

2019
INFORME
ANUAL



Bankia

Bankia es una entidad financiera que opera en España y cotiza en un centenar de índices bursátiles tanto nacionales como internacionales, además de estar presente en los principales índices de sostenibilidad. Por volumen de activos, es el cuarto banco del país, líder en seis comunidades autónomas. Su modelo de negocio es multicanal, centrado especialmente en particulares y empresas.

En Bankia trabajamos desde los principios para ser el banco preferido por la sociedad.



ÍNDICE

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/ 02

- 01/ UN GOBIERNO CORPORATIVO TRANSPARENTE 02
- 02/ NEGOCIO Y FINANCIACIÓN SOSTENIBLE 06
- 03/ CONTRIBUCIÓN A LOS ODS 08
- 04/ ASÍ DE FÁCIL 10

01/

QUIÉNES SOMOS 12

- 01/1 CARTA DEL PRESIDENTE 14
- 01/2 PRINCIPALES HITOS 15
- 01/3 LAS CIFRAS DEL EJERCICIO 16
- 01/4 ASPIRACIÓN Y VALORES 17
- 01/5 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 18
- 01/6 COMITÉ DE DIRECCIÓN 20
- 01/7 ESTRUCTURA ACCIONARIAL 22
- 01/8 PERSONAS 24

02/

MODELO DE NEGOCIO 30

- 02/1 ESTRATEGIA 32
- 02/2 CREACIÓN DE VALOR 40
- 02/3 MODELO DE NEGOCIO 42
- 02/4 MAPA DE NEGOCIO 54

03/

BANCA RESPONSABLE 56

- 03/1 RELACIÓN CON EL ENTORNO 58
- 03/2 BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS 64
- 03/3 GESTIÓN DEL RIESGO 70

ANEXO/ 76

HISTÓRICO DE DATOS ECONÓMICOS RELEVANTES 76



<https://www.bankia.com/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/informes-financieros/>



**CUENTAS ANUALES
CONSOLIDADAS 2019**



<https://informes.bankia.com/2019/es/>



**INFORME ANUAL 2019
ONLINE**

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/01

UN GOBIERNO CORPORATIVO TRANSPARENTE

Bankia

Bankia es una sociedad anónima independiente orientada al desarrollo rentable y sostenible que tiene el convencimiento de que solo es posible crear valor desde la escucha y la satisfacción de todos sus grupos de interés.

Su sistema de Gobierno Corporativo está inspirado en los valores corporativos del Grupo y se sustenta en los principios de buen gobierno asumidos y desarrollados en la Política de Gobierno Corporativo y de Definición de la estructura del Grupo Bankia.

Entre sus objetivos se encuentran gestionar la entidad con unos estándares éticos, la prevención y resolución de eventuales conflictos de interés y el desarrollo de un marco de relaciones entre el banco y sus accionistas basado en la transparencia.

Bankia mantiene su compromiso con el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y con el grado de seguimiento de sus recomendaciones. De las 64 recomendaciones incluidas en el Código, la entidad cumple de manera íntegra la totalidad de las 58 de ellas que le resultan de aplicación.

AVANCES

A lo largo de 2019, Bankia ha trabajado para consolidar su modelo de Gobierno Corporativo. Fruto de

esta aspiración, la entidad modificó su organización para apoyar su transformación y la de sus negocios, más centrada en los clientes, más ágil y con mayores niveles de autonomía y ambición.

Con esta remodelación se crearon las direcciones generales adjuntas Financiera, Riesgos de Crédito, Personas y Cultura, y Transformación y Estrategia Digital, cuyos directores pasaron a formar parte del Comité de Dirección. De este modo, el máximo órgano de gestión del banco elevó hasta doce su número de miembros, frente a los ocho que lo conformaban hasta ese momento.

En enero de 2019, BFA, Bankia y el FROB, principal accionista de la entidad, indirectamente a través de BFA, firmaron un acuerdo en el que se recogían los términos de su relación. En él se ponía de manifiesto que el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria no participaría en la administración de Bankia, otorgando a sus órganos de gobierno y administradores la mayor independencia y autonomía de juicio profesional para el ejercicio de sus funciones. El objetivo final es favorecer la recuperación de las ayudas con un uso eficiente de los recursos públicos y velando por la estabilidad del sistema financiero.

Por otra parte, en julio de 2019, el banco aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y el

Reglamento de la Comisión de Retribuciones con la finalidad de acoger las recomendaciones de la Guía técnica 1/2019 sobre comisiones de Nombramientos y Retribuciones publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en el mes de febrero para reforzar las competencias de ambas comisiones.

El sistema de Gobierno Corporativo de Bankia es evaluado por una serie de proxy advisors, entre los que se encuentra ISS, el proxy más influyente. ISS publica el 'ISS Governance QualityScore', un indicador de riesgo potencial de gobierno corporativo de las empresas en el que Bankia tiene una puntuación global de 1, la mejor que puede tener en una escala del 1 al 10. Esta calificación indica que el riesgo de gobernanza es muy bajo. 'ISS Governance QualityScore' analiza cerca de 200 indicadores de gobierno corporativo agrupados en cuatro variables: estructura del consejo, retribuciones/compensaciones, derechos de los accionistas y auditoría y riesgos.

IDONEIDAD DE LOS CONSEJEROS

Con carácter anual, Bankia efectúa la revisión de la idoneidad de los consejeros, directores generales o asimilados y personal clave de la organización. Todas las personas sujetas a esta evaluación declararon reunir las condiciones de idoneidad

comercial y profesional establecidas en el Manual de Idoneidad del Grupo Bankia.

En particular, respecto al Consejo de Administración, la revisión tiene en cuenta que sus miembros sean personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, tengan conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estén en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad.

RETRIBUCIONES DEL CONSEJO Y DE LA ALTA DIRECCIÓN

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de

Administración de Bankia y de la alta dirección está basada en una serie de principios, entre los que destacan la orientación al cliente, la vinculación con los accionistas, la igualdad de género, el equilibrio de los componentes retributivos y su compatibilidad con una gestión adecuada y eficaz del riesgo.

La retribución fija de los consejeros ejecutivos de Bankia no puede superar los 500.000 euros anuales y su retribución variable está limitada a un porcentaje máximo del 60% de su remuneración fija anual.

Así, el presidente, José Ignacio Goirigolzarri; el consejero delegado, José Sevilla, y el consejero ejecutivo Antonio Ortega percibieron en 2019 un salario fijo de 500.000 euros.

Estos tres consejeros generaron una retribución variable de 270.000 euros cada uno, que percibirán entre 2023 y 2025. La mitad de esta cuantía se abonará en metálico, mientras que el otro 50% será percibido en acciones de Bankia. Estos títulos estarán retenidos hasta un año después de la entrega.

Los consejeros no ejecutivos perciben un máximo anual de 100.000 euros y no reciben importe alguno en concepto de retribución variable.

Los miembros del Consejo de Administración de Bankia no reciben importe adicional en concepto de dietas de asistencia ni retribución por pertenencia a comisiones del Consejo de Administración.

REMUNERACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2019

NOMBRE	SUELDOS	REMUNERACIÓN FIJA	RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO ⁽²⁾	RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO ⁽²⁾	REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	INDEMNIZACIONES	TOTAL 2019
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	-	213	57	-	-	770
D. José Sevilla Álvarez	500	-	213	57	-	-	770
D. Antonio Ortega Parra	500	-	213	57	-	-	770
D. Carlos Egea Krauel ⁽¹⁾	147	51	-	-	-	-	198
D. Joaquín Ayuso García	-	100	-	-	-	-	100
D. Francisco Javier Campo García	-	100	-	-	-	-	100
D ^a Eva Castillo Sanz	-	100	-	-	-	-	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	-	100	-	-	-	-	100
D. José Luis Feito Higuera	-	100	-	-	-	-	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	-	100	-	-	-	-	100
D. Antonio Greño Hidalgo	-	100	-	-	-	-	100
D ^a Laura González Molero	-	100	-	-	-	-	100

Datos en miles de euros.

(1) Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al periodo del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

(2) El dato correspondiente a la retribución variable devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

REMUNERACIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN 2019

	RETRIBUCIONES A CORTO PLAZO ⁽¹⁾	RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO ⁽¹⁾	RETRIBUCIONES POST-EMPLEO ⁽²⁾	INDEMNIZACIÓN POR CESE	TOTAL 2019 ⁽³⁾
Alta Dirección	4.558	405	287	-	5.250

Datos en miles de euros.

(1) El dato correspondiente a la retribución variable devengada en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

(2) Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.

(3) Se ha considerado las retribuciones de los Sres. Alvear, Galarza, López, Solla y Torres por el periodo desde el 24 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 así como el importe devengado por el Sr. Cánovas por el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 23 de enero de 2019. Adicionalmente indicar que el Sr. Cánovas no ha percibido ningún importe en concepto de indemnización teniendo un pacto de no competencia post-contractual durante un periodo de dos años por importe equivalente a dos anualidades de retribución fija.

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/01

UN GOBIERNO CORPORATIVO TRANSPARENTE

MATRIZ DE COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- (1) Comité de Auditoría y Cumplimiento
 (2) Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable
 (3) Comisión de Retribuciones
 (4) Comisión Consultiva de Riesgos
 (5) Comisión Delegada de Riesgos

- (A) BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.
 (B) Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)
 (C) Cecabank, S.A.
 (D) Adriano Care Socimi, S.A.
 (E) Zardoya Otis, S.A.
 (F) National Express Group, Plc
 (G) Meliá Hotels International, S.A.
 (H) General Técnica Industrial, S.L.U.
 (I) Quintorge, S.L.
 (J) Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
 (K) Acerinox, S.A.
 (L) Grupo Ezentis, S.A.
 (M) Viscosfan, S.A.

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Antonio Ortega	Carlos Egea	Joaquín Ayuso
Condición o Carácter	Ejecutivo	Ejecutivo	Ejecutivo	Otro Externo	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	5	2	7
Comisiones a las que pertenece	-	(5)	-	(1)	(2) (3) (4)
Consejos a los que pertenece	(A) (B)	(A)	(A) (C)	-	(D)
Experiencia previa					
Experiencia en Alta Dirección en banca/entidades financieras	■	■	■	■	
Experiencia Alta Dirección otros sectores (no Financiero)	■		■	■	■
Ámbitos de experiencia/competencia					
Entidades de crédito	■	■	■	■	■
Mercados financieros	■	■	■	■	■
Gestión de riesgos	■	■	■	■	■
Auditoría / Contabilidad	■	■	■	■	■
Consultoría estratégica			■		■
Jurídico / Marco regulatorio	■	■	■		■
Sector Público					
Sector tecnológico	■	■	■		
Sector Turismo / Transportes					■
Sector industrial				■	■
Sector Consumo / Distribución					
Sector inmobiliario					■
Docencia / Investigación	■	■	■	■	
Diversidad					
Género	H	H	H	H	H
Formación / Experiencia Internacional	EE.UU., China, Portugal, México, Argentina, Chile, Perú, Colombia, Puerto Rico, Brasil, Venezuela ,Italia	México, Argentina, Chile, Perú, Colombia, Puerto Rico, Brasil, Venezuela	Portugal, Bélgica, Marruecos, Puerto Rico, México, Perú, Colombia, Venezuela, Argentina, Chile, Italia		EE.UU., Canadá, UK, Italia, Chile, Colombia, Portugal, Irlanda, Australia
Antigüedad como consejero	33	10	26	30	25

**PLAN DE SUCESIÓN
Y HABILIDADES
DEL CONSEJO**

Bankia cuenta con un Plan de Sucesión que cumple con los requerimientos normativos, las recomendaciones de los reguladores y las mejores prácticas de gobierno corporativo, cuya finalidad es garantizar la continuidad del negocio y del liderazgo e identificar a los sucesores para los principales cargos de la entidad.

Entre sus objetivos figura el crear planes de desarrollo y carrera que garanticen que los candidatos a ocupar altas posiciones en el banco estarán preparados para asumir la responsabilidad cuando les llegue el momento.

Para profundizar en el conocimiento de los miembros del Consejo, Bankia tiene en marcha un programa formativo cuyo contenido se actualiza anualmente de acuerdo con las necesidades de los consejeros,

los requerimientos normativos y las mejores prácticas internacionales.

Durante 2019, los consejeros han recibido formación en metodología Agile, RDA (Risk Data Agregation), evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP), ciberseguridad, nueva Ley hipotecaria, actividades supervisoras del BCE, procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y control interno de riesgos.

Fco. Javier Campo	Eva Castillo	Jorge Cosmen	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño
Independiente	Independiente coordinadora	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente
7	7	7	7	7	1	3
(1) (2) (3)	(2) (4) (5)	(3)	(1)	(1) (4) (5)	(2) (3)	(1) (4)
(G)	(E)	(F) (H) (I)	-		(K) (L) (M)	(J)
	■		■	■		
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■		■
■	■	■	■	■		■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■
■	■		■	■		■
■	■	■		■	■	
■	■	■		■	■	
■	■		■	■	■	
■			■	■	■	
			■	■	■	
			■	■	■	
			■	■	■	
H	M	H	H	H	M	H
Francia, Portugal, Grecia, Turquía, Argentina, Brasil, China, Italia	Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Noruega, Suecia, Francia, Italia, UK, Alemania, Rep. Checa, Eslovaquia, Irlanda, Rusia, Grecia, Portugal, Turquía, Emir. Árabes, Arabia Saudí, Baréin, Líbano, Israel, EE.UU., Brasil, Argentina, México, Sudáfrica	EE.UU., UK, Francia, Portugal, Suiza, Bélgica, China	EE.UU., Francia	EE.UU., Chile, Perú, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Argentina, Vietnam, Portugal	Portugal, Grecia, Noruega, Dinamarca, Finlandia, Suecia, EE.UU., Hong Kong, Brasil, México, Colombia, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Venezuela, Ecuador, Perú, Chile, Uruguay, Argentina	UK, México, Honduras
34	14	8	18	7	12	4

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/02

NEGOCIO Y FINANCIACIÓN SOSTENIBLE



Bankia apuesta por un enfoque sostenible en su actividad y aspira a convertirse en un referente en materia de financiación sostenible. Por ello, ha creado la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible, que tiene como objetivos impulsar la movilización de recursos bajo un marco de actuación comprometido con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y promover la financiación de inversiones bajo estos mismos criterios.

Esta nueva Dirección nace con un enfoque transversal, liderando un proyecto interno que implica a una gran parte de la organización.

Entre las iniciativas que ha llevado a cabo esta Dirección en 2019 destaca la definición de un marco de financiación sostenible, que sienta las bases para la creación y promoción de productos y servicios que den respuesta a la demanda de los clientes. En este contexto, se analizan las oportunidades de financiación que se abren en el mundo de empresas y particulares ante la previsible y necesaria transformación hacia una economía baja en carbono.

Al mismo tiempo, Bankia está integrando la gestión del riesgo climático en su gobernanza y en los mapas de riesgos del banco

y está trabajando en una serie de guías sectoriales para fijar determinadas condiciones a la financiación de sectores concretos que, por sus características, pueden tener un potencial impacto medioambiental o social.

Para promover el consumo y la inversión sostenible en empresas, autónomos y hogares, Bankia cuenta en su catálogo con productos como el Crédito Sostenible, el Préstamo Sostenible Negocios, el renting de vehículos híbridos o de cero emisiones y seguros especiales para instalaciones solares fotovoltaicas o seguros agropecuarios.

A ellos se unen el Fondo Bankia Futuro Sostenible, que ya alcanza los 24 millones de euros de patrimonio; el Fondo mixto Bankia Futuro Sostenible (7,5 millones de euros de patrimonio) y el Fondo Garantizado Valores Responsables, en el que se garantiza a vencimiento el 100% de la inversión y un pago de 0,15% anual, además de la posible revalorización de una cesta de acciones sostenibles seleccionados bajo el criterio *best in class*.

Desde un punto de vista de oferta diferenciada de financiación sostenible, Bankia firmó en 2018 un acuerdo pionero con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para cofinanciar la edificación

residencial de consumo eficiente y de bajas emisiones con certificado de sostenibilidad medioambiental. Se trata de la primera operación del BEI en la Unión Europea destinada a promover este tipo de hipotecas.

La colaboración con el BEI se extendió a la creación de una línea destinada a los sectores hotelero y de hostelería para financiar inversiones que supongan ahorros energéticos o utilización de energías renovables, incorporando condiciones económicas ventajosas al contar con el fondeo del Banco Europeo de Inversiones.

La entidad también formalizó en 2019 diversas operaciones de financiación que incentivan la consecución de metas sostenibles por parte de los clientes mediante la inclusión de cláusulas financieras ligadas al cumplimiento de determinados objetivos o indicadores de sostenibilidad.

En la modalidad de Project Finance, en la que Bankia cuenta con un equipo especializado, financió inversión en energía renovable, eólica, fotovoltaica y termosolar aplicando los Principios de Ecuador y, por otra parte, fue agente colocador en operaciones de emisión de bonos sostenibles de determinados clientes.

En conjunto, en el ámbito de operaciones de financiación corporativa, financiación de proyectos y financiación promotor, Bankia financió en 2019 operaciones por un importe conjunto superior a los 900 millones de euros, entre las que destacan la concesión de un préstamo sostenible a la Comunidad de Madrid de 97 millones de euros para invertir en proyectos sociales y medioambientales o la financiación sindicada sostenible a Burger King Spain, liderada por Bankia como *bookrunner* y *mandated lead arranger*, que incluye condiciones financieras ligadas al cumplimiento de dos indicadores de sostenibilidad. De este modo, el banco ha contribuido a movilizar recursos financieros sostenibles por un importe cercano a los 9.000 millones de euros.

En lo que respecta a productos de ahorro e inversión, Bankia Asset Management cuenta en su catálogo con planes de empleo y fondos de inversión específicos que incorporan criterios ASG, que suman en total 1.068,27 millones de euros de patrimonio gestionado bajo estos criterios.

RETOS 2020

En 2020 Bankia tiene previsto reforzar el catálogo de productos de financiación tanto para particulares como para empresas. De hecho, en el mes de enero, ya ha lanzado el leasing sostenible, de aplicación en el caso de autoconsumo fotovoltaico y otros bienes sostenibles relacionados con energía renovable, eficiencia energética, elementos de transporte sostenible o gestión de residuos.

Además, el Plan Estratégico de Bankia Asset Management recoge como proyecto clave el despliegue de la gestión responsable y sostenible. Para acometer estos cambios, la gestora llevará a cabo un proceso de transformación hacia un modelo integral de gestión sostenible: gobernanza, gestión de riesgos extrafinancieros y desarrollo de soluciones de inversión.



PRODUCTOS CON ORIENTACIÓN ASG

<p>Crédito Sostenible y Préstamo Sostenible Negocios Financiación de vehículos híbridos o eléctricos, la compra de electrodomésticos de bajo consumo o la reforma del hogar/local para eficiencia energética</p>	<p>Renting y seguros para vehículos híbridos o de cero emisiones</p>	<p>Línea BEI Agroalimentación Financiación de inversiones realizadas por autónomos y empresas del sector agro en vehículos comerciales ligeros y turismos nuevos que cumplan con cierto nivel de emisiones de CO₂</p>	<p>Línea BEI Empleo Joven Financiación de inversiones y circulante de pymes, midcaps y autónomos que se comprometan a contratar o realizar prácticas de empleados jóvenes, de entre 15 y 30 años</p>	<p>Financiación sostenible BEI Sector Hotelero para proyectos con criterios de eficiencia energética en actividades de servicios de alojamiento o servicios de restauración (comidas y bebidas)</p>
<p>Leasing sostenible para autoconsumo fotovoltaico y la financiación de otros bienes e instalaciones sostenibles relacionados con energía renovable, elementos de transporte sostenible o gestión de residuos</p>	<p>Seguros de daños para instalaciones fotovoltaicas o aerogeneradores</p>	<p>Leasing ICO Sostenible En el marco de las líneas ICO 2020</p>	<p>Financiación de Proyectos de energías renovables</p>	<p>Financiación corporativa ligada al cumplimiento de métricas u objetivos de sostenibilidad (Préstamos verdes / préstamos sostenibles)</p>
<p>Préstamos verdes para viviendas Financiación para promociones inmobiliarias con certificado BREEAM</p>	<p>Fondo Bankia Futuro Sostenible y Bankia mixto Futuro Sostenible gestionados siguiendo criterios ASG</p>	<p>Fondo garantizado Valores Responsables, que ofrece rentabilidad adicional dependiendo de la cotización de tres valores de empresas líderes mundiales en términos ASG según el análisis de Sustainalytics</p>	<p>Planes de pensiones de empleo que gestionan activos con criterios ASG</p>	<p>Herramientas Soluciona Empresas para conocer el nivel de eficiencia energética y acceder a certificaciones voluntarias en la gestión energética y medioambiental</p>
<p>Línea BEI para financiar el acceso a viviendas de consumo eficiente y de bajas emisiones</p>				

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/03

CONTRIBUCIÓN

A LOS ODS

En su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Bankia centra su estrategia en promover una transición hacia una economía baja en carbono y

en el desarrollo de una banca responsable y sostenible.

Para ello, ha identificado aquellas iniciativas, programas y medidas concretas que va a impulsar para

incrementar su contribución a los objetivos de la Agenda 2030.

