

Bankia

Junta General de Accionistas

José Ignacio Goirigolzarri

27 de marzo de 2020

Muy buenos días, de nuevo, señoras y señores accionistas,

En primer lugar, quiero agradecerles que se hayan conectado para seguir esta junta, que es la décima que celebramos desde la constitución de Bankia.

También me gustaría agradecerles su comprensión por las medidas que nos hemos visto obligados a tomar para su realización.

Nos hemos asegurado de que todos ustedes puedan seguir ejerciendo sus derechos en esta junta general y, muy en concreto, los de información, participación y ejercicio del voto a distancia.

Dicho esto, y a pesar de las circunstancias actuales, es para mí un honor, comparecer nuevamente ante todos ustedes, señoras y señores accionistas.

Y el primer mensaje que me gustaría transmitir, es un mensaje de solidaridad con todos los afectados por la pandemia del coronavirus.

Nos encontramos ante una situación que está poniendo a prueba las costuras de nuestra sociedad, de nuestra convivencia, y en estos momentos es cuando todos debemos sacar lo mejor de nosotros mismos en términos de solidaridad, compromiso y responsabilidad individual.

Tanto en mi nombre, como en el del Consejo y en el de todos los que formamos Bankia, quiero expresar mi apoyo y solidaridad con todos los afectados.

También quiero agradecer, en un momento tan delicado, a todos los profesionales que estos días están dando un ejemplo de compromiso por nuestra salud y por el funcionamiento del país. Y muy en especial al equipo de personas de nuestro banco que están siendo un ejemplo de profesionalidad y entrega.

En estas circunstancias, pasaré a realizar mi presentación.

En esta ocasión, y dado el formato especial de esta junta general, presentaré yo mismo, en lugar del consejero delegado como ha sido habitual en el pasado, un resumen de las cuentas que hoy se encuentran sujetas a su aprobación.

Mi presentación, por lo tanto, tendrá tres apartados:

- En el primero, haré una valoración de los resultados del año 2019.
- Seguidamente, compartiré con todos ustedes unas reflexiones sobre lo que podemos esperar para el año 2020.
- Y, finalmente, terminaré mi presentación con un capítulo dedicado a la situación actual, como consecuencia de la crisis del coronavirus.

Pero quiero empezar por una referencia al factor que más ha influido y va a influir en nuestra actividad: la persistencia de una situación de tipos de interés negativos.

Como todos ustedes conocen, desde el año 2016, en Europa, hemos tenido un entorno de tipos negativos.

El Euribor 12 meses, que es la principal referencia para nuestra cartera de créditos. Se situó en el primer trimestre de ese año en terreno negativo.

Durante este periodo, desde el año 2016 hasta hoy, hemos atravesado un terreno ignoto.

Pero en esta travesía, el mercado estaba descontando, eso sí retrasándolo en el tiempo, que en unos trimestres íbamos a ver un cambio de tendencia y, por tanto, que en el medio plazo nos íbamos a situar en el terreno de los tipos positivos.

Para que se hagan ustedes una idea, cuando celebramos nuestra última junta el Euribor se situaba en -11 puntos básicos y el mercado preveía que continuase la senda alcista iniciada el año anterior, de modo que se pensaba que en diciembre del año 2019 iba a situarse en un cero por ciento.

La realidad, como ustedes saben, fue muy distinta.

En verano, el Banco Central Europeo lanzó unos claros mensajes de cambio de política monetaria, que se tradujeron en el mes de septiembre en una reducción del tipo de la facilidad de depósitos hasta un 0,5%, así como en el anuncio de compras adicionales de activos por valor de 20.000 millones de euros mensuales.

El impacto en el Euribor 12 meses fue inmediato y, frente a la previsión de un año antes, en diciembre este índice se colocaba en 25 puntos básicos negativos.

Resultó claro que en el nuevo entorno la idea de temporal pasajero no era aplicable. Vamos a tener tipos de interés negativos durante un largo periodo de tiempo.

De hecho, esta situación se va a convertir en la nueva normalidad, máxime tras los sucesos que estamos viviendo estos días, y a los que me referiré en la última parte de mi presentación.

Y esta debe ser nuestra referencia, y en base a este diagnóstico debemos movernos y potenciar nuestra actividad, como hemos hecho en el año 2019.

Para el ejercicio del año 2019, y tal como les comenté en la Junta del año pasado, teníamos dos grandes objetivos desde el punto de vista comercial:

- En primer lugar, un crecimiento significativo en cuotas de mercado.
- Y, además, un crecimiento de nuestra cartera crediticia no dudosa.

Y a día de hoy, podemos afirmar que ambos objetivos fueron ampliamente cumplidos.

En mi opinión el año 2019 ha sido el mejor año de actividad comercial de nuestro banco.

Y esta actividad comercial se ha puesto de manifiesto en el crecimiento de los saldos de inversión, tanto en el crédito al consumo como en el crédito a empresas.

