

Seguimiento de la Política de Gestión Responsable

Febrero de 2018

Seguimiento de la Política de Gestión Responsable 2017

1. GOBIERNO CORPORATIVO

Fomentar una cultura de transparencia e integridad es fundamental para garantizar los intereses de todos los grupos de interés y seguir avanzando en el buen gobierno de Bankia, cuyo eje principal es la gestión responsable.

Ámbitos de actuación:

- Integración de la función de la RSC en el gobierno de Bankia
- Impulso de la gestión responsable y el reconocimiento del buen gobierno de Bankia
- Identificación y gestión de los riesgos extra-financieros

Progreso 2017:

En 2017 se ha realizado la evaluación de la actividad del Consejo de Administración por un experto independiente para asegurar su buen funcionamiento. El resultado de esta evaluación son una serie de sugerencias o recomendaciones que se trasladan a los miembros del Consejo para posteriormente realizar planes de acción.

En línea con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, se ha seguido trabajando en la identificación, evaluación, gestión y control de los riesgos extra-financieros.

Se ha fortalecido la **cultura de riesgo reputacional** con la ampliación del número de direcciones involucradas en el proyecto. El objetivo es sensibilizar sobre el impacto en la reputación que pueden tener todos los profesionales a través de sus acciones. También se han realizado sesiones de formación y talleres de trabajo para facilitar un mayor conocimiento de la repercusión de este tipo de riesgos.

Hitos 2017:

- Evaluación anual del Consejo de Administración
- Definición e implantación del mapa de riesgos extra financieros



2. CLIENTES

Relaciones íntegras y adaptadas a las necesidades reales de los clientes. En Bankia el cliente es el mayor activo y, por ello, nuestro objetivo es ofrecer un servicio de calidad a través de la cercanía, la sencillez y la transparencia.

Ámbitos de actuación:

- Adaptación a las necesidades del cliente, ofreciendo productos y servicios acordes a sus demandas.
- Impulso a una comercialización responsable basada en la transparencia, sencillez y cercanía en la información.

Progreso 2017:

Una vez definido en 2016 el **Código de Comercialización Responsable**, en el que están las principales líneas que establecen una nueva forma de acercamiento al cliente, en 2017 se ha desarrollado un **procedimiento que garantiza su cumplimiento** en la red comercial, con el apoyo de talleres especializados y el acompañamiento a los directores de zona.

El Estilo de Relación con el cliente, centrado en el posicionamiento de cercanía, sencillez y transparencia ha permitido aumentar la satisfacción de los clientes particulares a un 90% y de los clientes empresas a un 95,2%.

Hitos 2017:

- Desarrollar un procedimiento que garantice el cumplimiento del Código de Comercialización Responsable en el desarrollo de las campañas
- Incrementar la experiencia de cliente en sencillez, cercanía y transparencia



3. PROFESIONALES

Avanzamos en una misma dirección. Trabajamos bajo un proyecto común, en el que la cultura de gestión responsable esté presente en cada aspecto del negocio y donde el éxito de Bankia sea el éxito de todos.

Ámbitos de actuación:

- Impulso a la gestión por valores
- Favorecimiento de la diversidad e igualdad

Progreso 2017:

Una vez definido el **Plan de Igualdad de Bankia** con el objetivo de transmitir y promover los principios de igualdad de oportunidades que rigen el banco entre mujeres y hombres, durante el 2017 se continuó con los programas de detección de talento interno para promover el impulso de las carreras profesionales bajo criterios igualitarios. Esta es una labor continua basada en la meritocracia y la capacidad de las personas para acceder a puestos de responsabilidad.

Además, a través del nuevo **Libro de Estilo Directivo**, Bankia incorpora un modelo de competencias corporativas que sirve para enfocar el liderazgo de los directivos bajo el prisma de los valores corporativos, el código ético y de conducta y los principios de gestión responsable.

La **estrategia de comunicación interna** de Bankia se basa en la escucha activa de las personas y en la consolidación de la cultura corporativa. A través de la intranet los empleados pueden **participar y aportar valor** mediante sus sugerencias sobre los procesos de negocio y forma de relacionarse con los clientes y se ha incentivado una mayor participación de los profesionales, con un incremento del 33% respecto al 2016. Además, se ha desarrollado un “site” de transformación digital, que informa sobre innovación y tendencias tecnológicas relacionadas con la actividad de Bankia.

Hitos 2017:

- Incrementar el número de mujeres en puestos directivos
- Incrementar el grado de participación de los empleados en la mejora de procesos y las relaciones con los grupos de interés en un 4% respecto a 2016



4. SOCIEDAD

Escuchar, identificar y apoyar las necesidades reales del entorno es fundamental para que se crezca en un entorno que crece, creando valor compartido en cada una de sus acciones.

