

07. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

I GRI 102-46

La información contenida en este Informe Anual incluye todas las actividades desarrolladas por Bankia y sus sociedades dependientes durante el año 2017, como empresa del sector financiero.

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*. Esta guía incluye un conjunto de principios e indicadores, cuya referencia aparece a lo largo de este Informe Anual. Además, en la elaboración del Informe se ha considerado el cumplimiento de los principios establecidos en la norma AA1000 APS (2008) emitida por *Accountability*.

Para la elaboración de esta memoria Bankia ha realizado, a través de un experto independiente, un exhaustivo estudio de materialidad para realizar distintos tipos de consulta a sus grupos de interés e identificar los asuntos relevantes que son indispensables tratar en este informe. A continuación de este apartado se presenta el índice de contenidos *GRI Standards*.

Para determinar el contenido del informe, Bankia ha aplicado los principios de:

- **Participación de los grupos de interés.** Bankia tiene identificados a sus grupos de interés y conoce sus expectativas, y dispone de mecanismos para mantener un diálogo activo con ellos. Todo esto se informa en el apartado “Nuestro compromiso” y los correspondientes a cada grupo de interés.
- **Contexto de sostenibilidad.** El informe explica el enfoque económico, ambiental y social de la actividad de Bankia. Se analiza en profundidad en los apartados de “nuestro compromiso”, “Modelo de negocio”, “Relación con el entorno” y “Gestión del riesgo”.
- **Materialidad.** Con el estudio de materialidad Bankia ha identificado sus temas relevantes según su prioridad para los grupos de interés y para el negocio, y también el nivel de tolerancia de los grupos de interés por incumplimiento de sus expectativas. Este estudio se ha incluido en el Informe Anual 2017 de Bankia.
- **Exhaustividad.** Los contenidos se han incorporado con la participación y supervisión de los responsables todas las direcciones implicadas, lo que asegura que se han tenido en consideración los aspectos y los impactos más importantes de cada una, tanto para sus objetivos como para su entorno de actividad.

Bankia tiene presentes, a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información, los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en el presente informe. El contenido del informe ha sido verificado por EY, misma sociedad que audita las Cuentas Anuales Consolidadas. El Comité de Auditoría y Cumplimiento es el encargado de asegurar la independencia del externo. La información revisada abarca las actividades financieras llevadas a cabo por el Grupo Bankia. Para aquellos indicadores en los que el perímetro es diferente, se especifica expresamente en el contenido del informe y/o en la tabla de indicadores GRI. Las técnicas de medición y cálculo de datos, así como las estimaciones aplicadas, se explican en las tablas o en los capítulos correspondientes del informe para facilitar su comprensión, en el caso de que se haya considerado necesaria tal aclaración.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 101: FUNDAMENTOS, 2016		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
GRI 102-1	Nombre de la organización	Bankia, S.A.
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 22 - 27 Pág. 128 - 157
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. Pág. 24 - 29
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	Pág. 22 - 27 Pág. 128 - 157
GRI 102-7	Tamaño de la organización	ANEXO: HISTÓRICO DATOS ECONÓMICOS RELEVANTES (pag. 230)
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 60 - 71
GRI 102-9	Cadena de suministro	Pág. 172 - 175
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 88 - 91
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 188 - 210
GRI 102-12	Iniciativas externas	Pág. 37 Pág. 41
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 41
	ESTRATEGIA	
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4 - 6
GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 33 Pág. 195 Pág. 46 Pág. 204 Pág. 88 - 91 Pág. 207
	ÉTICA E INTEGRIDAD	
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 10 - 11 Pág. 106 - 108 Pág. 37 Pág. 110 - 119 Pág. 42
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 106 - 108

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	GOBERNANZA	
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
GRI 102-19	Delegación de autoridad	Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 13 Pág. 122 - 123 Pág. 28 - 36 Pág. 125 Pág. 56 - 59 Pág. 173 - 174
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 12 - 17
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 13
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 12 Pág. 94 - 95 Pág. 104
GRI 102-25	Conflictos de intereses	Pág. 95 Pág. 99
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pág. 10 Pág. 12
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 99
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 98 - 99
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 28 - 35 Pág. 192 - 193
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Aprobación del contenido del Informe Anual 2017 por el Consejo de Administración
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 28 - 35 Pág. 192 - 193
GRI 102-35	Políticas de remuneración	Pág. 95 Pág. 102 - 103
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 95 Pág. 102 - 103
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 12 Pág. 95
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	No disponible por motivos de confidencialidad. Esta información no es pública por política interna de Bankia.
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No disponible por motivos de confidencialidad. Esta información no es pública por política interna de Bankia.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 34
	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 43
	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 28 Pág. 30 Pág. 33
	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 28 Pág. 33 Pág. 34 Pág. 36 Pág. 56 - 57 Pág. 68 Pág. 122 - 124 Pág. 125 Pág. 136 Pág. 142 Pág. 173 Pág. 187
	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 28 Pág. 29 Pág. 33 Pág. 35
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cuentas Anuales, Anexo II - Sociedades dependientes, pág. 174
	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 33 Pág. 35 Pág. 213
	GRI 102-47	Lista de temas materiales	Pág. 35
GRI 102-48	Reexpresión de la información	Pág. 183	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 183	
GRI 102-50	Período objeto del informe	2017	
GRI 102-51	Fecha del último informe	2016	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	bankiacomunicacion@bankia.com	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Pág. 213	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 214 - 227	
GRI 102-56	Verificación externa	Pág. 229	