Estos crecimientos se han situado en torno al 10%, lo que ha provocado que, por primera vez en los últimos años, hayamos sido capaces de incrementar nuestro libro de crédito no dudoso.

Este incremento, cercano a los 300 millones de euros, junto con la política de precios de nuestro pasivo, ha compensado el efecto negativo de los tipos de interés en nuestra inversión. Lo que permitió, como pueden ver en la transparencia, un incremento en nuestro margen de intereses proveniente de nuestra actividad con clientes.

Con respecto al otro componente del margen de intereses, que es la rentabilidad que ofrecen nuestras carteras de renta fija, el impacto de la bajada de los tipos de interés, así como la propia rotación de nuestra cartera, ha tenido un claro efecto negativo.

Todo lo anterior, junto con el mayor gasto financiero derivado de la aplicación de la NIIF 16 desde enero de 2019, hace que nuestro margen de intereses se situase en 2.023 millones de euros en 2019.

En lo que respecta a los ingresos por comisiones, como pueden ver en la transparencia, hemos tenido un crecimiento en el año del 1,5%.

Si se excluyen las comisiones no recurrentes del año 2018, el crecimiento de comisiones se hubiera situado en el 5,6%, en términos homogéneos con respecto al año 2018.

Este buen comportamiento se debe al importante incremento en la comercialización de productos de valor, como fondos de inversión o el negocio de medios de pago, que han tenido un crecimiento del 4,7% y de un 11%, respectivamente. Sobre este punto profundizaré posteriormente.

En el terreno de los gastos de explotación, nuestro esfuerzo en la consecución de sinergias tras la integración de BMN, junto con una permanente política de austeridad, han hecho que los gastos de explotación, un año más, hayan vuelto a descender. La reducción fue del 2,9%.

En 2019 hemos alcanzado 220 millones de euros en sinergias de costes, superando la cifra prevista en el plan estratégico para el ejercicio 2020, que era de 190 millones de euros.

Todo ello ha hecho que, pese a las dificultades del entorno a las que he hecho referencia al principio de mi presentación, nuestro resultado “Core”, que tiene en cuenta los ingresos generados menos los costes generales, haya aumentado un 3,5% hasta los 1.287 millones de euros.

Este crecimiento de nuestro resultado recurrente pone de manifiesto, sin ninguna duda, la fortaleza de nuestra actividad comercial y de gestión.

Sin embargo, a este resultado de la actividad típicamente bancaria y recurrente, hay que sumarle otros ingresos menos típicos, como son los resultados por operaciones financieras, que han alcanzado en el año 2019 la cifra de 298 millones de euros, 113 millones de euros menos que en el año anterior.

Por lo tanto, e incorporando el resto de partidas de nuestra cuenta de resultados, el margen neto antes de provisiones se situó en el año 2019 en 1.428 millones de euros, un 4.6% por debajo del año 2018.

Teniendo en cuenta estos resultados, y considerando el entorno en el que nos movemos, así como nuestra fortaleza en capital, a la que me

referiré en unos momentos, en el año 2019 tomamos la decisión de acelerar la reducción de activos no productivos de nuestro balance.

Decisión que, lógicamente, ha tenido un sobrecoste en términos de provisiones.

Como pueden ver en la transparencia, en el 2019 redujimos los activos improductivos en 2.500 millones de euros, lo que significa que en dos años nuestros activos improductivos han caído en 8.400 millones, lo que supone un 50% de reducción en el periodo.

Creo que esta decisión, aunque dura, es la decisión correcta.

Ya que es una decisión prudente que nos permite conseguir el 94% del objetivo de reducción de NPAs que teníamos en el plan estratégico para finales del año 2020 y sitúa nuestro ratio de NPAs netos en el 3,3%.

Por lo tanto, a pesar del crecimiento en nuestro resultado recurrente o “Resultado Core” en el año, el menor ROF generado y las mayores provisiones, han situado nuestro beneficio antes de impuestos en 756 millones de euros, un 17,9% por debajo del año anterior, quedando tras la partida de impuestos, en un beneficio atribuible de 541 millones de euros.

Por lo que respecta a la solvencia, seguimos mejorando nuestra posición de capital, hasta alcanzar un ratio de capital *fully loaded* superior al 13%, lo que significa que contamos con cerca de 3.000

millones de euros de capital por encima de los requerimientos regulatorios. Esto nos permite mantener el liderazgo dentro de la gran banca española.

La solidez de nuestro balance, junto con nuestra capacidad de generación orgánica de capital, hace que hoy les propongamos a todos ustedes, señoras y señores accionistas, la aprobación del pago de un dividendo con cargo a los beneficios obtenidos en el ejercicio de 2019 de 355 millones de euros. Lo que supone 11,576 céntimos por acción, que es una cantidad idéntica a la del año anterior.

Dicho lo anterior, y cara al futuro, este Consejo cree que debemos ser muy prudentes en nuestra política de dividendos, dado el impacto potencial de la crisis derivada del coronavirus.

