
07. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA DE LA INFORMACIÓN EXTRAFINANCIERA.

G4-18

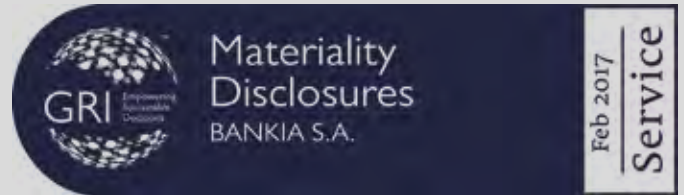
El alcance de la información extrafinanciera revisada de forma independiente en este informe tiene como referencia la guía G4 en su opción Comprehensive y el suplemento financiero de GRI (Global Reporting Initiative). Esta guía incluye un conjunto de principios e indicadores que tienen como finalidad definir el alcance y la cobertura del contenido de la información extrafinanciera, así como garantizar la calidad de la información divulgada. 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 GRI (G4 Content Index).

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

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.



INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	•	•	✓	Pág. 04-07
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	•	•	✓	Pág. 13-24 Pág. 32-43 Pág. 106-137 Pág. 168-193
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización	•	•	✓	Bankia, S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	•	•	✓	Pág. 32-43 Pág. 106-137
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	•	•	✓	Pintor Sorolla, 8 46002 Valencia
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	•	•	✓	Bankia desarrolla toda su actividad bancaria en España Pág. 32-43
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	•	•	✓	Bankia se halla inscrito en el registro mercantil de Valencia, Tomo 9.341, libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274. Es una entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, y está inscrito en el Registro Administrativo del Banco de España, con el Código B.E.número: 2038 Código BIC: CAHMESMMXXX.
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	•	•	✓	Pág. 32-43 Pág. 106-137
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: a. Número de empleados b. Número de operaciones c. Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público) d. Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado) e. Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	•	•	✓	Datos relevantes

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo d. Tamaño de la plantilla por región y sexo e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores	•	•	✓	Pág. 39 Pág. 50-59
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	•	•	✓	100%
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	•	•	✓	Pág. 156-159
G4-13	Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	•	•	✓	Pág. 44-45 Pág. 50 Pág. 80-93
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	•	•	✓	Pág. 168-193
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	•	•	✓	Pág. 25
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	•	•	✓	Pág. 25

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Entidades del Grupo: a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	•	•	✓ Pág. 215	Anexo II - Sociedades dependientes, pág. 174 de las Cuentas Anuales.
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 195
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 19-20
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 19-20
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 19-20
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada de memorias anteriores y sus causas.	•	•	✓ Pág. 215	No se han realizado reformulaciones
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	•	•	✓ Pág. 215	No se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 14-15
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 13 Pág. 17
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 17-18
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	•	•	✓ Pág. 215	Pág. 19-20
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Período objeto de la memoria	•		✓	Año 2016
G4-29	Fecha de la última memoria	•		✓	Informe Bankia 2016
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	•		✓	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	•		✓	bankiacomunicación@bankia.com
G4-32	Opción de conformidad e informe de verificación del contenido de la memoria	•		✓	Pág. 215
G4-33	Políticas de verificación e involucración de la alta dirección	•		✓	Aprobación del contenido del Informe 2016 por el Consejo de Administración. Revisión externa independiente realizada por E&Y.
GOBIERNO					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	•	•	✓	Pág. 16-17 Pág. 26-31
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	•	•	✓	Pág. 16-17 Pág. 26-29
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	•	•	✓	Pág. 16-17 Pág. 26-29

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno	•	•	✓	Pág. 13-24 Pág. 26-29
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: a. ejecutivos y no ejecutivos b. independencia c. antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno d. número de otros puestos y actividades significativas, y naturaleza de tales actividades e. sexo f. miembros de grupos sociales con representación insuficiente g. competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales h. representación de grupos de interés	•	•	✓	Pág. 26-31
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	•	•	✓	Pág. 26-31
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	•	•	✓	Pág. 26-29 Pág. 93
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	•	•	✓	Pág. 83-84 Pág. 89-90
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	•	•	✓	Pág. 13-24 Pág. 26-29
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	•	•	✓	Pág. 13-21 Pág. 81 Pág. 89
G4-44	Evaluación del Consejo de Administración y medidas adoptadas	•	•	✓	Pág. 88-89
G4-45	Función del Consejo de Administración sobre riesgos y oportunidades ASG y consultas a grupos de interés	•	•	✓	Pág. 13-21 Pág. 172-174
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	•	•	✓	Pág. 16-17 Pág. 26-29 Pág. 172-174
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	•	•	✓	Pág. 26-31 Pág. 85
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	•	•	✓	Aprobación del contenido del Informe 2016 por el Consejo de Administración
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	•	•	✓	Pág. 16-17 Pág. 172-174

