



# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

EN BANKIA HAY UN COMPROMISO CONTINUO PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA Y LA REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD BANCARIA.

La creciente complejidad de las normas de regulación y supervisión internacionales, europeas y nacionales a las que están sometidas las entidades financieras ha provocado que las actividades de control interno y cumplimiento cobren una gran relevancia y sean necesarios mecanismos de control y gestión de riesgos más eficaces y eficientes.

A este exigente entorno regulatorio se unió en 2017 la preparación para la entrada en vigor de la nueva Directiva relativa a mercados de instrumentos financieros (MiFID II), la nueva Directiva de servicios de pago (PSD2) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En este sentido, Bankia cuenta con una organización y sistemas de control interno y gestión de riesgos eficaces para asegurar el cumplimiento de las normas que regulan su actuación, así como las buenas prácticas bancarias.

### PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL

El modelo de prevención de riesgos penales de Bankia identifica las actividades que deben ser objeto de prevención, así como los protocolos y procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales. El modelo establece la implantación de controles (algunos de carácter general y otros más específicos asignados a responsables

previamente designados) y hace suyas las normas de comportamiento del Código Ético y de Conducta de la entidad.

En línea con los criterios expuestos por la Fiscalía General del Estado y con las mejores prácticas en materia de prevención penal, Bankia encargó en 2017 a un experto externo la realización de un informe de revisión independiente del modelo de prevención penal de la entidad.

El banco dispone de aplicaciones informáticas que permiten sistematizar el mapa de riesgos y controles de prevención penal con la finalidad de poder detectar cualquier circunstancia que pueda suponer un incremento del riesgo de comisión de ilícitos penales.

También en 2018 Bankia adaptará su modelo de prevención penal a la nueva situación de la entidad tras la incorporación de BMN, actualizando el mapa de riesgos y controles.

## PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Bankia colabora activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y el control del cumplimiento de la normativa española y europea sobre prevención del blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas y de la financiación del terrorismo. En este sentido, la entidad cuenta con normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales e internacionales.
- Evaluar la exposición al riesgo en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en relación con su actividad.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que la entidad sea utilizada para el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo.

*PARA 2018 SE ESPERA LA INCORPORACIÓN AL DERECHO ESPAÑOL DE LA CUARTA DIRECTIVA EUROPEA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS.*

**Nº DE EMPLEADOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL**

**53**

**Nº DE EMPLEADOS QUE HAN RECIBIDO FORMACIÓN ESPECÍFICA EN BLANQUEO DE CAPITALS**

**1.518**

- Establecer políticas de aceptación de clientes y procedimientos sobre la identificación y conocimiento del cliente, garantizando que todos sus empleados las conozcan y observen.
- Formar y capacitar a todos sus empleados en una cultura de cumplimiento enfocada a prestar un buen servicio a sus clientes.

En el ámbito tecnológico, en 2018 se producirá una progresiva incorporación de tecnologías que permitirán mejorar el conocimiento del cliente y la prevención integral, mediante el uso de la analítica de datos o la inteligencia artificial.

Para 2018 se espera la incorporación al derecho español de la cuarta directiva europea en materia de prevención de blanqueo de capitales. Esta nueva directiva incide, entre otros aspectos, en la reducción del importe permitido en operaciones de efectivo y en la posibilidad de compartir información entre países para mejorar la lucha contra el blanqueo de capitales y, en especial, contra la financiación del terrorismo, que es una prioridad en la agenda europea tras los múltiples ataques terroristas perpetrados en 2017.

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

### PROTECCIÓN DE DATOS

Bankia ha adoptado un conjunto de medidas para garantizar una adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos. Las normas incluyen instrucciones y disposiciones sobre la información que debe facilitarse en la recogida de datos, el deber de secreto y custodia de los mismos, la necesidad de obtener el consentimiento para su tratamiento y el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La información de los clientes es uno de los activos más importantes de Bankia y su protección es una de las prioridades de la entidad, especialmente con motivo de los nuevos avances en tecnología y comunicación. El banco asume directamente una parte muy importante de la responsabilidad de garantizar una seguridad integral como entidad financiera al servicio de la sociedad demandante de sus servicios.

