

# **Seguimiento de la Política de Gestión Responsable**

Febrero de 2019

## PLAN GESTIÓN RESPONSABLE 2016-2018

Bankia ha finalizado con éxito el Plan de Gestión Responsable 2016-2018 aprobado por el Consejo de Administración y que desarrolla de forma concreta los pilares de la política responsable de la entidad.

### 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.

#### Resultados:

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 se ha materializado en una serie de sugerencias o recomendaciones que se han trasladado a los miembros del Consejo para un posterior análisis e implementación.

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:

- Evaluación anual del Consejo de Administración y elaboración de un plan de acción con las sugerencias identificadas.
- 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.

### Resultados:

Una vez definido el **Código de Comercialización Responsable**, en el que están las principales líneas que establecen una nueva forma de acercamiento al cliente, se han desarrollado durante los dos últimos años **procedimientos que garantizan su cumplimiento** en la red comercial, con el apoyo de talleres especializados y el acompañamiento a los directores de zona.

Se han creado y renovado productos y servicios teniendo en cuenta las opiniones y necesidades detectadas en los distintos grupos de interés a través de paneles de clientes y una escucha activa.

El Estilo de Relación con el cliente, centrado en el posicionamiento de **cercanía, sencillez y transparencia** ha permitido incrementar la experiencia de cliente en sencillez hasta el 87,2% y en transparencia y cercanía hasta el 85%.

### Hitos

- Desarrollar un procedimiento que garantice el cumplimiento del Código de Comercialización Responsable en el desarrollo de las campañas.
- Participación de los grupos de interés en el proceso de diseño de productos y servicios.



## 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.

### Resultados:

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, se han impulsado los programas de detección de talento interno para promover el desarrollo 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. El número de mujeres en puestos de alta dirección se ha incrementado y representan un 25% en 2018.

Además, a través del **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 grado de satisfacción de la comunicación interna del 91%. También se ha desarrollado un “site” de transformación digital, que informa sobre innovación y tendencias tecnológicas relacionadas con la actividad de Bankia.

Además, en 2018 se ha lanzado internamente un plan formativo para la plantilla en Gestión Responsable.

### Hitos:

- Incrementar el número de mujeres en puestos directivos
- Alcanzar un grado de satisfacción con la comunicación interna del 83,5%
- Incorporar la gestión responsable en la formación a la plantilla



## 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.

### Resultados:

Bankia publicó en 2017 un **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.

En 2018, la **inversión social** superó los 20,8 millones de euros y se beneficiaron de los programas de acción social más de 600.800 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. Además, se ha lanzado una herramienta gratuita, "Índicex Social" para contribuir e impulsar la digitalización del tercer sector. En el primer mes de funcionamiento más de 80 entidades sociales han realizado un diagnóstico para conocer su grado de digitalización y transparencia informativa.

Uno de los objetivos prioritarios de Bankia es la búsqueda constante de la mejora y la **sostenibilidad del negocio**. En este periodo se ha incrementado el universo de empresas analizadas en base a criterios de Inversión Socialmente Responsable y se ha aumentado el alcance de la aplicación de criterios de Inversión Socialmente Responsable a todos los fondos de empleo.

### Hitos

- Incrementar el volumen de activos gestionados bajo criterios ASG.
- Disponer de una cartera de productos y servicios que contribuyan al desarrollo social y al cuidado ambiental.
- Incrementar la inversión social y promover y difundir la formación Profesional Dial en el sistema educativo.



## 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.

### Resultados:

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 2018 este plazo fue de 8,88 días y el 97,07% 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:

- Reducir los períodos de pago a proveedores a menos de 30 días.
- Mejorar la satisfacción global de proveedores.
- 100% de los proveedores categorizados por su nivel de riesgo y homologados.



## 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

### Resultados:

En 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: **Bankia cuenta con el certificado ISO 14001: 2015 para sus cuatro edificios principales:** la sede de Pintor Sorolla, 8 (Valencia), Triana, 20 (Las Palmas), Paseo de la Castellana, 189 y Las Rozas en Madrid.

Bankia renovó por quinto año consecutivo el compromiso de que el **100% de la energía eléctrica** contratada para 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:

- 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.
- Desarrollo de programas de sensibilización y formación ambiental para los profesionales.

