

INFORME
ANUAL



Bankia

Bankia es una entidad financiera que opera fundamentalmente en España y cuyo negocio se centra en banca de particulares y empresas, con una creciente apuesta por la multicanalidad.

Por volumen de activos, es el cuarto banco del país, líder en seis comunidades autónomas: Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Región de Murcia, La Rioja, Islas Baleares y Canarias.

Su actividad tiene como objetivo principal generar valor sostenible, recurrente y orientado al largo plazo que responda a las expectativas de sus accionistas, clientes, empleados y de la sociedad en general.

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



BANKIA EN 2020

POSICIÓN FINANCIERA	INDICADORES ECONÓMICOS	GOBIERNO CORPORATIVO	PERSONAS	MEDIOAMBIENTE	SOCIEDAD
Activos líquidos 35.048 Mn€	Resultado del ejercicio 230 Mn€	Quorum de asistencia a la JGA 81,897%	Profesionales 15.522	Neutralidad en carbono	Inversión social 22,9 Mn€
Solvencia 15,48% CET1 fully loaded	Resultado <i>core</i> 1.336 Mn€	Número de consejeros 13	Mujeres directivas 1.669	100% energía verde	Beneficiarios de la acción social 647.184
Ratio de morosidad 4,7%	Dividendo 352 Mn€	Consejeros independientes 69,2%	Horas de formación por empleado 82,6	59,8% reducción de emisiones de CO ₂ desde 2018	Fundaciones y asociaciones apoyadas 925
Ratio de cobertura de morosidad 58,2%	Total devolución de ayudas 3.303 Mn€	Número de reuniones del Consejo 21	Profesionales promocionados 125	99,8% papel reciclado	Beneficiarios directos de proyectos de empleo 55.739

INFORME ANUAL 2020

- 01. **RESUMEN DE ACTIVIDAD**
 - 01.1 Carta del presidente
 - 01.2 Entorno macroeconómico
 - 01.3 Principales hitos
 - 01.4 Contribución a los ODS
 - 01.5 Valor económico, social y medioambiental
 - 01.6 Mapa de negocio
 - 01.7 Actividad comercial
 - 01.8 Fusión CaixaBank-Bankia
 - 01.9 Resultado del ejercicio

- 02. **ESTRATEGIA**
 - 02.1 Plan Estratégico 2018-2020
 - 02.2 Plan de Gestión Responsable 2019-2020
 - 02.3 Innovación
 - 02.4 Transformación digital

- 03. **CREACIÓN DE VALOR**
 - 03.1 La banca como solución a la crisis sanitaria
 - 03.2 Sistema de creación de valor
 - 03.3 Clientes
 - 03.4 Personas
 - 03.5 Accionistas
 - 03.6 Sociedad
 - 03.7 Proveedores

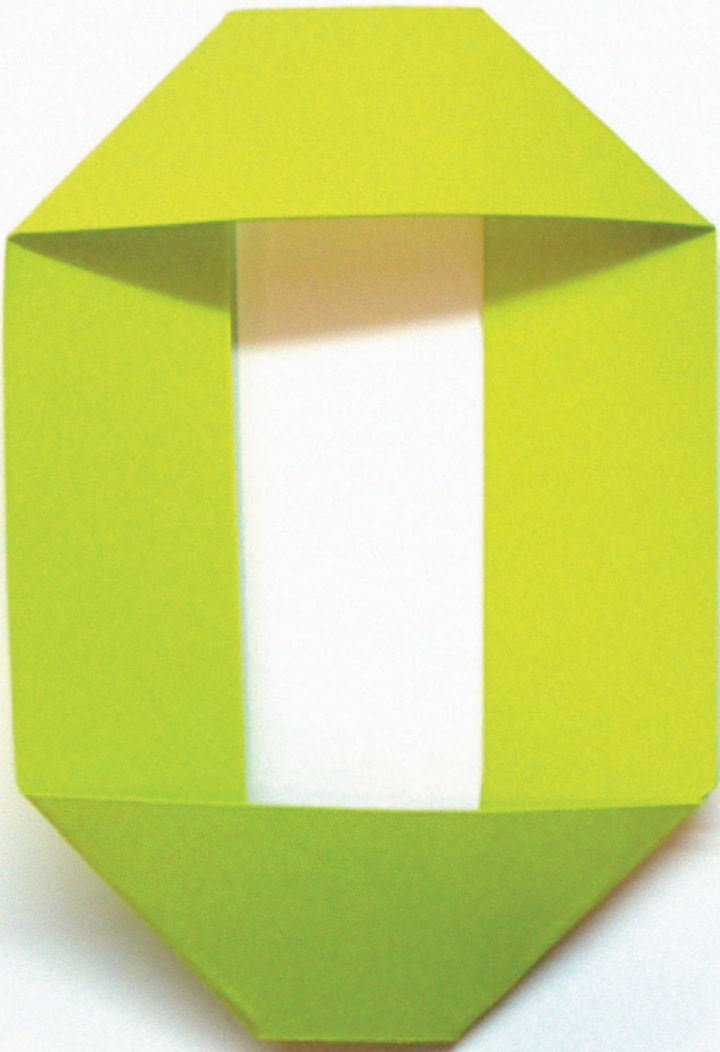
- 04. **MODELO DE NEGOCIO**
 - 04.1 Definición del modelo de negocio
 - 04.2 Áreas de negocio

- 05. **BANCA RESPONSABLE**
 - 05.1 Cultura, valores e integridad corporativa
 - 05.2 Modelo de Gobierno corporativo
 - 05.3 Consejo de Administración
 - 05.4 Comité de Dirección
 - 05.5 Buenas prácticas bancarias

- 06. **GESTIÓN DEL RIESGO**

- 07. **HISTORIA DE BANKIA**

- 08. **ANEXO HISTÓRICO DE DATOS RELEVANTES**





RESUMEN DE ACTIVIDAD

BANKIA CERRÓ EN 2020 UN EJERCICIO MUY POSITIVO EN TÉRMINOS DE NEGOCIO Y PUSO FIN A SU PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020 CON LOS PRINCIPALES HITOS DE GESTIÓN CUMPLIDOS PESE A LAS DIFICULTADES DEL ENTORNO.



01.1

CARTA DEL PRESIDENTE

El año 2020 pasará a la historia como el año de la pandemia de la covid-19.

Acabamos de cerrar uno de los años más complicados de nuestra historia reciente, en el que, como sociedad, nos hemos tenido que enfrentar a una crisis sanitaria que, todavía a día de hoy, nos sigue dejando una intensa huella, tanto en términos de pérdida de vidas humanas como socioeconómicos.

En términos de producción, el PIB español ha retrocedido el 11% en el año 2020. Y, aunque esperamos una recuperación intensa de la economía en 2021 y 2022, no será hasta después de este año cuando hayamos retornado a los niveles precrisis.

Todos los sectores económicos de nuestro país han sufrido en mayor o menor medida las consecuencias, no solo del estricto confinamiento y sus implicaciones en las decisiones de

consumo o inversión, sino también de la incertidumbre que sigue generando el devenir de la enfermedad.

Y el sector bancario, como sector cíclico, no ha sido inmune ni a esta situación ni a sus consecuencias.

Unas consecuencias que también se han dejado notar en nuestra entidad. Por un lado, desde que se produjo el confinamiento en el mes de marzo, hicimos el mayor de los esfuerzos para estar cerca de nuestros clientes en un momento en el que lo necesitaban más que nunca.

Como actividad esencial que somos, mantuvimos abiertas la práctica totalidad de nuestras oficinas con el objetivo de prestar el mejor servicio posible. Este hecho, junto con un excelente funcionamiento tanto operativo como de seguridad, de nuestros canales digitales, ha servido para que nuestra entidad haya prestado en todo momento los servicios financieros que nuestros clientes necesitaban.

Esto no hubiera sido posible sin el compromiso de los profesionales de Bankia, que han demostrado de nuevo a lo largo del ejercicio una gran capacidad de adaptación y

**BANKIA Y EL SECTOR
FINANCIERO EN SU
CONJUNTO HAN SIDO PARTE
DE LA SOLUCIÓN A LOS
PROBLEMAS GENERADOS
POR LA CRISIS, AYUDANDO A
MANTENER LAS RENTAS
FAMILIARES Y EL TEJIDO
PRODUCTIVO DEL PAÍS**



una absoluta vocación de servicio al cliente.

Adicionalmente, y ante el impacto de la crisis sanitaria en la economía, hemos diseñado soluciones y productos para apoyar a familias y empresas afectadas por la paralización de la actividad.

Hemos concedido moratorias de hipotecas y de crédito al consumo para los hogares que han perdido buena parte de sus ingresos durante este año.