Asimismo, constituye una obligación legal y ética de Bankia garantizar en los mismos términos la protección de la información

Nº DE EMPLEADOS FORMADOS  
EN PROTECCIÓN DE DATOS

78

Nº DE EMPLEADOS FORMADOS  
EN MIFID

5.266

que concierne a entidades colaboradoras, a aquellas otras personas con las que la entidad se relaciona en su actividad diaria y a los organismos oficiales.

Durante el ejercicio 2017, el Grupo inició un proyecto de adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos, que comenzará a aplicarse el 25 de mayo de 2018, y que afecta de forma transversal a toda la organización, para analizar los posibles impactos legales, organizativos y tecnológicos de esta nueva regulación y acometer de forma progresiva aquellas acciones o medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

El nuevo Reglamento General de Protección de Datos tiene como principal objetivo garantizar los principios, normas y estándares comunes en materia de protección de datos de carácter personal (derechos de los interesados y obligaciones de los responsables y encargados del tratamiento de datos) adaptados al entorno digital. La nueva normativa constituye un cambio sustancial respecto a la anterior regulación y un reto para la entidad.

Consciente de la importancia de la privacidad y protección de datos, en febrero de 2018 Bankia incorporó la figura del Data Protection and Privacy Officer (DPPO).

*EL GRUPO INICIÓ EN 2017 UN PROYECTO DE ADAPTACIÓN AL NUEVO REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO EN 2018.*

## LOS DESAFÍOS DE MiFID II

La entrada en vigor en 2018 de la segunda Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID, por sus siglas en inglés) obligó a la entidad a realizar un gran esfuerzo durante 2017 en el análisis y la adaptación tanto de los procesos y procedimientos como del modelo de negocio. El objetivo es mejorar en el asesoramiento al cliente y diseñar y distribuir productos y servicios de inversión que se ajusten a sus necesidades e intereses.

Entre los aspectos regulados por la normativa MiFID II cabe destacar aquellos que se refieren al refuerzo de las normas de conducta, ya reguladas por MiFID I, que deben aplicarse cuando se prestan servicios de inversión para ofrecer una mayor protección al inversor.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2017 para adaptarse a la Directiva MiFID II, que deberán consolidarse a lo largo del 2018, destacan las siguientes:

- **Gobernanza de productos.** Se ha mejorado el conocimiento de los clientes, a través del refuerzo de las evaluaciones de la idoneidad y de la conveniencia, a fin de proporcionar un servicio más completo y adaptado, garantizando que tanto en el diseño como en la distribución de servicios de inversión y de instrumentos financieros se satisfacen sus necesidades.
- **Formación continua de los empleados.** Bankia puso en marcha planes de formación específicos para los empleados de la red comercial al objeto de asegurar que tanto la información que se proporciona a los clientes sobre los instrumentos financieros como el asesoramiento redundan en un mejor servicio.
- **Mayor transparencia en la información.** Se reforzaron los procedimientos de comunicación a clientes. La finalidad es proporcionarles, con antelación suficiente, información relevante sobre las estrategias de inversión y los instrumentos financieros, así como sobre los costes y gastos asociados a los mismos.

Por otra parte, la entrada en vigor de MiFID II exige reforzar los sistemas de información, ya que la nueva normativa obliga a registrar gran cantidad de información. Se requiere, por ejemplo, la grabación de todas las conversaciones telefónicas relevantes que estén vinculadas a las operaciones o a la prestación de servicios relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

Durante 2017, un total de 5.266 empleados de Bankia recibieron formación en MiFID II, de los que un 94,1% aprobó. A ellos se suman los 2.147 empleados de BMN, con un porcentaje de aprobados del 71,5%.

A enero de 2018, un total de 2.657 profesionales se habían inscrito en la primera fase de formación. Está previsto que 3.250 personas se inscriban en la segunda fase.