Cuando lanzamos nuestro plan estratégico hace dos años, en unas condiciones muy distintas a las actuales, nos fijamos como objetivo el reparto a todos ustedes de 2.500 millones de euros en los tres ejercicios de vigencia del plan.

Este objetivo, dado el entorno actual, es evidente que tiene que ser revisado y queda condicionado al efecto que pueda tener esta crisis. En este sentido, el Consejo ha decidido renunciar a cualquier distribución de carácter extraordinario en el presente ejercicio, 2020.

Es más, pensamos que cara al año 2020 nuestra política debe ser de máxima prudencia a la hora de fijar el dividendo.

Dado que nosotros no tenemos una política de reparto de dividendos a cuenta, contamos con todo el año para analizar el impacto real de esta crisis, antes de definir el dividendo final del ejercicio 2020.

Pero en esa definición, que comenzará ya en los resultados correspondientes al primer trimestre del año en curso, les reitero que nos conduciremos con criterios de extrema prudencia.

Y es que, como analizaré posteriormente, uno de los puntos fuertes de nuestro banco es su alto nivel de solvencia, y mantener esa ventaja es prioritario para este Consejo.

Y ello por dos razones: En primer lugar, porque es la mejor forma de anticiparnos a un entorno incierto, y porque, además, es la mejor manera de tener un gran músculo financiero para ayudar y financiar a nuestra economía, a las empresas y a las familias españolas.

Les comentaba al comienzo de mi intervención, y con esto paso al segundo punto de la presentación, que la nueva normalidad, caracterizada por tipos de interés negativos por un largo periodo de tiempo, iba a tener un claro impacto, no sólo en los resultados, sino también en las estrategias a seguir por los distintos bancos.

Desde el punto de vista estratégico, a lo largo de estos meses en Bankia hemos ido adaptando nuestras aproximaciones al mercado, porque, de hecho, la nueva normalidad nos obliga a repensar todos los aspectos de nuestro modelo tradicional.

Pero, para su desarrollo, creo que es importante partir de una reflexión previa sobre cuáles son los puntos fuertes, las ventajas competitivas de una entidad.

En el caso de Bankia, la entidad de la que ustedes son propietarios, estas ventajas competitivas las podemos estructurar en tres grandes capítulos:

- En primer lugar, tenemos unas notables fortalezas financieras.
- En segundo lugar, tras el trabajo desarrollado en los últimos años, tenemos un gran músculo comercial.
- Y, además, contamos con un esquema de gestión responsable que guía nuestro propósito como empresa y delinea nuestra estrategia.

Comenzare con las fortalezas financieras o de balance.

En primer lugar, gracias al foco en contención de gastos, que hemos hecho a lo largo de estos años, hoy Bankia tiene unos gastos de explotación en relación a los activos totales medios de 0,87% frente a un 1,11% de nuestros comparables en España. Esto significa que nuestra estructura de costes en relación a los activos gestionados es, de media, un 20% menor a la de nuestros competidores.

O, dicho de otra forma, si Bankia tuviese el mismo ratio de gastos sobre activos totales medios que el sector, nuestros costes serían superiores en 500 millones de euros, y esto, en momentos como los actuales, indudablemente tiene un enorme valor.

En segundo lugar, en términos de calidad de nuestros activos, y tras el extraordinario esfuerzo realizado en los dos últimos años para el saneamiento de nuestro balance, comparamos muy bien con el sector.

Acabamos el ejercicio 2019 con un ratio de activos no productivos netos del 3,3%, que compara con el 3,8% del sector.

Tenemos, por tanto, un balance bien saneado y provisionado.

En tercer lugar, en términos de solvencia, y si tomamos los ratios *fully loaded* que incorporan a día de hoy todas las exigencias futuras de capital, alcanzamos un 13,02%, o lo que es lo mismo, 124 puntos básicos por encima de la media de nuestros competidores.

Esta situación favorable se basa en que, a lo largo de estos años, hemos sido capaces de desarrollar un modelo de crecimiento capaz de generar un fuerte volumen de capital de manera orgánica.

De hecho, Bankia ha sido capaz de generar orgánicamente 4.700 millones de euros de capital, desde el año 2013.

Y quiero destacar especialmente estos datos de solvencia, porque si

bien es cierto que en el negocio bancario siempre es importante tener un balance saneado y capitalizado, esto es especialmente relevante ante momentos de gran incertidumbre como los que tenemos ahora por delante.

El capital es el mejor seguro ante cualquier tipo de imprevistos, y es lo que permite a las entidades financieras desarrollar su operativa de una forma segura.

Nuestra extraordinaria situación de capital nos va a permitir, como detallaré en la última parte de mi presentación, apoyar a nuestro tejido empresarial y a nuestros clientes particulares en estos momentos tan duros que estamos viviendo.

Y todo ello es lo que justifica que, como les decía anteriormente, hayamos adoptado la decisión de ser muy prudentes en la política futura de dividendos, porque para este Consejo, el mantenimiento de un alto nivel de solvencia, máxime en estos momentos, va a ser un objetivo totalmente prioritario.