Y, en paralelo, hemos ayudado a financiar, junto al ICO, a miles de empresas y autónomos, facilitando nuevas líneas de financiación con el objetivo de seguir haciendo viables sus proyectos empresariales.

De este modo, no solo nuestra entidad, sino el conjunto del sector, nos hemos convertido en parte de la solución a los problemas generados por la crisis, ayudando a mantener las rentas familiares y el tejido productivo de nuestro país.

Porque los esfuerzos realizados por el sector bancario en los últimos años en términos de solvencia y liquidez, y el apoyo de las autoridades monetarias han permitido que en esta ocasión

los bancos contemos con el capital y la fortaleza financiera para seguir financiando a empresas y familias.

Las consecuencias económicas de la crisis, junto con estas actuaciones que hemos llevado a cabo, han tenido un impacto directo en los resultados de este ejercicio.

Durante el año 2020, hemos dotado unas provisiones extraordinarias por importe de 505 millones de euros, con el fin de hacer frente a las consecuencias que la crisis generada por la covid-19 pueda tener en nuestro libro de crédito en el futuro. Estas provisiones han incidido directamente en nuestro beneficio después de impuestos, que ha alcanzado la cifra de 230 millones de euros.

Sin embargo, nuestra entidad ha seguido mostrando un gran dinamismo comercial, como demuestra el hecho de que un año más hemos conseguido cuotas de mercado históricas en productos de alto valor que habíamos definido como prioritarios. Destacan la gestión de fondos de inversión, donde hemos alcanzado una cuota del 7,5%, o la financiación a empresas, donde hemos superado, por primera vez, la cuota del 8%.

Esta gran fortaleza comercial, junto a una importante contención de los gastos, han dado lugar a que nuestro resultado *core* haya aumentado un 3,8%.

Asimismo, y a pesar de este entorno complejo, nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica nos ha permitido seguir aumentando nuestra ratio de capital, que ha cerrado el año por encima del 15%.

Esta mejora de los principales indicadores de gestión ha sido constante durante los últimos tres años y nos ha llevado a cumplir con gran parte de los objetivos que nos habíamos propuesto para el cierre del Plan Estratégico 2018-2020, entre otros, la reducción de activos no productivos o la generación de capital.

Cerramos, por lo tanto, con estos resultados del año 2020 el último ciclo de la historia de Bankia con el orgullo de haber alcanzado grandes hitos, pese a haber hecho frente a una situación macroeconómica y, especialmente, de tipos de interés, muy distinta a la que dibujamos en nuestro plan estratégico.

La crisis provocada por la covid-19 está teniendo un tremendo impacto en el entorno financiero, afectando



01.1 CARTA DEL PRESIDENTE

BANKIA HA SEGUIDO DEMOSTRANDO UN GRAN DINAMISMO COMERCIAL, ALCANZANDO CUOTAS DE MERCADO HISTÓRICAS EN PRODUCTOS QUE HABÍA DEFINIDO COMO PRIORITARIOS

notablemente a los tipos de interés. A día de hoy, parece evidente que vamos a tener tipos negativos en Europa por un largo periodo de tiempo.

Este hecho supone un cambio estructural en nuestro negocio, y ante esta situación, los bancos estamos obligados a dar una respuesta estratégica.

Y es bajo esta perspectiva donde el Consejo de Administración, que ya en el pasado había dedicado varias sesiones al análisis de la consolidación del sector en España y el posible papel que Bankia podría jugar, entendió que la anticipación era un factor estratégico clave.

Porque la anticipación en un momento de cambio abrupto del entorno permite, no solo una mayor opcionalidad, sino también que se pueda afrontar la integración desde una mayor fortaleza financiera.

Por ello, el Consejo de Administración entendió que esta anticipación se debía concretar en la búsqueda de un socio con el que, unidos, consiguiésemos asegurar tres puntos clave:

- Un tamaño crítico, para obtener economías de escala y así mejorar la eficiencia, disponiendo al mismo tiempo de una mayor capacidad de inversión en tecnología e innovación de forma sostenida.
- Una mayor robustez financiera, con un balance fuertemente provisionado y bien capitalizado, con el objetivo de poder afrontar con una mayor fortaleza las consecuencias de la crisis económica.
- Una rentabilidad sostenible, gracias a un mix de negocio equilibrado y con una fuerte capacidad de generar ingresos de fuentes diversificadas.

Pues bien, creo que el proyecto de fusión con CaixaBank, que fue aprobado en la Junta General Extraordinaria de Accionistas del pasado 1 de diciembre, cumple todos estos objetivos, al convertirnos en parte del mayor grupo financiero de nuestro país, con unos activos totales superiores a los 660.000 millones de euros y que contará con la confianza de más de 20 millones de clientes.

Un proyecto que nace con una gran calidad de balance y con un modelo de distribución único que, junto a una



EL PROYECTO DE FUSIÓN CON CAIXABANK QUIERE IMPULSAR EL CRECIMIENTO DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA Y CONTRIBUIR A SU FORTELECIMIENTO

significativa capacidad de generar ingresos de manera equilibrada y a las sinergias que se producirán tras la integración, será capaz de mejorar la eficiencia y la rentabilidad para todos sus accionistas.

Y, siendo todo ello fundamental, no lo es menos que la consecución de estos objetivos se haga desde unos valores y una cultura común, porque es la única forma de mitigar el riesgo de implementación que toda fusión conlleva.

Tanto Bankia como CaixaBank compartimos un modelo de gestión cuya prioridad es seguir mejorando la satisfacción de nuestros clientes, algo esencial para poder seguir generando valor de una manera sostenible para todos nuestros grupos de interés.

Lo hacemos con el convencimiento de que debemos desarrollar un modelo que acoja lo mejor de las dos entidades. No se trata solo de sumar, sino de crear una franquicia que mejore las prácticas que hoy desarrollamos cada entidad por separado.

Y ello lo debemos hacer desde unos principios que, dado nuestro origen, compartimos y que deben ser potenciados, más si cabe, de cara al futuro.

Principios que recogen las expectativas de los distintos grupos de interés: los clientes, nuestro equipo, nuestros

accionistas y, por supuesto, la sociedad de la que formamos parte y de la que estamos a su servicio. Un proyecto que quiere acompañar e impulsar el crecimiento que esperamos de la economía española y contribuir a su fortalecimiento, tanto en el avance de la digitalización, como en el desarrollo de un entorno económico más sostenible.

Sobre estas bases, emprendemos juntos un proyecto que, desde la humildad siempre necesaria, tiene una enorme ambición.

La ambición de liderar el sistema bancario español en una etapa de enorme transformación como es la que vamos a vivir en los próximos tiempos, con el único objetivo de cumplir con nuestro propósito, que no es otro que seguir financiando a empresas y familias, porque este es el mejor medio de ayudar a la recuperación socioeconómica de nuestro país.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
PRESIDENTE DE BANKIA



01.2

ENTORNO MACROECONÓMICO

El año 2020 fue excepcionalmente negativo para la economía mundial. La fuerte expansión de la covid-19 entre marzo y abril provocó una recesión global histórica, la más grave desde la II Guerra Mundial, como consecuencia de las medidas de confinamiento.

Exceptuando China, que tuvo un gran éxito en el control de la pandemia y logró cerrar el año con un crecimiento positivo del PIB, el resto de las principales economías sufrió severas contracciones, aunque de intensidad desigual, dependiendo de su estructura económica, la magnitud de las ayudas públicas y la gestión sanitaria. En la UEM, los efectos de la crisis fueron tan desiguales que supusieron una nueva amenaza de fragmentación. Esto llevó a la UE a firmar un acuerdo histórico, dando el visto bueno a un Fondo de Recuperación por 750.000 millones, que, junto al programa SURE de empleo y las líneas blandas de crédito a gobiernos del MEDE y a empresas

del BEI, elevaron las ayudas hasta 1,3 billones de euros.

Este impacto sobre la economía provocó un fuerte castigo en los activos de riesgo, lo que unido a las tensiones de liquidez sufridas por mercados como el de papel comercial, el interbancario y el de deuda pública, llevaron a los bancos centrales a actuar con rapidez y contundencia.

La Fed bajó sus tipos de interés 150 puntos básicos, recortó el coeficiente de caja al 0%, estableció un nuevo QE ilimitado en volumen y extensión temporal y activó varias facilidades que le han permitido intervenir en casi todos los segmentos del mercado. El BCE amplió su QE (APP) en 120.000 millones de euros hasta finales de 2020 y lanzó otro nuevo (PEPP) por 750.000 millones, que posteriormente amplió hasta 1,85 billones. También aprobó nuevas inyecciones de liquidez a largo plazo, mejorando sus condiciones.

