



BANKIA DISPONE DE  
**CANALES DE DIÁLOGO**  
ESPECÍFICOS CON CADA  
GRUPO DE INTERÉS

---

EL NUEVO  
**PLAN DE GESTIÓN  
RESPONSABLE 2016-2018**  
FIJA LOS PROPÓSITOS Y  
OBJETIVOS DE CADA UNA DE  
LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS CON  
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

---

EL COMITÉ DE GESTIÓN  
RESPONSABLE IMPULSA LA  
**SOSTENIBILIDAD EN BANKIA**

---

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Bankia tiene una visión y una misión que responden a unos valores que marcan su rumbo. Todo ello le hace reconocible y le permite generar unas relaciones de confianza sólidas y estables que resultan imprescindibles para su propio negocio y para sus grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad en general...).

**LA VISIÓN**  
TRABAJAR DESDE  
LOS PRINCIPIOS PARA  
PONER LA MEJOR  
BANCA A  
TU SERVICIO



## LA MISIÓN

PRESTAR UN SERVICIO  
EFICIENTE Y DE GRAN CALIDAD  
A NUESTROS CLIENTES

RETRIBUIR A NUESTROS ACCIONISTAS  
DE FORMA COMPETITIVA

REALIZAR UNA APORTACIÓN POSITIVA  
A LAS FINANZAS PÚBLICAS

PROPORCIONAR DESARROLLO  
PROFESIONAL A NUESTROS  
EMPLEADOS

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



**LOS VALORES**  
PROFESIONALIDAD,  
INTEGRIDAD,  
COMPROMISO,  
CERCANÍA Y  
ORIENTACIÓN  
AL LOGRO

## NUESTRO COMPROMISO

G4-24 G4-25

La visión y la misión de Bankia, que inspiran el Plan de Gestión Responsable 2016-2018, se resumen en hacer una banca mejor y más fiable, desde el respeto a los valores que la entidad ha asumido como propios: la profesionalidad, la integridad, el compromiso, la cercanía y la orientación al logro. Todo ello con la mirada puesta en los distintos grupos de interés, cada uno de los cuales constituye una auténtica palanca de cambio; es decir, un estímulo para revisar y perfeccionar los productos, servicios y procesos que le afectan.

### ACCIONISTAS

Como propietarios de Bankia, tienen derecho a que su inversión sea retribuida de forma competitiva y a disponer de mecanismos satisfactorios de comunicación con la entidad. Lo primero se tradujo el año pasado en el reparto del primer dividendo de la historia de Bankia. Los mecanismos de comunicación, por su parte, son perfeccionados de manera continua, aprovechando las oportunidades que proporciona el mundo digital.

### CLIENTES

La búsqueda de un servicio eficiente y de la mayor calidad es objetivo esencial de Bankia. Para tal fin, se hace un control exhaustivo de la red comercial y de las respuestas que ofrece, lo que permite trabajar en la mejora de la experiencia de cliente, ya sea particular o empresa. Poner el énfasis en el asesoramiento y en la atención personalizada contribuye a lograrlo, junto a iniciativas como el nuevo programa de exención de comisiones, lanzado en 2016.

### PERSONAS

La formación continua y la detección del talento son fundamentales no solo para que los empleados vean satisfechas sus legítimas aspiraciones de desarrollar

una carrera profesional en Bankia, sino también para que la entidad avance hacia la excelencia. Para conocer y optimizar el clima de la plantilla, así como para fomentar su satisfacción y compromiso, en 2015 se llevó a cabo un estudio que permitirá diseñar planes de acción globales.

### PROVEEDORES

Conforme a lo previsto en el Código Ético de Conducta de Bankia, la relación con ellos está basada en el mutuo beneficio, la lealtad y honestidad, la transparencia e igualdad de oportunidades, la confidencialidad y la responsabilidad social corporativa. Los procesos de homologación y contratación son cada vez más rigurosos, con una apuesta decidida por la diversificación. El banco tiene canales para conocer las inquietudes, sugerencias y quejas de sus proveedores, en busca del bien común.

### SOCIEDAD

La inversión de Bankia en este ámbito se centra en proyectos relacionados con necesidades urgentes de los colectivos más vulnerables: vivienda, nueva pobreza, empleabilidad, desarrollo local y rural, y discapacidad. La actividad solidaria se desarrolla con la implicación de los empleados, que eligen parte de las ONG destinatarias de los fondos aportados. Hay líneas específicas de patrocinio con las que Bankia también demuestra su compromiso con el entorno social.