El banco focaliza sus esfuerzos en cuatro ODS prioritarios y uno transversal:



COMPROMISO PARA ALCANZAR LA NEUTRALIDAD EN CARBONO EN 2020

CONTRIBUCIÓN A LA MOVILIZACIÓN DE 9.000 MILLONES DE EUROS EN FINANCIACIÓN VERDE

ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

Bankia apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medioambiente. Por ello está ejecutando un Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020 y se ha comprometido con iniciativas internacionales para la descarbonización de la economía. Además, ha creado la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible para impulsar la comercialización de productos 'verdes'.

PRINCIPALES HITOS

Adhesión a los Principios de Banca Responsable de la ONU para impulsar la descarbonización de la economía.

Desarrollo de productos de financiación sostenible para particulares, promotores y empresas (créditos e hipotecas) y productos de inversión sostenible como Bankia Futuro Sostenible.



3.456 MILLONES DE EUROS DE FINANCIACIÓN CONCEDIDOS A PYMES

43.663 BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LOS PROYECTOS DE EMPLEO E INSERCIÓN LABORAL REALIZADOS

PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS

Bankia, como entidad financiera, proporciona empleo diverso y de calidad garantizando condiciones dignas para sus empleados y su cadena de valor, además de impulsar el emprendimiento, la innovación tecnológica y la financiación de pymes y autónomos. El banco también ofrece a través de su acción social proyectos de empleo con foco en colectivos vulnerables.

PRINCIPALES HITOS

268 profesionales promocionados internamente en el último año, un 50,4% de ellos mujeres.

Reconocimiento de Bankia como 'Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla' por la Fundación Diversidad y la Fundación Alares.



MAS DE 4 MILLONES DE EUROS INVERTIDOS EN PROYECTOS DE EDUCACIÓN Y MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

4.070 ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DE PROYECTOS IMPULSADOS POR FUNDACIÓN BANKIA POR LA FORMACIÓN DUAL

GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA PARA TODOS

Bankia, a través de la Fundación Bankia por la Formación Dual, se convierte en nexo entre empresas y centros de formación, impulsando la empleabilidad de los jóvenes. Además, apuesta por una educación inclusiva que promueva las competencias necesarias para una mejor gestión personal y profesional. También promueve la educación financiera para facilitar la comprensión de los productos y servicios y la toma de decisiones económicas.

PRINCIPALES HITOS

Lanzamiento de 10 cursos *online* a través de Bankademia enfocados a profundizar en finanzas básicas, vivienda, ahorro e inversión para particulares y empresas.

739 empresas participantes en los proyectos de Formación Dual.



6,39 MILLONES DE EUROS INVERTIDOS EN PROGRAMAS DE DESARROLLO LOCAL Y RURAL CON MÁS DE 251.000 BENEFICIARIOS DIRECTOS

BANKIA Y EL BEI LANZAN UNA LÍNEA PIONERA EN EUROPA DE 300 MILLONES PARA LA CONCESIÓN DE 'HIPOTECAS VERDES'

LOGRAR QUE LAS CIUDADES Y LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS SEAN INCLUSIVOS, SEGUROS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES

Bankia promueve la inversión, financiación e innovación en infraestructuras y servicios que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de las ciudades. También impulsa soluciones orientadas a la actividad agropecuaria para favorecer el desarrollo rural.

PRINCIPALES HITOS

Bankia ofrece financiación específica a promotores para construir viviendas con certificado de eficiencia energética.

374 oficinas con especialistas agro para fomentar la financiación de proyectos de innovación y eficiencia energética en este sector.



ADHESIÓN, JUNTO A BANCOS INTERNACIONALES, AL COMPROMISO COLECTIVO DE ACCIÓN CLIMÁTICA DE LA ONU

800 MILLONES DE EUROS PARA FINANCIAR PYMES Y EMPRESAS DE MEDIANA CAPITALIZACIÓN, ASÍ COMO COMPAÑÍAS DEL SECTOR AGRÍCOLA, AGROALIMENTARIO, DE PESCA Y GANADERÍA A TRAVÉS DE UNA LÍNEA BEI

REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El establecimiento de alianzas es clave para el intercambio de conocimiento, mejorar la capacidad técnica e impulsar proyectos que contribuyan al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Bankia defiende a través de grupos sectoriales y alianzas público-privadas los intereses de sus grupos de interés en materia económica, social, ambiental y de buen gobierno corporativo.

PRINCIPALES HITOS

Alianzas con diferentes agentes de la sociedad civil tanto a nivel nacional como internacional (Pacto Mundial, ONU, Spainsif, Forética, Fundación Alares, Fundación Ecodes, Fundación Seres, Fundación Corporate Excellence, Fundación Limne, COTEC, CECA, APD y CEOE).

Colaboración con instituciones financieras públicas como ICO, BEI y sociedades de garantía recíproca (SGR) para financiar a pymes y empresas.

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO/04

ASÍ DE FÁCIL

A principios de la década, España estuvo inmersa en una crisis de dimensión global que afectó al sistema financiero en su conjunto y en la que Bankia ocupó el epicentro del terremoto, llegando a ser asunto de discusión en Europa.

A finales de 2012 y tras la aprobación de un plan de reestructuración, Bankia inició una nueva etapa. Así nació la campaña con la que marcó un punto y aparte bajo el concepto 'Empecemos por los principios', mensaje que recurría a algo tan profundo como los valores y que llevó al equipo de la entidad a tomar la iniciativa.

Los profesionales del banco interiorizaron la importancia de hacer bien las cosas en Bankia para ayudar a la recuperación de la entidad y de la marca España. Entonces nació 'Sigamos trabajando', una declaración de intenciones que surgió en 2015 y que se ha mantenido vigente hasta mediados de 2019.

En este tiempo, Bankia ha creado un estilo nuevo que le ha permitido consolidarse como una marca que se comunica con conceptos claros y sencillos y en la que el cliente es el protagonista.

En 2019, Bankia ha sentido la necesidad de transmitir que se encuentra en una nueva etapa, adoptando el lema 'Así de fácil'.

La facilidad es el territorio que Bankia viene a ocupar porque de alguna manera siempre ha estado en él. ¿Quién y cómo materializa este lema? Los profesionales del banco y las soluciones tecnológicas, que abren nuevas posibilidades a los clientes.

'Así de fácil' evidencia la forma en que Bankia desea que se establezca la relación con sus clientes, haciendo el máximo esfuerzo para que el servicio siempre sea accesible, ágil, sencillo, cómodo y satisfactorio, ya sea en el área *online* u *offline*.

El concepto 'Así de fácil' engloba tres vértices de atributos: por un lado, los de disponibilidad, operatividad y agilidad; por otro, contar con un servicio eficiente y





de calidad. Por último, los valores de cercanía y compromiso.

Facilidad es tener un gestor personal en el canal que el usuario elija, animar a los clientes a que paguen como quieran, son las soluciones en abierto para ayudar a vender más a las empresas, sacar dinero del cajero sin tarjeta o hacerse cliente a través de cualquier canal.

EL INICIO DE UNA NUEVA ETAPA

‘Así de fácil’ supone el inicio de una nueva etapa para la marca y, sobre todo, para la propia entidad. Su enfoque está fuertemente anclado al cliente y al objetivo de situar a Bankia como el banco preferido por la sociedad. En este sentido, la satisfacción del cliente es uno de los elementos clave, tal y como establece el Plan Estratégico 2018-2020 de la entidad.

El lanzamiento del nuevo posicionamiento expresa una visión de la marca para con el cliente que debe definir una experiencia y relación singular y diferenciadora.

El banco quiere participar en los momentos más relevantes de la vida de sus clientes, manteniendo una relación cercana y una comunicación eficiente con ellos. De esta forma, los profesionales de la entidad les pueden proporcionar la información que más se adapte a su perfil en el momento en que más lo necesiten.

A la hora de trasladar esta manera de hacer las cosas al negocio, ‘Así de fácil’ supone identificar cuáles son los puntos de contacto primordiales para convertir la propuesta de la marca en una experiencia de marca.



01/ QUIÉNES SOMOS



“HACER FÁCIL LA BANCA ES UN RETO Y ACEPTARLO NOS DIFERENCIA DEL MERCADO Y NOS POSICIONA COMO UNA ENTIDAD COMPROMETIDA CON LOS CLIENTES Y SUS NECESIDADES”

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
(EL CONFIDENCIAL, 13/09/2019)



01/1

CARTA DEL PRESIDENTE



El año 2019 ha sido un ejercicio para el sector bancario marcado por unos tipos de interés que se han consolidado en terreno negativo, confirmando que nos encontramos en una “nueva normalidad”.

Esta situación, que ya se prolonga desde hace cuatro años, tiene un efecto directo sobre la línea de ingresos de las entidades financieras.

Para afrontar este complejo entorno, en Bankia contamos con importantes fortalezas, como son un gran pulso comercial de nuestra red y la solvencia de nuestro balance.

De este modo, 2019 ha sido un año en el que hemos mostrado un gran dinamismo comercial, el mejor año desde la creación de Bankia. Y eso ha sido posible por dos factores: en primer lugar, por la confianza que nos siguen mostrando nuestros clientes y, en segundo lugar, por el gran esfuerzo realizado por los profesionales de Bankia, gracias a los cuales hemos marcado un nuevo máximo en satisfacción de la clientela.

Este dinamismo comercial se ha visto reflejado en nuestra capacidad de crecimiento en productos de alto valor y rentabilidad. Hemos sido líderes del mercado en captación de fondos de inversión y hemos

incrementado notablemente nuestras cuotas de mercado en empresas y consumo.

A mí me parece especialmente relevante destacar estos factores porque creo que ponen de manifiesto nuestro foco en la aportación de valor a nuestra clientela.

En el ejercicio que cerramos hemos alcanzado un beneficio de 541 millones de euros, después de estabilizar los ingresos recurrentes y reducir los gastos en mayor medida de lo que habíamos previsto. Eso ha permitido que nuestro resultado *core* crezca un 3,5%. Sin embargo, nuestro beneficio se ha visto afectado por una menor contribución de los resultados de operaciones financieras y por la decisión de reducir, en mayor medida de lo previsto, los activos no productivos y que ha conllevado la necesidad de realizar mayores provisiones.

A pesar de este entorno complejo, nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica nos ha permitido seguir aumentando nuestro ratio de capital, que ha cerrado el año por encima del 13%, nivel claramente superior a las exigencias de capital regulatorio, lo que nos lleva a proponer el mantenimiento del dividendo en 355 millones de euros.

El objetivo de todo el equipo de Bankia es ofrecer a nuestros

clientes los mejores productos y servicios financieros y hacerlo de una forma sostenible.

A lo largo de estos años, hemos asumido como propias las principales iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad social y medioambiental. Bankia mantiene su firme compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que lleva adherida desde 2013. Además, con la aprobación de la Agenda 2030 en 2015 y nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, trabajamos en identificar los posibles riesgos y las nuevas oportunidades que se presentan para contribuir de manera activa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Compromisos todos ellos que estoy seguro son compartidos por nuestros clientes, nuestros accionistas y por todo el equipo que formamos Bankia.

Estamos convencidos de que esta estrategia nos marca el camino correcto para seguir sirviendo a nuestros clientes, generando valor a nuestros accionistas y contribuyendo a crear una sociedad más innovadora, sostenible, inclusiva y con mayores tasas de bienestar.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
PRESIDENTE DE BANKIA

01/2

PRINCIPALES

HITOS



ENERO

Bankia reorganiza su estructura para apoyar la transformación del banco, crea cuatro direcciones generales adjuntas (Financiera, Riesgos de Crédito, Personas y Cultura, y Transformación y Estrategia Digital) y eleva de ocho a doce el número de integrantes de su Comité de Dirección.



FEBRERO

El Consejo de Administración de Bankia elige a Eva Castillo Sanz como consejera independiente coordinadora en sustitución de Joaquín Ayuso García.



MARZO

La Junta de Accionistas aprueba elevar un 5% el dividendo, hasta los 357 millones, lo que supone el abono de 11,576 céntimos de euro por acción.



ABRIL

Bankia cierra la venta del 51% de Caja Granada Vida y Cajamurcia Vida a Mapfre por 110,3 millones, culminando la reordenación de bancaseguros tras integrar BMN.



MAYO

Scope Ratings ratifica, con perspectiva estable, el rating emisor de Bankia en 'BBB+' y S&P ratifica el rating a largo plazo de Bankia en "BBB", con perspectiva estable.



JUNIO

Bankia cierra la colocación de una emisión de bonos senior non preferred por 500 millones de euros a cinco años.



JULIO

Bankia y el BEI lanzan una línea pionera en Europa de 300 millones para la concesión de 'hipotecas verdes'.



AGOSTO

Bankia anuncia la creación de la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible.



SEPTIEMBRE

Bankia se incorpora al índice Dow Jones de Sostenibilidad Europeo como una de las empresas más sostenibles y firma los 'Principios de Banca Responsable' de Naciones Unidas junto a 130 bancos mundiales.



OCTUBRE

Bankia anuncia la creación de un fondo para invertir 20 millones de euros en cinco años en proyectos desarrollados por startup de ámbito financiero.



NOVIEMBRE

Bankia emite 750 millones de euros en bonos senior non preferred a siete años con una demanda superior a 2,5 veces el volumen ofertado.



DICIEMBRE

Bankia refuerza su apuesta por la internacionalización de las empresas españolas con la apertura de una oficina de representación en Casablanca (Marruecos).



01/3

LAS CIFRAS

DEL EJERCICIO

BANKIA ES UNA ENTIDAD FINANCIERA ESPAÑOLA
CON UN MODELO DE NEGOCIO MULTICANAL
ESPECIALIZADO EN PARTICULARES Y EMPRESAS.



1.287
Millones €
BENEFICIO CORE



13,02%
SOLVENCIA:
RATIO DE CAPITAL
CET1 FL



541
Millones €
BENEFICIO



9.000
Millones €
CONTRIBUCIÓN A LA
MOVILIZACIÓN DE
FINANCIACIÓN SOSTENIBLE



3.303
Millones €
DEVOLUCIÓN
DE AYUDAS



355
Millones €
PROPUESTA DE
DIVIDENDO



Más de **3,7**
Millones
CLIENTES
DIGITALES



22,1
Millones €
INVERSIÓN
SOCIAL



9,44 días
PLAZO PAGO A
PROVEEDORES

01/4

ASPIRACIÓN

Y VALORES

Bankia está comprometida con un conjunto de valores que determinan la estrategia de negocio, el modelo de gestión y la filosofía de trabajo en relación con sus grupos de

interés (clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general) y que le guían en su camino para convertirse en el banco preferido por la sociedad.

ASPIRACIÓN

En Bankia trabajamos desde los principios para ser el banco preferido por la sociedad.

VALORES



SOMOS ÍNTEGROS

Nos comportamos en todo momento de manera honesta y honrada, tanto en las relaciones externas con clientes e instituciones, como en las relaciones internas con el resto de personas que forman Bankia, siempre de acuerdo con los principios recogidos en nuestro código ético.



SOMOS CERCANOS

Estamos siempre atentos a las necesidades de los clientes y de las personas de Bankia, y nos comunicamos con todos ellos de forma proactiva, con sencillez, escuchando, dialogando y estableciendo relaciones de confianza mutua.



SOMOS PROFESIONALES

Aplicamos siempre, con total transparencia, las directrices y normativas del banco en todas las operaciones con nuestros clientes, sean externos o internos, primando sus intereses y los de la propia entidad por encima de cualquier interés de tipo personal.



SOMOS APASIONADOS

Cumplimos en todo momento, con firmeza y decisión, los compromisos adquiridos tanto con los clientes como con la entidad, realizando los esfuerzos que sean necesarios para lograrlo.



SOMOS VALIENTES

Aceptamos los retos y pasamos a la acción, acometiendo nuevos proyectos, ambiciosos y transformadores, que nos permitan avanzar como personas y como entidad, para atender siempre los intereses y las necesidades del cliente de la mejor forma posible.



LO HACEMOS POSIBLE

Trabajamos siempre orientados a la consecución de los objetivos y las metas propuestas, aplicando criterios de agilidad y eficacia.

01/5

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Bankia es el órgano de representación de la entidad y dispone de las más amplias atribuciones para su administración, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas, que es el órgano máximo de decisión. Se encarga de aprobar el plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y los presupuestos anuales. También determina las políticas y estrategias generales de la sociedad y supervisa el funcionamiento de las comisiones y de los órganos delegados.

Está compuesto por 12 consejeros: tres ejecutivos, ocho independientes y uno otro externo.

PRESIDENTE EJECUTIVO
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI

CONSEJERO DELEGADO
JOSÉ SEVILLA

CONSEJERO EJECUTIVO
ANTONIO ORTEGA

CONSEJERO OTRO EXTERNO
CARLOS EGEA

CONSEJERA INDEPENDIENTE
COORDINADORA
EVA CASTILLO

CONSEJEROS INDEPENDIENTES
JOAQUÍN AYUSO
FRANCISCO JAVIER CAMPO
JORGE COSMEN
JOSÉ LUIS FEITO
FERNANDO FERNÁNDEZ
LAURA GONZÁLEZ
ANTONIO GREÑO

SECRETARIO NO CONSEJERO
MIGUEL CRESPO

VICESECRETARIO NO CONSEJERO
ANTONIO ZAFRA

COMISIONES DEL CONSEJO

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

PRESIDENTE
ANTONIO GREÑO

VOCALES
FRANCISCO JAVIER CAMPO
CARLOS EGEA
JOSÉ LUIS FEITO
FERNANDO FERNÁNDEZ

SECRETARIO
MIGUEL CRESPO

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE

PRESIDENTA
EVA CASTILLO

VOCALES
JOAQUÍN AYUSO
FRANCISCO JAVIER CAMPO
LAURA GONZÁLEZ

SECRETARIO
MIGUEL CRESPO

COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS

PRESIDENTE
JOAQUÍN AYUSO

VOCALES
EVA CASTILLO
FERNANDO FERNÁNDEZ
ANTONIO GREÑO

SECRETARIO
MIGUEL CRESPO

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

PRESIDENTE
FRANCISCO JAVIER CAMPO

VOCALES
JOAQUÍN AYUSO
JORGE COSMEN
LAURA GONZÁLEZ

SECRETARIO
MIGUEL CRESPO

COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS

PRESIDENTE
JOSÉ SEVILLA

VOCALES
EVA CASTILLO
FERNANDO FERNÁNDEZ

SECRETARIO
MIGUEL CRESPO





01/6

COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección es el máximo órgano de gestión del banco.

PRESIDENTE
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI

CONSEJERO DELEGADO
JOSÉ SEVILLA

CONSEJERO EJECUTIVO Y
DIRECTOR GENERAL DE PERSONAS,
MEDIOS Y TECNOLOGÍA
ANTONIO ORTEGA

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE BANCA DE NEGOCIOS
GONZALO ALCUBILLA

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE DIRECCIÓN FINANCIERA
LEOPOLDO ALVEAR

DIRECTORA GENERAL ADJUNTA
DE COMUNICACIÓN Y
RELACIONES EXTERNAS
AMALIA BLANCO

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE SECRETARÍA GENERAL
MIGUEL CRESPO

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE RIESGOS DE CRÉDITO
MANUEL GALARZA

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE PERSONAS Y CULTURA
DAVID LÓPEZ

DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE GESTIÓN DE
ACTIVOS Y PARTICIPADAS
FERNANDO SOBRINI

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE BANCA DE PARTICULARES
EUGENIO SOLLA

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE TRANSFORMACIÓN Y
ESTRATEGIA DIGITAL
CARLOS TORRES





01/7

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

El capital social de Bankia ascendía a 3.069.522.105 euros a cierre de 2019, representado por 3.069.522.105 acciones nominativas, íntegramente suscritas y desembolsadas, con un valor nominal de 1 euro cada una de ellas y pertenecientes a una única clase y serie.

Todas las acciones poseen los mismos derechos políticos y económicos y no existen derechos de voto distintos para ningún accionista.

La única variación que sufrió el capital social de la entidad en el ejercicio fue la reducción en 15.440.845 euros mediante la amortización de 15.440.845 acciones propias de 1 euro de valor nominal cada una efectuada el 20 de mayo.

El 38,2% del total del capital de Bankia cotiza libremente en Bolsa, mientras que el 61,8% de las acciones está en manos de BFA Tenedora de Acciones, la matriz de Bankia propiedad del Estado a través del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).

COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

Bankia tiene activos varios canales de comunicación que le ayudan a cumplir con el compromiso de diálogo permanente con los accionistas, entre los que destacan la web corporativa Bankia.com, el boletín de accionistas e inversores, el nuevo servicio de suscripción de alertas para accionistas,

los encuentros presenciales con accionistas, la junta general o la oficina del accionista, entre otros.

La entidad también fomenta el diálogo con los inversores institucionales. Así, la Dirección de Relación con Inversores y Rating participó en 10 *roadshows*, 19 conferencias internacionales, 9 *field trips* y numerosas reuniones individuales y *calls* que sirvieron para dar a conocer la evolución del banco y sus resultados, resolver dudas y compartir opiniones.

Además de los contenidos financieros, Bankia ofrece a sus grupos de interés información de carácter social, ambiental y de gobierno corporativo, que es objeto de una creciente demanda por parte del público. El 64,9% de los inversores institucionales de Bankia aplica políticas de inversión responsable.