En segundo lugar, y además de la fortaleza financiera en Bankia, a lo largo de estos años, nos hemos dotado de un gran músculo comercial, que será de gran ayuda en este difícil entorno.

Y me gustaría detenerme en tres aspectos: la satisfacción de nuestros clientes, nuestra capacidad comercial y el enorme proceso de transformación digital que hemos realizado en los últimos años.

Comenzando por la percepción que nuestros clientes tienen de la calidad que les ofrecemos, ésta se encuentra en niveles muy satisfactorios.

Como pueden observar, tras la coyuntural bajada con motivo de la integración de la red de BMN, en 2019, superamos los niveles anteriores de satisfacción de nuestros clientes, alcanzando cotas históricas.

Detrás de esta valoración, está tanto el esfuerzo de todos los profesionales de Bankia, como la confianza que siempre nos han mostrado nuestros clientes, incluso en los momentos más duros, y que desde aquí quiero agradecer de todo corazón.

Y esta confianza de nuestra clientela se ve reflejada en nuestra mayor capacidad de comercialización de productos de alto valor.

Como he comentado al principio de mi presentación, el ejercicio 2019 ha estado marcado por este gran impulso comercial de la red, que ha hecho que hayamos alcanzado nuestros niveles más altos en cuotas de mercado en fondos de inversión, tarjetas de crédito, o préstamos tanto al consumo como a las empresas.

Asimismo, en el año 2019 hemos tenido un enorme repunte en nuestra actividad de seguros.

Y me gustaría apuntar, que este esfuerzo comercial, no ha sido únicamente desarrollado durante este año, sino que este crecimiento ha sido sostenido a lo largo de los últimos ejercicios.

Así, por ejemplo, si tomamos la actividad en la financiación a empresas, donde el año pasado alcanzamos una cuota del 7,84%, podemos afirmar que en los últimos cuatro ejercicios se ha incrementado en 210 puntos básicos, o lo que es lo mismo, hemos aumentado en más de un 35% nuestra cuota de financiación a empresas de nuestro país.

Y similares registros hemos alcanzado en financiación al consumo o en comercialización de fondos de inversión.

Por otro lado, recordarán que en las Juntas de los últimos años compartía con todos ustedes la importancia de adaptar nuestros canales de distribución a la nueva realidad digital de nuestros clientes.

En estos últimos años, para nosotros ha sido una gran prioridad dar un salto cualitativo en la mejora de nuestros canales.

Como pueden ver en esta transparencia, hoy podemos decir que nuestros canales digitales se sitúan en las posiciones más altas entre los bancos españoles.

En términos de satisfacción de clientes, tanto la App, como Bankia Online o Bankia Online Empresas, se encuentran en niveles de satisfacción récord en los últimos años.

Adicionalmente, cuando comparamos nuestros canales con los de nuestra competencia, también observamos como los tres canales a los que antes hacía referencia se encontraban a finales del pasado año en el puesto número dos del ranking elaborado por la consultora Aqmetrix.

Nuestro objetivo es seguir satisfaciendo las necesidades y demandas de nuestros clientes, acompañándolos en su transformación digital.

Transformación que, como pueden ver, sigue avanzando a un gran ritmo.

A cierre de 2019, más de la mitad de nuestros clientes son digitales, lo que ha hecho que, en diciembre del año pasado, llegásemos a alcanzar la cifra del 36% de ventas digitales sobre las ventas totales del banco.

Finalmente, y tal como les anunciaba con anterioridad, me gustaría destacar una última gran fortaleza que, de hecho, forma parte de nuestro ADN, y que es la gestión responsable.

Siempre he tenido para mí que la sostenibilidad de un proyecto, un sector o una empresa, pasa porque la sociedad lo encuentre útil, que la sociedad quiera que exista.

Y para ello, lo primero que hay que hacer es escuchar a la sociedad y entender lo que la sociedad espera de nosotros.

Y la sociedad reclama que tengamos excelentes resultados, pero conseguidos a través de modos de hacer impecables. Porque los 'Que's' son importantes, pero los 'Cómos' son decisivos.

Y para ello, nuestra gestión responsable se basa en cuatro pilares:

1. Unos principios y valores bien asentados
2. Un excelente gobierno corporativo
3. Un compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente
4. Una apuesta por una sociedad más justa e inclusiva.

Me gustaría repasar en los próximos minutos cada uno de estos puntos.

Sobre nuestros valores no me voy a detener porque a lo largo de estos años he compartido con todos ustedes la importancia que este Consejo les dio desde el primer momento de nuestra incorporación.

Y creo, honestamente, que en estos momentos el equipo de Bankia que me honro en dirigir los tiene francamente interiorizados.

Los valores son la base y la inspiración de nuestro gobierno corporativo.