Ámbitos de actuación:

- Apoyo a la empleabilidad
- Contribución a las necesidades más próximas del entorno
- Generación de una cartera de productos/servicios que contribuyan al desarrollo social y al cuidado ambiental

Progreso 2017:

En julio de 2017, Bankia publicó el **Estudio de impacto socioeconómico**, que muestra la aportación de valor que realiza la entidad al entorno y a la economía española a través de su actividad. El informe también permite detectar aspectos de mejora sobre los que continuar trabajando, con el objetivo de poner de manifiesto los impactos que se generan a través de la actividad de Bankia en el entorno económico y social.

Durante 2017, la **inversión social** superó los 19,3 millones de euros y se beneficiaron más de 780.000 personas. Dentro de la estrategia participativa y colaborativa de su acción social, Bankia mantiene cuatro líneas de inversión fundamentales: vivienda/nueva pobreza, empleo/formación, desarrollo local y discapacidad.

Uno de los objetivos prioritarios de Bankia es la búsqueda constante de la mejora y la **sostenibilidad del negocio**. A finales de 2016 se incrementó el universo de empresas analizadas en base a criterios de Inversión Socialmente Responsable y en 2017 se aumentó el alcance de la aplicación de criterios de Inversión Socialmente Responsable a todos los fondos de empleo.

Hitos 2017:

- Evaluar y publicar el impacto socioeconómico de la actividad
- Incrementar la inversión social y el número de beneficiarios
- Incrementar el volumen de activos gestionados bajo criterios ASG



5. PROVEEDORES

Ayudar a extender nuestro compromiso responsable en la cadena de suministro y trabajar conjuntamente con los proveedores para seguir las mejores prácticas en materia ética, social y ambiental y establecer relaciones a largo plazo.

Ámbitos de actuación:

- Gestión de riesgos ASG en la cadena de suministro
- Apoyo al crecimiento económico a través de la eficiencia y excelencia en la gestión

Progreso 2017:

Con la reducción del plazo medio de pago de las facturas a los proveedores, Bankia se mantiene fiel al compromiso de **aportar valor al tejido empresarial**. En 2017 este plazo fue de 9,95 días y el 99,07% de las facturas se abonaron en menos de 30 días. Para canalizar la relación con los proveedores y todos los procesos de contratación de productos y servicios, Bankia lanzó en enero de 2018 la herramienta 'Valora', para la gestión telemática de todo el proceso de compras y con la que se pueden evaluar las propuestas remitidas por los proveedores por las direcciones interesadas en el propio proceso de licitación.

Otro enfoque estratégico de Bankia en la relación con sus proveedores, para mantener unos sistemas de gestión adecuados, es la realización de encuestas de **satisfacción a proveedores**, para conocer la calidad de la relación entre Bankia y sus proveedores, y los ámbitos con más recorrido de mejora para desarrollar de una manera más satisfactoria las relaciones comerciales.

Hitos 2017:

- Reducir los períodos de pago a proveedores a menos de 30 días.
- Mejorar la satisfacción global de proveedores



6. MEDIO AMBIENTE

Respetamos el entorno y cuidamos los impactos derivados de nuestra actividad. Trabajamos proactivamente por reducir nuestra huella ambiental y promover actitudes responsables entre los profesionales, proveedores y clientes.

Ámbitos de actuación:

- Formación y sensibilización ambiental entre los profesionales de la entidad
- Gestión ambiental
- Eficiencia energética y cambio climático

Progreso 2017:

En abril de 2017, el Comité de Gestión Responsable aprobó el **Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático**. En el plan se desarrollan medidas para **mejorar** la eficiencia y **reducir** los consumos energéticos y de agua, la huella de carbono y la generación de residuos, todo reforzado con la promoción de una **cultura de compromiso ambiental** en todo el banco, mediante iniciativas de formación y sensibilización.

El **sistema de gestión ambiental** de Bankia supone el compromiso del banco con el enfoque ambiental de la sostenibilidad y un aporte de valor basado en el ahorro de costes, una mayor eficacia y más oportunidades de negocio en mercados cada vez más comprometidos con los temas ambientales. En el último trimestre de 2017 finalizaron las auditorías de seguimiento y adaptación del sistema de gestión ambiental a la ISO 14001:2015 con AENOR. Una vez superadas, **Bankia cuenta con el certificado ISO 14001: 2015 para sus tres edificios principales** de la sede de Pintor Sorolla, 8, Paseo de la Castellana, 189 y Las Rozas.

Bankia renovó por quinto año consecutivo el compromiso de que el **100% de la energía eléctrica** consumida en todas sus instalaciones proceda de **fuentes renovables**. Bankia mantiene su adhesión a la iniciativa **RE100**, en la que figuran las compañías más influyentes del mundo comprometidas con la energía 100% verde.

Hitos 2017:

- Aprobación del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático
- Renovación de la certificación ambiental de edificios bajo los estándares de la nueva norma ISO14001:2015
- Adquisición del 100% de energía eléctrica generada a partir de fuentes de energía renovables