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE BANKIA POR TIPOLOGÍA DE INVERSOR

	%CAPITAL SOCIAL A 31/12/2019	%CAPITAL SOCIAL A 31/12/2018	VARIACIÓN ANUAL P.P. / N°	VARIACIÓN ANUAL (%)
BFA	61,80%	61,38%	0,42	0,68%
Institucional español	6,09%	7,04%	-0,95	-13,48%
Institucional extranjero	23,07%	22,50%	0,57	2,51%
Minoristas	9,05%	9,07%	-0,02	-0,27%
ACCIONES NOMINATIVAS	3.069.522.105	3.084.962.950	-15.440.845	-0,50%
ACCIONISTAS	173.949	184.643	-10.694	-5,79%



A cierre del ejercicio, un total de 30 casas de análisis cubrían activamente y proporcionaban precio objetivo de la acción de Bankia (el precio objetivo medio era 1,86€/acción en ese momento). El 6,67% de las recomendaciones era de compra, frente al 46,67% de venta y el 46,67% de mantener.

Número de acciones en circulación	3.069.522.105
Contratación media diaria (nº acciones)	7.701.986
Contratación media diaria (euros)	16.043.278
Cotización máxima (euros)	2,69
Cotización mínima (euros)	1,55
Cotización al cierre 31.12.19 (euros)	1,90
Capitalización bursátil al cierre 31.12.19 (millones de euros)	5.839.765.805

*Datos a 31 de diciembre 2019

RATING DE BANKIA

	S&P Global	FITCH Ratings	DBRS	SCOPE
RATING EMISOR				
LARGO PLAZO	BBB	BBB	BBB (high)	BBB+
CORTO PLAZO	A-2	F2	R-1 (low)	S-2
PERSPECTIVA	Estable	Estable	Positiva	Estable
FECHA	31-05-2019	20-12-2019	02-07-2019	09-05-2019
RATING CÉDULAS HIPOTECARIAS				
LARGO PLAZO	AA	A+	AAA	AAA
PERSPECTIVA	Estable	Estable	---	Estable
FECHA	04-10-2019	18-12-2019	20-09-2019	12-07-2019

01/8

PERSONAS

A cierre de 2019 trabajaban en Bankia un total de 15.609 profesionales: 13.355 en negocio y 2.254 en servicios centrales. De ellos, 15.603 desarrollaban su actividad en España y seis en el extranjero.

La plantilla de Bankia está compuesta por 8.775 mujeres y 6.834 hombres, con una edad media de 45 años y una antigüedad media de 19 años. El 100% de los profesionales tiene un contrato indefinido y el 100% de ellos tiene derecho a percibir retribución variable. El 100% de los profesionales está cubierto por un acuerdo de convenio colectivo y el 99,97% recibe aportación del banco al plan de pensiones de empleados.

Durante 2019, un total de 28.046 profesionales y familiares (cónyuges o parejas de hecho e hijos hasta los 25 años) estuvieron cubiertos por la póliza de asistencia sanitaria del colectivo de empleados y el número de trabajadores que recibieron anticipos de nómina, préstamos, y/o hipotecas con tipo de interés bonificado durante el año se situó en 13.357.

Bankia destinó 310.000 euros a ayudas para estudios de sus profesionales. También dedicó 970.000 euros a 914 profesionales para la formación de sus hijos

discapacitados o que pernoctaban fuera del lugar de residencia y 10,6 millones de euros a 10.804 profesionales para la escolarización de sus hijos.

A lo largo del ejercicio, 387 profesionales disfrutaron de una baja maternal y 192 empleados, de una baja paternal. Un total de 85 trabajadores se encontraron en situación de excedencia laboral por motivos personales.

El porcentaje de mujeres en puestos de dirección alcanzó el 42,68%, mientras que el 57,32% de estos puestos fueron ocupados por hombres. Este porcentaje incluye directores de servicios centrales y directores y subdirectores de red comercial.

Bankia apoya el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. La entidad respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, de forma que no existe ningún tipo de discriminación hacia aquellos que la desempeñan.

A cierre de 2019, Bankia contaba con 477 delegados sindicales electos. Durante el ejercicio se dedicaron 54.955 horas a la actividad sindical.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Bankia dispone de un Código Ético y de Conducta que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados y administradores de la entidad, independientemente de las actividades y negocios del Grupo. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en el banco.

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de Bankia y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación del Grupo y de los empleados entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y todas aquellas personas o entidades con las que establezcan contacto.

El código se desarrolla en los planos corporativo, de integridad de los mercados y personal. El Comité de Ética y Conducta es el encargado de velar por su cumplimiento, por lo que anualmente realiza informes a la alta dirección, así como propuestas de cambio de contenido, en caso necesario, para adecuarlo a la evolución del negocio.

PERFIL DEL EMPLEADO



15.609

NÚMERO TOTAL
DE PROFESIONALES QUE
TRABAJAN EN BANKIA A
CIERRE DE 2019

13.355
PERSONAS EN
NEGOCIO

2.254
PERSONAS EN
SERVICIOS
CENTRALES



6.834
HOMBRES



8.775
MUJERES



45 AÑOS
EDAD
MEDIA



19 AÑOS
ANTIGÜEDAD
MEDIA



15.603
PROFESIONALES QUE
DESARROLLAN SU
ACTIVIDAD EN ESPAÑA



6
PROFESIONALES CON
DESTINO EN EL
EXTRANJERO

100%

DE LOS PROFESIONALES
ESTÁN CUBIERTOS POR UN
ACUERDO DE CONVENIO
COLECTIVO

100%

DE LOS PROFESIONALES
TIENE UN CONTRATO
INDEFINIDO

100%

DE LOS PROFESIONALES
TIENE DERECHO A PERCIBIR
RETRIBUCIÓN VARIABLE



99,97%
DE LOS PROFESIONALES
RECIBE APORTACIÓN DEL
BANCO AL PLAN DE PENSIONES
DE EMPLEADOS



01/8

PERSONAS

En materia disciplinaria, toma decisiones de acuerdo con las facultades y delegaciones en materia de recursos humanos y organización, en particular si la propuesta o resolución lleva asociado un despido disciplinario.

Bankia también cuenta con un Canal Confidencial/Anónimo de denuncias como complemento al Código Ético y de Conducta que facilita el flujo de información y la detección interna de las malas prácticas.

La gestión de este canal la realiza PwC bajo la tutela del Comité de Ética y Conducta, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente y que la información se traslada solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.

Desde febrero de 2019, el procedimiento de comunicación es confidencial o anónimo, a elección del denunciante. Durante el ejercicio, se recibieron ocho comunicaciones a través de este canal: cuatro relacionadas con acoso laboral, una sobre aspectos contables y de auditoría y tres relacionadas con otros asuntos. De ellas, siete se resolvieron y se comunicó al denunciante la resolución. Solo una de las comunicaciones recibidas dio lugar a sanción disciplinaria de

carácter leve resuelta con una amonestación interna.

SELECCIÓN DE PROFESIONALES

La mayoría de las vacantes producidas en Bankia en 2019 fueron cubiertas internamente. No obstante, la transformación en la que está inmersa la entidad ha derivado en la necesidad de incorporar talento externo para cubrir posiciones específicas y de marcado carácter técnico o tecnológico (121 contratados, 19 de los mismos con perfil directivo).

También se han incorporado a la plantilla del banco 42 estudiantes de Formación Profesional Dual de Bankia en calidad de gestores de clientes, 12 de ellos en 2019. Este programa se ha convertido en una de las principales fuentes de incorporación de talento a las oficinas de la entidad.

Asimismo, con el objetivo de dotar al banco de talento junior, se han unido a la plantilla de Bankia 141 gestores comerciales en la red de particulares y empresas.

POLÍTICA RETRIBUTIVA

La retribución de cada profesional de Bankia remunera todas las actuaciones que realiza en el ejercicio de sus funciones, tanto del banco como en otros organismos o empresas participadas. Se compone de un elemento fijo, ligado al nivel de responsabilidad, la función desempeñada y los principios de equidad interna y competitividad externa, y uno variable, vinculado a la aportación adicional y extraordinaria en el desempeño del puesto de trabajo y cuyo importe viene determinado por el grado de consecución de los objetivos establecidos.

	2019
Retribución media anual de la plantilla (retribución fija más variable, sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada). (euros)	52.543
Mediana de la compensación total anual de todos los empleados (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada). (euros)	49.106



La política de retribución variable garantiza que no se producen conflictos de interés que puedan perjudicar a los clientes, asegura el cumplimiento de las normas de conducta para la prestación de servicios de inversión y evita que se generen incentivos que puedan inducir a las personas competentes a anteponer sus intereses o los de la empresa a los de los clientes.

SEGURIDAD Y SALUD

Bankia cuenta con una política de Prevención de Riesgos Laborales aprobada por el Comité de Dirección. Sus actualizaciones son revisadas anualmente por la Dirección General Adjunta de Personas y Cultura.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Bankia aspira a ser reconocida como una organización que defiende el equilibrio de género, concienciando e implicando tanto a mujeres como a hombres en la promoción de la igualdad, introduciendo la perspectiva de género en el día a día, reforzando el liderazgo de las mujeres en su promoción hacia puestos directivos y tutorizando a mujeres para apoyarlas en su desarrollo profesional.

	2019	2018
Índice de absentismo	3,53%	3,24%
Índice de accidentalidad laboral	0,10%	0,17%
Nº de bajas por enfermedad común	4.771	4.852

La entidad cuenta desde 2016 con un Plan de Igualdad que fija los objetivos y medidas para la consecución de la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la eliminación de cualquier atisbo de discriminación por razón de género.

Este plan recoge el compromiso de fomentar el acceso a funciones directivas del género menos representado, garantizando que al menos el 40% de los nuevos nombramientos de funciones directivas que se efectúen hasta 2020 sea cubierto por personas del género menos representado. El plan incluye como anexo un protocolo de prevención del acoso laboral, sexual o por razones de sexo.

Para cerrar la brecha entre hombres y mujeres en los distintos niveles directivos, el Comité de Dirección aprobó el Plan de Diversidad de Género 2018-2020 con el objetivo de equilibrar la presencia de mujeres en posiciones directivas y asegurar la sostenibilidad en el medio plazo mediante la puesta en marcha de programas de identificación y desarrollo

de talento que garantizan el crecimiento femenino.

Para promocionar la igualdad de la mujer, el banco se ha adherido al Código Eje&Con de buenas prácticas para la gestión del talento y mejora de la competitividad en la empresa, ha renovado el distintivo Charter de la Diversidad hasta 2021, se ha incorporado a la plataforma Closinggap Women for Healthy Economy y ha firmado la Alianza #CEOPorLaDiversidad promovida por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE.

A principios de 2020, Bankia entró en el Bloomberg's 2020 Gender Equality Index, índice que ha valorado positivamente las políticas de igualdad que ha implantado la entidad en los últimos años.

01/8

PERSONAS

GESTIÓN DEL TALENTO

Los retos del ejercicio 2019 en la gestión de Personas se centraron en la transformación cultural y digital del banco a través de la gestión del talento y la diversidad como principales factores del cambio.

En el ejercicio se ha llevado a cabo la revisión y ampliación de los colectivos de talento de cara a fortalecer los procesos de identificación, desarrollo y sucesión internos. Este proceso ha permitido ampliar los horizontes de talento de la organización a más de 1.200 profesionales.

Por otro lado, se desplegó el programa de publicación de vacantes internas a través de la Intranet con el objetivo de facilitar el acceso a los profesionales del banco a los diferentes puestos vacantes que van surgiendo. Este proceso abre nuevas oportunidades de desarrollo y permite aprovechar los conocimientos, habilidades y expectativas de las personas que conforman la entidad, dando un paso más en el crecimiento de la cultura meritocrática y facilitando la movilidad interna.



6,15 Mill. €

INVERSIÓN ANUAL
DESTINADA A
FORMACIÓN



15.577

NÚMERO DE PROFESIONALES
QUE HAN RECIBIDO
FORMACIÓN

Durante 2019, la labor de identificación del talento y desarrollo de los profesionales se tradujo en un total de 268 promociones: 38 pertenecientes al colectivo TOP 300, 56 al TOP 600, 108 a directores de oficina y 66 a subdirectores de oficina. Entre

enero y diciembre, un total de 135 mujeres y 133 hombres promocionaron internamente.

Para el desarrollo del talento interno se llevaron a cabo un total de 48 iniciativas, en las que participaron 1.018 personas. Entre



ellas destacan el programa de Alta Dirección, el programa de liderazgo para mujeres con talento ‘Toma la Iniciativa’, diversos programas de desarrollo para directores y predirectivos de red comercial y servicios centrales y los talleres ‘Lidera T’ sobre cambio digital. Asimismo, se han iniciado los planes ‘Acelera’ y ‘Dinamización’, que se centran, respectivamente, en el desarrollo tanto del talento femenino como del talento predirectivo del banco.

FORMACIÓN

A lo largo del ejercicio se destinaron más 1,3 millones de horas a formación centradas en la consolidación de los conocimientos y las habilidades digitales, el impulso a la transformación cultural, el asesoramiento y la comercialización de productos, la gestión de riesgos y los cambios y actualizaciones normativas.

También se ha ofrecido formación a los profesionales que trabajan en servicios centrales para reforzar sus competencias técnicas, así como el programa Becas de Excelencia para apoyar la formación especializada de alto nivel.

En concreto, se lanzó el programa de asesoramiento en fondos de inversión dirigido a los 2.589 asesores financieros y se realizó un proceso formativo dirigido a los directores de oficina que están gestionando negocio agro. Además, se planificó una formación a más de 500 directores de oficina para la gestión comercial de clientes microempresas y autónomos, reforzando con casos prácticos la gestión de las necesidades que tiene este colectivo de clientes.

BANKIA HA IMPLANTADO EL MÉTODO DE TRABAJO AGILE PARA CENTRAR EL FOCO EN EL CLIENTE Y ORIENTAR LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD A RESULTADOS.

Otro ámbito de actuación en 2019 fue la formación comercial de seguros, donde se llevó a cabo un proceso de aprendizaje para los colectivos de directores, subdirectores y gestores pyme, con el que se reforzaron las habilidades para el asesoramiento en productos de seguros.

Para apoyar las mejores prácticas en la gestión de riesgos, se puso en marcha una formación, dirigida a directores de oficina, en la que se recorrían los diez pasos para la aprobación de una operación, pasando por conceptos básicos, como son el objeto de la financiación, intervinientes y garantías, hasta conceptos más avanzados, como las fuentes de repago o el impacto en la cartera.

Para dar respuesta a los requerimientos regulatorios, de capacitación o certificación como de recertificación, se impulsó un conjunto de planes de formación, entre los que destaca el ciclo dirigido a capacitar a nuevos colectivos de profesionales en la certificación de asesoramiento financiero exigida por MIFID II y el proceso de recertificación de esta directiva.

AGILE

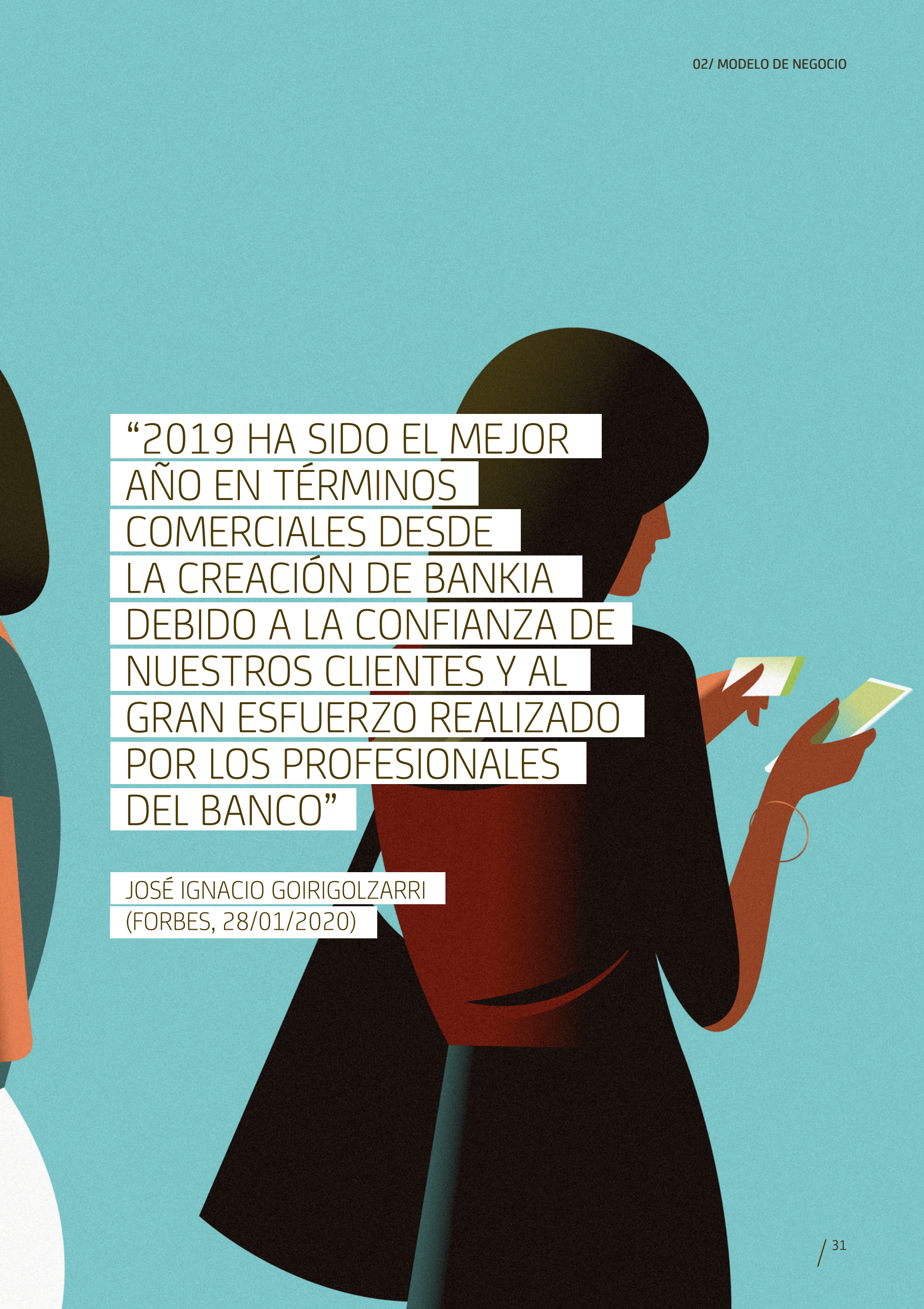
Para potenciar la transformación cultural de la organización y avanzar en la transformación digital, Bankia está implantando el marco de trabajo Agile con el objetivo de centrar más el foco en el cliente, la orientación a resultados, la capacidad de adaptación ante la incertidumbre, el empoderamiento de los equipos, la autonomía y la motivación y satisfacción de los empleados.

Durante el ejercicio, Bankia ha lanzado 19 *squads* trabajando en Agile donde han participado 215 personas de diferentes direcciones, tanto de Tecnología como de Negocio, con unos objetivos que van desde la evolución de la plataforma de marketing digital hasta la definición de un nuevo modelo de desarrollo y talento. En este tiempo se mantuvieron activas dos comunidades digitales (CoDis): *customer data driven* y desarrollo de la *app* móvil. Un total de 392 personas han recibido formación presencial en Agile, mientras que 4.677 profesionales se han formado a través de canales digitales.

El objetivo para 2020 es configurar nueve comunidades digitales que cubran la mayor parte de las líneas estratégicas del banco y que supondrán la creación de 26 *squads* en las que está previsto que trabajen 465 personas (internos y externos) de negocio y servicios centrales.

02/ MODELO DE NEGOCIO





“2019 HA SIDO EL MEJOR AÑO EN TÉRMINOS COMERCIALES DESDE LA CREACIÓN DE BANKIA DEBIDO A LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y AL GRAN ESFUERZO REALIZADO POR LOS PROFESIONALES DEL BANCO”

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
(FORBES, 28/01/2020)

02/1 ESTRATEGIA



BANKIA PRESENTÓ EN 2018 SU PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020, CON EL QUE BUSCA AVANZAR EN LA EFICIENCIA Y CONTROL DE COSTES, EN EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL BALANCE Y EN LA MEJORA DEL NEGOCIO, CRECIENDO EN CUOTAS DE MERCADO EN CONCESIÓN DE HIPOTECAS Y EN SALDOS DE FINANCIACIÓN A EMPRESAS, CRÉDITOS AL CONSUMO, FONDOS DE INVERSIÓN, MEDIOS DE PAGO Y SEGUROS.

PLAN ESTRATÉGICO

2019 fue el segundo año del Plan Estratégico a tres años presentado por Bankia en febrero de 2018. Los cuatro ejes principales en los que se sustenta la hoja de ruta de la entidad parten de la integración con BMN, la eficiencia y control de costes, el incremento de los ingresos por una mayor venta de productos de alto valor y la reducción acelerada de activos improductivos.

Los objetivos financieros del plan fueron calculados con base en una previsión del crecimiento del PIB español por encima del 2% en tres años, un euríbor del 0,73%

al final del periodo y un escenario de paulatina recuperación del crédito. El hecho de que los tipos de interés estén en negativo ha afectado a objetivos como alcanzar un beneficio de 1.300 millones de euros al final del periodo.

La gestión que ha realizado Bankia en los dos últimos años le ha permitido capturar antes de tiempo las sinergias por la fusión con BMN y elevar su cuantía de 190 millones de euros estimados a 220 millones. El banco también ha situado su *pay-out* en el 65%, desde el 50% de 2018, y ha seguido generando capital por encima del 12% CET1 *fully loaded*.

PREVISIONES ECONÓMICAS PARA 2020

En 2020, Bankia desarrollará su actividad en un contexto aún expansivo de la economía española, si bien anotando una moderación de las tasas de crecimiento del PIB hacía la zona del 1,7%. Las previsiones apuntan que en la medida en que la confianza y expectativas de los agentes empiecen a estabilizarse o recuperarse, la desaceleración de la actividad podría ser moderada.