Y como también les he venido repitiendo en las distintas Juntas, yo siempre he tenido para mí que un gobierno corporativo excelente es la condición necesaria para la sostenibilidad de un proyecto.

Pero las prácticas de gobierno corporativo son perfectibles por

definición, y esto es una tarea constante, y de máxima prioridad. Esa es la razón por la que en los próximos minutos voy a compartir con todos ustedes los principales hitos de nuestro gobierno corporativo, cumpliendo, además, con la recomendación de buen gobierno aprobada por la CNMV.

En relación con la composición del Consejo de Administración, y como se informó en la anterior junta general de accionistas, en febrero de 2019 se nombró a D^a Eva Castillo consejera independiente coordinadora de la sociedad.

El nombramiento quedó condicionado a la obtención de las autorizaciones regulatorias correspondientes.

Una vez obtenida la autorización del Banco Central Europeo, D^a Eva Castillo tomó posesión del cargo como consejera independiente coordinadora, por el plazo estatutario de 3 años.

Entre otras funciones, le corresponden:

- Presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente.
- Hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos, sirviendo de cauce de interlocución o de portavoz de tales posiciones comunes.

- Coordinar el Plan de Sucesión del presidente del Consejo y dirigir, además, la evaluación del presidente.

Asimismo, el Consejo de Administración tomó razón en su reunión de 26 de marzo de 2019 de la renuncia de D. Carlos Egea a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración, manteniéndose su condición de consejero.

Según comunicó el Sr. Egea, renunció a sus funciones ejecutivas dado que el proceso de integración operativa y de gestión entre BMN y Bankia había culminado. Una decisión muy generosa que valoro y agradezco profundamente.

En este sentido, con efectos de 28 de junio de 2019, el Sr. Egea pasó a ostentar la categoría de otro consejero externo.

De este modo, el número de consejeros ejecutivos de la sociedad se redujo de 4 a 3.

En el ejercicio pasado se revisaron y actualizaron tanto el sistema de gobierno corporativo de la sociedad como diversas políticas corporativas con la finalidad de incorporar las últimas modificaciones normativas, así como las recientes recomendaciones emanadas de los organismos supervisores.

En particular, en julio de 2019 el Consejo de Administración

- Actualizó el sistema de gobierno corporativo,
- La política de gobierno corporativo y de definición de la estructura del grupo,
- Así como la política de conflictos de interés,

Para adaptarlas a las directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre gobierno interno.

Asimismo, el Consejo aprobó el 26 de junio de 2019 la actualización de la política de idoneidad de consejeros y directores generales o asimilados, y otros titulares de funciones clave de Bankia

Y también aprobó la política de selección, diversidad, integración y formación de consejeros.

Esta última política persigue garantizar que los miembros del Consejo de Administración son idóneos y que reúnen, en su conjunto, los conocimientos, competencias y experiencias necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Igualmente, la política pretende facilitar la diversidad de conocimientos, competencias, experiencias y de género en el Consejo de Administración.

En cumplimiento de la misma, se somete a esta Junta General a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable

nombrar a D^a Nuria Oliver Ramírez como consejera de la sociedad, con la categoría de consejera independiente.

La Sra. Oliver es ingeniera superior de telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid y doctora por el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Cuenta con más de 25 años de experiencia como investigadora y directora de investigación en campos tales como inteligencia artificial, *big data* y sistemas inteligentes e interactivos.

Además, ha publicado más de 160 artículos científicos y es inventora de 40 solicitudes de patente.

Entre sus principales responsabilidades profesionales, la nueva consejera de Bankia ha sido investigadora en Microsoft Research, directora científica en Telefónica I+D y directora global de investigación en ciencias de datos en Vodafone.

De aprobarse esta propuesta, el Consejo de Administración quedaría integrado por 13 consejeros, de los cuales 9 tendrían la categoría de consejeros independientes, lo que representa el 69,23% sobre el total de consejeros.

Igualmente, con este nombramiento se contribuye a conseguir el objetivo de que en este año 2020, al menos, el 30% del Consejo de Administración esté constituido por mujeres.

Asimismo, en el mes de julio de 2019 se procedió a modificar el reglamento del Consejo de Administración, para adaptar los artículos que regulan, tanto a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, como a la Comisión de Retribución.

Su objetivo era adecuarse a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019, de la CNMV, adaptando también los reglamentos de ambas comisiones.

De esta forma, las recomendaciones recogidas en la Guía Técnica de la CNMV se han convertido en normas de obligado cumplimiento para la sociedad.

De la modificación del reglamento del Consejo de Administración y de la aprobación de los reglamentos de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, así como de la Comisión de Retribuciones, se informará de manera más detallada en el punto decimosegundo del orden del día.

Finalmente, quiero referirme al grado de seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, sobre el que se ofrece información detallada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que ha sido puesto a su disposición con ocasión de esta Junta General.

Es para este Consejo una gran satisfacción constatar que, de las 64 recomendaciones contempladas en dicho código, Bankia, señoras y

señores accionistas, cumple de manera íntegra con todas y cada una de las 58 recomendaciones que le son de aplicación.