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

### CONTROL INTERNO

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna supervisa y evalúa la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, de gestión del riesgo, de control interno y de los sistemas de información de la entidad, además de verificar el cumplimiento de las normativa interna y externa.

Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento y a la Alta Dirección de la entidad sobre el desarrollo y los resultados del Plan Auditor Anual, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación. Esta obligación de información se concreta en la presentación al Comité de Auditoría y Cumplimiento y al Comité de Dirección del Informe de Seguimiento de Auditoría, que tiene carácter trimestral.

El ámbito de actuación de la función de Auditoría Interna abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en el grupo, disponiendo 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. Auditoría Interna también participa activamente en diversos comités de control del grupo, como el Comité de Cumplimiento Normativo, el Comité de Ética y Conducta, el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico, el Comité de Seguimiento Normativo, el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Comité de Provisiones.

La función de Auditoría Interna tiene establecidos siete procesos que resumen el desarrollo de su actividad:

1. Elaboración del Plan de Auditoría.
2. Ejecución de las auditorías de centros de negocio.
3. Ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas.
4. Seguimiento de las recomendaciones de Auditoría.
5. Proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría.
6. Reporting y comunicación de auditoría interna.
7. Colaboración y coordinación de auditorías externas.

Por otra parte, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna ha desarrollado en los últimos años diferentes aplicaciones web orientadas a optimizar su operativa, como la que permite una comunicación más ágil entre auditores y auditados.

AUDITORÍAS DE PROCESOS, PRODUCTOS Y CENTROS	277
AUDITORÍAS RED PLAN AUDITOR	951
ALERTAS DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE	1.125

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Grupo Bankia está inmerso en la implantación de un nuevo modelo de gobierno de la información. Se trata de un proyecto de transformación de gran calado que tiene carácter transversal y que abarca la totalidad de la información corporativa en los ámbitos regulatorio, analítico, comercial y de riesgos.

La meta es avanzar hacia un modelo de gobierno para convertir la información en un activo estratégico y alinear a la entidad con los mejores estándares del mercado, además de dar cumplimiento a las exigencias en materia de agregación de datos de riesgo (RDA, por sus siglas en inglés), la regulación que surge a raíz de los requerimientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

El proyecto contempla tres líneas de actuación:

- Organizar la información a través de un repositorio único y un vocabulario común.
- Optimizar el aprovisionamiento y homogeneizar y flexibilizar la explotación de la información.
- Implantar un modelo de gobierno y control de calidad de la información a lo largo de todo el ciclo de vida del dato.

En 2017 el proyecto avanzó en los siguientes aspectos:

- Aprobación del Marco Normativo de Gobierno y Calidad del Dato.
- Implantación de los primeros informes de gestión con visualizaciones avanzadas (dispositivos iPad, nuevos informes en la plataforma SIG -Sistema de información de gestión-).

- Construcción de una herramienta *in-house* de explotación de estados regulatorios que permite a los usuarios funcionales validar y analizar su información de una manera más ágil y dinámica.
- Reporte de los primeros estados regulatorios desde la nueva arquitectura informacional.
- Alta del primer grupo de conceptos de negocio en el Glosario Único de Términos, que facilitará la comprensión de los diferentes usuarios.
- Primer cuadro de mando para monitorizar la calidad de los datos.
- Definición de un plan global de calidad del dato que permitirá robustecer de forma gradual los diferentes puntos de control y garantizar la mejora continuada de la información.
- Ejecución de las líneas de trabajo identificadas en el Plan Director RDA, cuyo objetivo es preparar a la entidad para ser RDA Compliance en diciembre de 2018. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea publicó en 2013 un informe con un conjunto de principios cuyo propósito era reforzar las capacidades de agregación de datos sobre riesgos de los bancos y sus prácticas internas de presentación de informes de riesgos.