La actual fase expansiva, a diferencia de lo que sucedía en el pasado, está siendo más equilibrada y con bases más sólidas. El crecimiento está siendo compatible con la corrección de los tradicionales desequilibrios

macroeconómicos, que acababan truncando la expansión. Así, la economía está siendo capaz de crecer y generar, al mismo tiempo, superávits de la balanza por cuenta corriente, y reducción del endeudamiento de los agentes privados.

Solo un detonante externo negativo podría conducir a una situación recesiva.

Los principales riesgos en este escenario desde el ámbito externo proceden de un debilitamiento mayor de nuestros mercados de exportación, en especial de la Unión Europea; un recrudecimiento del proteccionismo, posibles tensiones geopolíticas que afecten al mercado del petróleo o la incertidumbre derivada del desenlace del *Brexit*.

PERSPECTIVAS DE NEGOCIO PARA EL GRUPO BANKIA

Bankia continuará trabajando durante el último año de su plan estratégico para consolidar el negocio con el objetivo principal de fortalecer su posición competitiva, mejorar en rentabilidad y crecer para generar capital orgánicamente.

El banco buscará incrementar los ingresos a través de una mayor venta de productos de alto valor y mediante las nuevas líneas de actividad que ha podido iniciar tras concluir las restricciones que establecía el Plan de Reestructuración que finalizó en diciembre de 2017. Estas actividades incluyen la financiación de promoción inmobiliaria, la concesión de financiación a largo plazo a grandes corporaciones con acceso a los mercados de capitales, dentro y fuera de España, así como otros productos generadores de comisiones (financiación de proyectos y financiación de adquisiciones).

EVOLUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020

EFICIENCIA Y CONTROL DE COSTES	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
Sinergias (Millones de euros)	130	220	190

CLIENTES	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
	Particulares/Negocio	Particulares/Negocio	Particulares/Negocio
Satisfacción	86,9% / 93,6%	90,3% / 93,6%	92% / 95%

DIGITALIZACIÓN	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
Cientes digitales <small>(porcentaje sobre el total de clientes)</small>	45,4%	53,3%	65%
Ventas digitales	25,8%	36%	35%

CUOTAS DE CRÉDITO Y PRODUCTOS DE ALTO VALOR	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
Cuota hipotecas	13,22%	12,46%	12,6%
Cuota stock empresas	7,42%	7,83%	7,7%
Cuota stock consumo	5,58%	6,08%	6,6%
Cuota Fondos de inversión	6,55%	7,05%	7,2%

MIX STOCK DE CRÉDITO NO DUDOSO	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
Vivienda	64%	61%	58%
Consumo	4%	5%	5%
Empresas y promotor	31%	34%	37%

CALIDAD DE BALANCE	2018	2019	Objetivo Plan Estratégico
Reducción acumulada de activos improductivos* (Millones de euros)	5.900	8.400	8.900
Tasa de mora	6,5%	5%	3,9%
Tasa de cobertura	54,6%	54%	~ 56%

* Reducción de activos improductivos acumulada desde diciembre de 2017.

Por otra parte, continuará reduciendo los activos problemáticos de manera orgánica a fin de mejorar la calidad del balance, liberar liquidez y recursos para conceder nuevos créditos en segmentos en los que Bankia quiere aumentar las nuevas formalizaciones y las cuotas de mercado.

Por ello, el mayor volumen de crédito estará acompañado de nuevas reducciones de los dudosos y los activos adjudicados (8.900 millones de euros estimados en el periodo 2018-2020).

02/1

ESTRATEGIA

PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE

Bankia inició en 2019 su Plan de Gestión Responsable 2019-2020 con el objetivo de impulsar el liderazgo de la entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Este plan, que se asienta en un sólido gobierno corporativo, cuenta con cuatro ejes estratégicos de actuación:

1. Satisfacción y relación con el cliente.
2. Desarrollo sostenible y transición hacia una economía baja en carbono.
3. Talento y compromiso.
4. Apoyo a la sociedad.

En total, se están llevando a cabo 57 proyectos/iniciativas que contienen 129 metas concretas en las que están involucradas 17 direcciones de la entidad. En 2019, el 80,7% de los proyectos ha finalizado con el objetivo alcanzado o se encuentra en fase de evolución positiva.

Para el seguimiento del Plan de Gestión Responsable, Bankia cuenta con un cuadro de mando específico que se reporta trimestralmente al

Comité de Gestión Responsable y semestralmente a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, compuesta por cuatro consejeros independientes, lo que permite tomar decisiones en función de los resultados obtenidos, así como diseñar planes de acción.

En el ejercicio, este comité analizó y/o aprobó los siguientes temas:

- Plan de Gestión Responsable.
- Aplicación, requisitos y reporte de la Ley de Información No Financiera.
- Formación sobre cambio climático.
- Adaptación a las recomendaciones de TCFD.
- Debida diligencia en Derechos Humanos.
- Estrategia y reporte de contribución a los ODS.
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.
- Resultado sobre la evaluación del Riesgo Reputacional.
- Resultados de los principales analistas e índices de sostenibilidad.

- Adhesión al Compromiso Colectivo de Acción Climática.
- Acuerdos alcanzados en la COP25.

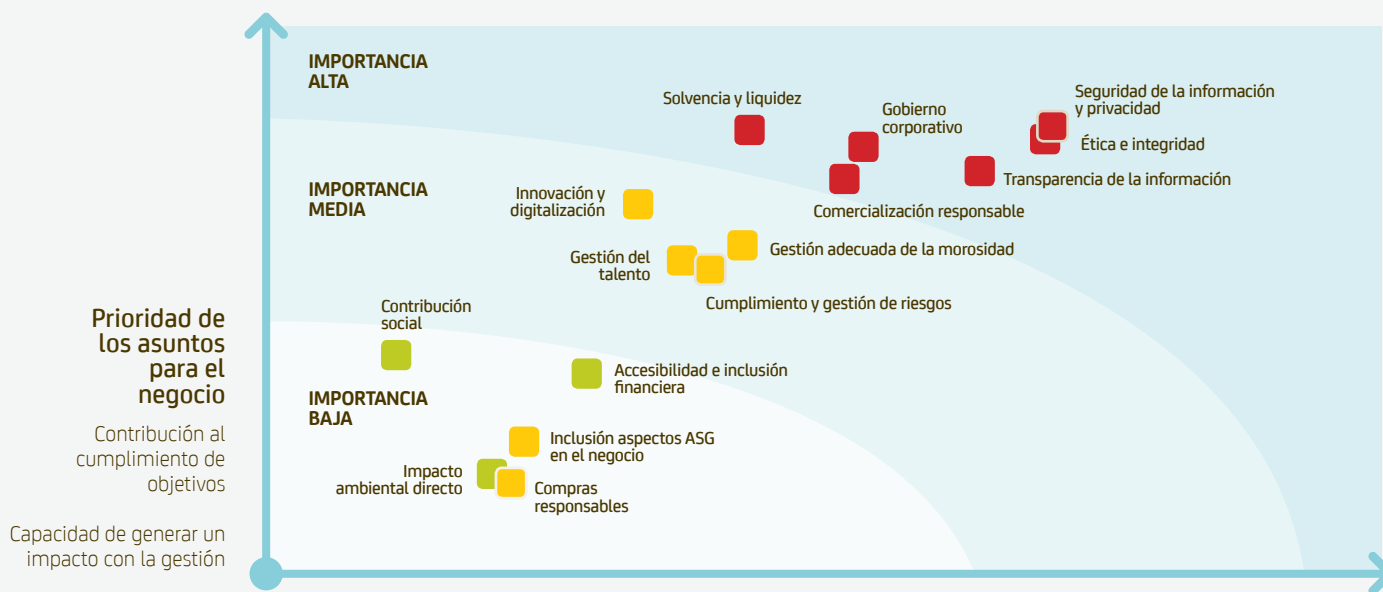
MATERIALIDAD

La entidad ha llevado a cabo un nuevo ejercicio de materialidad para identificar los aspectos más relevantes para los grupos de interés. Estos consideran que la reputación general de Bankia ha mejorado en los últimos años gracias a su equipo directivo, del que se destaca la profesionalidad, la despolitización y la apuesta por los altos estándares éticos y sociales, la ausencia de crisis reputacionales, la naturaleza de carácter público que garantiza una mayor supervisión frente a otras entidades y la eficiencia demostrada ante las crisis sufridas por el sector financiero.

Los asuntos considerados más relevantes por los grupos de interés son la seguridad de la información y la privacidad, la ética y la integridad, la transparencia de la información y el gobierno corporativo. Además, entre estos asuntos se consideran prioritarios la comercialización responsable y la solvencia y liquidez.



MATRIZ DE MATERIALIDAD



Prioridad de los asuntos para los grupos de interés

Influencia en la toma de decisiones y en la valoración de la entidad por parte de los grupos de interés

RANKING DE ASUNTOS MATERIALES

(según prioridad para Bankia y para los grupos de interés)

- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD
- ÉTICA E INTEGRIDAD
- TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN
- GOBIERNO CORPORATIVO
- SOLVENCIA Y LIQUIDEZ
- COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE
- GESTIÓN ADECUADA DE LA MOROSIDAD
- INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
- CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS
- GESTIÓN DEL TALENTO
- ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN FINANCIERA
- CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- INCLUSIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL NEGOCIO
- COMPRAS RESPONSABLES
- IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO

NIVEL DE RIESGO ⁽¹⁾

- ALTO
- MEDIO
- BAJO

(1) El nivel de riesgo representado viene explicado por la reacción o actitud de los grupos de interés hacia Bankia ante la posibilidad de ver defraudadas sus expectativas respecto a cada asunto por parte de la entidad.

02/1

ESTRATEGIA

INNOVACIÓN

La innovación se ha convertido en una palanca transversal a toda la organización de Bankia, apoyando la generación de nuevos modelos de negocio y el desarrollo de productos y servicios que faciliten la vida a los clientes, sin olvidar la búsqueda de la rentabilidad y el desarrollo sostenible de la entidad y su contribución a la sociedad y al medioambiente.

El banco desarrolla desde la Dirección Corporativa de Innovación y Ciberseguridad un Plan Estratégico de Innovación. El portfolio de retos de innovación surge del análisis de tendencias y competencia que se llevan a cabo: inteligencia artificial, chatbots, asistentes virtuales, roboadvisoring, robo4Advisoring, agile, neobancos, pagos, P2P lending, etc. son ámbitos estudiados y analizados y que en muchos casos el banco ha hecho suyos y está escalando a toda la organización.

Entre los principales proyectos impulsados por la entidad en materia de innovación en 2019 se encuentra el desarrollo de startups que realizan nuevos proyectos en el ámbito bancario, el apoyo a las fintech a través de productos financieros de inversión, el desarrollo de nuevos modelos de comunicación con el cliente que mejoren la respuesta y gestión del

banco y la incorporación de nuevas tecnologías, como blockchain, al desarrollo de proyectos innovadores en materia sostenible.

BANKIA FINTECH

Bankia Fintech by Innsomnia, el proyecto impulsado por Bankia y gestionado por Innsomnia, se consolida como el mayor centro de innovación en abierto de España. Situada su sede central en la Marina Real de Valencia, en 2019 ha ampliado su capacidad con la apertura de una nueva sede en el centro de Madrid.

Desde 2016, Bankia Fintech by Innsomnia acumula cinco convocatorias de carácter nacional e internacional, con un total de 493 candidaturas presentadas y 65 proyectos nacionales e internacionales seleccionados para su desarrollo.

El objetivo del programa es incentivar el modelo de colaboración entre startups y Bankia para hacer frente a sus retos estratégicos, afrontando el cambio tecnológico como una oportunidad y desarrollando pruebas de concepto y mínimos productos viables que sean susceptibles de incorporar a la producción y gestión del banco.





En materia de inversión, Bankia ha creado 'Bankia Fintech Venture', un fondo a través del cual la entidad invertirá hasta 20 millones de euros en un periodo de cinco años en proyectos fintech desarrollados por startups del ámbito financiero.

EN 2019, BANKIA ABRIÓ LA PRIMERA CUENTA OFICIAL DE WHATSAPP DE UN BANCO EN ESPAÑA.

WHATSAPP Y GOOGLE ASSISTANT

Bankia ha abierto la primera cuenta oficial de Whatsapp de un banco en España para que sus clientes puedan contactar con la entidad de forma sencilla y fácil. Inicialmente, atiende dudas y consultas sobre hipotecas, aunque el objetivo es ir ampliando el servicio ofrecido por este canal e ir incorporando otros productos.

El banco también está presente en los asistentes virtuales de voz de Google (Google Assistant) y Amazon (Alexa) con un servicio disponible para clientes y no clientes que permite localizar oficinas y cajeros cercanos o en una determinada dirección o localidad.

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

La entidad, en colaboración con Aenor y Everis Ingeniería, ha lanzado un proyecto para la creación de un mercado nacional de generación e intercambio de créditos de carbono. La plataforma permite a los particulares o empresas que quieran compensar su huella de carbono acceder a créditos de carbono generados en proyectos nacionales.

En este proyecto, que ha permitido a la entidad incorporarse al 'advisory group' del Banco Mundial, Bankia aporta su plataforma de tokenización de activos Stockmind, que permite incorporar la tecnología blockchain, creando un registro inmutable que evita la doble contabilidad de reducciones de emisiones GEI, aportando transparencia al proceso de intercambio y compensación de créditos verificados.

Bankia, además de intermediador financiero y facilitador de la herramienta del Market Place de CO₂, podrá crear productos financieros específicos para aquellos promotores que apoyen la transición energética mediante proyectos de reducción de emisiones desarrollados en España.

Se espera que esta iniciativa esté operativa y se lance oficialmente en mayo de 2020 en el Innovation4Climate que se celebrará en Barcelona.

02/1

ESTRATEGIA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con el objetivo de continuar impulsando el programa de transformación contemplado en el Plan Estratégico 2018-2020, desde la Dirección de Transformación y Estrategia Digital se ha continuado desarrollando e implantando el Plan de IT 2019-2020.

Las principales líneas de transformación digital que recoge este plan son:

1. Plan de evolución de canales digitales.
2. Rediseño de procesos.
3. Inteligencia artificial.
4. Asistentes Conversacionales.
5. Optimización y evolución de plataformas.
6. Analítica Avanzada.

En ese contexto, y muestra del fuerte compromiso del banco en este ámbito, Bankia creó en el mes de enero de 2019 la Dirección General Adjunta de Transformación y Estrategia Digital, que tiene como objetivo situar a la entidad líder del sector en digitalización. Por ello, aborda todas sus iniciativas desde un

enfoque responsable que da prioridad a la privacidad y a la adecuada gestión de los datos del cliente.

PLAN DE EVOLUCIÓN DE CANALES DIGITALES

Durante el año 2019 se ha continuado con la evolución de Bankia Online, incluyendo capacidades como la agregación de productos de otras entidades, la firma única de los procesos de contratación, un simulador de renting y uno de prestaciones y aportaciones de planes de pensiones. A ello se ha unido el lanzamiento de un nuevo canal, Bankia Online para Autónomos, y la renovación de Bankia Online Empresas.

El negocio digital de seguros del banco se ha reforzado mediante el lanzamiento de la Contratación *online* de seguros de auto, oferta que se va a enriquecer durante el 2020 con otros productos como el fraccionamiento de seguros, Seguros de Hogar, Seguros de Vida o Consumo Protegido.

También se ha potenciado el desarrollo de productos digitales de Financiación –Préstamo ON e Hipoteca ON– e Inversión –gestión de carteras mediante Bankia Gestión Experta Online–.





REDISEÑO DE PROCESOS

Se ha continuado con la implantación de nuevos procesos de firma digital, alta de clientes mediante video identificación – incluyendo no solo los canales digitales, sino también las oficinas mediante la instalación de totems digitales – o nuevos procesos operativos que han permitido iniciar la retirada de impresoras de papel de las oficinas.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A lo largo de 2019, Bankia ha impulsado el desarrollo de la inteligencia artificial para orientarla hacia la mejora de la eficiencia y el servicio prestado al cliente. Esta orientación se ha abordado identificando aquellos casos que permiten liberar tiempos de trabajo administrativo de los empleados o entender mejor las problemáticas de los clientes dentro del conjunto de los procesos del banco.

También ha incorporado nuevas capacidades en la plataforma cognitiva que permiten afrontar los nuevos proyectos de inteligencia artificial utilizando economías de escala. Estas nuevas capacidades cognitivas se han centrado fundamentalmente en los ámbitos de visión artificial y entendimiento del lenguaje natural y están construidas como un sistema centralizado capaz de atender las necesidades de los clientes.

Bankia ha ampliado la plataforma cognitiva con nuevas capacidades de distinto tipo, por ejemplo, con una nueva iniciativa para entender mejor las interacciones en el centro de atención a clientes con el objetivo de mejorar su satisfacción.

ASISTENTES CONVERSACIONALES

Durante el ejercicio, el banco inició el despliegue de un ecosistema de asistentes conversacionales para mejorar la experiencia de clientes y empleados y conseguir mayor eficiencia.

OPTIMIZACIÓN Y EVOLUCIÓN DE PLATAFORMAS

Utilizando la plataforma de APIs, se han impulsado de manera significativa las soluciones *Open Business* que el banco ofrece a sus clientes de empresas y particulares y que se espera den resultados relevantes durante el año 2020.

Por otra parte, se ha continuado con la extensión de la plataforma *multicloud* de Bankia, que actualmente integra a los mayores proveedores de cloud pública del mercado. Mediante esta plataforma se consigue conjugar de manera óptima las necesidades de agilidad, escalabilidad y reducción de costes de los canales digitales, garantizando la seguridad de los datos y el cumplimiento regulatorio.

ANALÍTICA AVANZADA

Uno de los pilares fundamentales de la transformación digital de Bankia es el uso de la analítica avanzada sobre tecnologías Big Data, que ha permitido mejorar el proceso comercial empleando el conocimiento generado a partir de los datos para interactuar con los clientes en el momento, canal y contexto más apropiado.

Utilizando este conocimiento, la entidad puede reaccionar ante las acciones que realizan los clientes mediante comunicaciones personalizadas y contextualizadas. Así se genera una experiencia diferenciadora en la relación con el cliente, basada en el conocimiento y acompañamiento.

Este escenario se completa con un nuevo sistema de análisis del comportamiento del cliente en los canales digitales para entender cómo y cuándo los usan, qué tipo de operativa realizan y qué ocurre en los procesos de contratación y a partir de ello ofrecerle los productos y servicios más adecuados a sus necesidades.

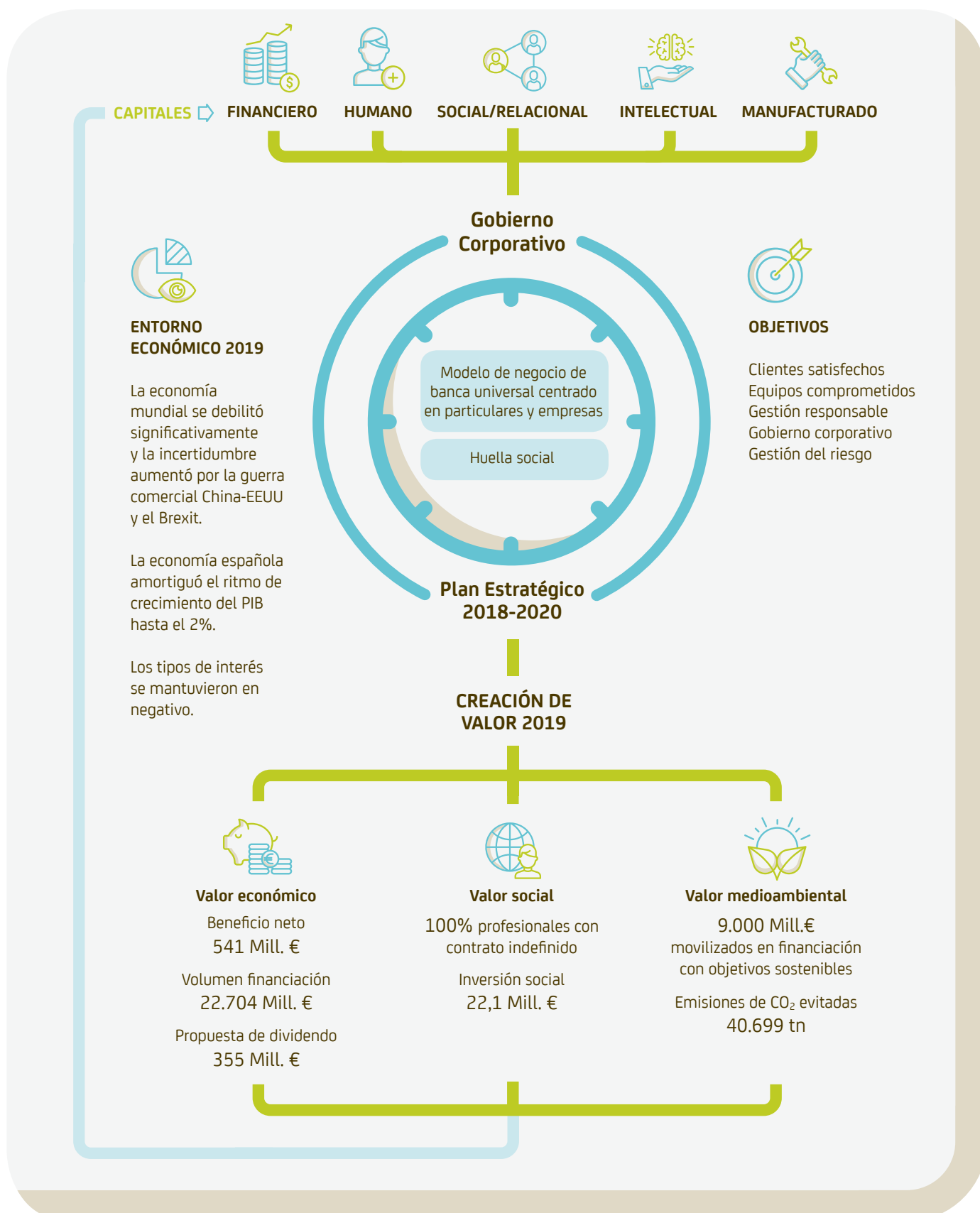
02/2 CREACIÓN DE VALOR

El objetivo principal de Bankia como entidad financiera es generar valor para sus accionistas, lo que permitirá seguir avanzando en la devolución de las ayudas recibidas del Estado. La generación de valor se produce a raíz de la escucha de los grupos de interés y la satisfacción de sus necesidades porque ninguna empresa puede

crecer de manera sostenible si opera al margen de las demandas de la sociedad, de sus clientes y de sus profesionales. Para ello, el banco cuenta con un Gobierno Corporativo transparente, realiza una adecuada gestión del riesgo y desarrolla su actividad de una manera responsable.