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	•	•	✓	Pág. 13-21 Pág. 168-193
G4-51	Política de remuneración del Consejo de Administración y la alta dirección	•	•	✓	Pág. 83 Pág. 91-92
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización	•	•	✓	Pág. 83 Pág. 91-92
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	•	•	✓	Pág. 26-29 Pág. 91-92
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	•	•	✓	No disponible
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	•	•	✓	No disponible
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	•	•	✓	Pág. 12 Pág. 94-97
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	•	•	✓	Pág. 94-97 Pág. 98-105
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	•	•	✓	Pág. 94-97
ECONOMÍA					
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	•	•	✓	Pág. 208
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	•	•	✓	Pág. 13-15
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	•	•	✓	Gastos de Administración - Gastos de personal. Nota 38 de las Cuentas Anuales (pág. 153)

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	•		✓	1.929.318,84 €
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	•		✓	De acuerdo al Convenio Colectivo, el salario base depende exclusivamente de la categoría profesional
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	•		✓	Pág. 30-31 100% altos directivos con nacionalidad española
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	•	•	✓	Pág. 146-155
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	•	•	✓	Pág. 14-15 Pág. 32-39 Pág. 40-43 Pág. 124-125 Pág. 135 Pág. 146-147 Pág. 156-159 Pág. 161 Pág. 185-190
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	•	•	✓	Pág. 156-159
MEDIO AMBIENTE					
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	•		✓	Pág. 162
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	•		✓	Pág. 162
G4-EN3	Consumo energético interno	•		✓	Pág. 162
G4-EN4	Consumo energético externo	•		✓	Pág. 162
G4-EN5	Intensidad energética	•		✓	Pág. 208
G4-EN6	Reducción del consumo energético	•		✓	Pág. 162-165
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	•		✓	Pág. 162-164
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	•		✓	Pág. 163
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, con servicio de aducción y distribución de empresas suministradas
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	•		✓	Pág. 163
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, por lo que no dispone de terrenos adyacentes o ubicados en este tipo de espacios

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	•		✓	No existen
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	•		✓	Pág. 163
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	•		✓	Pág. 163
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	•		✓	Pág. 163
G4-EN18	intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	•		✓	Pág. 208
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	•		✓	Pág. 163
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	•		✓	Pág. 163
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	•		✓	Pág. 163
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	•		✓	Todos los centros de Bankia se encuentran en zonas urbanas, por lo que todos los vertidos de aguas se realizan mediante servicio de alcantarillado. Bankia cuenta con autorización de vertidos para el edificio de Castellana 189 (por volumen)
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	•		✓	Pág. 164
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	•		✓	Bankia no produce derrames significativos por su actividad
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	•		✓	Bankia no transporta, importa o exporta residuos peligrosos
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	•		✓	Bankia por su actividad no produce impactos en la biodiversidad
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	•		✓	Pág. 160-164
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	•		✓	Pág. 164
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	•		✓	Impacto medioambiental, de las Cuentas Anuales, en la nota 1.8 (pág. 16)

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	•		✓	Pág. 163
G4-EN31	Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales	•		✓	Pág. 160-161
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	•	•	✓	Pág. 156-157
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	•	•	✓	No se han identificado impactos ambientales significativos
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•		✓	No han habido sanciones significativas ambientales

DESEMPEÑO SOCIAL

G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y religión	•	•	✓	Pág. 59
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	•	•	✓	Se aplica Convenio Colectivo, no existe diferenciación por este concepto
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	•	•	✓	100% de reincorporación conforme Convenio Colectivo y legislación vigente
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	•	•	✓	15 días, según se establece en el Estatuto de los Trabajadores
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	•	•	✓	100%
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	•	•	✓	Pág. 57
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	•	•	✓	Pág. 56-57
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	•	•	✓	Pág. 56-57
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	•	•	✓	Pág. 52
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	•	•	✓	Pág. 50-55
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	•	•	✓	Pág. 50-55