En enero de 2019 las entidades catalogadas como G-Domestic, entre las que se encuentra Bankia, tienen que demostrar ante el Supervisor Bancario que cumplen adecuadamente con estos principios, es decir, que la información sobre la cual la Alta Dirección toma decisiones en materia de riesgos está debidamente gobernada, es suficiente y presenta una calidad razonable.



# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

*BANKIA FORMA PARTE DEL FORO DE GRANDES EMPRESAS, QUE PROMUEVE UNA MAYOR COLABORACIÓN CON LA AGENCIA TRIBUTARIA.*

### POLÍTICA FISCAL

El fomento de la fiscalidad responsable, el impulso de la prevención y la lucha contra el fraude y el desarrollo de programas de transparencia son principios que garantizan un desarrollo sostenible y eficaz de la entidad y permiten fomentar la confianza de los diferentes grupos de interés.

Para velar por esos principios, Bankia adopta medidas específicas de gestión y control de riesgos fiscales. Además, tiene implantados sistemas de control interno y dispone de políticas que establecen la forma de actuar en diversos ámbitos, como la política fiscal corporativa y la gestión del riesgo fiscal, la transparencia, la responsabilidad y el buen gobierno corporativo.

El Consejo de Administración es el órgano que determina la estrategia fiscal, aprueba la política de riesgos (incluidos los fiscales), supervisa los sistemas internos de información y control, aprueba las inversiones que presentan especial riesgo fiscal y da el visto bueno a la creación o adquisición de participaciones domiciliadas en paraísos fiscales.

Por su parte, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa

el sistema de gestión de riesgos fiscales e informa al Consejo sobre las participaciones domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

Los principios fiscales por los que se rige la actividad de Bankia son:

- **Transparencia.** Bankia mantiene una política transparente sobre gestión fiscal y el pago de sus impuestos, cumpliendo así con las exigencias normativas relativas al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial.
- **Cumplimiento de obligaciones.** La entidad aplica en todo momento la normativa fiscal vigente en España, ámbito en el que desarrolla la totalidad de su actividad, así como las guías y las normas internacionales pertinentes, como las directrices y los planes de acción de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- **Exposición al riesgo.** Bankia analiza las operaciones con especial riesgo fiscal en función de su impacto, a corto y largo plazo, en la reputación corporativa, en los accionistas y clientes, en la relación con los gobiernos y autoridades fiscales, y en otras áreas de la organización.

El Consejo de Administración debe aprobar las actuaciones en ámbitos como las operaciones entre entidades vinculadas, que se realizan siempre a valor de mercado; la presencia en paraísos fiscales (la entidad no opera en ellos para eludir sus obligaciones fiscales); la creación de estructuras fiscales (que no se utilizan para facilitar la evasión fiscal ni para incumplir el espíritu de la normativa); las desinversiones en sociedades; el uso de incentivos fiscales; la relación con las autoridades y los gobiernos, y la contratación de asesores fiscales externos.

Como expresión del firme propósito de Bankia de colaborar con las instituciones públicas, la entidad forma parte activa del Foro de Grandes Empresas, que promueve una mayor relación cooperativa entre las empresas españolas y la Administración Tributaria del Estado. El foro defiende una política fiscal basada en los principios de transparencia y confianza mutua, a través del conocimiento y puesta en común de los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario.

En este sentido, el grupo considera que una adecuada gestión tributaria le permite tener una mayor seguridad jurídica en materia fiscal, lo que a su vez beneficia a sus resultados económicos.

La entidad, al profundizar en la transparencia fiscal con la Administración Tributaria, pretende propiciar un temprano conocimiento de la política fiscal y de la gestión de riesgos fiscales. Todo ello redundará en una mejora de la seguridad jurídica, en unos menores costes de cumplimiento y en la reducción de la conflictividad con la Administración Tributaria, además de contribuir a la buena reputación del Grupo.

Además, desde 2016 Bankia está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (CBPT). Este código contiene recomendaciones, voluntariamente asumidas por la Administración Tributaria del Estado y las empresas adheridas, dirigidas a mejorar la aplicación del sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento del Consejo de Administración.