BANKIA HA DEVUELTO
3.303 MILLONES DE EUROS
DE LAS AYUDAS PÚBLICAS
RECIBIDAS.





02/3 MODELO DE NEGOCIO

Bankia tiene un modelo de negocio multicanal en el que el cliente se sitúa en el centro de la estrategia.

La entidad establece un compromiso de responsabilidad con los clientes en el Código Ético y de Conducta, en su Política de Gestión Responsable y a través del Código de Comercialización Responsable, que define la norma de cómo se deben reflejar esos comportamientos de manera tangible en la operativa diaria, ofreciendo y comercializando productos y servicios adecuados a cada perfil de clientes y adaptados a sus necesidades.

Las personas y la tecnología son los pilares sobre los que se sustenta el negocio de Bankia, mientras que el objetivo último de la gestión del banco es la satisfacción del cliente.

Para alcanzarlo, la entidad se apoya en la escucha activa de sus necesidades, mejora sus procesos para servirles de forma eficiente y adapta sus modelos de distribución para prestarles el mejor servicio.

Proteger a sus clientes y tener un sistema de reclamaciones para prevenir, detectar, corregir y minimizar cualquier riesgo de incumplimiento de las obligaciones que son de aplicación al banco es fundamental para Bankia.

Por eso dispone de una Política del Servicio de Atención al Cliente cuyo objetivo es propiciar una buena relación con los clientes, tratando de preservar su confianza, ofreciéndoles protección y atendiendo sus quejas y reclamaciones.

De cara a 2020, este servicio apostará por la transparencia informativa, implementará comunicaciones para clientes informando sobre medidas preventivas para evitar fraudes en servicios de pago y mejorará el tratamiento de la documentación física.

La función de atención al cliente también afrontará nuevos criterios jurisprudenciales, posibles resoluciones retroactivas sobre contratos con consumidores y nuevas adaptaciones de normativa pendientes de aprobación.



90,3%
ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN
DE CLIENTES
PARTICULARES



93,6%
ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN
DE CLIENTES
EMPRESA CON
SU GESTOR DE
RELACIÓN



94,7%
ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN DE
CLIENTES EMPRESAS
CON EL CENTRO DE
EMPRESAS



92,2%
ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN DE
CLIENTES CONECTA
CON TU EXPERTO

	2019	2018
Número de reclamaciones recibidas de clientes	43.206	54.366
Número de reclamaciones admitidas a trámite	41.304	51.823
Número de reclamaciones resueltas a favor del cliente	16.756	15.203
Importe indemnizado por reclamaciones de clientes (millones de euros)	5,1	6,3
Tiempo medio de respuesta de las reclamaciones admitidas de clientes	9 días	19,8 días



El modelo de negocio de Bankia se estructura en siete líneas:

1. BANCA DE PARTICULARES

La actividad de Banca de Particulares se desarrolla bajo un modelo de banca universal con el objetivo de captar nuevos clientes y aumentar la vinculación, fidelización y satisfacción de los ya existentes.

Para mejorar este nivel de atención y personalización, Bankia ofrece la posibilidad de relacionarse con la entidad por cualquiera de sus canales: a través de oficinas, del servicio Conecta con tu Experto o de forma digital (Bankia Online, App Bankia y Bankia Online Autónomos).

El nuevo posicionamiento de Bankia, 'Así de fácil', hace que la entidad esté comprometida con ofrecer a los clientes los mejores servicios, financiarles mejor y hacerles la vida más sencilla.

A ello contribuye el programa 'Por ser tú', por el que casi 4,3 millones de clientes particulares y pymes de Bankia se beneficiaron en 2019 de la exención del pago de comisiones. Este programa evolucionará en 2020 con nuevos criterios para incrementar el número de clientes vinculados y conseguir que las relaciones sean rentables de forma sostenida.

PERFIL DEL CLIENTE PARTICULAR



HOMBRE

48,3%

PORCENTAJE DE CLIENTES

49 Años

EDAD MEDIA DEL CLIENTE

17,3%

PORCENTAJE DE CLIENTES CON ALTA VINCULACIÓN



MUJER

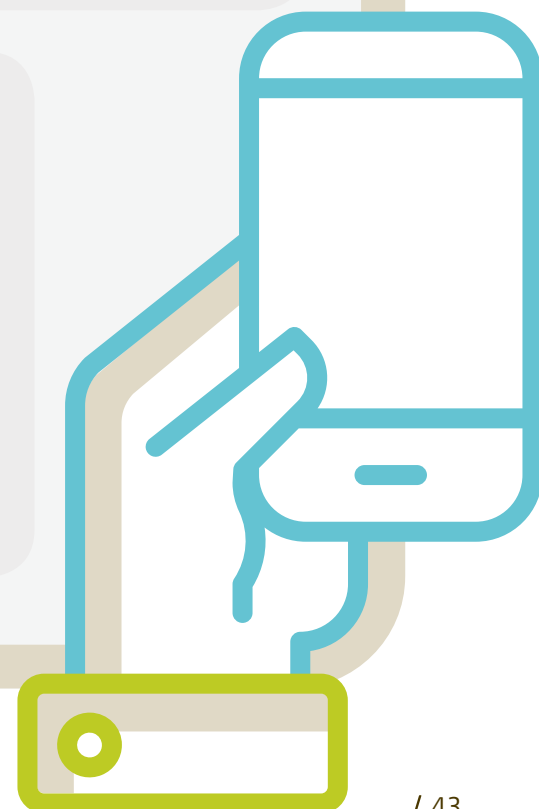
51,7%

51 Años

13,6%



7.386.168
NÚMERO DE CLIENTES PARTICULARES ACTIVOS



02/3

MODELO DE NEGOCIO

	2019
Nº de clientes a los que no se cobra por los servicios bancarios	4.266.441
Nº de domiciliaciones de nóminas y prestaciones de desempleo captadas	439.443
Nº total de clientes particulares con sus ingresos domiciliados	3.491.855

De este modo, Bankia continúa mejorando los niveles de experiencia de cliente y premiará a aquellos que mantengan una vinculación más estrecha con la entidad, ofreciéndoles la exención del pago por los servicios bancarios si tienen los ingresos domiciliados y si cumplen una de estas tres condiciones: realizar dos compras al mes con tarjetas de crédito, tener 135 euros en primas de seguro de riesgo o 30.000 euros en fondos de inversión, planes de pensiones individuales o seguros de ahorro.

En este nuevo marco de relación, la entidad ofrece a sus clientes los mejores servicios con condiciones sencillas de entender y fáciles de cumplir. Además, apuesta por el segmento joven, que tampoco pagará por los principales servicios.

La entidad ofrece un amplio catálogo de productos y servicios que se adapta a todos los perfiles de clientes, considerando la relación entre riesgo y rentabilidad. Entre ellos destacan:

- Productos que generan impactos positivos, como la cuenta y la tarjeta 'dog friendly', los fondos con criterios de inversión socialmente responsable o las cuentas exentas de comisiones para el segmento joven.
- Bankia Gestión Experta, servicio destacado en el catálogo de la entidad dedicado a la gestión de carteras de fondos de inversión, que ha superado los 3.400 millones de euros en 2019 con un nivel de rentabilidad elevado para todos los perfiles de carteras.
- Anticipo nómina con una línea preconcedida para los clientes con nómina o pensión domiciliada y Préstamo ON.
- Hipoteca ON, producto sin comisiones que permite

realizar toda la tramitación sin desplazamientos a oficinas. En 2019 se ha consolidado la oferta de la Hipoteca sin Comisiones, que durante el ejercicio ha supuesto el 73% del total de la producción hipotecaria. La formalización de hipotecas alcanzó los 2.937 millones de euros a cierre de diciembre. El 33% de las hipotecas se concedió a nuevos clientes.

- Servicio de fraccionamiento 'Iqual Tarifa Plana' para agrupar y fraccionar pólizas de seguro en cuotas mensuales.

En el mes de octubre, Bankia y Crédit Agricole recibieron la autorización del Ministerio de Economía y Empresa para que su *joint venture*, SoYou, pudiera operar como Establecimiento Financiero de Crédito en España. Bankia tiene una participación del 49% en esta sociedad, de la que Crédit Agricole Consumer Finance posee el 51% restante.

Las principales áreas de negocio en las que SoYou comenzará a



operar se centran en la financiación en punto de venta, tanto de vehículos nuevos y usados, como de otros bienes y servicios. Con posterioridad, iniciará su actividad en los préstamos personales al cliente final. Ofrecerá soluciones 100% digitales orientadas a prescriptores y para los procesos de contratación de sus productos y servicios.

Durante el ejercicio se desarrolló el plan de evolución de canales digitales, incorporando el seguro de autos, la categorización de los gastos e ingresos del *Personal Finance Management* con alertas personalizadas para ayudar en la gestión de la economía doméstica y donde los clientes pueden integrar en su posición global la información de los saldos y los movimientos de sus cuentas en otros bancos españoles.

También se ha incorporado el *renting online* y el servicio de traslado de cuentas para los clientes que quieren traer su cuenta desde otra entidad y en el que los gestores de Bankia se encargan de realizar toda la tramitación, incluidos los servicios de transferencia y de domiciliación de ingresos y de pago de recibos asociados a la cuenta. Junto a ello, se desarrollaron nuevas funcionalidades para la *app*, se ha mejorado la operativa de pagos en el extranjero y de transferencias y se ha lanzado Bankia Gestión Experta Online.

Está previsto que en el primer trimestre de 2020 se puedan contratar seguros de hogar y el seguro de amortización de préstamos personales a prima única desde Bankia Online o desde la *app*.

El año 2019 estuvo marcado por el despegue de los pagos con móvil. Más de 660.000 clientes de Bankia

tienen sus tarjetas asociadas a Bankia Wallet, Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay. A través de esta tecnología móvil se realiza el 6,6% de las compras con tarjeta.

El acuerdo con PayPal continúa a pleno rendimiento y los clientes que han vinculado su cuenta a través de Bankia representan ya el 11% del total de compras PayPal con tarjeta Bankia. Mientras, Bizum ha alcanzado los 780.000 usuarios y se ha incorporado el pago en comercio electrónico con Bizum como nueva forma de pago.

Asimismo, han mostrado un comportamiento positivo las tarjetas de crédito y débito, la facturación en comercios y las compras *online*, además del servicio de transferencias inmediatas, que ya suponen el 54% del total de transferencias que se realizan en el banco.

	2019
Nº total de tarjetas emitidas (millones)	9,31
Nº total de tarjetas contactless (millones)	7,16
Importe de la facturación con tarjetas en comercio electrónico (millones de euros)	3.434,9
Nº total de TPV	170.327
Importe de la facturación con tarjetas (Total Bankia en millones de euros)	30.981,74
Nº total de descargas de la aplicación Bankia Wallet	712.411



	2019
Nº de clientes pyme	201.423
Nº de clientes pyme a los que no se cobra por los servicios bancarios	44.553
Cuota de mercado de clientes pyme	13,30%
Volumen de financiación concedida a pyme (millones de euros)	3.456

alta concentración) y directores de oficinas de particulares (dedicados al resto de autónomos y comercios).

En la actividad de comercios, la facturación creció un 12,8%, mientras que la facturación en comercio electrónico se elevó un 22%.

En este ámbito, se están realizando las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la PSD2 con el objetivo de ofrecer a los comercios una solución robusta y con la menor fricción que permita maximizar los niveles de aceptación de operaciones.

A lo largo de 2019, Bankia trabajó para seguir siendo el banco favorito de las **pymes**, lo que hizo que durante el ejercicio se realizaran operaciones de financiación por un importe de 3.456 millones de euros.

El **sector agro** también se ha convertido en estratégico para Bankia dentro de este segmento. De hecho, la entidad tiene ya 374 oficinas con un especialista agro que atiende a este tipo de cliente y se ha dotado de responsables especialistas

agro a seis de las doce Direcciones Territoriales en las que el volumen de negocio en este segmento es mayor. La entidad ha puesto en marcha un plan en 2020 para elevar su cuota de mercado en este negocio en los próximos años.

El 48,9% de los clientes del sector agropecuario se beneficia de la exención del pago por los servicios prestados a través del programa 'Por ser tú' tan solo por tener seguros sociales, impuestos o ayudas agrarias domiciliadas.



67.030
Nº DE CLIENTES AGRO
(ACTIVIDAD
EMPRESARIAL)



32.778
Nº DE CLIENTES AGRO
QUE PERTENECEN AL
PROGRAMA SIN COMISIONES



4.265,08
MILLONES DE EUROS
VOLUMEN DE
FINANCIACIÓN AGRO



381
Nº TOTAL DE GESTORES
ESPECIALIZADOS AGRO

02/3

MODELO DE NEGOCIO

	2019
Nº total de clientes empresa	29.697
Nº total de gestores especializados empresa	216
Cuota de penetración en empresas	39%
Volumen de crédito concedido (operaciones formalizadas) a clientes empresas (millones de euros)	12.629
Volumen de recursos gestionados de clientes de Banca de Empresas (millones de euros)	5.370

En 2019 se reordenó el perfil de los clientes incluidos en las carteras de empresas, migrando a **Banca de Empresas** y a Banca Corporativa a aquellos con una facturación superior a los 6 millones de euros con el fin de optimizar la actividad de Bankia en el segmento de la pequeña y la mediana empresa y mejorar el dimensionamiento del servicio de asesoramiento al incrementar el número de gestores especializados.

Bankia Empresas cuenta con un total de 29.697 clientes, una cuota de penetración del 39% y un volumen de crédito concedido de 12.629 millones de euros. El volumen de recursos gestionados de clientes de Banca de Empresas alcanzó los 5.370 millones de euros.

En el ámbito de **Banca Corporativa**, Bankia ha conseguido un incremento destacado en el saldo de inversión crediticia entre sus clientes y su cuota de mercado. En 2019, el stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa alcanzó los 16.963 millones de euros, un 7,2% más que un año antes.

Además de mejorar su oferta de productos y servicios a lo largo del año –herramientas de Solucionera Empresas ‘Certifica’ y ‘Eficiencia energética’, aumento de las transferencias inmediatas y digitalización de la operativa de Bankia renting–, el banco ha inaugurado una nueva oficina de representación en Casablanca (Marruecos) para apoyar y asesorar la actividad de comercio exterior de sus clientes. Esta oficina se suma a las ya abiertas en La Habana (Cuba) y Shanghai (China).

Mientras, en **comercio exterior**, la entidad ha elevado un 6%

su actividad, hasta alcanzar los 14.200 millones de euros en 2019. Este incremento ha permitido elevar 53 puntos básicos, hasta el 12,44%, la cuota de créditos documentarios de la entidad.

En 2019, Bankia se consolidó como la entidad líder del mercado en la comercialización de la línea ‘ICO Exportadores’, con una cuota del 70,34% y un importe formalizado de 747 millones de euros. El banco también es la segunda entidad con más financiación concedida a empresas españolas a través del conjunto de Líneas ICO, con un crecimiento del 29% respecto al año anterior.

En el ámbito de **mediación con Organismos Multilaterales**, Bankia mantiene una fuerte actividad en la financiación de proyectos con fondos del Banco Europeo de Inversiones (BEI) mediante las Líneas BEI Pymes y Midcaps y BEI Agroalimentación,



que ofrecen ventajas competitivas en precio para los clientes. Durante 2019 ha continuado la comercialización de la nueva línea de financiación 'FEI Innovfin', lanzada a mediados de 2018 y enfocada a financiar proyectos de innovación en colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI). En el año, se otorgó financiación por 127 millones de euros.

En 2019 también se inició la comercialización de la Línea 'BEI Empleo Joven', que tiene un fuerte componente social, ya que facilita financiación a las empresas que están creando puestos de trabajo entre los jóvenes.

3. MERCADO DE CAPITAL

En 2019, se agruparon bajo la **Dirección de Corporate Finance** las actividades de originación de renta fija, creación de mercado, asesoramiento de deuda, M&A y operaciones especiales, de forma que se ha reforzado la capacidad de originación, estructuración y distribución especializada para que los clientes puedan atraer inversión alternativa y acceder a financiación no bancaria, completando la oferta de servicios financieros tradicionales tanto para clientes corporativos como de Banca de Empresas.

En los mercados de renta fija, Bankia ha sido banco colocador en 17 operaciones de empresas privadas españolas o emisores del sector público, distribuyendo 8.650 millones de euros de deuda entre inversores institucionales domésticos e internacionales. Destacan operaciones como las emisiones a varios tramos de Abertis en los meses de marzo y julio o las operaciones que marcaban la vuelta a los mercados de capitales de comunidades autónomas como la Junta de Castilla y León y el Gobierno de las Islas Baleares.

En el ámbito de colocaciones privadas, se intermediaron financiaciones atractivas, algunas en formato sostenible para clientes como la Comunidad de Madrid, el Principado de Asturias, ACS o Acciona.

En Asesoramiento Financiero, los equipos de Fusiones y Adquisiciones y Financiación Alternativa cerraron cinco operaciones en los sectores de energías renovables, residencias de la tercera edad, arrendamiento de material ferroviario y alimentación. También estructuraron y distribuyeron tramos de deuda a largo plazo en operaciones de financiación de adquisición para inversores institucionales internacionales.

Desde la **Dirección de Distribución**, Bankia mantuvo una línea de colaboración estrecha con el BEI que le ha permitido firmar una línea pionera en Europa de 300 millones de euros destinada a la concesión de 'hipotecas verdes', además de la comercialización de las líneas BEI PyMEs, BEI Agro, FEI Innovación junto con la línea BEI de empleo joven.

Uno de los principales hitos de la **Dirección de Derivados** durante 2019 fue el registro de Bankia como miembro de la Bolsa de Madrid, Bolsa de Barcelona, Bolsa de Valencia, del LATIBEX y del Mercado Alternativo Bursátil, una iniciativa que permite canalizar las órdenes de compraventa de valores del mercado nacional de sus clientes directamente a la Bolsa, prescindiendo de la intermediación de otras empresas de servicios de inversión.

De este modo, Bankia realiza todos los procesos de la cadena de valor en el ámbito de valores nacionales de renta variable: negociación, ejecución, compensación, liquidación y custodia.

En **préstamos sindicados**, la entidad participó en más de 100 operaciones durante 2019, siendo líder en financiación de proyectos. Bankia ha contribuido a financiar

02/3

MODELO DE NEGOCIO

1.527 MW de energías renovables, que incluyen proyectos de energía eólica, fotovoltaica y termosolar, otorgando financiación por 276 millones de euros.

Respecto a financiación de adquisiciones, Bankia lideró la estructuración y aseguramiento de operaciones, enfocándose en empresas de tamaño mediano y posicionándose como entidad financiera de referencia para la prestación de servicios bancarios de estos clientes.

Por otra parte, el banco ha participado activamente en la financiación de operaciones de activos residenciales y de activos inmobiliarios no residenciales (centros comerciales, oficinas, residencias de estudiantes...). En concreto, financió la construcción de más de 3.500 viviendas en España y varios proyectos de *built to rent* dirigidos al mercado de alquiler.

Con respecto a los activos inmobiliarios no residenciales, el banco financió diferentes proyectos de los sectores de centros comerciales, hoteles, oficinas, residencias de estudiantes y activos logísticos.

4. BANCA PRIVADA

En 2019, los tipos de interés bajaron hasta niveles que no se esperaban cuando comenzó el ejercicio, generando revalorizaciones considerables en los perfiles más conservadores ante una importante subida de la rentabilidad de la renta fija, lo que se une al éxito de la renta variable. Sin embargo,

esta situación tan positiva para los inversores diversificados ha supuesto un cambio de paradigma para los ahorradores más tradicionales por la disminución de la rentabilidad en la oferta de depósitos bancarios.

En este contexto, Bankia Banca Privada ofrece a sus clientes arquitectura abierta de fondos de inversión, gestión de carteras multiactivo, oferta continua en

	2019
Nº total de clientes de Bankia Banca Privada	10.628
Nº de carteras	7.938
Volumen de negocio (millones de euros)	7.313
Nº de gestores	83





bonos estructurados y diferentes alternativas en capital riesgo para determinados perfiles. También ha puesto a disposición de sus clientes productos relacionados con la inversión responsable y sostenible, tecnología e innovación, como el fondo Bankia Megatendencias.