Además, y en esta misma línea, quisiera compartir con todos ustedes que la principal agencia de proxy del mundo, ISS, ha calificado nuevamente con su máximo rating nuestras prácticas de gobierno corporativo.

Todo ello es una prueba del absoluto compromiso que este Consejo tiene con la excelencia en el gobierno corporativo, compromiso en el que llevamos trabajando desde nuestra incorporación.

Retomando los pilares de nuestra gestión responsable, que mencionaba anteriormente, y tratados los capítulos de valores y gobierno corporativo, quisiera dedicar unos minutos a nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En el año 2019 hemos dado un enorme salto cualitativo en este sentido y, dentro de todas las iniciativas que hemos puesto en marcha, me gustaría resaltar dos:

- En primer lugar, nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por el que nos comprometemos a integrar los impactos ambientales y sociales en el análisis de todas nuestras operaciones.
- Y en segundo lugar, la creación de la Dirección de Negocio y

Financiación Sostenible, a través de la cual queremos coordinar todas nuestras actividades en este terreno.

En el año 2019 hemos contribuido a financiar 9.000 millones de euros de financiación con objetivos sostenibles, incluyendo préstamos corporativos, financiación de proyectos, emisión de bonos y financiación promotor.

Y, hemos financiado directamente cerca de 1.000 millones de euros de inversión.

Paralelamente, hemos completado nuestro catálogo con productos dirigidos a financiar la ecoeficiencia.

En 2019 Bankia firmó un acuerdo pionero con el BEI para cofinanciar en España la construcción de viviendas con consumo energético casi nulo.

De igual forma, Bankia comercializa el Crédito Sostenible y el Préstamo Sostenible Negocios para financiar la compra de bienes como vehículos híbridos o eléctricos, electrodomésticos de bajo consumo o maquinaria energéticamente eficiente.

- Además, y ya en el ámbito de la gestión de los recursos de nuestros clientes, me gustaría compartir con todos ustedes nuestro compromiso para que nuestra gestora de fondos de inversión, Bankia Asset Management, incorpore en todas sus

decisiones de inversión criterios de inversión socialmente responsable.

De la misma forma, y con esto paso al cuarto punto de nuestro esquema de gestión responsable, estamos comprometidos con la transformación de nuestra sociedad hacia una sociedad más justa y más inclusiva, donde exista una verdadera igualdad de oportunidades para todas las personas.

Y esto no son sólo palabras. Nosotros, en Bankia, queremos bajar estas ideas a hechos, por lo que estamos trabajando en una triple vía:

- Por un lado, estamos potenciando la diversidad en nuestra entidad. Y esto no sólo porque lo consideramos de justicia, sino porque creemos que sin diversidad no es posible una utilización adecuada de nuestro talento.

Es por ello, que estamos trabajando por una diversidad equilibrada en todos los niveles de nuestra organización.

Seguimos trabajando para alcanzar nuestro objetivo de tener un 40% de mujeres en puestos directivos y cerrar el gap salarial.

Como resultado de nuestro Plan de Diversidad, de los 267 nombramientos de puestos directivos que hemos realizado en 2019, el 50% han sido ocupados por mujeres.

- La segunda vía de actuación es nuestra apuesta por la educación.

Si hay algo que realmente puede garantizar una sociedad más igualitaria y con mayores oportunidades para todos, es sin duda, la educación.

Y si esto siempre ha sido cierto, lo es todavía más en la sociedad actual donde la transformación tecnológica está cambiando de una manera tan importante el mercado laboral.

Y es por lo que hace algo más de siete años, cuando nos planteábamos cómo podíamos apoyar desde Bankia a la sociedad española, pensamos que, sin duda, una de nuestras prioridades debía ser la educación, y en especial, la educación de nuestros jóvenes.

Y en esta línea, hace cuatro años decidimos crear la Fundación Bankia por la Formación Dual, cuya única misión es potenciar la formación profesional dual, tan necesaria en nuestro país.

Lo hicimos convencidos de nuestra capacidad de servir de puente entre el tejido empresarial y los centros educativos, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes españoles.

Y es que una sociedad más formada equivale a una sociedad más cohesionada.

Sólo durante el año 2019, la Fundación ha desarrollado casi un centenar de actividades que han beneficiado a 4.070 alumnos, a 739 empresas y 254 centros educativos.

Su trabajo llega a todas las comunidades autónomas y a todos los actores de la formación profesional.

Pero nuestra obsesión por crear una creciente empleabilidad en España no acaba con nuestra Fundación.

Porque, al mismo tiempo, estamos apoyando programas de empleabilidad, tanto con Cruz Roja como con Cáritas, con especial énfasis en los colectivos más vulnerables, entre ellos las mujeres víctimas de violencia de género.

Y con el mismo objetivo lanzamos el programa Empleo en Red, que ha ofrecido itinerarios laborales a más de 1.504 clientes de Bankia en desempleo, de los que el 46% consiguió incorporarse al mercado laboral.