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	•	•	✓	Pág. 30-31 Pág. 58-59
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	•	•	✓	De acuerdo al Convenio Colectivo, el salario base depende exclusivamente de la categoría profesional
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	•	•	✓	Pág. 156-157
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	•	•	✓	No se han identificado impactos significativos en las prácticas laborales de la cadena de suministros
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•	•	✓	Pág. 97
DERECHOS HUMANOS					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	•	•	✓	Pág. 22-25 Pág. 36-38 Pág. 124-125 Pág. 135
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	•	•	✓	No se imparte formación específica sobre estos temas, más allá relativa a la actividad de Bankia
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	•	•	✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a incidentes de discriminación
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	•	•	✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores significativos de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	•	•	✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	•	•	✓	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por este tipo de riesgo
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	•	•	✓	El personal de seguridad es externo, por lo que son de aplicación los controles sobre proveedores
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	•	•	✓	Por el ámbito de su actividad, Bankia no está afectado por este riesgo

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	•		✓	Por el ámbito de su actividad, Bankia no ha sido sometido a exámenes o controles de este tipo
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	•	•	✓	Pág. 156-157
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	•	•	✓	No se han identificado impactos significativos en materia de derechos humanos de la cadena de suministros
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•		✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a violación de derechos humanos
SOCIEDAD					
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	•	•	✓	Pág. 146-153
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	•	•	✓	No se han identificado impactos significativos en comunidades locales
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	•	•	✓	Se realizan auditorías a distancia al 100% de las oficinas mediante un sistema de alertas sobre prevención del fraude y control interno Pág. 100-101
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	•	•	✓	Pág. 94-97 Pág. 98-105
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	•	•	✓	Pág. 97
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	•	•	✓	Pág. 94-97 El Código Ético y de Conducta establece de manera expresa que "en ningún caso podrán realizarse donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes"
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	•	•	✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	•	•	✓	Provisiones y pasivos contingentes, de las Cuentas Anuales, en la nota 2.18 Pág. 112-113

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	•	•	✓	Pág. 156-157
G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	•	•	✓	No se han identificado impactos significativos para la sociedad en la cadena de suministros
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	•	•	✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a impactos sociales.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	•	•	✓	Pág. 108-113 Pág. 124-125
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de normativa o de códigos voluntarios relativos a impactos de productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados por el tipo de resultado de dichos incidentes	•	•	✓	Pág. 108-113
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	•	•	✓	La actividad de Bankia no requiere etiquetaje de sus productos y servicios
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados por el tipo de resultado	•	•	✓	La actividad de Bankia no implica posibles incumplimientos de este tipo
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	•	•	✓	Pág. 107-109 Pág. 118 Pág. 127
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	•	•	✓	Pág. 112-113 La regulación sectorial impide que Bankia pueda tener productos prohibidos o en litigio en comercialización
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción, y patrocinio, desglosados por tipo de resultado	•	•	✓	Pág. 100 No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a comunicaciones, publicidad y patrocinio
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	•	•	✓	Se han resuelto 8 reclamaciones que han supuesto una sanción de 205.000 €
G4-PR9	Coste de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	•	•	✓	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios significativos relativos a suministro y uso de productos y servicios (Pag. 112)

INDICADOR	DETALLE INDICADOR	RESPUESTA	ASUNTO MATERIAL	REVISIÓN INDEPENDIENTE	REFERENCIA
ASPECTOS ECONÓMICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido, 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. 208
ASPECTOS AMBIENTALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	•	•	✓	Pág. 163
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 3)	•	•	✓	Pág. 163
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	•	•	✓	Pág. 163
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	•	•	✓	Pág. 163
ASPECTOS DE DERECHOS HUMANOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	•	•	✓	Pág. 22-25 Pág. 36-38 Pág. 124-125 Pág. 135
ASPECTOS SOCIALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
CARTERA DE PRODUCTOS					
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. 32-39 Pág. 40-43 Pág. 114-139
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. 114-139
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. 114-139
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD					
FS-10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales	•	•	✓	Pág. 13-20 Pág. 149-150 Pág. 165-166 Pág. 185-188
FS-11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo medioambiental o social	•	•	✓	Pág. 134 Pág. 185-188
COMUNIDADES LOCALES					
FS-13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	•	•	✓	Pág. 32-39
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los colectivos	•	•	✓	Pág. 32-39 / 114-129 140-143 / 146-147 163 / 189-190
RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
DMA G4	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS-15)	•	•	✓	Pág. 12-15 / 94-97 / 100 / 108-113
DMA G4	Iniciativas para ampliar la cultura financiera desglosadas por líneas de beneficiarios (FS-16)	•	•	✓	Pág. 12-15 / 25 / 147-149 / 152

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.