El volumen de negocio en Bankia Banca Privada creció cerca de un 13% en 2019, al tiempo que se mejoró la experiencia de cliente, se amplió el asesoramiento a un mayor número de clientes y se les dio la posibilidad de trabajar con Banca Privada sin cambiar sus posiciones de la oficina de red comercial.

Esta división de negocio continuó su expansión geográfica al abrir una nueva oficina en Canarias y trasladó su sede central a la calle Marqués de Villamejor, 7, en Madrid, junto a Plaza 53, la *flagship* de Bankia.

El reto para 2020 es mejorar los sistemas para facilitar información más completa y de mayor calidad, desarrollar nuevas plataformas para el lanzamiento de servicios de inversión especializados dentro de la gestión de carteras y seguir desarrollando productos y servicios que obtengan las mejores rentabilidades.

5. GESTIÓN DE ACTIVOS

Bankia engloba todas las actividades de gestión colectiva de sus clientes minoristas e institucionales a través de la marca Bankia Asset Management, que se estructura bajo dos direcciones: la de Inversiones Global y la Comercial.

La Dirección de Inversiones Global integra el conjunto de actividades de inversión y suma bajo su responsabilidad las relacionadas con los fondos de inversión, los planes de pensiones de empleo e individuales, sicavs y gestión de carteras. Por su parte, la Comercial se encarga de incorporar al servicio a partícipes, tanto de fondos como de planes de pensiones, con el fin de potenciar el servicio post venta de la entidad.

Bankia Fondos es la gestora de Instituciones de Inversión Colectiva: fondos de inversión y sicavs. En 2019, logró alcanzar los 19.497 millones de euros gestionados en fondos, después de sumar 2.639 millones en el último año. Así, Bankia cerró el ejercicio como líder en captación neta del sector después de atraer 1.543 millones de euros y con 368.692 partícipes en fondos de inversión. Bankia Fondos sumó 100.000 nuevos contratos con partícipes, rozando el millón de contratos.

En el conjunto del año, Bankia Fondos creció a un ritmo del 15,7%, muy por encima del conjunto del sector (7,4%). Fruto de esta buena evolución, la cuota de mercado acabó en el 7,05%, después de subir 50 puntos básicos. Bankia AM se consolida así como la cuarta gestora nacional en el ranking de Inverco.

Buena parte de este crecimiento se debe a la evolución positiva de Bankia Gestión Experta, servicio de gestión de carteras de fondos de inversión que cuenta con un patrimonio de 3.433 millones de euros. Este servicio gestiona 80.420 carteras, con un patrimonio medio de 42.688 euros.

Los mejores rendimientos los han obtenido la Cartera Tranquila (5,94%), Cartera Equilibrada (10,62%), Cartera Creciente (15,74%) y Cartera Avanzada (19,42%). Este servicio tiene una versión digital, Bankia Gestión Experta Online, lanzada en noviembre de 2019.

Otro de los pilares de negocio son los fondos perfilados. Bankia ofrece a sus clientes dos gamas de este producto: 'Bankia Evolución' y 'Bankia Soy Así', cada una con perfiles conservador, moderado y dinámico. A diciembre de 2019, estos fondos contaban con un patrimonio gestionado que alcanzaba los 8.500 millones de euros, un 43,6% del patrimonio total.

02/3

MODELO DE NEGOCIO

Continuando con su apuesta por productos sostenibles, Bankia Asset Management lanzó en 2019 Bankia Mixto Futuro Sostenible, que invierte un máximo del 30% en renta variable y que tiene impacto positivo en seis ODS.

De cara a 2020, Bankia Fondos tiene previsto mejorar sus productos y servicios bajo la premisa de prudencia y control del riesgo, ampliar el servicio de gestión de carteras, potenciar e impulsar la inversión socialmente responsable y facilitar herramientas necesarias para que el cliente continúe eligiendo los productos y servicios más adecuados a su perfil.

Por otra parte, **Bankia Pensiones** cuenta con un patrimonio de 8.243 millones de euros distribuidos entre planes de pensiones individuales, de empleo y asociados. En 2019 lanzó los planes VIVE, planes de ciclo de vida que ofrecen al cliente una solución financiera adaptada a su edad. La gestión de estos planes implica que el riesgo de la cartera en la que se invierte se ajusta según se acerca la edad de jubilación.

Las captaciones en planes individuales se apoyaron en el lanzamiento de los planes de pensiones garantizados Bankia Protegido Rentas Premium XI,

Bankia Protegido Rentas Premium XII y Bankia Protegido Rentas Premium XIV, con un patrimonio total de 45 millones de euros.

La cuota de mercado en planes de pensiones individuales cerró 2019 en el 7,93%. El total de partícipes en planes de pensiones se situó en 856.141 y el volumen de activos gestionados se elevó hasta los 8.243 millones de euros.

6. BANCASEGUROS

Bankia cuenta con una Dirección de Bancaseguros encargada de la distribución de seguros de vida y seguros generales y del apoyo especializado a la red comercial del banco en los riesgos de particulares (vida, hogar, autos, salud, decesos y ahorro) y empresas (comercio, seguros de crédito, protección de datos y ciberriesgo, responsabilidad civil y multirriesgo).

Esta área de negocio registró en 2019 un volumen de primas netas emitidas de 530 millones de euros gracias al buen comportamiento de la nueva producción, con alzas del 24% en el ramo de vida y del 29% en no vida.

En 2019 también se apostó por los seguros empresariales, entre los que destacan los de responsabilidad civil (+28%) y crédito (+59%). El número

total de pólizas de riesgo y de ahorro en vigor se situó en 2,6 millones y el número de clientes de Bancaseguros de riesgo y de ahorro alcanzó los 1,6 millones.

Uno de los hitos de 2019 fue la integración de BMN Mediación con Bankia Mediación una vez superada la fusión con BMN en 2018.

En términos comerciales, se lanzó la primera operativa totalmente digital en el ramo de vehículos para que el cliente pueda simular y contratar un seguro de automóviles directamente desde Bankia Online. También se inició la comercialización de productos en el ramo de comunidades, embarcaciones de recreo y maquinaria agrícola.

En 2020, Bancaseguros trabajará para elevar la vinculación de clientes particulares y empresas con el banco a través de la comercialización de seguros. También se centrará en la mejora continua de las dinámicas comerciales en los equipos, el desarrollo de la contratación *online* en los diversos ramos familiares y la potenciación de herramientas y actuaciones comerciales que permitan elevar la productividad de los profesionales del banco en este ámbito.



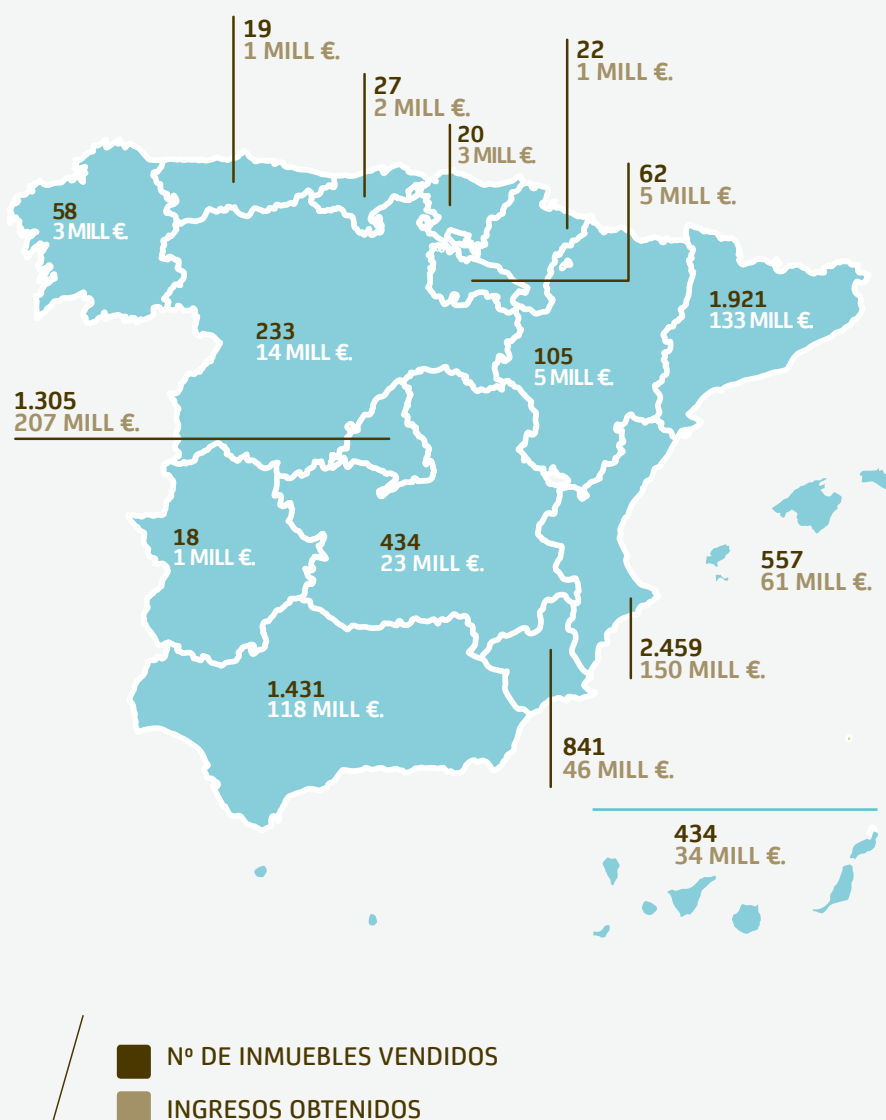
7. ACTIVOS INMOBILIARIOS

Desde su creación en mayo de 2016, la misión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria es reducir el saldo de activos improductivos con el mínimo impacto en la cuenta de resultados, coordinando las ventas y elaborando paquetes de activos que sean susceptibles de ser colocados fuera del circuito minorista.

Para ello, se ha mejorado la calidad de información disponible, dotando de mayor transparencia al stock, y se colabora con otras áreas del banco para agilizar la venta de los nuevos activos inmobiliarios adjudicados.

A 31 de diciembre de 2019, esta actividad había aportado al banco 808 millones de euros durante el ejercicio con la venta de 9.946 activos inmobiliarios, de los cuales 7.399 eran viviendas.

MAPA DE VENTA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



02/4

MAPA DE

NEGOCIO

La integración de BMN consolidó a Bankia como la cuarta entidad financiera del país, con una cuota de mercado en volumen de negocio del 9,97% a cierre de septiembre de 2019.

En esa misma fecha, la cuota de mercado era del 9,15% en oficinas, del 11,79% en facturación de tarjetas y del 6,56% en seguros de riesgo.

A diciembre de 2019, la cuota de hipotecas de la entidad era del 12,46%, del 10,91% en crédito a hogares y del 11,01% en depósitos a hogares. El banco elevó la cuota de fondos de inversión del 6,55% al 7,05%, mientras que la cuota de planes de pensiones individuales se situó en el 7,93%.

El modelo de negocio multicanal de la entidad permite a los clientes relacionarse con el banco a través de:

OFICINAS FÍSICAS

Bankia terminó el ejercicio con una red de 1.656 oficinas universales, 374 perimetrales, 125 ágiles, 29 centros de recuperaciones y 16 oficinas de Banca Privada. Un total de 115 de estas sucursales se encuentran en zonas poco pobladas.

CONECTA CON TU EXPERTO

Un total de 749.881 clientes utilizaron este servicio a lo largo de 2019. Conecta con tu Experto dispone de 571 gestores especializados.

CANALES DIGITALES

Bankia tiene 3,7 millones de clientes digitales. En 2019, el número de usuarios de Bankia Online alcanzó los 3,21 millones, mientras que los que utilizaron Bankia Online Empresas creció hasta los 191.190. Los clientes que usan la *app* de la entidad alcanzan los 2,8 millones y el número de transacciones que se han realizado a través de este canal llegó hasta los 32,1 millones.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Entre enero y diciembre de 2019 se realizaron 268,45 millones de transacciones a través de la red de cajeros de Bankia, que cuenta con 5.361 terminales, 5.080 de ellos adaptados con sistema de audio y 4.494 provistos de tecnología NFC. El banco mantiene 535 cajeros automáticos en zonas poco pobladas de España.

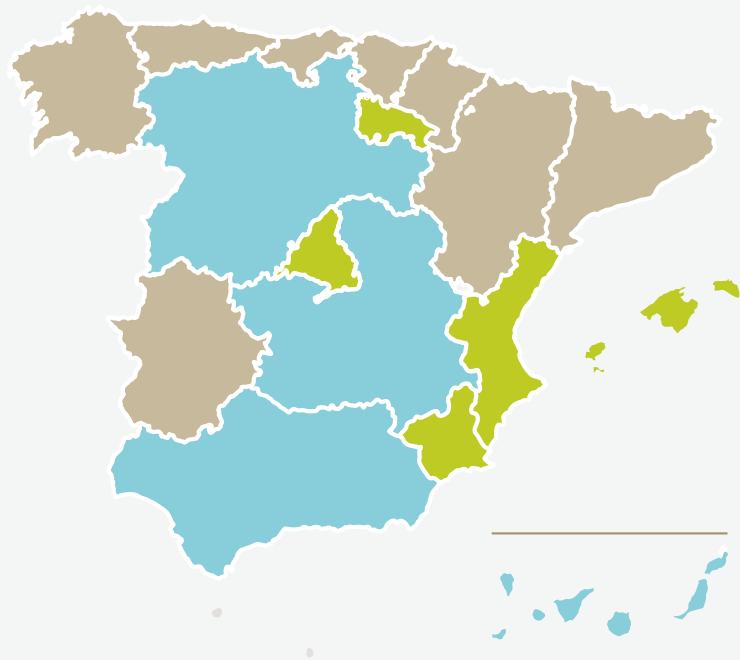
SERVICIO DE OFIBUS

A través de estas 14 oficinas móviles, Bankia ofrece servicio financiero a casi 250.000 personas que viven en 373 pequeños municipios en riesgo de exclusión financiera de seis comunidades autónomas. Los ofibuses también ofrecen cobertura en eventos culturales y deportivos, como la Feria del Libro de Madrid o el Gran Premio Mundial de Motociclismo que se celebra en Cheste. En 2019, este servicio facilitó la operativa bancaria a las delegaciones participantes y a los asistentes a la Cumbre del Clima (COP25).

Bankia

VOLUMEN DE NEGOCIO CUOTAS DE MERCADO POR CCAA

- > 14% CUOTA DE MERCADO
- 6% - 14% CUOTA DE MERCADO
- < 6% CUOTA DE MERCADO



CUOTAS DE MERCADO

	2019
Cuota de mercado en volumen de negocio	9,97%*
Cuota de mercado en oficinas	9,15%*
Cuota en facturación de tarjetas	11,79%*
Cuota de mercado en seguros de riesgo	6,56%*
Cuota de hipotecas	12,46%
Cuota de crédito a hogares	10,91%
Depósitos a hogares	11,01%
Cuota de fondos de inversión	7,05%
Cuota de planes de pensiones individuales	7,93%

* Datos del mes de septiembre.
Fuentes: Banco de España, Inverco e ICEA.

RED MULTICANAL

	2019
Oficinas universales	1.656
Oficinas perimetrales	374
Oficinas ágiles	125
Centros de recuperaciones	29
Oficinas Banca Privada	16
Sucursales en zonas poco pobladas	115
Gestores Conecta con tu Experto	571
Cajeros automáticos	5.361
Cajeros automáticos en zonas poco pobladas	535
Número de ofibuses	14

03/
BANCA
RESPONSABLE





“ES IMPORTANTE ASUMIR UN COMPROMISO PÚBLICO QUE RESALTE LA NECESIDAD DE UN MODELO COMERCIAL RESPONSABLE ENFOCADO A PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE”

JOSÉ SEVILLA

(CINCO DÍAS, 22/09/2019)



03/1 RELACIÓN CON EL ENTORNO

BANKIA ESTÁ COMPROMETIDA CON LAS MEJORES PRÁCTICAS BANCARIAS, LO QUE IMPLICA TRATAR LA GESTIÓN DEL RIESGO COMO UN PILAR ESTRATÉGICO, TENER CRITERIOS FIRMES SOBRE LA FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES SENSIBLES E INCORPORAR LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA TOMA DE DECISIONES.

MEDIOAMBIENTE

Bankia integra la gestión ambiental en el proceso de toma de decisiones de la organización, alineándola con las estrategias de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en su gestión. Derivado de este compromiso, la entidad cuenta con el Plan de Ecoeficiencia y Cambio

Climático 2017-2020, en el que se establece la ruta para alcanzar la neutralidad de emisiones de CO₂ (alcance 1 y 2) en 2020.

En esta línea, la entidad ha conseguido reducir sus emisiones de CO₂ hasta un 40% en 2019 gracias a iniciativas como el cambio de contrato a electricidad verde de los centros de origen BMN

o la incorporación de tecnologías innovadoras como el uso de sistemas de cogeneración de energía en equipos de climatización.

En 2019, Bankia definió su estrategia interna para el establecimiento de un precio interno del carbón en 2020. El compromiso y la gestión interna del cambio climático del banco le ha permitido situarse como una entidad verde, hecho que han reconocido los analistas del CDP Climate Change 2019, quienes le han otorgado una valoración A- como una de las empresas líderes, a nivel mundial, en este ámbito.

Bankia también realizó inversiones por 7,6 millones de euros destinados a eficientar sus instalaciones y continuó con sus campañas de reducción del consumo de papel, donación de mobiliario y equipos electrónicos y eléctricos a entidades sin ánimo de lucro, reciclaje de material de escritura (bolígrafos, subrayadores, etc) y tapones de plástico.



100%

DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA
CONSUMIDA EN BANKIA DESDE
ABRIL DE 2018 ES ENERGÍA ELÉCTRICA
VERDE CON GARANTÍA DE ORIGEN



51,4%

EMISIONES DE CO₂
(ALCANCE 1 Y 2)
COMPENSADAS

La entidad cuenta con cinco edificios que son referencia en el ámbito de gestión eficiente, localizados en Pintor Sorolla, 8 (Valencia), Paseo de la Castellana, 189, y Las Rozas (Madrid), Triana, 20 (Las Palmas) y Miguel Villanueva, 9 (Logroño), todos ellos certificados por AENOR bajo el estándar internacional ISO 14001.

Bankia también ha puesto en marcha una iniciativa de economía circular centrada en la segregación y compostaje de residuos de poda en el edificio de Las Rozas con el que se evita la generación de este tipo de residuos, al transformarlos en compost que se emplea como abono en los jardines de las instalaciones.

En el ámbito de compras y contrataciones sostenibles, se han analizado en detalle las emisiones de CO₂ vinculadas a los proveedores de Bankia y los servicios que prestan a la entidad.

De cara a 2020, Bankia continuará trabajando en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático, incluyendo la certificación ambiental de dos nuevos centros de trabajo; la extensión de la formación ambiental a los profesionales incorporados a Bankia en la última integración, y la neutralidad de emisiones directas de CO₂ (alcance 1 y 2) por un lado, reduciendo las mismas y, por otro, compensando las no evitables.

COMPRAS RESPONSABLES

Bankia dispone de una política de compras basada en la independencia, la transparencia, la actuación ética y responsable, la

objetividad y la diversificación, de modo que favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada y la búsqueda de eficiencia. Esta política, así como los principios de Compras Responsables, aplican a todas las empresas y empleados del Grupo Bankia, especialmente a los

PERFIL DEL PROVEEDOR



792,7 Mill.€
FACTURACIÓN A
PROVEEDORES NACIONALES
(ÁMBITO LOCAL)

36 Mill.€
FACTURACIÓN A
PROVEEDORES EXTRANJEROS
(FUERA DEL ÁMBITO LOCAL)



828,8 Mill.€
FACTURACIÓN TOTAL
(VOLUMEN TOTAL DE
COMPRAS)



9,44 días
PLAZO MEDIO
DE PAGO DE FACTURAS
A PROVEEDORES



98,66%
% DE FACTURAS PAGADAS
DENTRO DEL PLAZO
MÁXIMO LEGAL (30 DÍAS)



03/1

RELACIÓN CON EL ENTORNO



que intervienen en la contratación de bienes y servicios.

Para establecer una relación comercial con Bankia es imprescindible pasar por el proceso de homologación en el que se analizan aspectos relativos al comportamiento ético, social y ambiental del proveedor. A este se le exige el cumplimiento de las leyes y las regulaciones de aplicación en los territorios en los que opera el banco y se valora positivamente su alineamiento con los principios del Pacto Mundial, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En este proceso también se examina el riesgo económico, social y ambiental.

En línea con la transformación del banco, la entidad desarrolla un modelo de relación digital con sus proveedores que permite la transparencia, la imparcialidad, la igualdad de oportunidades y la escucha activa.

En el ejercicio 2019, Bankia superó la auditoría anual según la Norma UNE 15896, que consolida la excelencia del sistema de gestión de compras de Bankia y certifica que está en línea con las mejores prácticas empresariales a nivel europeo.

Entre los proyectos a abordar en 2020 se encuentra la renovación del Certificado UNE 15896 de compras y la celebración del Día del Proveedor por quinto año consecutivo.