La actuación de los bancos centrales y los avances registrados en los tratamientos y vacunas permitieron una continua recuperación de los activos de riesgo, una fuerte caída del euríbor a 12 meses, hasta mínimos históricos próximos al -0,51%, y un descenso de las primas de riesgo de los bonos periféricos, situándose la tir española a 10 años cerca del 0%.

LA ECONOMÍA ESPAÑOLA, MUY CASTIGADA POR LA PANDEMIA

La economía española se vio totalmente condicionada por la covid-19. Su aparición supuso un importante shock negativo y trastocó las previsiones iniciales, que apuntaban a una prolongación de la etapa expansiva. La declaración del estado de alarma el 14 de marzo limitó la movilidad en el país y paralizó gran parte de la actividad productiva, lo que condujo a una contracción histórica del PIB en el primer semestre.

Aunque el posterior levantamiento de las restricciones permitió iniciar una fase de reactivación gradual de la actividad, esta fue incompleta y asimétrica entre regiones, sectores y agentes. Además, desde el verano se observó una progresiva pérdida de empuje de la recuperación, en un contexto de aumento de los rebrotes que llevó a un nuevo estado de alarma.

El PIB cerró 2020 con una abrupta contracción del 11%, un ajuste desconocido desde, al menos, la guerra civil española. El impacto de la crisis fue más acusado que en otros países de nuestro entorno, debido a una evolución de la pandemia más desfavorable y a unas restricciones más duras al inicio de la crisis. También contribuyó a amplificar el impacto el mayor peso de las actividades terciarias, sobre todo las ligadas al turismo, así como algunas características del tejido productivo, como la elevada temporalidad de la ocupación o el reducido tamaño empresarial.

La respuesta de la política económica resultó fundamental para mitigar el impacto de la crisis sobre los colectivos más desfavorecidos, la actividad, el empleo y las rentas de los agentes, así como para aliviar los problemas de liquidez de las empresas. Las actuaciones se dirigieron a proteger el tejido productivo para facilitar una rápida reactivación de la economía una vez superada la crisis. Entre las medidas adoptadas, destacan los ERTE y las líneas ICO.

La pandemia se dejó sentir sobre el mercado laboral, sobre todo en las ramas productivas más afectadas por las medidas de distanciamiento social, si bien es cierto que la destrucción de empleo se vio amortiguada por la amplia utilización de los ERTE.

Tras perderse casi un millón de afiliados a la Seguridad Social entre mediados de marzo y el cierre de abril, la mejora posterior permitió recuperar buena parte del empleo perdido y cerrar el año con 18,9 millones de afiliados, una cifra por debajo del cierre de 2019 (19,26 millones). A esto hay que añadir que a 31 de diciembre todavía permanecían en situación de ERTE más de 755.000 trabajadores, lejos del máximo alcanzado a finales de abril (casi 3,6 millones).

Todos los componentes de la demanda contribuyeron al desplome del PIB, salvo el gasto de las administraciones públicas, en línea con los recursos destinados a amortiguar el impacto de la pandemia sobre familias y empresas. El consumo de los hogares sufrió un notable retroceso, pero inferior al de su renta, por lo que su tasa de ahorro se disparó hasta máximos

históricos. Aunque existió un cierto ahorro precaución, la mayor parte fue ahorro forzoso o involuntario, dada la imposibilidad de consumir ante el cierre de los comercios.

La inversión fue el componente que sufrió un mayor ajuste, lastrado por las limitaciones a la actividad, el debilitamiento de las expectativas, la elevada infrautilización de la capacidad productiva instalada y el deterioro de la posición financiera del sector empresarial.

La demanda exterior tuvo una contribución negativa a la evolución del PIB por el hundimiento de los ingresos por turismo.

La economía española logró mantener la capacidad de financiación, si bien con una notable reducción del saldo positivo (1,3% del PIB en el 3T20, mínimo desde 2012): la intensa ampliación del déficit público, lastrado por el gasto para hacer frente a la pandemia, junto con el efecto de los estabilizadores automáticos, fue contrarrestada en parte, por la sensible mejoría de la posición financiera de los hogares.



01.2

ENTORNO

MACROECONÓMICO

PREVISIONES ECONÓMICAS PARA 2021

El año 2021 se percibe sustancialmente mejor que 2020 para la economía global, gracias a los buenos resultados provisionales de las vacunas más adelantadas, que pueden permitir la desaparición gradual del shock por covid-19.

Además, es previsible que la actividad económica se vea apoyada por nuevas medidas fiscales y monetarias, tanto en Europa como en EEUU, y por una menor incertidumbre política (cierre del Brexit y un nuevo gobierno estadounidense más predecible).

En consecuencia, el escenario más probable es que la recuperación se vaya consolidando en las principales economías desarrolladas y que se eviten las recaídas derivadas del fuerte vínculo entre movilidad/socialización y contagios sufridas en 2020.

En el ámbito monetario, los bancos centrales mantendrán sus estímulos durante buena parte del año, con el fin de sostener unas condiciones financieras acomodaticias que permitan superar, lo antes posible, los costes de la actual crisis sobre la estructura productiva y converger con el objetivo de inflación.

En el caso concreto del BCE, mantendrá su programa de compra de activos de emergencia y las operaciones de financiación a largo plazo hasta final de año, siendo muy poco probable que efectúe bajadas en el tipo de referencia.

Esta aportación de la política monetaria y un contexto económico que debería tender a mejorar gracias a la vacunación de la población contra la covid-19 favorecerán una revalorización de los activos de riesgo, la consolidación de una tendencia alcista en las rentabilidades de la deuda, aunque con una intensidad limitada, mientras que el euríbor a 12 meses debería oscilar entre -0,50% y -0,45%.



Tras la debacle de 2020, las expectativas para la economía española en 2021 son esperanzadoras, en un contexto de mejora de la confianza de los agentes, gracias al desarrollo de vacunas efectivas contra la covid-19 y una mayor capacidad de tratamiento.

En cualquier caso, el debilitamiento observado en el tramo final de 2020 y el repunte de la crisis sanitaria a principios de 2021 añaden incertidumbre al escenario y apuntan a una recuperación más débil y tardía, de modo que se estima que el PIB crecerá en 2021 en torno a un 6%. La recuperación de los niveles de actividad previos a la crisis tardará en llegar –habrá que esperar al menos hasta finales de 2022–, ya que es previsible un deterioro del potencial productivo de la economía, dados los daños en el tejido empresarial y en el mercado laboral.

Al margen de la propia evolución de la pandemia, este escenario no está exento de riesgo. En el exterior destaca la evolución futura de las relaciones comerciales entre Estados Unidos y China.

A nivel interno, será fundamental la capacidad de adaptación de las políticas económicas a un entorno muy complicado y cambiante. Los esfuerzos deben seguir orientados a combatir la crisis sanitaria y las consecuencias económicas derivadas de las medidas adoptadas para su contención hasta alcanzar una recuperación sólida y sostenida. Hay que poner especial atención en aquellos agentes y sectores más afectados por la crisis, manteniendo las ayudas e impulsando políticas activas de formación y reciclaje de la mano de obra.

Pero no hay que olvidar otras actuaciones de política económica orientadas a fomentar el crecimiento a medio y largo plazo. En este sentido, un factor relevante será la capacidad de la economía para movilizar y asignar eficientemente los fondos europeos para la reconstrucción (*Next Generation EU*), en la medida en que pueden apoyar de forma decisiva la recuperación y elevar la capacidad de crecimiento potencial.

CRECIMIENTO ESTIMADO DEL PIB EN 2021

6%

APROXIMADAMENTE





01.3

PRINCIPALES HITOS

ENERO



Bankia anuncia la venta del 15% de Caser a Helvetia por 166 millones de euros, con un impacto positivo estimado en la ratio total solvencia de Bankia de 13 puntos básicos.

FEBRERO



Bankia entra a formar parte del Índice de Igualdad de Género de Bloomberg y se incorpora al Observatorio Español de la Financiación Sostenible.

MARZO



Bankia celebra Junta General de Accionistas en la que se aprueba el pago del dividendo con cargo a los resultados de 2019.



Fitch sitúa los ratings de Bankia en 'Rating Watch Negative'.



Medidas covid: Bankia refuerza sus canales digitales para facilitar la operativa a sus clientes durante el confinamiento, anuncia el adelanto del abono de las pensiones de la Seguridad Social, relaja el cobro de comisiones a los clientes con ingresos domiciliados afectados por la crisis y lanza un paquete de medidas para ayudar a sus clientes autónomos, pymes y grandes empresas a hacer frente a la difícil situación económica generada por la covid-19. También pone en marcha moratorias en hipotecas y en crédito al consumo dirigidas a clientes en situación de vulnerabilidad.