- Y, por último, mantenemos un fuerte compromiso social, bajo el programa Bankia en Acción, para el que hemos destinado 123,5 millones de euros a proyectos sociales de toda España en los últimos siete años, que han beneficiado a tres millones de personas y más de 5.000 fundaciones y asociaciones.

En definitiva, señoras y señores accionistas, creo que el repaso de nuestras fortalezas, y con esto concluyo este capítulo, muestra que el trabajo que hemos desarrollado a lo largo de todos estos años nos sitúa en una sólida posición para enfrentarnos a los enormes retos que tenemos por delante.

Retos que, además, se ven agravados extraordinariamente con la crisis del coronavirus, a la que me referiré a continuación.

Pero, desde este absoluto realismo, creo que cuentan ustedes con un banco que tiene unas ideas estratégicas bien definidas, unos estados financieros sólidos, un notable músculo comercial y un esquema de dirección bien pertrechado. Dicho eso, tenemos mucho trabajo por delante, y no va a ser un trabajo fácil.

Y con esto llegamos al último punto de mi presentación.

Obviamente, no puedo terminar sin hacer referencia a nuestras actuaciones frente a la grave crisis que supone el coronavirus. Crisis que está generando un enorme dolor para muchos habitantes de nuestro planeta y que está golpeando a nuestro país con una especial virulencia durante estos días.

Desde el punto de vista sanitario, debemos confiar en los profesionales, que están dando muestras de un compromiso que llega al heroísmo, y a los que, en nombre de todo el Consejo de Bankia, me gustaría mostrar nuestro más sincero agradecimiento.

Desde el punto de vista económico, es difícil predecir hasta donde llegará su efecto y su duración, pero me gustaría hacer dos reflexiones sobre este punto.

En primer lugar, una reflexión de esperanza.

Se dice, y es verdad, que esta crisis no tiene nada que ver con la que soportamos en la década pasada.

Pero creo también que la crisis pasada nos dejó una experiencia y unas lecciones que hoy son aplicables –que se están aplicando ya- y que permitirán una gestión mucho más eficaz.

Les voy a poner unos ejemplos cercanos.

En Europa, en la crisis anterior, se produjo una fragmentación de los mercados financieros que no tuvo respuesta hasta bien entrado el año 2012. Hoy, la semana pasada, vimos como el Banco Central Europeo está reaccionando con rapidez y contundencia desde el primer momento.

Debemos recordar que la Unión Bancaria Europea dio sus primeros pasos en el año 2012. Y entonces, desde el punto de vista regulatorio, la obsesión era que los bancos incrementaran la sanidad de sus balances, con requerimientos adicionales de provisiones y capital.

Hoy, y aunque desafortunadamente la Unión Bancaria no es una realidad completa, los bancos tienen una gran solidez en sus balances y, en consecuencia, los reguladores y supervisores son conscientes de que adaptarse a las circunstancias es el mejor medio de evitar un desabastecimiento del crédito a la economía.

Desde el punto de vista fiscal, y poniendo como ejemplo a España, entonces llegamos a una situación de déficit público sobrevenida, sin una estrategia finalista. El déficit fue un suceso reactivo.

En la situación actual, el déficit, en su caso, será proactivo. Hay una estrategia de anticipación con un claro finalismo. Las ayudas a la economía son rápidas y de notable volumen.

Y podría seguir poniendo ejemplos.

Soy consciente de que todavía tenemos lagunas de respuestas, especialmente en Europa, donde hay falta de contundencia, armonización y solidaridad de la política fiscal, pero esta discusión se está planteando en semanas y no en años, como en la anterior crisis.

Con todo ello no quiero decir que el éxito, que en definitiva es la contención del impacto económico, esté asegurado, pero sí que estamos reaccionando mejor y más rápido, lo que supone que, en esta ocasión, va a ser más factible lograrlo.

Y esto debe ser una fuente de esperanza.

La segunda reflexión se concentra en el sector bancario, porque la diferencia de situaciones entre entonces y ahora son enormes

Personalmente, viví la crisis en el doble ciclo 2008/09 y el de 2012. Hoy la situación es muy distinta.

Entonces los bancos españoles ni tenían liquidez, ni tenían capital y, por tanto, no podían financiar a la economía, ni a las familias, ni a las empresas.

Es más, algunas entidades tuvieron que ser rescatados y Bankia es un ejemplo paradigmático.

Hoy, gracias al trabajo de todos estos años, el sector no es el problema, sino que forma parte de la solución.

Y eso me parece que es muy importante resaltarlo, porque es absolutamente diferencial.

Por ello debemos trabajar de la mano de la Administración, para ayudar a las familias y a las empresas.

Y creo que el Real Decreto Ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias que ya se están empezando a desplegar como vimos el martes pasado, van en la buena dirección.