ACCIÓN SOCIAL

Durante 2019, la entidad ha reforzado su estrategia, metodología y líneas prioritarias de Acción Social centradas en:

Empleo

(981.825 euros invertidos y 43.600 beneficiarios)

Principales iniciativas:

- Programa de recualificación con Cruz Roja para personas afectadas por la crisis, mayores de 45 años y mujeres víctimas de la violencia de género (3.211 participantes, 1.425 recolocados).
- Programa con Fundación Konecra para formación de mujeres víctimas de violencia de género (15 beneficiarias).

- Programa con Fundación Integra para la integración laboral de exreclusos, víctimas de violencia de género y personas con discapacidad (90 beneficiarios).

- Programa con SECOT y Cáritas para emprendedores (1.400 beneficiarios).

- Programa con Randstad para formación, orientación y asesoramiento de clientes y familiares en paro (86 personas atendidas / 39 recolocadas).

Desarrollo local y rural

(6,3 millones de euros invertidos y 251.300 beneficiarios)

Principales iniciativas:

- Convocatorias sociales con las 11 fundaciones de origen del banco (229.000 beneficiarios).



608.499

BENEFICIARIOS DE LA
ACCIÓN SOCIAL
DE BANKIA



846

FUNDACIONES Y
ASOCIACIONES
APOYADAS

INVERSIÓN SOCIAL 2019



22,1 Mill. €



- Apoyo a programas asistenciales, socioculturales, emprendimiento local y lucha contra la despoblación.
- Apoyo a los congresos de la Fundación Lo Que De Verdad Importa que difunde valores entre jóvenes (12.000 asistentes).

Medioambiente

(619.331 euros invertidos y 5.600 beneficiarios)

Principales iniciativas:

- Lanzamiento de las primeras convocatorias medioambientales en Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid y Castilla-La Mancha (22 entidades beneficiarias).
- Apoyo a proyectos medioambientales y de desarrollo sostenible junto a las fundaciones de origen (23 proyectos apoyados).
- Apertura de una línea para emergencias medioambientales. En 2019 se dirigió al incendio en la isla de Gran Canaria y las lluvias torrenciales provocadas por la DANA en Murcia, sur de Comunidad Valenciana y parte de Castilla-La Mancha.
- Proyecto de colaboración con WWF Adena para la recuperación de 60 hectáreas de las Tablas de Daimiel.

Discapacidad

(2,48 millones de euros invertidos y 172.000 beneficiarios)

Principales iniciativas:

- Apoyo al programa 'Integrados' de Fundación Randstad para la integración laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria.
- Apoyo a las becas de la Fundación ONCE 'Oportunidad al talento'.
- Convocatoria Capaces con Fundación Bancaja que apoya proyectos de inclusión laboral y social para personas con diversidad funcional.
- Fomento de la contratación de servicios por parte de Bankia a través de Centros Especiales de Empleo (1,3 millones de euros facturados).

Vivienda y nueva pobreza

(3,38 millones de euros invertidos y 95.700 beneficiarios)

Bankia mantiene un parque de viviendas destinadas a personas con vulnerabilidad a las que se les facilita un alquiler social en condiciones ventajosas, adaptadas a las necesidades de pago de este colectivo. En 2019, el banco firmó 377 contratos de alquiler social

(108 viviendas cedidas al amparo de la Ley 4/2016 de Cataluña), siendo el total de contratos de viviendas cedidas en alquiler social de 3.766.

El banco destinó 3,29 millones de euros a los gastos de mantenimiento y reparación de las viviendas.

Por otro lado, Bankia mantiene acuerdos para agilizar los procesos de concesión de estas viviendas en Madrid, Castilla-La Mancha, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y La Rioja. Los acuerdos con las administraciones locales ayudan a mejorar el proceso de concesión de viviendas a las familias a través de sus servicios sociales.

Voluntariado corporativo

Durante el año, los profesionales de Bankia tienen un gran número de oportunidades de participar en la Acción Social del banco a través de iniciativas como los voluntariados en educación financiera y jornadas medioambientales, la participación en las convocatorias como jurados locales, la colaboración con una ONG cercana a su entorno a través de 'Red Solidaria' o participar en 'Planta tu proyecto', un programa en el que voluntarios de la entidad presentan sus ONG internamente para recibir apoyo económico.

De cara a 2020, Acción Social impulsará proyectos medioambientales que destaquen por su innovación y apoyo al desarrollo sostenible, reforzará la implicación de sus profesionales mediante el refuerzo del voluntariado profesional y de educación financiera y mejorará la medición del impacto de los proyectos orientada a la consecución de objetivos.

03/1

RELACIÓN CON

EL ENTORNO

FUNDACIÓN BANKIA POR LA FORMACIÓN DUAL

Después de cuatro años de creciente actividad, 2019 ha sido el año de la consolidación de la Fundación Bankia por la Formación Dual, que ha impulsado casi un centenar de proyectos.

De cara a 2020, la Fundación aspira a beneficiar a más de 3.500 estudiantes, mejorando su formación y facilitando su empleabilidad. Para ello, mantendrá las principales líneas de actuación, entre las que destaca la convocatoria de Ayudas Dualiza dirigida a centros educativos de FP de todo el país que lleven a cabo proyectos en colaboración

con empresas. Por primera vez, la Fundación impulsará una mayor orientación profesional activa por parte de aquellos centros educativos que propongan nuevas iniciativas. Todo sin descuidar el compromiso con la investigación, que se traducirá en nuevos estudios para conocer mejor y mejorar el sistema de FP actual.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Iniciativas



IMPULSO Y MEJORA DE LA FP/FP DUAL

Convocatoria Ayudas Dualiza para incentivar proyectos de FP en colaboración con FPEmpresa

Acciones de formación para mejorar la cualificación profesional de docentes y la empleabilidad de los jóvenes: Programas COMEX y DITEC

Iniciativas para el fomento de la innovación en el ámbito de la FP: Reto Dualiza, 24h d'Innovació, Becas Sanec

Proyectos en torno a sectores estratégicos (energía, ciberseguridad, economía azul)

Apoyo a asociaciones, organizaciones empresariales y cámaras de comercio que buscan promover la FP



FOMENTO, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA FP/FP DUAL

Encuentros Dualiza para analizar la situación de la FP en un determinado territorio/sector

Ferias FP Dual en colaboración con la Cámara de Comercio de España

Presencia en congresos, jornadas y eventos de carácter local, autonómico o estatal

Campaña de difusión de la FP Dual centrada en su alto grado de empleabilidad, su calidad formativa y en su adaptación al mercado laboral



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Puesta en marcha del Observatorio de la FP y la FP Dual en España

Elaboración de informes, territoriales o sectoriales, para conocer la situación de la FP y la FP Dual



ORIENTACIÓN PROFESIONAL, ACADÉMICA Y PERSONAL

Informe 'Aproximación a la orientación profesional en Educación Primaria y Secundaria'

Desarrollo de planes y estrategias de actuación con Administraciones Públicas

Recursos didácticos sobre orientación que permitan acercar la FP a estudiantes de Primaria, Secundaria y Bachillerato

Jornadas de orientación dirigidas a estudiantes de ESO y Bachillerato

Convocatoria de Proyectos de Orientación Activa






BANKADEMIA

Bankia articula su compromiso con la educación financiera a través de Bankademia. Uno de los aspectos diferenciadores de esta multiplataforma *online* es el modo de tratar esta materia a través de vídeos, podcast, artículos y gifs, y mediante la búsqueda de tendencias para vincularlos a la necesidad de conocimiento y estudio de realidades financieras. Entre los retos de este proyecto se encuentran el acercamiento a la enseñanza a toda la ciudadanía de forma gratuita con una iniciativa que permita entender de la manera más atractiva las finanzas.

PATROCINIOS

Bankia está implicada en una serie de proyectos orientados a mejorar su entorno desde el plano cultural, deportivo y empresarial.

 PATROCINIO CULTURAL	 PATROCINIO DEPORTIVO	 PATROCINIO EMPRESARIAL
Orquesta Sinfónica de Bankia	Deporte base: Club de Baloncesto Gran Canaria, Valencia Basket, Club de baloncesto Óbila, CB Estudiantes, CB Granada, Joventut de Badalona, TAU Castellón, UCAM Murcia, CB B The Travel Brand Mallorca, Club El Pozo fútbol sala, cantera de rugby Bathco-Fusodeba y Rugby Pozuelo	Ferias: Fenavin, Fuit Attraction, ExpOлива Foros y Jornadas: Forinvest, Manager Business Forum, ADN Pymes, Spain Startup South Summit, eFintech Show, Congreso Nacional de Innovación, CEO Congress
Bankia Escolta València	Triples Solidarios con los primeros equipos del Valencia Basket, CB Gran Canaria y CB Estudiantes	Premios Éxito Empresarial, Premio In4Bankia, Premios Competitividad Digital, Premios Innobankia, Premios Tu Economía, Premios Comprendedor, Premios Andaluces del Futuro, Premios Talento Joven
Gran Teatro Bankia Príncipe Pío	Partido con el CB Gran Canaria a favor del banco de Alimentos	Bankia Forward
Feria del Libro de Madrid	Patrocinio de la escuela de esquí adaptado de Sierra Nevada	
Las Edades del Hombre	Women in Black (Estudiantes femenino) Pilota Valenciana	

03/2

BUENAS PRÁCTICAS

BANCARIAS

Bankia cuenta con sistemas de control interno y gestión de riesgos que aseguran el cumplimiento de las normas que le son de aplicación y que garanticen las buenas prácticas bancarias.

PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL

La entidad dispone de un modelo de prevención de riesgo penal en línea con las mejores prácticas del sector, lo que le permite identificar las actividades objeto de prevención y poner

en práctica los protocolos y procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales y garantizar el cumplimiento de las normas de su Código Ético y de Conducta.

El modelo se basa en la identificación de los riesgos de la comisión de ilícitos penales que se deriven de la actividad y en la implantación y ejecución periódica de controles, tanto generales como específicos, a través de aplicaciones informáticas que hacen posible detectar cualquier circunstancia que pueda suponer un incremento de los riesgos.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de Bankia se encarga de proponer y desarrollar la normativa de carácter interno para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y aplicación de las sanciones y contramedidas financieras internacionales en el banco, de acuerdo con la legislación vigente y realizar controles para garantizar su cumplimiento.

Siguiendo el enfoque basado en el riesgo indicado en la Ley 10/2010, esta Dirección establece, aplica y mantiene procedimientos para prevenir y detectar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como mecanismos para la correcta aplicación de las sanciones y contramedidas financieras internacionales, proponiendo la adopción de medidas para corregir y minimizar el riesgo de incumplimiento.

También adapta y revisa las herramientas para la identificación y gestión de alertas (*screening*) y el modelo de asignación de riesgo a clientes (RBA), además de analizar alertas operativas y de aceptación/ seguimiento de clientes susceptibles de estar relacionadas con blanqueo



273

NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DE RIESGO PENAL



999

NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

de capitales y financiación del terrorismo.

Adicionalmente, tal y como dispone la Ley 10/2010, la Dirección cuenta con una de las principales herramientas de mercado para la generación y gestión de alertas, cuya parametrización es revisada de manera periódica adaptándose a los riesgos en el ámbito de blanqueo de capitales. Asimismo, se han desarrollado e implementado una serie de 'escenarios dinámicos' que permiten la detección y análisis de alertas.

Debido al compromiso de Bankia con la prevención del blanqueo y financiación del terrorismo, entendiendo que es una tarea que afecta a toda la entidad, la Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo está estructurada en tres unidades en base a la tipología del negocio (minorista y mayorista) y la especialización operativa (UFICs), procurando un mejor acompañamiento y soporte a la red. Se busca cumplir con las funciones generales indicadas y una atención especializada en función del ámbito. Así, las obligaciones principales de cada ámbito son:

Minorista:

- Soporte, monitorización y control de negocio de los centros dependientes de Red Minorista.

- Reportar al supervisor los requerimientos de información del Regulador, así como la Declaración mensual de operaciones y fichero de titulares financieras.
- Formar y sensibilizar a la primera línea en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Mayorista:

- Soporte, monitorización y control de negocio de los centros de Banca Privada, Banca de Empresas y Banca Corporativa, Corresponsalía Bancaria y Red Agencial.
- Operativa de Comercio Exterior.
- Operaciones inmobiliarias y desinversiones.

UFICs:

- Análisis operativo y estratégico sobre colectivos de riesgo
- Financiación de Terrorismo: alertas, casos y modelos.

En el ejercicio 2020 se prevé la trasposición, a nivel nacional, de la Quinta Directiva durante 2020, modificando la actual ley 10/2010, así como su Reglamento de desarrollo (RD 302/2014), que está pendiente de incorporar las novedades de la Cuarta Directiva traspuesta el 31 de agosto de 2018 mediante el RD-Ley 11/2018.

A nivel europeo, el Parlamento Europeo aprobó el 16 de abril de 2019 nuevas normas para reforzar los sistemas de supervisión financiera que otorgan mayores competencias a la Autoridad Bancaria Europea (EBA) para reforzar la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

PREVENCIÓN DE ABUSO DE MERCADO

Con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Abuso de Mercado en 2016, Reglamento (UE) 596/2014, de 16 de abril de 2014 y su normativa de desarrollo, se introdujeron modificaciones en las obligaciones y requisitos que motivaron la correcta adaptación de la entidad a la normativa con el objetivo de reforzar la integridad del mercado y cumplir con los mecanismos de implementación y supervisión a nivel europeo. En este sentido, se ajustaron las herramientas y la formación de los empleados para fomentar la cultura en torno a la detección y prevención de actividades sospechosas de abuso de mercado y adaptarse a las modificaciones del Código Penal.

03/2

BUENAS PRÁCTICAS

BANCARIAS

ACTUACIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

En 2019, Bankia ha trabajado para consolidar el modelo de distribución de productos de inversión preservando el objetivo de la normativa MiFID II de ofrecer la mayor protección a los clientes. Para ello, se mantuvo una formación continua a los empleados, se implicó al más alto nivel de la organización en el lanzamiento de nuevos productos y en el seguimiento de su comercialización, al tiempo que se implantaron controles automáticos en los distintos canales y servicios de inversión de la entidad que aseguran la distribución de productos únicamente si se adaptan al perfil del cliente. Además, se fortalecieron los procedimientos de comunicación a clientes dotándoles de una mayor transparencia y se hizo accesible la gestión de carteras a través del servicio Bankia Gestión Experta.

REGULACIÓN DE CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO

La Dirección de Cumplimiento Normativo de Bankia ha colaborado en un proyecto de implantación a nivel de entidad de la regulación

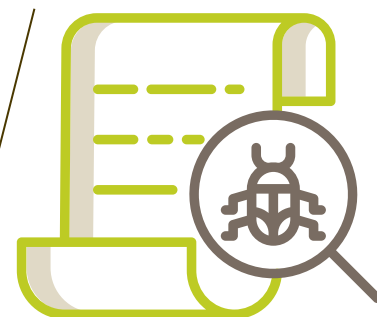
de los contratos de crédito inmobiliario en coordinación con el resto de las agrupaciones afectadas desde el inicio de 2019. El objetivo último de esta norma es reforzar las garantías para los prestatarios en el proceso de contratación y evitar la ejecución de este tipo de préstamos en vía judicial con la consiguiente pérdida de la vivienda.

Un total de 675 empleados se certificaron en LCI en 2019, entre los que se encontraban directores de oficina, técnicos de direcciones de zona, equipos de riesgos, marketing y organización.

Está previsto que en 2020 se formen y certifiquen alrededor de 6.700 profesionales, de los cuales 1.700 se examinaron en el mes de febrero y los 5.000 restantes con previsión de hacerlo en mayo.

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

Durante el ejercicio 2019, y en línea con la transformación digital que está llevando a cabo el banco, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna ha desarrollado varias iniciativas que van a permitir mejorar la obtención de la información a revisar, aumentar el volumen de las verificaciones y disponer de unos sistemas de información más eficientes.



980
NÚMERO DE ALERTAS
DE PREVENCIÓN
DEL FRAUDE

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El objetivo de Bankia en este ámbito es optimizar el uso de los datos para generar valor desde unos sólidos principios éticos y de privacidad. Para lograrlo, el banco ha implantado un modelo de gobierno y calidad del dato sostenible y ha construido un informacional único y gobernado que da cobertura a la mayoría de las necesidades informacionales, tanto de usuarios internos como del supervisor.

El reto es convertir a Bankia en una organización *data-driven* en la que el dato sea un activo de valor estratégico y que todas las decisiones que se tomen estén basadas en datos, con una cultura



colaborativa y transparente y con los mejores estándares de seguridad, privacidad y ética en la gestión.

POLÍTICA FISCAL

El fomento de una fiscalidad responsable es fundamental para Bankia en el desarrollo de su actividad financiera, con el impulso de herramientas para la prevención y la lucha contra el fraude, además del desarrollo de programas de transparencia.

El Consejo de Administración de la entidad es el encargado de definir la estrategia fiscal. Este órgano es el responsable de aprobar la presencia en territorios considerados paraísos fiscales y la creación de estructuras fiscales que, en ningún caso, se utilizan para facilitar la evasión fiscal ni para incumplir la normativa. Bankia no opera en paraísos fiscales para eludir sus obligaciones fiscales.

El Consejo de Administración también tiene que dar el visto bueno a las desinversiones en sociedades, el uso de incentivos fiscales y la contratación de asesores fiscales externos.

Bankia mantiene una política transparente sobre la gestión fiscal y el pago de sus impuestos y aplica la normativa fiscal

vigente en España, ámbito en el que desarrolla la totalidad de su actividad, además de asumir directrices de instituciones internacionales como la de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

También realiza un análisis de las operaciones con especial riesgo fiscal en función de, entre otros, su impacto en la reputación corporativa, en los accionistas y clientes, y en la relación con las autoridades fiscales.

La entidad forma parte del Foro de Grandes Empresas, que promueve una mayor relación cooperativa entre las compañías y la Agencia Española de la Administración Tributaria (AEAT) y está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT.

PROTECCIÓN Y ÉTICA DEL DATO

Para Bankia, la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial. Por ello, la protección de esta información es una de las principales prioridades de la entidad ante los continuos avances tecnológicos.

El banco tiene como objetivo garantizar la adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos, sobre la base de su

privacidad, y todo ello dentro del proceso de digitalización responsable enmarcado en el Plan Estratégico 2018-2020.

La protección de datos tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, especialmente su honor e intimidad personal y familiar. Las normas que regulan esta materia son el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, más conocido como RGPD o GDPR, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

03/2

BUENAS PRÁCTICAS

BANCARIAS



1.501
Nº DE EMPLEADOS
FORMADOS EN
PROTECCIÓN DE
DATOS EN 2019



8
NÚMERO DE
REUNIONES
DEL COMITÉ DE
CIBERSEGURIDAD



5,78 Mill. €
INVERSIÓN EN
PREVENCIÓN
DEL RIESGO EN
CIBERSEGURIDAD

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Bankia se encuentra inmersa en el Plan Estratégico de Ciberseguridad PECEI 2019-2021, que tiene como centro la gestión del riesgo y el aseguramiento de la efectividad de los controles implantados. A lo largo de 2019, se transformó el modelo de gestión del ciberriesgo y *assurance* para cuantificar el riesgo al que estaría expuesto el banco en el caso de amenaza, se avanzó en la seguridad en el ciclo

de desarrollo de software y se transformó el modelo de gobierno de prevención del fraude.

En este ejercicio también se realizó una revisión completa de los Análisis de Impacto del Negocio (BIA, por sus siglas en inglés) para identificar las actividades críticas, requisitos de tiempo de recuperación y medios y recursos para su continuidad.

Entre los retos para 2020 se encuentra la automatización adaptativa de controles de

ciberseguridad en función del ciberriesgo, la optimización y automatización de los modelos de reporte, el análisis del comportamiento de usuario, la adaptación ágil a nuevos ciberriesgos y amenazas, el perímetro de seguridad de la información inteligente, la optimización de los modelos de integración de seguridad física y lógica y la optimización en el análisis interno y de terceras partes de *compliance* con las normas de seguridad de la información.

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE INFLUENCIA



DERECHOS HUMANOS

En julio de 2019, el Consejo de Administración de Bankia aprobó una nueva política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos en la que se definen las responsabilidades que asume en cuanto a respetar los derechos humanos en su actuación con los profesionales, clientes, proveedores y socios comerciales y la sociedad en su conjunto con la implementación de mecanismos de prevención, comunicación y sanción.

También establece un compromiso con los derechos humanos enfocado a evaluar y comprender el entorno socioeconómico, reconocer y respetar la identidad de las personas y sus comunidades, establecer un sistema de diálogo proactivo con los grupos de interés y promover el conocimiento y el cumplimiento de este compromiso.

Además, el banco establece la debida diligencia para identificar y evaluar los potenciales impactos, integrar las conclusiones de las evaluaciones en los procesos

internos para adoptar las medidas oportunas de prevención y mitigación de posibles impactos, dar seguimiento y contrastar su eficacia, y comunicarlas externamente.

03/3 GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo es un pilar estratégico para Bankia. Su principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial del Grupo, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno del banco.

Con este fin, Bankia cuenta con un Marco de Control Interno que incluye una serie de políticas de control y gestión de riesgos definidas por el Consejo de Administración de la entidad. Este órgano también aprueba el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo que, junto con el Marco de Planificación de Capital, define las líneas estratégicas de actuación de la entidad en materia de riesgos y capital en

una situación normal de negocio. Ambos procesos condicionan la planificación de las actividades y los negocios de Bankia.

El banco, además, cuenta con un Plan de Recuperación (Recovery Plan) que establece las posibles medidas adoptadas ante una hipotética situación de crisis que se activaría en el caso de que se rebasara el nivel fijado en el propio plan.

