbanas, con servicio de aducción y distribución de empresas suministradoras. Bankia cuenta con autorización de vertidos para el edificio de Paseo de la castellana, 189 (Madrid).	
	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 306-3	Derrames significativos	Por su actividad, Bankia no produce derrames significativos.	
	GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	Bankia no transporta, importa o exporta residuos peligrosos.	

	GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No procede. Por su actividad, Bankia no realiza vertidos de agua y/o escorrentías.
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.

SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

CATEGORÍA ECONÓMICA

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)	
		Margen bruto	3.245.030,00 €
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0,00 €
		Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	4.414,00 €
		Valor económico directo generado	3.249.444,00 €
		Dividendos	355.327,88 €
		Costes operacionales	464.065,00 €
		Gastos de personal	1.119.420,00 €
		Inversión social	22.117,61 €
		Impuesto sobre beneficios y tributos	245.644,00 €
		Valor económico directo distribuido	2.206.992,68 €
		Valor económico directo retenido	1.042.869,51 €

CATEGORÍA MEDIOAMBIENTAL

GRI 305: EMISIONES	GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales

ASPECTOS SOCIALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

PRODUCTOS RESPONSABLES

GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución del PGR 2019-2020: <ul style="list-style-type: none"> • Materialidad 	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio - Accesibilidad e inclusión financiera 	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio - Accesibilidad e inclusión financiera 	
FS-6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región, la dimensión (Ej. Microempresas, PYMEs, grandes) y el sector de actividad	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio 	
FS-7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio 	<p>Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes.</p>
FS-8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiación sostenible <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio 	<p>Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes.</p>

FS-10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales	Banca responsable: - Financiación sostenible	Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes
FS-11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo medioambiental o social	Banca responsable: - Financiación sostenible Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable	Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes
FS-15	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020 Orientación al cliente: - Comercialización responsable	
FS-16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera desglosadas por líneas de beneficiarios	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera: Bankademia	

COMUNIDADES LOCALES

**GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN**

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el entorno: - Contribución social	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con el entorno: - Contribución social	
FS-13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera	
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los colectivos	Orientación al cliente: - Modelo de negocio - Innovación y digitalización - Accesibilidad e inclusión financiera	

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2019**

BANKIA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de BANKIA, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de BANKIA, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo BANKIA) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Grupo BANKIA.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y lo dispuesto en el "Índice de contenidos GRI" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Grupo BANKIA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de BANKIA S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) en su opción exhaustiva, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "*Financial Services*", descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y lo dispuesto en el "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de BANKIA S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Grupo BANKIA que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Grupo BANKIA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo BANKIA y descrito en el capítulo 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo BANKIA correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI en su opción exhaustiva, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial “Financial Services”, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” y lo dispuesto en el “Índice de contenidos GRI” del citado Estado.

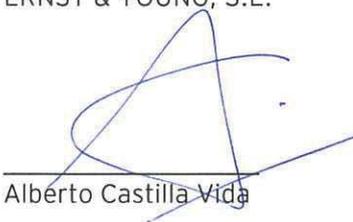
Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.



2020 Núm. 01/20/02191

Alberto Castilla Vida

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

24 de febrero de 2020