

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO.

LA CRECIENTE COMPLEJIDAD DE LAS NORMAS DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN HA PROVOCADO QUE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO COBREN UNA GRAN RELEVANCIA. BANKIA CUENTA CON UNA ORGANIZACIÓN EFICAZ PARA ASEGURAR EL RESPETO A LAS NORMAS QUE REGULAN SU ACTUACIÓN.

### PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL

El modelo de prevención de riesgos penales de Bankia, cuya actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en 2016, identifica las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser objeto de prevención, así como los protocolos y procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales. El modelo establece la implantación de controles (algunos de carácter general y otros más específicos asignados a responsables previamente designados) y hace suyas las normas de comportamiento contenidas en el Código Ético y de Conducta de la entidad.

Adicionalmente, el modelo incorpora un sistema de actuaciones que incluye medidas para la sensibilización de los directivos,

consejeros, profesionales, representantes legales y apoderados sobre la importancia del cumplimiento de los controles y las normas. En este sentido, en 2016 recibieron formación presencial en esta materia los consejeros, los responsables delegados de prevención penal y los responsables y ejecutores de los controles establecidos. El programa se ampliará en 2017 a todos los profesionales, como continuación a la formación que ya recibieron en 2015.

El área responsable de prevención penal de la entidad, por nombramiento del Consejo de Administración, es la Dirección de Cumplimiento Normativo, a la que corresponde la supervisión y verificación de la existencia de medidas y procedimientos para paliar el riesgo de comisión de los delitos susceptibles de conllevar la responsabilidad penal de la persona jurídica.

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

El Grupo Bankia colabora activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y el control del cumplimiento de la normativa española sobre prevención de blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas y la financiación del terrorismo, que es fiel reflejo de las directivas de la Unión Europea en la materia. En este sentido, Bankia ha establecido normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que la entidad sea utilizada para el blanqueo de capitales.
- Establecer políticas de aceptación de los clientes y procedimientos oportunos sobre su identificación y conocimiento, garantizando que todos sus profesionales las conozcan y observen.

## PROFESIONALES FORMADOS EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

# 10.502

El grupo cuenta con políticas globales sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo que obligan a todas sus sociedades, sus profesionales y colaboradores. Estas políticas se someten a revisión permanente para adaptarse a los cambios legislativos en la materia. Con el fin de garantizar su cumplimiento, cada sociedad filial y cada agrupación con mayor exposición al riesgo de blanqueo de capitales tienen su propio responsable y un manual específico de políticas y procedimientos de prevención.

Bankia dispone de sistemas y controles adecuados para una correcta segmentación de los clientes, productos y operaciones, en función del perfil de riesgo, la detección de operativas sospechosas y la correcta identificación, aceptación y conocimiento de sus clientes. Como prevé la legislación, los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales son examinados anualmente por un

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO.

experto independiente para detectar posibles incidencias y, en su caso, proponer mejoras. Los resultados del examen son elevados al Consejo de Administración.

La entidad es consciente de que la mejor prevención es la información y sensibilización de sus profesionales, por lo que concede una especial importancia a la formación, que se gestiona a través de los planes anuales de la entidad. En 2016 se formó a 10.502 profesionales del grupo en esta materia.

2. La adscripción de Bankia a Autocontrol, asociación independiente para la autorregulación de la publicidad, y a la Asociación Española de Anunciantes, que es una asociación profesional sin ánimo de lucro que representa a las empresas anunciantes, y que garantiza la ética, la responsabilidad y la eficiencia en la comunicación y el diálogo de las empresas con la sociedad, y defiende la libertad de competencia y comunicación

## COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

Bankia tiene un firme compromiso con el cumplimiento y aplicación de los principios y normas que regulan la actividad publicitaria de las entidades bancarias, de tal manera que todas las comunicaciones comerciales emitidas por la entidad respetan los valores de veracidad, objetividad, lealtad y honestidad.

El compromiso con el respeto a los valores indicados, queda reflejado en:

1. La existencia de una Política de Comunicaciones Comerciales a Clientes, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se recogen los criterios y normas de obligado cumplimiento en el proceso de creación y lanzamiento de la publicidad de la entidad.