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 122 - 129
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 28 - 29 Pág. 122 - 129
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 123 Pág. 125 Pág. 136 Pág. 142
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, 2016	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 114 Pág. 122
	GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Pág. 126 - 129
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO, 2016	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
	GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
	GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado incumplimientos

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 12 - 17
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 28 - 29 Pág. 94 - 104
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 97 - 99
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
	GRI 102-19	Delegación de autoridad	Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
	GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
	GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 13 Pág. 28 - 36 Pág. 56 - 59 Pág. 122 - 123 Pág. 125 Pág. 173 - 174

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 12 - 17
	GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 13
	GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 12 Pág. 94 - 95 Pág. 104
	GRI 102-25	Conflictos de intereses	Pág. 95 Pág. 199
	GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pág. 10 Pág. 12
	GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 99
	GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 98 - 99
	GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 28 - 35 Pág. 192 - 193
	GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
	GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 - 15 Pág. 30 - 31
	GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Aprobación del contenido del Informe Anual 2017 por el Consejo de Administración
	GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 30 - 31 Pág. 192 - 193
	GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 28 - 35 Pág. 192 - 193
	GRI 102-35	Políticas de remuneración	Pág. 95 Pág. 104 - 105
	GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 95 Pág. 102 - 103
	GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 12 Pág. 95
	GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	No disponible por motivos de confidencialidad. Esta información no es pública por política interna de Bankia.
	GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No disponible por motivos de confidencialidad. Esta información no es pública por política interna de Bankia.

SOLVENCIA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 80 - 83
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20 - 21 Pág. 88 - 91
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20 - 21 Pág. 88 - 91
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)	
		Margen bruto	3.064.430
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0
		Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	8.901
		Valor económico directo generado	3.073.331
		Dividendos	340.086
		Costes operacionales	438.284
		Gastos de personal	1.389.897
		Inversión social	19.335
		Impuesto sobre beneficios y tributos	163.732
		Valor económico directo distribuido	2.351.334
		Valor económico directo retenido	721.997
	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 204
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	http://www.bankia.com/recursos/doc/corporativo/20120927/anual/informe-anual-cuentas-anales-individuales-2017.pdf (Gastos de Personal, pág. 37)	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 7 Pág. 53	

ÉTICA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 10
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 106 - 108 Pág. 111 - 113
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 106 - 108 Pág. 110 - 113
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 10 - 11 Pág. 38 Pág. 42 Pág. 106 - 108 Pág. 110 - 119
	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 106 - 108

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÉTICA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 114
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 106 - 108 Pág. 110 - 111
	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 108
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han identificado acciones jurídicas

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 160 - 161
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 160 - 171
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 160 - 171
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 160 - 171
	GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No procede. Los medios mediante los que Bankia desarrolla su actividad no generan impactos en las comunidades locales.

GESTIÓN DEL TALENTO

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 60
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 60 - 65
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 60 - 65
GRI 401: EMPLEO, 2016	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 63 Pág. 71
	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 63 Pág. 70
	GRI 401-3	Permiso parental	Pág. 63

GESTIÓN DEL TALENTO

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 65
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 61 - 65
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 61

TRANSPARENCIA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 176
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36 Pág. 176 - 179
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 176 - 179

INNOVACIÓN Y MULTICANALIDAD

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 46
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 46 - 49
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25 Pág. 46 - 49 Pág. 136 - 139

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 112 Pág. 115 Pág. 118 - 119
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 112 Pág. 115 Pág. 118 - 119
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 112 Pág. 115 Pág. 118 - 119
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE, 2016	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Se han resuelto 9 reclamaciones relativas a protección de datos, que han supuesto un total de 136.000 euros en sanciones

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTRUCTURA FINANCIERA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 35 Pág. 81
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 20 - 21 Pág. 80 - 83
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 55 Pág. 80 - 83 Pág. 175