ABRIL



DBRS Ratings ratifica el rating emisor a largo plazo de Bankia en 'BBB (high)', revisando la perspectiva a estable desde positiva, y S&P Global Ratings ratifica el rating a largo plazo de Bankia en 'BBB', con perspectiva estable.



Medidas covid: Bankia adelanta el abono de la prestación por desempleo, presenta el préstamo y la cuenta de crédito empresarial ICO COVID-19, pone en marcha un servicio gratuito de compra a domicilio para clientes pensionistas en colaboración con Alares y lanza un simulador online para que afectados por la crisis comprueben si pueden solicitar la moratoria hipotecaria o de consumo.

MAYO



El Consejo de Administración de Bankia aprueba la creación de la Comisión de Tecnología e Innovación.



Medidas covid: Bankia adelanta el primer pago a los desempleados en situación de ERTE.



Bankia llega a un acuerdo con Cecabank para el traspaso de su negocio de depositaria institucional de fondos por un importe de 170 millones de euros más cobros variables en función de objetivos.

SEPTIEMBRE



El BCE aprueba los modelos internos de cálculo del riesgo de crédito de la cartera hipotecaria (IRB) minorista de Bankia.



El Consejo de Administración de Bankia aprueba la fusión de la entidad con CaixaBank.



Tras el anuncio de acuerdo de fusión, S&P Global Ratings sitúa el rating a largo plazo de Bankia, 'BBB', en vigilancia positiva ('CreditWatch positive'); DBRS sitúa en Revisión Positiva (Under Review Positive) la calificación 'BBB (high)' de Bankia, y Fitch, por su parte, sitúa el rating largo plazo de Bankia ('BBB') en 'Rating Watch Positive'.

JUNIO



Bankia y CREA SGR firman una línea de 50 millones para apoyar a las industrias creativas y culturales de toda España.



Bankia lanza Bankia Shop y el espacio Agro Digital dentro de Bankia.es.

OCTUBRE



Bankia presenta el 'humanismo digital', su forma de relacionarse con los clientes basada en el asesoramiento personal complementado con la más avanzada tecnología.

JULIO



Bankia, a través de 'Bankia Fintech Venture', comunica la adquisición del 20% del capital de Finweg, plataforma fintech que desarrolla nuevos medios de pago electrónicos basados en tecnología *blockchain* y que permite gestionar contratos entre empresas.

NOVIEMBRE



Bankia celebra su tercer encuentro con accionistas de manera virtual para explicar el acuerdo de fusión con CaixaBank.



Bankia es reconocida por el índice Dow Jones de Sostenibilidad Europeo como una de las empresas más sostenibles.

AGOSTO



Bankia y Acciona firman un préstamo 'verde' de 100 millones de euros para el desarrollo de un proyecto eólico en Australia.

DICIEMBRE




La Junta General Extraordinaria de Accionistas de Bankia aprueba la fusión de la entidad con CaixaBank.

01.4


CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Bankia es una entidad comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y focaliza sus esfuerzos en cuatro ODS prioritarios (4, 8, 11 y 13) y uno transversal (17). Esta contribución también permite impactar en otros ODS como Energía asequible y no contaminante (ODS 7); Industria, innovación e infraestructura (ODS 9); Igualdad de género (ODS 5) y Reducción de las desigualdades (ODS 10), además de en los ODS Producción y consumo responsables (ODS 12); Vida submarina (ODS 14); Fin de la pobreza (ODS 1), y Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16).

ODS	CONTRIBUCIÓN DE BANKIA	ESTRATEGIA	IMPACTO
 <p>ODS 13 Acción por el clima</p> <p>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos</p>	<p>Bankia incorpora el respeto al medioambiente y la lucha contra el cambio climático en su modelo de gestión responsable como dos variables a tener en cuenta</p>	Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020	<p>Neutralidad de emisiones de CO₂ en 2020</p> <p>Reducción de un 59,8% de las emisiones de CO₂ desde 2018</p> <p>Implantación de la estrategia interna para el establecimiento de un precio interno del carbono</p>
		Financiación sostenible	<p>Contribución a la movilización de 18.675 millones de euros en financiación sostenible</p> <p>31 operaciones para proyectos de energías limpias por más de 800 millones de euros</p>
		Línea de convocatorias medioambientales y de desarrollo sostenible	<p>11 convocatorias medioambientales que han permitido apoyar 49 proyectos con 480.000 euros</p>
		Plan para incrementar el peso de los activos gestionados bajo criterios ASG	<p>Estimación de elevar un 26% el patrimonio gestionado con criterios ASG a 2021</p>
		Adhesión de Bankia AM a los Principios de Inversión Responsable	<p>6.100 millones de euros en patrimonio gestionado bajo criterios de inversión socialmente responsable</p>
		Comercialización de fondos de inversión sostenibles e inversión en infraestructuras y tecnologías limpias	<p>Fondos 'Bankia Futuro Sostenible', 'Bankia Mixto Futuro Sostenible', 'Bankia Garantizado Valores Responsables' y 'Bankia Index Clima Mundial'</p>




**BANKIA HA ALCANZADO
LA NEUTRALIDAD DE
EMISIONES DE CO₂ EN 2020**


ODS	CONTRIBUCIÓN DE BANKIA	ESTRATEGIA	IMPACTO
 <p>ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</p>	<p>Bankia promueve la inversión, financiación e innovación en infraestructuras y servicios que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de las ciudades</p>	<p>Financiación a particulares y empresas para acceder a productos financieros que permitan su desarrollo personal y profesional</p>	<p>Concesión de 6.513 hipotecas para menores de 35 años por 695,54 millones de euros</p>
			<p>305 alquileres sociales firmados en 2020 para colectivos vulnerables</p>
			<p>Préstamos y renting para vehículos de bajas emisiones por 13,5 millones</p>
			<p>378 oficinas especializadas</p>
			<p>56.857 agricultores y ganaderos financiados</p>
		<p>Negocio agro</p>	<p>5,8 millones invertidos</p>
		<p>Programas de desarrollo local y rural con fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro</p>	<p>605.000 beneficiarios directos en 506 proyectos apoyados</p>
		<p>Promoción de la movilidad sostenible</p>	<p>Más del 97% de los vehículos de la flota propia son híbridos</p>


01.4

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

ODS	CONTRIBUCIÓN DE BANKIA	ESTRATEGIA	IMPACTO
 <p>ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</p>	<p>Bankia, como entidad financiera, proporciona empleo decente garantizando condiciones dignas para sus empleados y su cadena de valor, además de impulsar el emprendimiento y el desarrollo profesional. También apoya a pymes y a autónomos para desarrollar su actividad e impulsa la inserción laboral a través de su acción social</p>	<p>Empresa responsable con sus profesionales</p>	<p>Firma de los ‘Principios para el Empoderamiento de la Mujer’ de la ONU y Adhesión al Código de Principios sobre Diversidad Generacional</p> <hr/> <p>100% de la plantilla con contrato indefinido</p> <hr/> <p>99,9% de los profesionales recibe aportación al plan de pensiones</p> <hr/> <p>125 profesionales promocionados internamente en 2020, el 52% mujeres</p>
		<p>Fomento de la financiación de pymes y autónomos</p>	<p>417,7 millones de euros concedidos a autónomos en 2020</p> <hr/> <p>8.782 millones de euros concedidos a pymes en 2020</p>
		<p>Proyectos de empleo e inserción laboral con especial foco en colectivos vulnerables</p>	<p>55.739 beneficiarios directos</p>



ODS	CONTRIBUCIÓN DE BANKIA	ESTRATEGIA	IMPACTO
 <p>ODS 4 Educación de calidad</p> <p>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos</p>	<p>Bankia tiene un firme compromiso con la capacitación y la educación financiera de la sociedad española, una educación inclusiva y de calidad que promueva el conocimiento y las competencias necesarias para una mejor gestión personal y profesional, además de mejorar el acceso al empleo y al emprendimiento</p>	Proyectos de educación y mejora de la empleabilidad	3,04 millones de euros de inversión
		Programa de FP Dual	Incorporación de un 28,6% de los estudiantes de las tres promociones del programa FP Dual de Bankia a la plantilla del banco
		Fundación Bankia por la Formación Dual	440 acuerdos de colaboración con empresas 96 programas realizados
		Educación financiera	308 acuerdos de colaboración con centros educativos 4.560 alumnos formados
		Programas específicos con entidades sin ánimo de lucro para impulsar líneas de empleo en sectores demandados y favorecer la empleabilidad en colectivos vulnerables	469.342 usuarios de Bankademia 51.689 beneficiarios