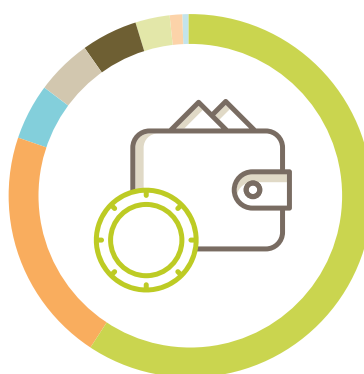
PERFIL DEL RIESGO DE CRÉDITO

DISTRIBUCIÓN POR APR



- RIESGO DE CRÉDITO **89%**
- RIESGO OPERACIONAL **9%**
- RIESGO DE MERCADO **2%**

MIX DE CARTERA CREDITICIA



- HIPOTECARIO **56%**
- EMPRESAS **24%**
- SECTOR PÚBLICO **5%**
- CONSUMO Y TARJETAS **5%**
- MICROEMPRESAS Y AUTÓNOMOS **5%**
- FINANCIACIONES ESPECIALES **3%**
- INTERMEDIARIOS FINANCIEROS **1%**
- PROMOTORES **0,5%**

INVERSIÓN DUDOSA POR COMPONENTES



- DUDOSO OBJETIVO **63%**
- SUBJETIVO Y EN PERIODO DE CURA **37%**



POLÍTICA DE RIESGO DE CRÉDITO

Las políticas de riesgo de crédito en Bankia son aprobadas anualmente por el Consejo de Administración, siguiendo con las mejores prácticas de la entidad. Estas políticas introducen unos criterios generales para la concesión, entre los que destacan:

- Concesión responsable.
- Transparencia. Facilitar información al cliente, especialmente al retail, que le permita conocer y comprender los riesgos inherentes a la financiación.
- Consideración del impacto ambiental y social de la actividad empresarial. No se financiarán operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos.

El objetivo de Bankia es tener una cartera de crédito lo más diversificada posible, tanto en acreditados como en sectores. Esta meta se tendrá en cuenta en la concesión de operaciones de riesgo de crédito aplicando una política de diversificación a nivel individual y sectorial.

Un aspecto relevante dentro de las políticas de riesgo es el que

hace referencia a los procesos de refinanciación y reestructuración de la deuda, cuyo fin es adaptar la financiación a la capacidad actual del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago, dotándolo de la suficiente estabilidad financiera que permita la continuidad y funcionamiento del acreditado o su grupo, siempre que resulte viable.

RIESGO DE MERCADO

Se entiende como riesgo de mercado la pérdida potencial que produciría una posible evolución adversa de los precios de los instrumentos financieros con los que Bankia opera. Bankia dispone de un marco general para la gestión de este riesgo con el fin de mantener su nivel de solvencia y evitar que los resultados se puedan ver afectados por la complejidad y magnitud de los riesgos asumidos.

Durante el pasado ejercicio, el banco ha participado en seis ejercicios de riesgo de mercado impulsado por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y por el Banco Central Europeo (BCE). Para 2020, Bankia tiene previsto completar la integración del método estándar revisado para el cómputo de fondos propios por riesgo de mercado, adaptar los riesgos de mercado al nuevo marco, revisar y adaptar las

políticas internas al nuevo marco de requisitos de capital para el riesgo de mercado, mejoras en los marcos, procesos y controles de actividades y participación en todos los ejercicios propuestos por la EBA o el BCE relativos al riesgo de mercado.

RIESGO DE CONTRAPARTIDA EN MERCADOS FINANCIEROS

El riesgo de crédito/contrapartida es el derivado de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales de una contrapartida que origine una pérdida para el banco en su actuación en los mercados financieros.

El Consejo de Administración de Bankia es el responsable de aprobar el Manual de políticas de riesgo de crédito en actividades de mercado.

En este ámbito, la entidad ha estado trabajando en 2019 en la implementación del cálculo del Initial Margin para dar respuesta a la regulación EMIR. El proyecto finalizará en septiembre de 2020, fecha de entrada en vigor de la regulación para Bankia. Adicionalmente, ha firmado contratos y dado de alta límites para nuevas contrapartidas debido al Brexit, ha automatizado

03/3

GESTIÓN

DEL RIESGO

informes y ha impulsado el proyecto de préstamos de valores. Además, ha participado en seis ejercicios sobre riesgo de contrapartida de la EBA y el BCE.

Entre los retos para 2020 figuran integrar las últimas modificaciones de la regulación en el cálculo de la exposición de riesgo de contrapartida para derivados por el método estándar, SA_CCR (Standardised approach for counterparty Risk), el estudio de impactos de la regulación en capital de riesgo de contrapartida y CVA (ajuste de valor por crédito), y la participación en todos los ejercicios propuestos por la EBA o el BCE.

RIESGO DE INTERÉS ESTRUCTURAL

El riesgo de interés estructural es la probabilidad de que se generen pérdidas derivadas de una evolución adversa en los tipos de interés de mercado, que afectan al margen de intereses y al valor patrimonial.

A lo largo de 2019 se han seguido incorporando mejoras en la arquitectura del modelo y mayor eficiencia en los procesos asociados al motor de cálculo, se ha desarrollado un modelo de

riesgo de base en la información y calidad de datos, se ha adaptado el enfoque de la Federación Bancaria Europea del riesgo de diferenciales de crédito del balance bancario (por sus siglas en inglés, CSRBB, Credit Spread Risk in the Banking Book) y se ha trabajado en un modelo de riesgo de base.

En 2020, Bankia se centrará en mejorar la información e inicio de adaptación a normativa de Agregación de Datos de Riesgos (RDA, por sus siglas en inglés), en el desarrollo de un programa de pruebas de tensión que permitan evaluar el riesgo de tipo de interés bajo condiciones de estrés y en el uso más intensivo de los modelos dinámicos que mejore la integración del riesgo de tipo de interés del balance (IRRBB, por sus siglas en inglés) en la gestión.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN

Bankia tiene como objetivo mantener una estructura de financiación a largo plazo acorde a la liquidez de sus activos y cuyos perfiles de vencimientos sean compatibles con la generación de flujo de caja estable y recurrente que le permita gestionar el balance sin tensiones de liquidez en el corto plazo. Por ello se

mantiene identificada, controlada y monitorizada diariamente la posición de liquidez de la entidad.

Como complemento al seguimiento del riesgo de liquidez en condiciones normales de negocio, se ha diseñado un marco de actuación que permite prevenir y gestionar eventos de tensión de liquidez.

Para reforzar el marco de gestión del riesgo de liquidez y financiación, en 2019 se evaluó un conjunto de aspectos cualitativos para verificar en qué medida el marco de gestión cumplía con los principios y directrices solicitados a nivel regulatorio y supervisor. Esto permitió identificar debilidades y puntos de mejora que han ayudado a incrementar la calidad del marco de gestión de este riesgo.

Los retos en materia de liquidez y financiación en 2020 se centrarán en el reporting regulatorio, el avance en la automatización de las métricas y del reporting regulatorio, en las mejoras en la información e inicio de adaptación a RDA, en finalizar los desarrollos asociados a titulizaciones y a realizar la implementación efectiva en los procesos internos de la entidad de las mejores metodologías en los precios de transferencia.



RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo en los procesos, el personal, los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo de carácter reputacional.

Para gestionar este tipo de riesgo, Bankia promueve una cultura de gestión del riesgo operacional orientada a la concienciación, la asunción de responsabilidad y compromiso y la calidad del servicio. También pretende asegurar la identificación y medición del riesgo operacional, aplicar sistemas de mejora continua en los procesos, la estructura de controles y los planes de mitigación e impulsar mecanismos de transferencia del riesgo que limiten la exposición, además de validar la existencia de planes de contingencia y continuidad del negocio.

En 2019 se ha realizado el correspondiente ejercicio de autoevaluación de riesgos, revisando el grado de exposición de Bankia y el grado de aplicación de los controles en los riesgos más relevantes. Adicionalmente, se ha consolidado el plan con nuevos roles y responsabilidades de la unidad de riesgo operacional siguiendo el modelo de defensa implantado. En este sentido,

en el último cuatrimestre del año las funciones de riesgo operacional y de control interno de riesgos se han unificado bajo una única Dirección de Control de Riesgos No Financieros, tratando de aprovechar sinergias, metodologías y herramientas comunes que permitan consolidar el marco de control de la entidad y ampliar el papel como segunda línea de defensa en los ámbitos tecnológicos y de ciberseguridad.

Igualmente, durante este ejercicio se ha consolidado la información reportada en el Marco de Apetito al Riesgo del indicador de control de riesgo TI, complementando el que ya se venía reportando sobre el ámbito del ciberriesgo.

En el ámbito de reporting regulatorio se ha completado la automatización de los estados correspondientes a este tipo de riesgo, generándose la información pertinente en el ámbito de CDO. En relación a la gestión de las externalizaciones en el banco, se ha aprobado la actualización de la Política de externalización de servicios y funciones, adecuándola a la Guía de la EBA/GL/2019/02 “Directrices sobre externalización”, que junto el Modelo general de outsourcing y su Manual de funciones, complementan los roles y responsabilidades en la gestión y control de la contratación de servicios.

En 2020 la entidad trabajará para consolidar la integración de las metodologías de riesgo operacional y control interno de riesgos, avanzar en la implementación de una solución tecnológica para el proceso integral de gestión de riesgos, realizar un adecuado seguimiento del sistema de gestión de riesgos tecnológicos, de ciberseguridad y de outsourcing y continuar en el proceso de valoración e inclusión en la taxonomía de riesgos del Grupo de aquellos riesgos emergentes de acuerdo a la preocupación actual existente.

RIESGO REPUTACIONAL

En 2019, Bankia integró esta tipología en su modelo de riesgos utilizando una metodología de cuantificación a través de un indicador de seguimiento dentro del Marco de apetito al riesgo. Durante el ejercicio se amplió el número de direcciones involucradas, de forma que se cubre prácticamente la totalidad de la estructura de la entidad, lo que permite tener una visión más global que facilita la toma de decisiones.

03/3

GESTIÓN

DEL RIESGO

RIESGO SOCIAL

Bankia mantiene la promoción de políticas de protección de los clientes deudores que, a causa de circunstancias sobrevenidas, hayan visto alterada su situación económica o patrimonial y les ofrece soluciones negociadas para ayudarles en el cumplimiento de sus obligaciones económicas.

La entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas creado por el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, así como a las modificaciones posteriores de la norma.

También aplica medidas voluntarias dirigidas a solventar, en la medida de lo posible, situaciones de pérdida de la vivienda habitual

y a evitar que unidades familiares con algún tipo de vulnerabilidad puedan encontrarse en una situación de carencia de alternativa habitacional.

Como resultado de esta política, en 2019 se realizaron 387 adecuaciones hipotecarias (condiciones más flexibles para adaptar los préstamos a la

capacidad de pago de las familias) por 40,01 millones de euros, frente a las 1.127 operaciones registradas en 2018.

Al mismo tiempo, se aceptaron 2.464 daciones en pago (pacto para saldar la deuda hipotecaria a cambio de la entrega de la vivienda) por importe de 311,66 millones, frente a las 991 firmadas

*DESDE 2012, BANKIA
HA PROCEDIDO A
77.025 ADECUACIONES
HIPOTECARIAS.*





el año anterior. En todos los casos se trató de soluciones negociadas dirigidas a evitar los lanzamientos en colectivos de especial vulnerabilidad y procurando al mismo tiempo el menor quebranto posible para los intereses del banco.

Desde 2012, Bankia ha aceptado un total de 12.047 daciones en pago y ha procedido a 77.025 adecuaciones hipotecarias. De esa manera, ha contribuido a paliar la pérdida de la residencia habitual a muchas familias y colectivos vulnerables.

Los activos adjudicados, es decir, los que recuperó por resolución judicial, fueron 1.395 en 2019, frente a los 2.170 de 2018.

En 2019 también se renegociaron las condiciones de 7.003 créditos al consumo (4.671 en 2018), por un importe de 96,70 millones de euros, y de 1.449 préstamos a trabajadores autónomos y empresas (1.085 en 2018), por 98,59 millones. Desde 2012, estas cifras ascienden a 73.498 créditos al consumo y 20.466 préstamos a autónomos y empresas.

RIESGOS EMERGENTES

Bankia cuenta con un procedimiento dinámico y continuo de identificación y valoración de riesgos en el que están implicadas todas las direcciones relacionadas con riesgos potenciales y cuyo fin último es valorar aquellos riesgos en los que incurre o puede incurrir como consecuencia de su actividad.

Este proceso sigue una perspectiva normativa y económica para valorar aquellos riesgos identificados y emergentes, de forma que el Consejo de Administración decida cuáles se consideran materiales y cuáles se cubrirán con capital, incorporándolos al mapa de riesgos de la entidad.

FINANCIACIÓN DE SECTORES CONTROVERTIDOS

Bankia cuenta con una serie de principios recogidos en la Política de admisión de operaciones de crédito en los que se reflejan las directrices definidas en el marco de financiación de operaciones:

- Se considerará el impacto ambiental de la actividad empresarial.
- Se exigirá a las empresas el cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental.
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a empresas a las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos y de lo que la entidad tenga conocimiento.
- Se tendrán en cuenta en proyectos de inversión aspectos medioambientales y sociales, así como el cumplimiento de los Principios de Ecuador.
- Se evaluarán los riesgos ambientales y sociales en activos tomados en garantía.

ANEXO/ HISTÓRICO DE DATOS ECONÓMICOS RELEVANTES

HISTÓRICO DATOS ECONÓMICOS RELEVANTES	2019		2018	2017	2016	2015	2014	2013
	GRUPO BANKIA	VARIACIÓN 2019-2018	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA
MARGEN DE INTERESES (MILL.)	2.023	(1,30%)	2.049	1.968	2.148	2.740	2.927	2.567 ⁽¹⁾
MARGEN BRUTO (MILL.)	3.245	(3,60%)	3.368	3.064	3.166	3.806	4.009	3.772 ⁽¹⁾
MARGEN NETO ANTES DE PROVISIONES (MILL.)	1.428	(4,60%)	1.498	1.038	1.619	2.148	2.267	1.867 ⁽¹⁾
RESULTADO ATRIBUIDO (MILL.)	541	(23%)	703	505	804	1.040	747	608 ⁽¹⁾
EFICIENCIA	56,0%	0,5 p.p.	55,50%	51,6% *	48,9%	43,6%	43,7%	50,50% ⁽¹⁾
ROA	0,3%		0,30%	0,4% ⁽¹⁾	0,4% ⁽¹⁾	0,5%	0,3%	0,23% ⁽¹⁾
ROE	4,2%	(1,4 p.p.)	5,60%	6,6% ⁽²⁾	6,7% ⁽²⁾	10,6%	8,6% ⁽¹⁾	5,61%
ACTIVO TOTAL (MILL.)	208.468	1,60%	205.223	213.932	190.167	206.970	233.649	251.472
PRÉSTAMOS Y ANTIPOSIOS A LA CLIENTELA BRUTO (MILL.)	120.623	(1,50%)	122.505	123.025	104.677	110.570	112.691	119.118
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES (MILL.)	174.267 ⁽¹⁾	1,4%	171.793 ⁽¹⁾	152.860 ⁽³⁾	145.097 ⁽³⁾	155.402	152.242	108.543
RIESGOS TOTALES (MILL.)	128.156	(1,30%)	129.792	295.669	249.773	265.971	264.933	276.631
TASA DE MOROSIDAD TOTAL	5,0%	(1,50 p.p.)	6,50%	8,9%	9,8%	10,8% ⁽¹⁾	12,9%	14,70%
PROVISIONES PARA INSOLVENCIAS (MILL.)	3.491	(24%)	4.593	6.151	6.323	7.794	9.527	11.312
TASA DE COBERTURA DE LA MOROSIDAD	54,00%	(0,6 p.p.)	54,60%	50,8%	55,1%	60,0%	57,6%	56,50%
LOAN TO DEPOSIT (CRÉDITO SOBRE DEPÓSITOS)	91,8%	0,6 p.p.	91,20%	93,9%	97,3%	101,9% ⁽¹⁾	105,5%	115,40%
CET 1 BIS III FULLY LOADED	13,02%	0,63 p.p.	12,39%	12,66% ⁽⁴⁾	13,02%	12,26% ⁽²⁾	10,60%	11,71%
COMMON EQUITY TIER 1 (CET 1) BIS III PHASE IN	14,32%	0,52 p.p.	13,80%	14,15% ⁽⁵⁾	14,70%	13,89% ⁽²⁾	12,28%	
NÚMERO DE ACCIONES (MILL.)	3.070	(0,50%)	3.085	3.085	2.879 *	11.517	11.517	11.517
COTIZACIÓN CIERRE DE AÑO (EN EUROS)	1,90	(25,70%)	2,56	3,99	3,88 *	1,074	1,238	1,23
CAPITALIZACIÓN	5.840	(26,10%)	7.898	12.300	11.183	12.370	14.258	14.212
BENEFICIO POR ACCIÓN	0,18 ⁽²⁾	(22,60%)	0,23 ⁽²⁾	0,26	0,28 **	0,09	0,07	0,07
NÚMERO DE OFICINAS	2.275	(1%)	2.298	2.406	1.866 ⁽⁴⁾	1.941	1.978	2.009
NÚMERO DE EMPLEADOS *	15.609	0,79%	15.486	17.217	13.159	13.318	14.382	15.392
VOLUMEN DE NUEVOS CRÉDITOS CONCEDIDOS (EN MILLONES DE EUROS)	22.704	4,25%	21.777	17.497	14.669	16.600	14.756	14.903
ADECUACIONES HIPOTECARIAS (Nº)	387	(65,60%)	1.127	1.236	5.628	12.341	14.079	23.178
ALQUILERES SOCIALES (Nº)	377	(23,70%)	494	554	549	638	654	300
HORAS FORMATIVAS	1.300.000	27%	1.024.411	917.435	666.624	774.667	669.293 ⁽²⁾	589.000
DIVERSIDAD: HOMBRES / MUJERES (%)	43,8% / 56,2%		43,8% / 56,2%		45,4% / 54,6%	45,55% / 54,45%	45,87 / 54,13 ⁽²⁾	46,38 / 53,62
CONTRATOS FIJOS	100%		100%	100%	100%	100%	99,85% ⁽²⁾	99,24%
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ)	357.357	1,04%	353.651	312.950	326.127	379.638	369.051 ⁽²⁾	461.490
ENERGÍA ELÉCTRICA ADQUIRIDA PROCEDENTE DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES (ENERGÍA VERDE)	100%		100% ⁽³⁾	100%	100%	100%	100% ⁽²⁾	100%
EMISIONES EVITADAS GRACIAS A LA ADQUISICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ORIGEN RENOVABLE (T CO ₂)	40.699	2,20%	39.822,9	31.295	36.236	39.018	36.905,10 ⁽²⁾	42.944,20
PAPEL USADO QUE ES RECICLADO (DIN A4) (%)	99,75%		99,79%	99,77%	99,8%	99,78%	99,80% ⁽²⁾	99,50%

* Empleados de Bankia S.A.

2019

- (1) Los recursos gestionados de clientes incluyen recursos en balance (depósitos de la clientela y valores representativos de deuda emitidos) y recursos fuera de balance (fondos de inversión y fondos de pensiones).
(2) Beneficio atribuido sobre número de acciones.

2018

- (1) Los recursos gestionados de clientes incluyen recursos en balance (depósitos de la clientela y valores representativos de deuda emitidos) y recursos fuera de balance (fondos de inversión y fondos de pensiones).
(2) Beneficio atribuido sobre número de acciones.
(3) En abril de 2018 las oficinas de origen BMN se incorporaron al contrato suscrito por Bankia para el suministro 100% de energía verde.

2017

- (1) Beneficio después de impuestos sobre activos totales medios del período. Excluye los costes de integración de BMN.
(2) Resultado atribuible a los propietarios de la sociedad dominante sobre fondos propios medios. Excluye los costes de integración de BMN.
(3) Resultado Integrado por depósitos de la clientela, valores representativos de deuda emitidos y recursos gestionados fuera de balance.
(4) Ratio según la definición que se aplicará al completarse el proceso de introducción gradual.
(5) Ratio según la definición de capital de nivel I transitoria.
* Sin tener en cuenta los costes de integración de BMN.

2016

- (1) Beneficio después de impuestos sobre activos totales medios del período.
(2) Resultado del ejercicio atribuible a los propietarios de la sociedad dominante sobre fondos propios medios.
(3) Integrado por depósitos de la clientela, valores representativos de deuda emitidos y recursos gestionados fuera de balance, según Presentación de Resultados.
(4) Número de oficinas según Cuentas Anuales 2017.
* Datos de número de acciones y cotización a cierre de 2016 proformados tras el contraspit realizado en junio de 2017.
** Beneficio atribuido sobre número de acciones. En 2017, para el cálculo en el perímetro Grupo, se excluyen del beneficio atribuido los gastos de integración por la fusión con BMN.

2015

- (1) En 2015 se excluyen del crédito los saldos con BFA, principalmente por adquisiciones temporales de activos, así como por las cantidades a recuperar de BFA como consecuencia de la asunción por parte de éste del 60% de las contingencias estimadas en los procedimientos asociados a la salida a bolsa de Bankia.
(2) Incluye el beneficio neto del ejercicio que se prevé destinar a reservas.

2014

- (1) Calculado como beneficio atribuido/ fondos propios para facilitar la comparación con el criterio utilizado en el plan estratégico.
(2) Información referenciada a Bankia, S.A.

2013

- (1) Datos proforma.