### MEDIOAMBIENTE

El Plan de Eficiencia Energética 2015-2019 prevé reducir un 19% el consumo eléctrico y de combustible respecto del registrado en 2013. La implantación de telegestión en sedes y equipamiento informático, la renovación de equipos de climatización y el desarrollo de campañas de sensibilización interna son elementos clave del plan, que está dotado con más de diez millones de euros.

## POLÍTICA DE GESTIÓN RESPONSABLE

G4-25 G4-26

Tras la aprobación de la Política de Gestión Responsable por el Consejo de Administración a principios de 2015, se ha trabajado en la elaboración del Plan de Gestión Responsable 2016-2018, que gira en torno a los valores del banco y se apoya en dos ejes fundamentales. El primero es la escucha y el diálogo con los grupos de interés; el segundo, la supervisión continua y la evaluación del desempeño de las acciones previstas. El plan será aprobado a principios de 2016 por el Consejo de Administración, al que también corresponde asegurar su gestión, seguimiento y control.

Para acometer la elaboración del Plan 2016-2018 se parte de los elementos que definen la política de gestión responsable ya establecidos en Bankia. Una política realista, porque afecta al resto de las que despliega la entidad; transversal, es decir, para todas las actividades y empleados; comprometida con los grupos de interés sin excepción; sencilla, clara y propia.

## CANALES DE DIÁLOGO

### CLIENTES

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

### ACCIONISTAS E INVERSORES

- Junta General de Accionistas
- Red Comercial
- Road shows
- Conferencias internacionales
- Oficina del Accionista
- Páginas web corporativas
- Boletín del servicio de información de accionistas e inversores
- Focus group
- Informes corporativos

### EMPLEADOS

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

### PROVEEDORES

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

### SOCIEDAD

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

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

## CONOCER Y ESCUCHAR

G4-19 G4-20 G4-21 G4-25 G4-27

Para la realización del Plan de Gestión Responsable y como punto de arranque, se realizó una consulta interna (a directivos y a la red comercial) y otra externa a través de entrevistas telefónicas y *focus group* (a clientes, expertos, reguladores, organismos de referencia, proveedores, analistas, medios de comunicación) para detectar sus expectativas y opiniones.

El resultado fue una lista de asuntos en los que Bankia debe poner el foco y que coinciden básicamente con los que arrojó el estudio de materialidad realizado a finales de 2014 en colaboración de una entidad independiente.

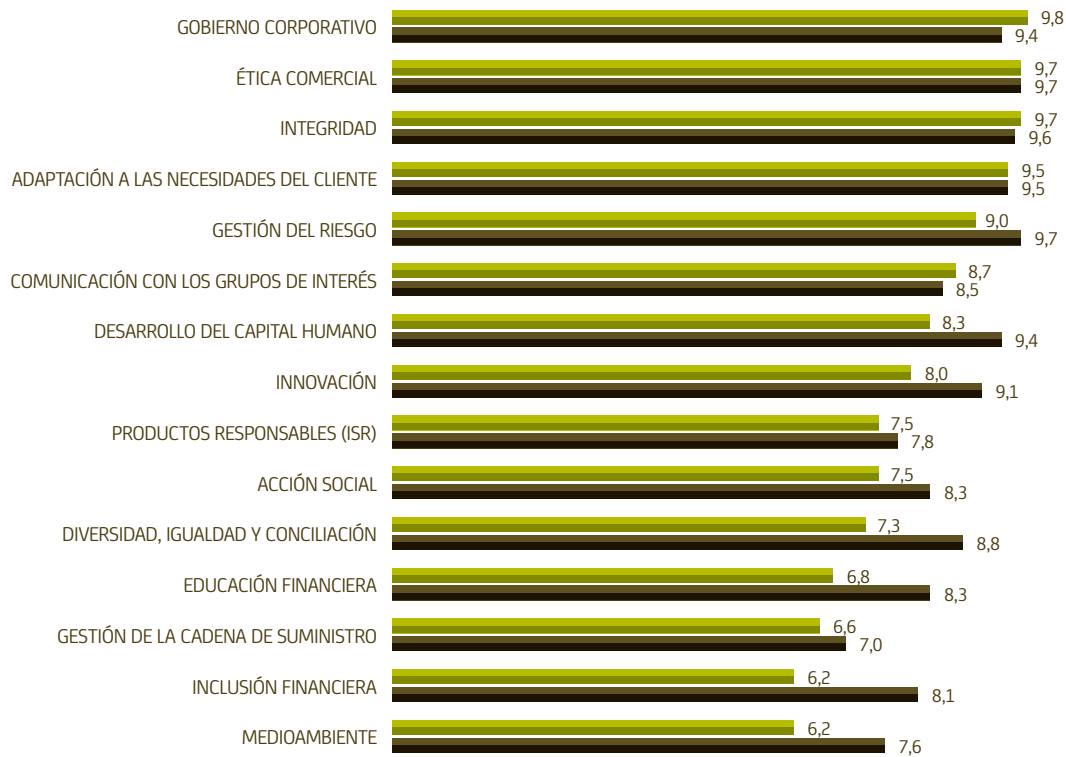
Como valor añadido, el análisis de materialidad permite informar de conformidad con la norma AA1000APS y con las recomendaciones de la guía internacional del *Global Reporting Initiative*, en su versión G4.:

## ASUNTOS RELEVANTES

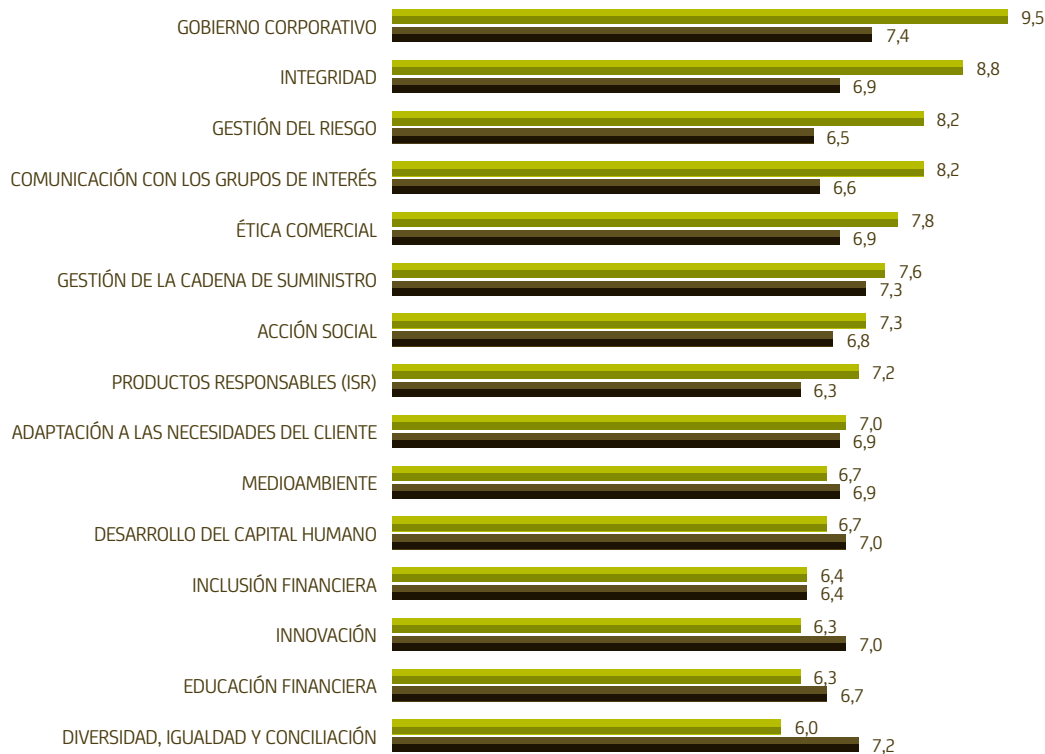
- 1 GOBIERNO CORPORATIVO
- 2 GESTIÓN DEL RIESGO
- 3 INTEGRIDAD
- 4 ÉTICA COMERCIAL
- 5 ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
- 6 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
- 7 DIVERSIDAD, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN
- 8 INNOVACIÓN
- 9 EDUCACIÓN FINANCIERA
- 10 INCLUSIÓN FINANCIERA
- 11 ACCIÓN SOCIAL
- 12 GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO
- 13 COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 14 MEDIOAMBIENTE: ECOEFICIENCIA, RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

## IMPORTANCIA OTORGADA A LOS ASUNTOS IDENTIFICADOS

G4-19 G4-25 G4-27



## VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DE BANKIA EN LOS ASUNTOS IDENTIFICADOS



● VALORACIÓN INTERNA

● VALORACIÓN GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

## NUESTROS RETOS DE FUTURO

G4-24 G4-25

Los mecanismos de diálogo establecidos y el análisis de la información han permitido establecer una serie de propósitos alineados con las líneas estratégicas del Plan de Gestión Responsable 2016-2018.