En el ejercicio de 2017, Bankia, como empresa adherida al CBPT, elaboró su primer Informe Anual de Transparencia Fiscal, con información del 2016, y que tiene previsto remitir a la AEAT en 2018. El documento incluye información sobre ciertos aspectos de su actividad económica, su estructura de financiación, la explicación de las operaciones societarias más significativas, la estrategia fiscal del grupo aprobada por los órganos de gobierno y el catálogo de operaciones que se someten al Consejo de Administración. Asimismo, el informe establece el grado de congruencia de la política fiscal de la entidad con los principios del denominado paquete *Base Erosion Profit Shifting* (BEPS, por sus siglas en inglés) de

la OCDE, cuyo objetivo es luchar contra el fraude fiscal, la erosión de bases imponibles y el traslado de beneficios a jurisdicciones de baja tributación.

Además, ha participado en el proyecto sectorial de análisis de la Contribución Fiscal Total realizado por la Confederación Española de Cajas de Ahorro, una Confederación que integra 11 grupos de entidades de crédito que suponen el 38% del sistema financiero español, con el fin de analizar la contribución realizada por las sociedades que componen estos grupos. A este respecto, los resultados del estudio reflejan que, durante el año 2016, la Contribución Fiscal Total de CECA en España ascendió a 4.866 millones de euros. En este contexto, el propósito de este estudio ha sido proporcionar datos fiables, recopilados de acuerdo con una metodología creíble y fácilmente entendible, para cuantificar la contribución realizada por las entidades integradas en CECA a las arcas públicas españolas en



## EN 2017 BANKIA ELABORÓ SU INFORME ANUAL DE TRANSPARENCIA FISCAL.

forma de impuestos y permitir su comparación con otros estudios similares.

El 1 de julio de 2017 entró en vigor la normativa relacionada con el Sistema de Suministro Inmediato de Información (SII) que permite la modernización, mejora e impulso del uso de medios electrónicos en la gestión del IVA. La nueva norma implica la llevanza de los libros registro del IVA a través de la Sede Electrónica de la AEAT, mediante el suministro casi inmediato y diario de los registros de facturación. Desde la fecha de su implantación, Bankia cumple con las obligaciones derivadas de estos cambios.



# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En 2017, Bankia siguió desarrollando el Plan Estratégico de Seguridad 2016-2018. Estas fueron las principales actuaciones:

- **Gobierno de la seguridad.** El Comité de Ciberseguridad, que en 2017 mantuvo 12 reuniones, adquirió mayor relevancia al

convertirse en uno de los comités ejecutivos del banco. Además, se puso en práctica un plan global de concienciación 2017-2018 dirigido a empleados y clientes para sensibilizarlos sobre la importancia de la persona en el mantenimiento de la seguridad. Asimismo, se aprobó la contratación de un seguro con coberturas para incidentes de seguridad.

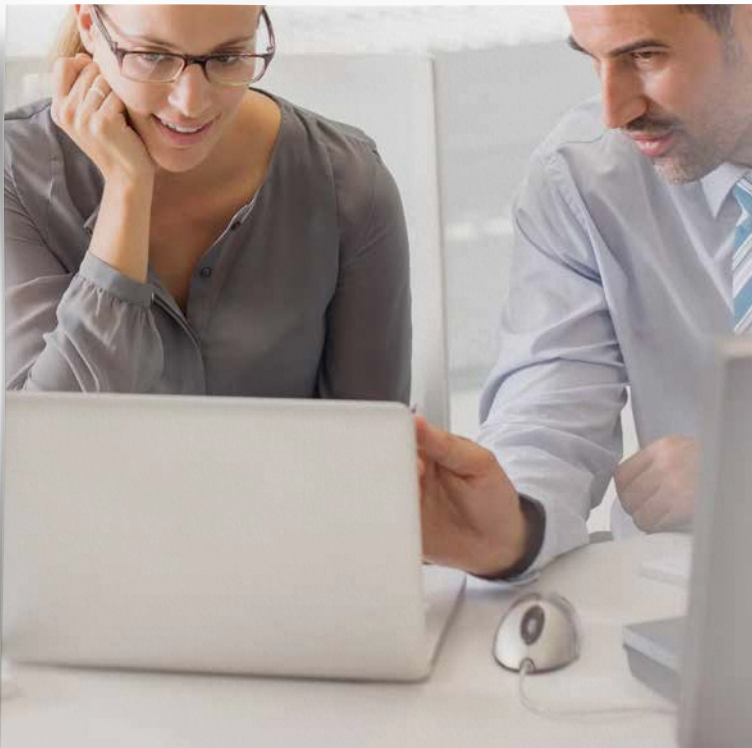
- **Protección.** Se implantaron nuevas herramientas para la