ODS	CONTRIBUCIÓN DE BANKIA	ESTRATEGIA	IMPACTO
 <p>ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos</p> <p>Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible</p>	<p>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. El establecimiento de alianzas es clave para el intercambio de conocimiento y para impulsar proyectos que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>	Alianzas nacionales e internacionales	Adhesión a Pacto Mundial, ONU, Spainsif, Forética, Fundación Alares, Fundación Ecodes, Fundación Seres, Fundación Corporate Excellence, Fundación LIMME, COTEC, CECA y CEOE
		Colaboración con instituciones financieras públicas	ICO, BEI y Sociedades de Garantía Recíproca
		Alianzas con ONG para impulsar la conservación ambiental	Apoyo a 925 ONG, a través de 25 convocatorias sociales y medioambientales, con más de 645.000 beneficiarios
		Alianzas en innovación y fintech para el desarrollo sostenible	Alianza con Everis Energía y Aenor para el desarrollo de un <i>market place</i> para la gestión de reducción de emisiones de gases efecto invernadero
			Alianza con Finweg para la explotación de un servicio que evite el consumo de papel y reduzca los riesgos operativos entre empresas al buscar la figura de títulos de valor digitales con plena validez jurídica
		El 80% de startups de la convocatoria Bankia Fintech by <i>Innsomnia</i> firman un acuerdo comercial con Bankia, como el firmado con <i>The Logic Value</i> para el desarrollo de un rating de empresas que tenga en cuenta los parámetros ASG, o con <i>Tickendy</i> y <i>Donext</i> , entre otros	



01.5

VALOR
ECONÓMICO,
SOCIAL Y
MEDIOAMBIENTAL

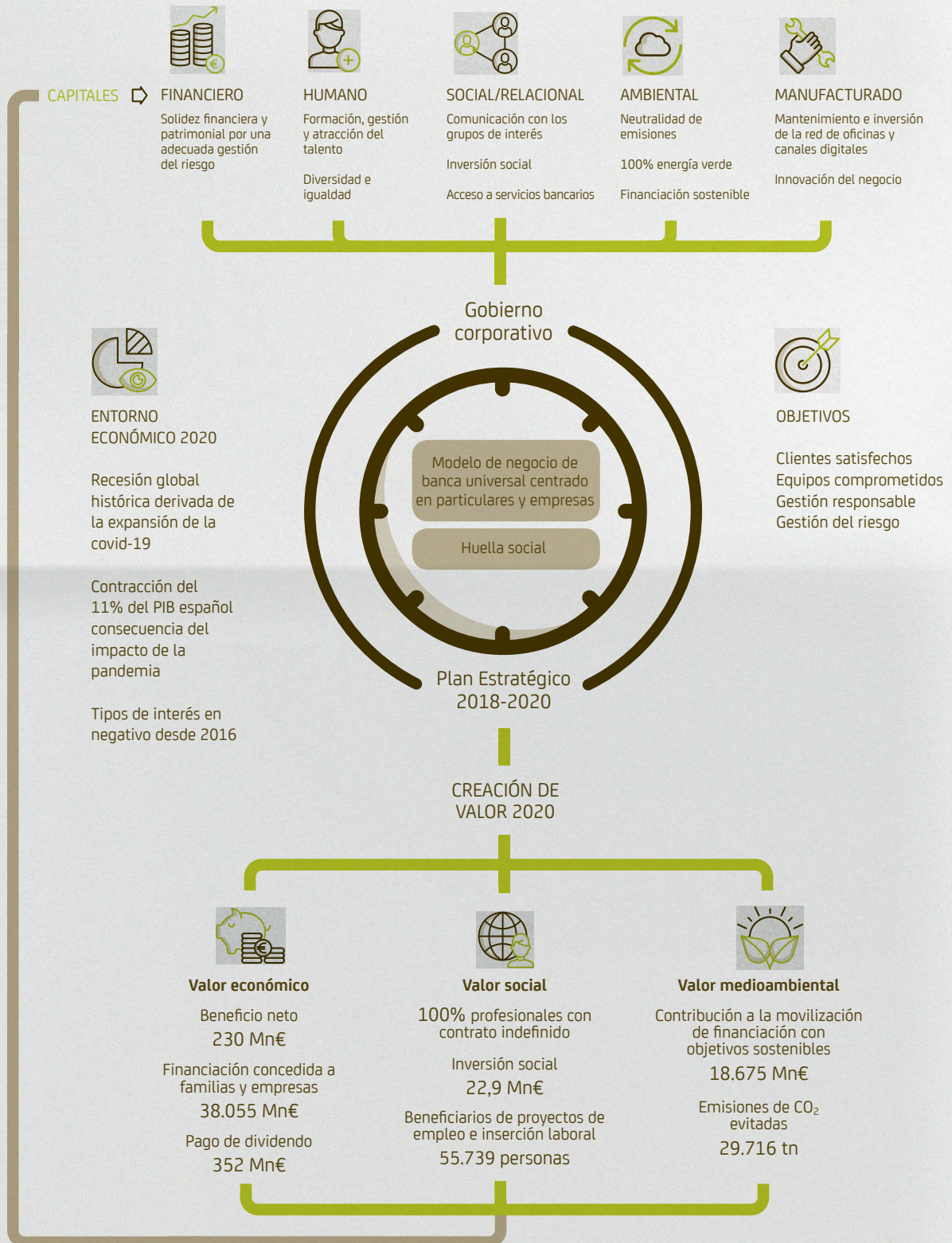
**BANKIA HA DEVUELTO AL
ESTADO 3.303 MILLONES
DE EUROS DE LAS AYUDAS
RECIBIDAS**

El objetivo principal de Bankia como entidad financiera es generar valor para sus accionistas, lo que le permite seguir avanzando en el retorno de la inversión al Estado. A cierre de 2020, Bankia había devuelto 3.303 millones de euros de las ayudas públicas recibidas.

La generación de valor de Bankia se produce a partir 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.



PROCESO DE CREACIÓN DE VALOR



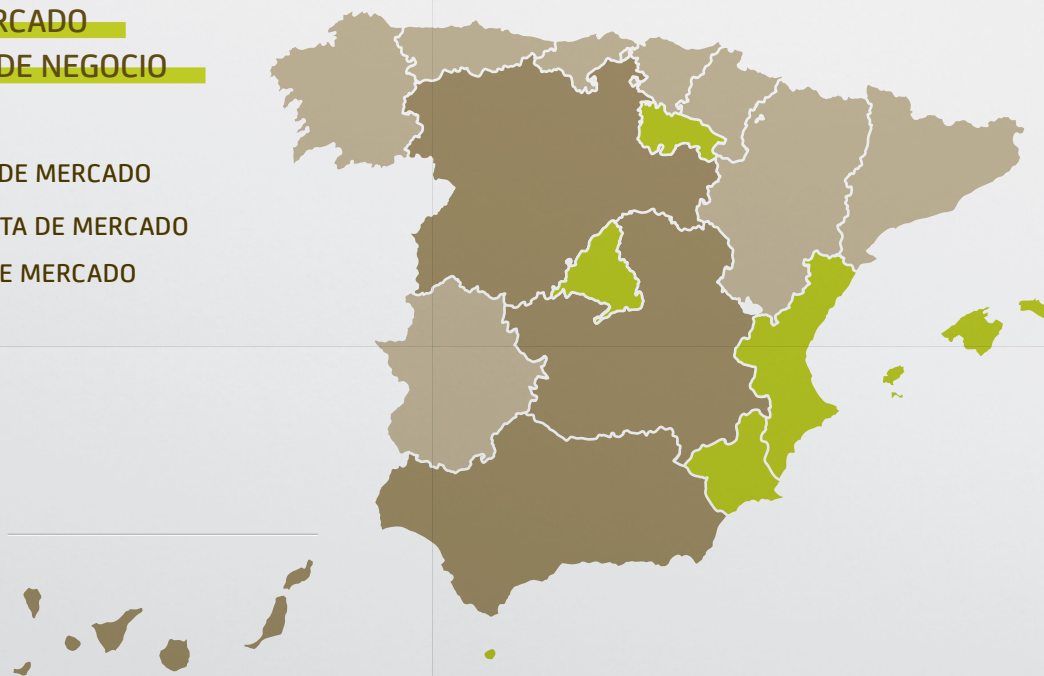
01.6

MAPA DE NEGOCIO

Bankia es una entidad que opera en territorio nacional, con una fuerte presencia en las zonas de origen: Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, La Rioja, Canarias, Baleares y Región de Murcia. El banco mantiene el 5% de sus oficinas y el 16% de su red de cajeros en zonas poco pobladas, facilitando el acceso a los servicios bancarios.