Las líneas estratégicas del Plan de Gestión Responsable 2016-2018 están en consonancia con los 10 principios del Global Compact (el Pacto Mundial de Naciones Unidas por la responsabilidad social empresarial) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por los miembros de esa organización en septiembre de 2015.

### LÍNEA ESTRATÉGICA

### PROPÓSITO

#### GOBIERNO CORPORATIVO

Integrar e incentivar la gestión responsable para contribuir a generar una cultura de transparencia e integridad, que garantice los intereses de todos los grupos de interés.

#### CLIENTES

Mantener relaciones íntegras y adaptadas a las necesidades de los clientes, para el reconocimiento de Bankia por el trato recibido y la confianza generada.

#### EMPLEADOS

Consolidar la identidad corporativa bajo un proyecto donde el éxito de Bankia sea el éxito de todos y la cultura de gestión responsable esté presente en cada aspecto del negocio.

#### SOCIEDAD

Ser reconocidos como motor de desarrollo social y económico de los entornos cercanos a nuestra actividad, actuando en las principales preocupaciones de la sociedad y buscando maximizar el impacto positivo.

#### ACCIONISTAS E INVERSORES

Reforzar la transparencia con analistas e inversores sobre el desempeño no financiero de la entidad, ofreciendo una información extra-financiera transparente y clara.

#### PROVEEDORES

Promover la gestión responsable en la cadena de suministro, evaluando los riesgos de contraparte, y fomentar planes de mejora que ayuden a extender nuestro compromiso responsable y a impulsar el desarrollo económico en otros sectores productivos.

#### MEDIO AMBIENTE

Minimizar el impacto y reducir los costes asociados a través de un consumo más eficiente de los recursos y una correcta gestión ambiental en todos los procesos.

## REUNIONES DEL COMITÉ DE GESTIÓN RESPONSABLE

# 4

### RESPONSABILIDAD, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN RESPONSABLE

Desde noviembre de 2015 corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC), formado cuatro consejeros externos, las siguientes funciones:

- Revisar la política de responsabilidad social corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
- El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
- Supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- Evaluar todo lo relativo a los riesgos no financieros de la sociedad, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales.

- Coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

El Comité de Gestión Responsable fue creado en diciembre de 2014. Se reúne con periodicidad trimestral, depende formalmente del Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) y es el representante de lo que los grupos de interés demandan día a día a Bankia. En febrero de 2016, dentro del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos asume las facultades indelegables correspondientes a las funciones de Gestión Responsable.







Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

## BANKIA ESTÁ ADHERIDA A LA RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

ESTE INFORME DA RESPUESTA A LOS INDICADORES DE LA VERSIÓN G4 DE LA *GLOBAL REPORTING INITIATIVE*, EN SU OPCIÓN EXHAUSTIVA Y TAMBIÉN CUMPLE LA FUNCIÓN DE INFORME DE PROGRESO. EL *MEMORANDUM OF UNDERSTANDING* ENTRE EL GRI Y EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS DETALLA LAS CONEXIONES ENTRE LOS INDICADORES GRI Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

### **PRINCIPIO 1**

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

### **PRINCIPIO 2**

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

### **PRINCIPIO 3**

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

### **PRINCIPIO 4**

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

### **PRINCIPIO 5**

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

### **PRINCIPIO 6**

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

### **PRINCIPIO 7**

LAS EMPRESAS DEBEN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIOAMBIENTE

### **PRINCIPIO 8**

LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

### **PRINCIPIO 9**

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

### **PRINCIPIO 10**

LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Bankia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados por la Asamblea de la ONU en septiembre de 2015, y su reflejo es la consideración

de los ODS en la preparación y desarrollo del Plan de Gestión Responsable de Bankia 2016-2018. En este Plan se identifican los objetivos que Bankia puede apoyar en el ámbito de su actividad, dentro de un enfoque responsable y sostenible del desarrollo de la actividad.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



● PRINCIPIOS PRIORIZADOS EN BANKIA

## INICIATIVAS Y FOROS A LOS QUE BANKIA ESTÁ ADHERIDA