## CONTROL INTERNO

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna es responsable de supervisar y evaluar la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, de gestión del riesgo, de control interno y de los sistemas de información de la entidad, así como de verificar el cumplimiento de las normativas interna y externa.

La dirección informa periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento y a la alta dirección de la entidad sobre el desarrollo y los resultados del Plan Auditor Anual y sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación. Esta obligación de información se desarrolla mediante la presentación del Informe de Seguimiento de Auditoría de manera trimestral al Comité de Auditoría y Cumplimiento y al Comité de Dirección.

El ámbito de actuación de la función de Auditoría Interna abarca la totalidad de las

actividades que se desarrollan en el grupo, disponiendo de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones y a todas las instalaciones de la entidad. Para la ejecución de su trabajo puede comunicarse y recabar información de cualquier directivo o empleado de la organización. Asimismo, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna es miembro activo de diversos comités de control de actividad del grupo, como el Comité de Cumplimiento Normativo, el Comité de Ética y Conducta, el Comité de Riesgo Operacional y el Comité de Seguimiento Normativo. Adicionalmente, participa con voz pero sin voto en el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y en el Comité de Provisiones.

Auditoría Interna tiene encomendados siete procesos que describen el desarrollo de su actividad:

- Elaboración del Plan de Auditoría.
- Ejecución de las auditorías de centros de negocio.
- Ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas.
- Seguimiento de recomendaciones.
- Proceso de desarrollo de sistemas de auditoría.
- Comunicación y *reporting* de auditoría interna.
- Colaboración y coordinación de auditoría externa.

**AUDITORÍAS DE PROCESOS, PRODUCTOS Y CENTROS**

**244**

**AUDITORÍAS RED PLAN AUDITOR**

**880**

**ALERTAS DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE**

**1.021**

## POLÍTICA FISCAL

El fomento de la fiscalidad responsable, el impulso de la prevención y el combate contra el fraude y el desarrollo de programas de transparencia son principios que garantizan un desarrollo sostenible y eficaz y se convierten en elementos clave para fomentar la confianza de los diferentes grupos de interés.

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

El Consejo de Administración es el órgano que determina la estrategia fiscal, aprueba la política de riesgos, incluidos los fiscales, supervisa los sistemas internos de información y control, aprueba las inversiones que presentan especial riesgo fiscal y da el visto bueno a la creación o adquisición de participaciones domiciliadas en paraísos fiscales. Por su parte, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa el sistema de gestión de riesgos fiscales e informa al Consejo sobre la creación o compra de participaciones domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

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

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

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO.

El Consejo de Administración debe aprobar las actuaciones en los siguientes ámbitos:

- **Operaciones entre entidades vinculadas.** Se realizan siempre a valor de mercado.
- **Paraísos fiscales.** La entidad no opera en paraísos fiscales con la finalidad de eludir sus obligaciones fiscales.
- **Estructuras.** No se utilizan estructuras fiscales artificiosas destinadas a la evasión fiscal o que no cumplan con el espíritu de la normativa local o internacional.
- **Desinversiones en sociedades.** Bankia analiza diligentemente las implicaciones fiscales que se derivan de los procesos de desinversión en los que se encuentra involucrada, con el objeto de dilucidar cualquier tipo de riesgo fiscal.
- **Uso de incentivos fiscales.** Se aplican los incentivos fiscales de acuerdo con lo previsto en la normativa.
- **Relación con las autoridades y gobiernos.** El banco utiliza canales de comunicación transparentes y éticos tanto con las administraciones tributarias como con otras instituciones y organismos públicos. Las relaciones siempre están presididas por los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad entre las partes.
- **Asesores fiscales externos.** Se contratan servicios de expertos

independientes de contrastada reputación y, en ningún caso, de personas o entidades de dudosa honorabilidad.

- **Productos comercializados.** Cumplen con la normativa fiscal vigente. La información fiscal facilitada a los clientes es transparente.

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

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

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

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

De cara a 2017, Bankia, como empresa adherida al CBPT, tiene previsto elaborar el Informe Anual de Transparencia Fiscal. El documento incluirá información sobre ciertos aspectos de su actividad económica, su estructura de financiación, la explicación de las operaciones societarias más significativas, la estrategia fiscal del grupo aprobada por los órganos de gobierno y el catálogo de operaciones que se someten al Consejo de Administración. Asimismo, el informe establecerá el grado de congruencia de la política fiscal de la entidad con los principios del denominado paquete BEPS de la OCDE, cuyo objetivo es luchar contra el fraude fiscal, la erosión de bases imponibles y el traslado de beneficios a jurisdicciones de baja tributación.