CÁLCULO DEL INDICADOR EC1: GRUPO BANKIA

GRUPO BANKIA 2016

Margen bruto ⁽¹⁾	3.166.452
Resultado neto de operaciones interrumpidas	0
Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	7.989
Valor Económico Generado	3.174.441
Dividendos	317.424
Otros gastos de administración ⁽²⁾	448.367
Gastos de personal	906.778
Impuesto sobre beneficios y tributos ⁽³⁾	220.531
Valor Económico Distribuido	1.893.100
Valor Económico Retenido	1.281.341

(1) Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.

(2) Gastos generales menos contribuciones e impuestos.

(3) Incluye exclusivamente el gasto por "Impuesto sobre Beneficios" y por "Contribuciones y otros impuestos".

CÁLCULO DEL INDICADOR G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

$$\frac{\text{Consumo de energía primaria + Consumo de electricidad}}{\text{Nº empleados}} = \frac{14.874 \text{ GJ} + 326.127 \text{ GJ}}{13.159} = 25,91 \text{ GJ / empleado}$$

CÁLCULO DEL INDICADOR G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

$$\frac{\text{Emisiones Alcance 1 + Emisiones Alcance 2}}{\text{Ingresos Bankia, S.A.}^{(1)} \text{ (millones de euros)}} = \frac{3.743,5 + 0}{3.592.224} = 1,0421 \text{ tCO}_2\text{e/mill €}$$

(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	IMPORTE (miles de euros)	CUENTAS ANUALES
Ingresos por intereses	2.627.261	Nota 26
Ingresos por dividendos	29.126	Nota 28
Ingresos por comisiones	825.934	Nota 29
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros	250.782	Nota 31
Otros productos de explotación	116.374	Nota 32
Ganancias (pérdidas) al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas	904	Nota 41
Ganancias (pérdidas) procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables	(258.157)	Nota 42

SEGUIMIENTO DE LOS ODS MEDIANTE LOS INDICADORES DE LA GUÍA GRI G4 RELACIONADOS CON LOS ASUNTOS MATERIALES DE BANKIA



G4-EC7

Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.

G4-EC8

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.



G4-EC8

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.



G4-EC8

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.

G4-LA7

Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.

G4-LA6

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.



G4-43

Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

G4-LA9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.



G4-38

Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

- a. ejecutivos y no ejecutivos.
- b. independencia.
- c. antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno.
- d. número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades.
- e. sexo.
- f. miembros de grupos sociales con representación insuficiente.
- g. competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.
- h. representación de grupos de interés.

G4-EC7

Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.

G4-LA1

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y religión.

G4-LA3

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

G4-LA9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.

G4-LA11

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.

G4-LA12

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

G4-LA13

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

G4-LA14

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

G4-LA15

Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

**G4-11**

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

G4-EC8

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos .

G4-LA1

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y religión.

G4-LA2

Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.

G4-LA3

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

G4-LA4

Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.

G4-LA5

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

G4-LA6

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

G4-LA7

Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.

G4-LA8

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.

G4-LA9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.

G4-LA10

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.

G4-LA11

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.

G4-LA12

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

G4-LA13

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

G4-LA14

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

G4-LA15

Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

07.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4.



G4-EC7
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.

G4-EC9
Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.



G4-EC8
Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.

G4-LA13
Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.



G4-EC7
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.



G4-37
Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

G4-39
Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

G4-38
Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

G4-40
Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero

- ejecutivos y no ejecutivos.
- independencia.
- antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno.
- número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades.
- sexo.
- miembros de grupos sociales con representación insuficiente.
- competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.
- representación de grupos de interés.

G4-45
Función del Consejo de Administración sobre riesgos y oportunidades ASG y consultas a grupos de interés

G4-53
Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SOLIDAS**G4-56**

Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

G4-57

Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

G4-58

Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

G4-EN34

Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

G4-LA14

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

G4-LA15

Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

G4-LA16

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

G4-S03

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

G4-S04

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

G4-S05

Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

G4-S07

Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.

G4-S011

Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

G4-PR4

Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados por el tipo de resultado.

G4-PR5

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

G4-PR7

Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción, y patrocinio, desglosados por tipo de resultado.

G4-PR8

Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

G4-PR9

Coste de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

17 ALLANZAS PARA
LOGRAR LOS
OBJETIVOS**G4-EC8**

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.