PRODUCTOS DE IMPACTO POSITIVO

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 35 Pág. 134	
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 44 Pág. 134	Pág. 143 Pág. 152
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 132 - 134 Pág. 143 Pág. 151 - 152	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Información no disponible. En la actualidad Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación que se facilita a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.	
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos Pág. 32 Pág. 39 Pág. 151 - 152 Pág. 161	Pág. 174 - 175 Pág. 180 Pág. 204 - 208

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 35 Pág. 190
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 190 - 209
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 82 - 83 Pág. 190 - 209
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Información no disponible. En la actualidad Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación que se facilita a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos Pág. 32 Pág. 39 Pág. 151 - 152 Pág. 161

GESTIÓN AMBIENTAL

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 35 Pág. 180
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 28 - 29 Pág. 181
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 29 Pág. 180 - 187
GRI 301: MATERIALES, 2016	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen Pág. 182
	GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
	GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 302: ENERGÍA, 2016	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización Pág. 183
	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 Pág. 227
	GRI 302-4	Reducción del consumo energético Pág. 183
	GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios No procede. Bankia por su actividad no tiene requerimientos energéticos relevantes.
GRI 305: EMISIONES, 2016	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Pág. 183
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Pág. 183
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) Pág. 183
	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI Pág. 227
	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI Pág. 183
	GRI 305-6	Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) No procede. Bankia no tiene identificadas este tipo de emisiones.
	GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire Pág. 183
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016	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 Pág. 185
	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.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GESTIÓN AMBIENTAL

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, 2016	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han identificado incumplimientos significativos.
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES, 2016	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 175
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han identificado impactos ambientales negativos.

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1 Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Pág. 35 Pág. 130 - 145
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 130 - 145
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 22 - 27 Pág. 130 - 145
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Información no disponible. En la actualidad Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación que se facilita a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.
	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 32 Pág. 39 Pág. 151 - 152 Pág. 161 Pág. 174 - 175 Pág. 180 Pág. 204 - 208

SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

CATEGORÍA ECONÓMICA

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Pág. 219

CATEGORÍA MEDIOAMBIENTAL

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 305: EMISIONES, 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Pág. 183
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Pág. 183
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Pág. 183
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 185

07.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ASPECTOS SOCIALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

PRODUCTOS RESPONSABLES

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 28 Pág. 35 Pág. 122 - 129
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 28 - 29 Pág. 122 - 129 Pág. 134
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 122 -129 Pág. 136 Pág. 142
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 Pág. 22-25 Pág. 130-157	
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 Pág. 130-157	
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 Pág. 130-157	
FS-10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales Pág. 144-145 Pág. 152 Pág. 204-208	
FS-11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo medioambiental o social Pág. 152 Pág. 204-208	
FS-15	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros Pág. 28-29 Pág. 43-44 Pág. 122-129	
FS-16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera desglosadas por líneas de beneficiarios Pág. 28-29 Pág. 166 Pág. 178	

COMUNIDADES LOCALES

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura Pág. 28 Pág. 35 Pág. 130 - 157 Pág. 160 - 161
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes Pág. 22 - 27 Pág. 130 - 157 Pág. 160 - 171
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión Pág. 25-27 Pág. 42-45 Pág. 130-139 Pág. 160-161 Pág. 207-208
FS-13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos Pág. 25-27	
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los colectivos	

CÁLCULO DEL INDICADOR GRI 302-3

INTENSIDAD ENERGÉTICA

$$\frac{\text{Consumo de energía primaria + Consumo de electricidad}}{\text{Nº empleados}} = \frac{15.580 \text{ GJ} + 312.950 \text{ GJ}}{13.122} = 25,04 \text{ GJ / empleado}$$

CÁLCULO DEL INDICADOR GRI 305-4

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

$$\frac{\text{Emisiones Alcance 1 + Emisiones Alcance 2}}{\text{Ingresos Bankia, S.A.}^{(1)} \text{ (millones de euros)}} = \frac{4.545,7 + 0}{3.546,91} = 1,2816 \text{ tCO}_2\text{e/mill €}$$

(1) En el denominador del indicador hemos considerado el dato de ingresos de actividad de Bankia,S.A. extraídos de la Cuenta de Resultados de las Cuentas Anuales de Bankia, S.A. (en miles de euros).

CONCEPTO DEL INGRESO

CONCEPTO DEL INGRESO	IMPORTE (millones de euros)	CUENTAS ANUALES
Ingresos por intereses	2.315,83	Nota 26
Ingresos por dividendos	61,63	Nota 28
Ingresos por comisiones	866,06	Nota 29
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros	375,80	Nota 31
Otros productos de explotación	52,58	Nota 32
Ganancias (pérdidas) al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas	9,32	Nota 41
Ganancias (pérdidas) procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables	134,31	Nota 42