CUOTAS DE MERCADO POR VOLUMEN DE NEGOCIO

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



CUOTAS DE MERCADO

	2020	2019
Cuota de mercado por volumen de negocio ¹	9,41%	9,97%
Cuota de mercado en oficinas particulares ¹	9,34%	9,15%
Cuota de mercado en facturación de tarjetas ¹	12,53%	11,79%
Cuota de mercado en seguros de riesgo ¹	6,19%	6,56%
Cuota de planes de pensiones individuales	7,91%	7,93%
Cuota de hipotecas (stock)	12,17%	12,46%
Cuota de crédito a hogares (stock)	10,61%	10,91%
Cuota de depósitos a hogares	10,48%	11,01%
Cuota de fondos de inversión	7,51%	7,05%

1. Datos del mes de septiembre.

Fuentes: Banco de España, Inverco e ICEA.

RED MULTICANAL

	2020	2019
TOTAL OFICINAS BANKIA	2.296	2.432
Universales	1.578	1.656
Perimetrales	316	374
Ágiles	122	125
Ventanilla desplazada	78	82
Centros + Valor	13	13
Centros Conecta con tu Experto	69	61
Centros de empresa	59	65
Corner de empresa	5	5
Centros de Banca Privada	16	16
Centros de recuperaciones	34	29
Oficinas de representación (internacionales)	3	3
Centros de Banca Corporativa	3	3
Sucursales en zonas poco pobladas	115	115
Cajeros automáticos	5.182	5.361
Cajeros automáticos en zonas poco pobladas	824	535
Número de ofibuses	14	14





01.7

ACTIVIDAD COMERCIAL

A pesar de la dificultad del entorno vivido en 2020 derivado de la covid-19, Bankia cerró un año muy positivo en términos de negocio, con importantes crecimientos en crédito a empresas, en producción hipotecaria y en fondos de inversión.

La entidad elevó hasta los 38.055 millones de euros el total de nuevos créditos concedidos a familias y empresas (+67,6%). El volumen de financiación a pymes creció un 154%, hasta los 8.782 millones de euros, mientras que la financiación a autónomos se situó en 417,7 millones de euros a cierre de 2020, frente a los 230,2 millones de un año antes.

La financiación a empresas alcanzó los 23.377 millones de euros, que comparan con los 12.629 millones otorgados un año antes. El stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa, por su parte, superó los 22.331 millones de euros.

Las formalizaciones hipotecarias llegaron hasta los 3.348 millones de euros, frente a los 2.929 de 2019. Del importe total formalizado, el 67% correspondió a préstamos hipotecarios a tipo fijo, mientras que el *loan to value* medio de todas las hipotecas generadas en el año fue del 65%.

El volumen de activos gestionados en fondos de inversión rebasó la cota de los 20.000 millones de euros. En planes de pensiones, esta cifra creció hasta los 8.388 millones de euros.

El confinamiento domiciliario que se produjo a partir del mes de marzo disparó el uso de los canales digitales del banco: más de 3,6 millones de personas usaron Bankia Online a lo largo del ejercicio y cerca de 3,6 millones de usuarios operaron a través de la nueva app de Bankia.

Los clientes digitales superaron los 4 millones de personas, que equivalen a

VOLUMEN DE FINANCIACIÓN A EMPRESAS

+85,1%

CLIENTES CONECTA CON TU EXPERTO

+28,8%

más del 60% del total de clientes de todo el banco, y el número de usuarios del servicio Conecta con tu Experto creció hasta los 965.898.

El ejercicio 2020 también fue positivo en el segmento de tarjetas: se emitieron más de 9,6 millones de plásticos y se facturaron 33.032 millones de euros. Además, la facturación con tarjetas en comercio electrónico se elevó hasta los 4.145,1 millones de euros.

VOLUMEN DE FINANCIACIÓN, ACTIVOS GESTIONADOS Y MEDIOS DE PAGO

Datos en millones de euros	2020	2019
Volumen de nuevos créditos concedidos	38.055	22.704
Volumen de financiación concedida a particulares	4.374	5.276
Volumen de financiación concedida a pymes	8.782	3.456
Volumen de financiación concedida a autónomos	417,7	230,2
Volumen de financiación concedida a empresas	23.377	12.629
Formalizaciones de hipotecas	3.348	2.929
Volumen de negocio de Bankia Banca Privada	7.379	7.313
Stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa	22.331	16.963
Volumen de activos gestionados en Fondos de inversión	20.756	19.497
Volumen de activos gestionados en Planes de pensiones	8.388	8.243
Volumen de primas netas emitidas en Bancaseguros	507	530
Tarjetas emitidas (millones)	9,6	9,3
Importe facturación tarjetas en comercio electrónico	4.145,1	3.434,9
TPV	173.926	170.327

**BANKIA CONCEDIÓ
38.055 MILLONES DE
EUROS DE FINANCIACIÓN
A FAMILIAS Y A
EMPRESAS EN 2020**

CLIENTES Y PARTÍCIPES

	2020	2019
Cientes particulares	7.086.601	7.386.168
Cientes autónomos	512.582	533.738
Cientes pyme	189.643	201.423
Cientes agro	60.430	67.030
Cientes empresa	28.542	29.697
Cientes Banca Privada	12.145	10.628
Cientes de bancaseguros de riesgo y de ahorro	1.556.407	1.605.286
Cientes digitales	4.083.644	3.738.666
Cientes Conecta con tu Experto	965.898	749.881
Usuarios de Bankia Online	3.608.487	3.217.298
Usuarios Bankia Online Empresas	180.929	191.190
Usuarios app Bankia	3.598.118	2.881.310
Partícipes Bankia Fondos	367.310	368.692
Partícipes Bankia Pensiones	847.996	856.141



01.8

FUSIÓN CAIXABANK BANKIA

La evolución de los tipos de interés y el contexto económico-financiero de 2020 han generado un caldo de cultivo idóneo para las fusiones bancarias.

En el sector financiero en general, la caída del margen de intereses y de los ingresos por comisiones, pero, sobre todo, el aumento de las dotaciones por deterioro de activos en anticipación del potencial impacto negativo de la pandemia sobre la calidad crediticia han provocado un fuerte retroceso en los resultados bancarios en el año.

Además, las perspectivas de rentabilidad han empeorado por la revisión a la baja de las previsiones de crecimiento y el mantenimiento de tipos de interés en negativo durante más tiempo del esperado.

En este contexto, y ante las limitaciones para incrementar ingresos, la reducción de costes operativos se ha erigido como una alternativa para mejorar la

eficiencia y la rentabilidad. Este tipo de operaciones elevan la capacidad para generar ingresos más sostenibles y diversificados y permiten a las entidades tener un balance con un perfil crediticio más equilibrado.

Las fusiones constituyen una herramienta útil para acometer estos objetivos, permitiendo la creación de economías de escala y mejorando así la capacidad de las entidades para afrontar otros retos estructurales, como la transformación digital.

Se abre pues la puerta a un nuevo proceso de consolidación dentro del sistema bancario europeo, impulsado por los organismos reguladores y supervisores, que no solo han intensificado en los últimos meses sus llamamientos en apoyo de las fusiones, sino que han ido más allá, a través de la relajación de las condiciones impuestas, destacando la reducción de los requerimientos

mínimos de capital para las entidades resultantes. Todo ello con el objetivo de reforzar la resiliencia del sector y su capacidad para seguir apoyando a la economía real.

Este proceso, eminentemente doméstico hasta el momento (debido, entre otros factores, a la generación de mayores sinergias), está siendo liderado por la banca española con las operaciones de CaixaBank-Bankia y Unicaja-Liberbank.

UNA ENTIDAD LÍDER DEL MERCADO ESPAÑOL

El 1 de diciembre de 2020, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de Bankia aprobó la fusión de la entidad con CaixaBank, una operación que dará lugar al primer banco de España por volumen de activos (valorados en 664.000 millones de euros) y que está previsto que se complete en el primer trimestre de 2021.

El proyecto de fusión por absorción de Bankia por CaixaBank consiste en una ecuación de canje de 0,6845 acciones ordinarias nuevas de CaixaBank por cada acción de Bankia. El precio pactado incluye una prima del 20% sobre la ecuación de canje a cierre del 3 de septiembre de 2020, antes de la comunicación al mercado de la existencia de negociaciones sobre la operación. Además, supone una prima del 28% sobre la media de ecuaciones de canje de los tres meses anteriores al cierre del 3 de septiembre.

La entidad resultante, que operará bajo la marca CaixaBank, será el banco de referencia en España, con más de 20 millones de clientes, una cuota en créditos y depósitos del 25% y 24%, respectivamente, y una presencia geográfica diversificada y equilibrada.

La cuota de mercado en ahorro a largo plazo de la nueva entidad alcanzará el 29% y la cuota en crédito al consumo rondará el 23%, mientras que la cuota en financiación hipotecaria será del 28%, aproximadamente.

En un horizonte de cinco años, la previsión supone generar progresivamente sinergias de ingresos de 290 millones de euros anuales.