mejora y ampliación del alcance en las coberturas de supervisión y control de vulnerabilidades.

- **Vigilancia.** Se creó una dirección de evaluación continua de la seguridad y se definieron las estrategias para el uso y el análisis de grandes volúmenes de información (Big Data) en la evolución de la monitorización de la seguridad y el fraude hacia modelos avanzados y predictivos.

El año pasado se empezaron a usar también innovaciones en materia de seguridad, como la tecnología de inteligencia artificial para el análisis masivo de flujos de red y el descubrimiento de patrones de comportamiento sospechoso o las técnicas Big Data que facilitan la predicción de ataques.

En 2018 se definirá un nuevo Plan Estratégico para 2019-2021 y se abordarán diversos proyectos, como la aprobación y despliegue del Modelo Objetivo de Seguridad de la Información, con la ampliación de análisis de nuevos escenarios de riesgo y el diseño de planes de respuesta para ciberataques y situaciones de indisponibilidad. Además se implantarán herramientas avanzadas para reforzar las defensas actuales y la seguridad en los accesos de usuarios con privilegios y gestionados por las aplicaciones.



En este ejercicio también cobrará especial importancia la biometría, enfocada al acceso de los empleados y a los recursos externos a los sistemas de información de la entidad con el fin de elevar el nivel de protección de la información.

Esto permitirá superar las posibles debilidades que una contraseña, como único factor para acceder a la información, pueda tener, sustituyéndola o complementándola.

En este sentido, se considerarán varios factores para acceder a la información en función del contexto, lo que se conoce como autenticación adaptativa.

12

*Nº DE REUNIONES  
DEL COMITÉ DE  
CIBERSEGURIDAD.*

## LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, UN ELEMENTO ESTRATÉGICO

La información es el principal activo de cualquier empresa hoy en día, cobrando más valor en la sociedad digital en la que el banco desarrolla su actividad. La información es por tanto un valor estratégico y por ello define la seguridad de la información como estratégica para el funcionamiento de la entidad y para el servicio a sus clientes.

Bankia define la estrategia en seguridad de la información adoptando un modelo de referencia basado en los más reconocidos estándares en tratamiento y seguridad informática con el fin de custodiar y proteger la información de sus clientes, para garantizar la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de la misma en cualquier momento que los clientes deseen acceder a ella por cualquier medio que la entidad ponga a su disposición.

Este modelo de referencia está basado en los cuatro dominios principales en los que se basa la seguridad de la información: el gobierno, integrado con el gobierno de las tecnologías de la información y con el gobierno corporativo de la entidad; la protección de la información; la vigilancia, para detectar cualquier evento que ponga en riesgo la seguridad de la información, y la resiliencia o capacidad de respuesta adecuada, ante estos eventos.

Bankia elabora y ejecuta con carácter trianual los planes estratégicos de seguridad de la información con la colaboración de los consultores y proveedores más destacados en el mercado para estar permanentemente actualizados frente a la constante evolución de la tecnología. De este modo, se mantiene al día de los medios a través de los cuales se pone a disposición de los clientes su información, protegiéndola allí donde se encuentre ante las continuas amenazas de ciberseguridad.

En marzo de 2017, Bankia recibió el Premio CISO en reconocimiento a sus políticas de ciberseguridad.