Y desde luego en Bankia estamos desarrollando todas las medidas de apoyo a nuestros clientes, gracias a las fortalezas de liquidez y solvencia que he comentado en el segundo punto de mi presentación.

Y lo estamos haciendo desde tres puntos de vista:

- ✓ Desde el punto de vista financiero. Donde, además de trabajar duro para adaptar nuestros procesos y sistemas a los requerimientos del Real Decreto Ley a la mayor brevedad, estamos ofreciendo soluciones adicionales al mismo.

Tanto en hipotecas como en consumo estamos ofreciendo a los clientes que lo necesiten moratorias de capital de 6 meses.

Y también en el mundo de empresas. En este caso, en colaboración con la Administración, estamos siendo muy proactivos en adaptar condiciones de pago y nuevas líneas de financiación a todos nuestros clientes.

En este sentido, para los clientes empresariales que lo necesiten, se hará un aplazamiento de 3 meses de las líneas de circulante.

De la misma forma, se pondrá a disposición de clientes con necesidades de liquidez inmediata una cuenta de crédito puente hasta que las nuevas líneas con aval del ICO estén operativas.

Y, por supuesto, estamos adaptando nuestros procesos para

ofrecer a nuestros clientes nueva financiación y renovaciones de operaciones bajo el marco de los 20.000 millones de euros de líneas de avales que el Gobierno ha anunciado y que se canalizarán a través del ICO.

- ✓ En segundo lugar, estamos apoyando a nuestros clientes, flexibilizando el cobro de comisiones a aquéllos que tienen con nosotros sus ingresos domiciliados y se están viendo afectados por la crisis del coronavirus.

- ✓ Y también, en tercer lugar, desde el punto de vista del servicio.

Somos muy conscientes de que tenemos una alta responsabilidad con nuestros clientes. Y por ello estamos preparados para atender sus necesidades de forma digital.

Y esto requiere trabajar en dos campos:

Por un lado, un firme compromiso con el funcionamiento de nuestras instalaciones y elevación de estándares de seguridad.

Y, por otro, un enorme esfuerzo que está haciendo nuestro equipo de gestión, explicando el funcionamiento de los canales *on line* a los clientes que todavía no los utilizan.

Pero, al mismo tiempo, somos conscientes de que tenemos la responsabilidad de mantener, en la medida de lo posible,

nuestros puntos de venta abiertos, para satisfacer las necesidades de los clientes que lo necesiten, y, especialmente, de aquellos que no estén familiarizados con los canales digitales.

Y esa responsabilidad la vamos a cumplir, porque nuestro equipo tiene muy claro que estamos al servicio de todos nuestros clientes, y el compromiso de las personas que día a día están en relación con ellos es, se lo puedo asegurar, extraordinario.

Pero todo lo anterior sólo se puede realizar gracias al enorme esfuerzo que están desarrollando los equipos profesionales de Bankia, que están demostrando una enorme serenidad y capacidad de adaptación, virtudes que en estos momentos son básicas.

Porque en esta situación, nuestro equipo se está adaptando de forma extraordinaria.

Hoy tenemos más del 95% de nuestros servicios centrales y más del 50% de las personas de las oficinas teletrabajando.

Es un cambio en las formas de hacer formidable. Y nuestro equipo lo está haciendo de manera muy brillante.

Y nos estamos adaptando en un momento en el que, además, debemos dar respuesta urgente para apoyar a las necesidades de nuestros clientes, por ejemplo, en materia de financiación.

Respuesta que requiere la elaboración de múltiples planes y programas que necesitan una coordinación que es difícil, incluso con presencia física. Y este proceso de transformación les puedo asegurar que se está llevando a cabo con un enorme éxito.

Desde las primeras juntas, señoras y señores accionistas, vengo compartiendo con todos ustedes que cuentan con un equipo de profesionales formidable, que tiene un elevado nivel de compromiso y una enorme capacidad.

Pues bien, hoy debo decir que este equipo está respondiendo de forma ejemplar al conjunto de retos que esta crisis nos está presentando.

Este equipo, al que tengo el honor de pertenecer, tiene muy clara su responsabilidad con el servicio a los clientes y el papel clave que tiene frente a la sociedad.

Y les puedo asegurar que no vamos a fallar.

Porque seguiremos el ejemplo de tantas personas que hoy en España están demostrando su enorme solidaridad con la sociedad.

Desde el personal sanitario, como comentaba anteriormente, hasta todos los que están haciendo que la actividad económica no se pare.

Y en especial a todos los profesionales del sector agrario, de la industria del transporte, de la industria alimentaria y de la distribución, de la

limpieza, de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado y tantos otros... A todos ellos, muchas gracias.

Nada más, señoras y señores accionistas.

Soy muy consciente de los enormes retos que tenemos por delante, pero estos retos los debemos afrontar, tanto en la sociedad como en nuestro banco, con serenidad y esperanza.

Esperanza basada en nuestro compromiso de servicio y en el convencimiento de que entre todos seremos capaces de superar todas las dificultades.

Muchas gracias por su atención.