Por otro lado, se estima conseguir ahorros recurrentes de costes de 770 millones de euros anuales (de forma plena a partir de 2023), que mejorarán la ratio de eficiencia hasta situarla en niveles muy competitivos (ratio de eficiencia proforma a 2019 del 47,9% incorporando el 100% de las sinergias).

Tras saneamientos adicionales consecuencia de la operación, la entidad fusionada presentará la ratio de morosidad más baja en España, del 4,1%, y una cobertura confortable del 64%, de las más altas entre los principales bancos españoles.

Además, la sólida posición de capital de CaixaBank y Bankia permitirá absorber los costes de reestructuración y los ajustes de valoración, resultando en una ratio CET1 de la entidad combinada del 11,6%, manteniendo un margen muy amplio de 310 puntos básicos sobre el nivel exigido regulatoriamente. La fortaleza en liquidez, con 128.000 millones y que seguirá como seña de la entidad, facilitará el apoyo a la recuperación económica a través del crecimiento del crédito.

La generación de sinergias mejora la rentabilidad esperada, con un RoTE estimado a partir del consenso del mercado que se situará en niveles superiores al 8% en 2022.

La fusión CaixaBank-Bankia supone una gran oportunidad para generar valor para clientes, profesionales, accionistas y sociedad en general, y contribuirá a apoyar la recuperación económica del país.

CriteriaCaixa poseerá un 30% de las acciones de la nueva sociedad, mientras que el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) tendrá un 16,1% de los títulos. La estructura accionarial de la entidad se completa con un 54% de *free float*, del que el 37% corresponde a inversores institucionales y el 17% a minoristas.

El Consejo de Administración de la entidad combinada estará formado por 15 miembros, de los que nueve serán independientes, tres dominicales, dos ejecutivos y uno de tipología otro consejero externo. El 40% serán mujeres.

José Ignacio Goirigolzarri será el presidente ejecutivo de la nueva entidad y Gonzalo Gortázar, el consejero delegado.





01.9

RESULTADO DEL EJERCICIO

Bankia cerró el ejercicio 2020 con un resultado atribuido de 230 millones de euros, un 57,6% menos que el año anterior, debido a provisiones extraordinarias de 505 millones de euros para anticipar impactos futuros derivados de la covid-19, así como a un menor resultado generado por las operaciones financieras.

Sin embargo, el resultado propiamente bancario (margen de intereses + comisiones – gastos) creció un 3,8% en el ejercicio, hasta los 1.336 millones de euros, por el buen comportamiento de las comisiones y la reducción de los gastos de explotación (-2%).

El margen de intereses se contrajo un 5,9%, hasta los 1.904 millones de euros, afectado por el impacto de la caída de la curva de tipos, el cambio de mix de cartera crediticia –con un mayor peso del segmento de empresas y menores volúmenes de consumo–,

y por la menor contribución de intereses de la cartera de renta fija.

Las comisiones netas se situaron en 1.213 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 12,2% interanual, impulsadas por las comisiones del negocio con clientes y las generadas por las actividades de servicios de activos bajo gestión y originación.

Junto a ello, la partida de gastos de explotación se redujo en el año hasta los 1.781 millones de euros, mostrando un descenso del 2%. Así, los gastos de explotación sobre el total de los activos ponderados por riesgo (APRs) representan el 2,64%, frente a una media del 3,29% de los bancos comparables.

Sin considerar las provisiones extraordinarias de 505 millones de euros por la covid-19, la dotación a

provisiones y los otros resultados del Grupo totalizaron 492 millones de euros en 2020, lo que supone un 26,7% menos que en 2019.

Durante el ejercicio, el crédito a empresas se incrementó como consecuencia de las operaciones con aval del ICO, la nueva producción de hipotecas alcanzó cifras récord y las formalizaciones de crédito al consumo se recuperaron gradualmente tras el impacto inicial de la covid-19.

Bankia consiguió rebajar la tasa de morosidad al 4,7% a cierre de diciembre debido al crecimiento del crédito, a la gestión del riesgo y a la venta de carteras y créditos individualizados del cuarto trimestre del ejercicio. La tasa de cobertura de la morosidad subió 4,2 puntos porcentuales respecto a 2019, hasta el 58,2%.

La entidad redujo la ratio de activos improductivos netos hasta situarla en el 2,98%, alcanzando el objetivo previsto en el Plan Estratégico (ratio NPAs neto inferior al 3%).

En diciembre de 2020, los activos líquidos del Grupo Bankia sumaban 35.048 millones de euros y cubrían 1,6 veces los vencimientos de deuda. La ratio de cobertura de liquidez cerró el ejercicio en el 195%, muy por encima del mínimo regulatorio del 100%.

El banco amplió su liderazgo de capital entre la gran banca española al alcanzar una ratio CET1 *fully loaded* del 15,48%, que se eleva al 16,12% si se incorporan las medidas de flexibilización de los reguladores.

El exceso de capital acumulado sobre el 12% CET1 *fully loaded*, sin incluir las plusvalías latentes soberanas, alcanzó los 2.226 millones de euros. Esta cifra, combinada con los 706 millones de euros de dividendos repartidos entre 2018-2020, llevó a Bankia a superar el objetivo de generación de capital de 2.500 millones fijado en el Plan Estratégico.

CUENTA DE RESULTADOS

GRUPO BANKIA

(millones de euros)	2020	2019
Margen de intereses	1.904	2.023
Comisiones	1.213	1.081
Resultado de operaciones financieras	147	298
Otros ingresos	(176)	(157)
MARGEN BRUTO	3.088	3.245
Gastos de explotación	(1.781)	(1.817)
MARGEN ANTES DE PROVISIONES	1.308	1.428
PROVISIONES TOTALES Y OTROS RESULTADOS	(492)	(672)
Del que provisiones de activos financieros y no financieros	(576)	(482)
Del que resto de provisiones y otros resultados	84	(190)
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS PRE PROV. COVID-19	816	756
Provisión extraordinaria COVID-19	(505)	-
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS POST PROV. COVID-19	311	756
Beneficio atribuido al Grupo	230	541
Resultado <i>core</i> ¹	1.336	1.287

1. Resultado *core*: margen de intereses + comisiones – gastos de explotación.







ESTRATEGIA

LA ESTRATEGIA DE BANKIA ESTÁ ORIENTADA A ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO Y A GENERAR VALOR PARA EL ACCIONISTA. LOS PILARES DE SU NEGOCIO SON LAS PERSONAS Y LA TECNOLOGÍA, SITUANDO AL CLIENTE EN EL CENTRO.

02.1

PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020

Bankia presentó en febrero de 2018 su Plan Estratégico 2018-2020 con el que aspiraba a ser el mejor banco de España en solvencia, eficiencia y rentabilidad.

Los cuatro ejes en los que se sustenta esta hoja de ruta partían de la integración con BMN, la eficiencia y el 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 del plan, tanto los financieros como los de gestión, fueron calculados con base en un escenario macroeconómico que situaba el crecimiento del PIB español por encima del 2% en 2020, un euríbor del 0,73% al final de ese año y un escenario de paulatina recuperación del crédito.

El Plan Estratégico 2018-2020 contemplaba alcanzar un beneficio después de impuestos de 1.300 millones de euros en 2020, una solvencia CET1 *fully loaded* del 12%, un ROE del 10,8% ajustado al CET1 *fully loaded* del 12% y una ratio de eficiencia inferior al 47%. También preveía que la tasa de activos improductivos se situara por debajo del 6% y que la ratio de NPAs netos fuera inferior al 3%.

Entre estos objetivos figuraba, además, la generación de 2.500 millones de euros de capital, que se distribuirían entre los accionistas a través del pago de dividendos (elevando el *pay out* al 45-50%) y del reparto del exceso de capital sobre el 12% CET1 *fully loaded*.

Para incrementar los ingresos, el plan recogía un crecimiento del 5% de la base de clientes particulares (400.000 más) y del 20% de la base de empresas (12.500 más), y mejorar sus cuotas de mercado en originación

de hipotecas (del 7,3% al 10,8%), en crédito a empresas (del 6,9% al 7,7%), en préstamos al consumo (del 5,5% al 6,6%), en fondos de inversión (del 6,4% al 7,2%) y en medios de pago (del 8,1% al 9% en número de tarjetas de crédito), entre otros negocios.

En cuanto a sinergias, el plan reflejaba una captura de 190 millones de euros derivada de la fusión con BMN en 2017.

La prolongación de los tipos de interés en negativo más tiempo de lo esperado y la irrupción de la pandemia de la covid-19 han afectado a la consecución de los objetivos financieros que Bankia se había marcado para 2020.

Sin embargo, la entidad ha conseguido alcanzar las metas relacionadas directamente con la gestión del banco.