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

PROFESIONALES FORMADOS  
EN PREVENCIÓN DEL  
RIESGO PENAL EN 2016

**160**

PROFESIONALES FORMADOS  
EN CONCIENCIACIÓN DE  
LA SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN EN 2016

**194**

# 03.5

## CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Grupo Bankia está inmerso en la implantación de un modelo de Gobierno de la Información, un proyecto de transformación de gran calado que tiene carácter transversal y que abarca la totalidad de la información corporativa en los ámbitos regulatorio, analítico, comercial y de riesgos. El objetivo es avanzar hacia un modelo que se alinee con los mejores estándares del mercado, además de dar cumplimiento a las exigencias en materia de RDA Compliance, la regulación sobre agregación de información de riesgos que surge a raíz de los requerimientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

El proyecto contempla tres líneas de actuación:

- Organizar la información a través de un repositorio único y un vocabulario común.
- Optimizar el aprovisionamiento y homogeneizar y flexibilizar la explotación de la información.
- Implantar un modelo de gobierno y control de calidad de la información en todo el ciclo de vida del dato, con la creación de la función del *Chief Data Officer*.

En 2016 se avanzó en los siguientes aspectos del proyecto:

- Finalización del inventario de los diferentes estados/informes afectos a los ámbitos regulatorio y analítico, al objeto de identificar y aprovisionar el conjunto de dimensiones y métricas necesarios para la construcción de los mismos a través del Repositorio Corporativo de Información, incorporando al mismo los primeros informes Finrep (información financiera en base consolidada).
- Comienzo de los trabajos de creación del Glosario Único de Términos, que facilitará a los diferentes usuarios de la información una definición única de los distintos conceptos de negocio, incluyendo las dimensiones y métricas correspondientes a los estados financieros.
- Definición conceptual del modelo de cuadro de mando que servirá para monitorizar la calidad de la información y primeros análisis sobre el Repositorio Corporativo de Información.
- Inicio de la implantación del modelo de gobierno que permitirá gestionar, de forma eficiente y transparente, cualquier tipo de demanda informacional desde su origen hasta su materialización final.

La información es uno de los activos más importantes de BANKIA y su protección es una de las prioridades del Plan de Transformación en Ciberseguridad, iniciado en 2016 y respaldado por el Comité de Ciberseguridad.

## PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

La información es uno de los activos más importantes de Bankia y su protección es una de las prioridades del Plan de Transformación en Ciberseguridad, iniciado en 2016 y respaldado por el Comité de Ciberseguridad, que fue creado específicamente para su seguimiento. El plan establece que las personas que procesan la información de Bankia deben cumplir determinados objetivos en 2016, 2017 y 2018. Asimismo, constituye una obligación legal y ética de la entidad garantizar en los mismos términos la protección de la información que concierne a sus clientes, a entidades colaboradoras y a los organismos oficiales competentes.

Bankia asume directamente una parte muy importante de la responsabilidad de garantizar una seguridad integral como

entidad financiera al servicio de la sociedad demandante de sus servicios. Para ello, ha delimitado dos grandes ámbitos de aplicación: la Seguridad de la Información y la Seguridad para la Continuidad del Negocio:

- La Seguridad de la Información. Protege la información de Bankia para alcanzar sus objetivos de negocio mediante la aplicación de su cuerpo normativo en materia de Seguridad de la Información, que es de obligado cumplimiento para todas las personas que procesan información de Bankia.
- La Seguridad para la Continuidad del Negocio. La política de la entidad, aprobada por el Consejo de Administración en 2016, establece la capacidad del banco para responder frente a interrupciones e incidentes que afecten a los procesos del negocio. El propósito es aportar confianza a los clientes y dar cumplimiento a los requerimientos legales y regulatorios. El año pasado también se aprobó el modelo de gobierno para la continuidad de negocio. Los objetivos para 2017 son divulgar la nueva política y desarrollar un plan de formación que facilite la ejecución del modelo de gobierno.