Más allá de los parámetros financieros, el Plan Estratégico 2018-2020 hacía una fuerte apuesta por la digitalización, con una inversión de 1.000 millones de euros en tecnología, de los que más de la mitad tenían como destino la transformación del modelo. Los hitos a cumplir eran elevar al 35% las compras por canales online y situar en el 65% el porcentaje de clientes digitales a cierre de 2020.

Además, se planteaba un avance en el compromiso de los equipos, con el objetivo de que el 40% de los puestos directivos estuviera ocupado por mujeres al término del trienio.

Para elevar el reconocimiento social, Bankia puso el foco en la educación y el empleo, a través de la Fundación Bankia por la Formación Dual; el medioambiente (con un plan de ecoeficiencia y cambio climático) y digitalización responsable (con avances en ciberseguridad y en privacidad de datos de los clientes).

EVOLUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN

EFICIENCIA Y CONTROL DE COSTES	2018	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Sinergias (millones de euros)	130	220	220	190	✓
DIGITALIZACIÓN	2018	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Clientes digitales (porcentaje sobre el total de clientes)	45,4%	53,3%	60,5%	65%	
Ventas digitales	25,8%	36%	46,9%	35%	✓
MEDIOS DE PAGO	2018	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Cuota de facturación en tarjetas	11,97%	12,54%	13,1%*	12%	✓
* Datos a septiembre 2020. Fuente: Banco de España.					
CUOTAS DE CRÉDITO Y PRODUCTOS DE ALTO VALOR	2018	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Cuota stock empresas	7,42%	7,83%	8,17%	7,7%	✓
Cuota stock consumo	5,58%	6,08%	5,81%	6,6%	
Cuota fondos de inversión	6,55%	7,05%	7,51%	7,2%	✓
MIX STOCK DE CRÉDITO NO DUDOSO	2018	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Vivienda	64%	61%	57%	58%	✓
Consumo	4%	5%	4%	5%	
Empresas y promotor	31%	34%	39%	37%	✓
CALIDAD DE BALANCE	2018 ¹	2019	2020	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Saldo de activos improductivos (millones de euros)	10.900	8.400	8.300	8.400	✓
Ratio de activos improductivos netos	4,3%	3,3%	2,98%	<3%	✓
Tasa de morosidad	6,5%	5,0%	4,7%	<4%	
Tasa de cobertura de dudosos	54,6%	54,0%	58,2%	~ 56%	✓
1. Datos proforma tras operaciones de ventas de carteras de activos improductivos.					
GENERACIÓN DE CAPITAL	PERIODO 2018-2020 ¹			OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	OBJETIVO CUMPLIDO
Exceso de capital acumulado (millones de euros)	2.932			2.500	✓

1. Exceso de capital sobre el 12% CET1 *fully loaded* a dic-20 (sin incluir plusvalías latentes soberanas) de 2.226 millones de euros + 706 millones de euros repartidos en dividendos en el periodo del Plan Estratégico.

02.2

PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE 2019-2020

En 2020, Bankia finalizó su Plan de Gestión Responsable 2019-2020, con el 82,4% de las iniciativas finalizadas o en fase de evolución positiva. Entre los objetivos del plan destaca la prevención de los riesgos sociales, ambientales y de buen gobierno y el apoyo a la gestión con un mayor control sobre los procesos para dar una respuesta eficaz a las expectativas de los grupos de interés.

El plan, alineado con el Plan Estratégico 2018-2020 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se asienta en un sólido Gobierno corporativo y se divide en cuatro ejes estratégicos. En 2020, dentro de estas líneas se llevaron a cabo 51 proyectos o iniciativas que contenían 100 metas concretas, en las que están involucradas 20 direcciones de la entidad.

1. Satisfacción y relación con el cliente:

- Contar con la opinión de los grupos de interés en el proceso de creación de los productos.
- Desarrollo de un panel de privacidad dentro de la app de Bankia para que el cliente pueda gestionar sus consentimientos.
- Establecer un modelo homogéneo de comunicación escrita a clientes.
- Desarrollo de acciones de concienciación externa en torno a la ciberseguridad y la cultura de hábitos seguros en el uso de las tecnologías de la información.

2. Desarrollo del talento y del compromiso de los profesionales:

- Impulsar acciones en materia de formación y desarrollo que

promuevan la diversidad y faciliten la incorporación de mujeres a puestos de responsabilidad.

- Desarrollo del 'Programa de Bienestar' para mejorar el bienestar físico, mental y emocional de las personas.
- Nuevo modelo de gestión del talento y desarrollo.
- Impulsar el compromiso social de los profesionales a través de la digitalización y alinear las actuaciones con la Agenda 2030, con el objetivo de fomentar el voluntariado y programas colaborativos.
- Puesta en marcha del proyecto Agile.
- Medición continua de la satisfacción del empleado a través de focus group.

3. Desarrollo sostenible y economía baja en carbono:

- Conclusión del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020.
- Incremento de la cartera de productos y servicios que contribuyan al desarrollo social y cuidado medioambiental.
- Adquisición del 100% de energía renovable.
- Aprobación de un marco de productos sostenibles: definición de criterios internos, trazabilidad en los sistemas.
- Evaluación de riesgos ASG en las operaciones.

PILARES DEL PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE 2019-2020



SATISFACCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

1

ESCUCHA Y ADAPTACIÓN AL CLIENTE

2

EXPERIENCIA DE CLIENTE

3

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN/ PRIVACIDAD



TALENTO Y COMPROMISO

4

EQUIPO COMPROMETIDO

5

DIVERSIDAD E IGUALDAD

6

DESEMPEÑO Y COMPENSACIÓN



GOBIERNO CORPORATIVO

GESTIÓN DE RIESGOS
VALORES Y CULTURA RESPONSABLE
RELACIÓN CON TERCEROS



APOYO A LA SOCIEDAD

10

EDUCACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

11

EMPLEO

12

CONTRIBUCIÓN SOCIAL



DESARROLLO SOSTENIBLE Y TRANSICIÓN A UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO

7

FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

8

OFERTA SOSTENIBLE

9

GESTIÓN AMBIENTAL DIRECTA

- Reducción de emisiones y compensación del 100% de las no evitables.
- Definición de una estrategia de precio interno de carbono.
- Impulsar una plataforma para la gestión de los créditos de carbono de proyectos medioambientales para compradores y vendedores.

4. Apoyo a la sociedad:

- Herramienta de autodiagnóstico gratuita para aquellas ONG que quieran analizar su nivel de transparencia y de digitalización.
- Lanzamiento de convocatorias medioambientales.
- Desarrollo de Empleo en Red, programa que ayuda a clientes en la búsqueda activa de empleo.
- Programas de empleo para colectivos vulnerables.

- Impulso y mejora de la FP a través de la Fundación Bankia por la Formación Dual.
- Creación de una plataforma de financiación colaborativa para empleados.
- Desarrollo de siete proyectos sociales y ambientales de financiación colaborativa entre los empleados.
- Desarrollo de Bankademia, herramienta online para acercar conceptos y realidades financieras a la sociedad.

5. Gobierno corporativo con sólidos valores:

- Formación para la especialización de gestores en riesgos no financieros.
- Definir y establecer un modelo de gobierno para el respeto a los derechos humanos considerando el Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos. Establecer un proceso de diligencia debida.

- Observatorio y Laboratorio de innovación.
- Difusión interna de clips formativos en materia de gestión responsable y ODS.
- Impulsar la comunicación sostenible a través de piezas comunicativas tanto internas como externas.
- Proactividad en la relación con analistas, inversores y asesores de voto.
- Incremento de la frecuencia de contacto con inversores y accionistas para facilitar y actualizar de forma proactiva la información, fomentando la transparencia y la reciprocidad.
- Aumento de los proveedores activos en el Portal de Proveedores analizados conforme a riesgos ASG.
- Divulgación del Código Ético de Bankia a terceras partes.

02.2

PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE 2019-2020

MATERIALIDAD

En 2019, Bankia llevó a cabo un análisis de materialidad que le permitió identificar los aspectos más relevantes para sus grupos de interés y plasmar en un mapa cuáles son los asuntos más importantes, qué importancia tiene cada uno y a quién interesa o afecta cada tema.

La entidad, que realiza este ejercicio cada dos años, incorpora en el análisis de materialidad la consideración de la variable de riesgo, que permite identificar cada aspecto conforme a la tolerancia, confianza y actitudes que asumirían los grupos de interés en caso de ver defraudadas sus expectativas.

Todo el conocimiento recogido en la materialidad facilitó una reacción más ágil e inmediata a la nueva realidad surgida en 2020 con la expansión de la covid-19, que se ha incorporado como un factor primordial que ha condicionado la relación con los grupos de interés y el desarrollo de la actividad.

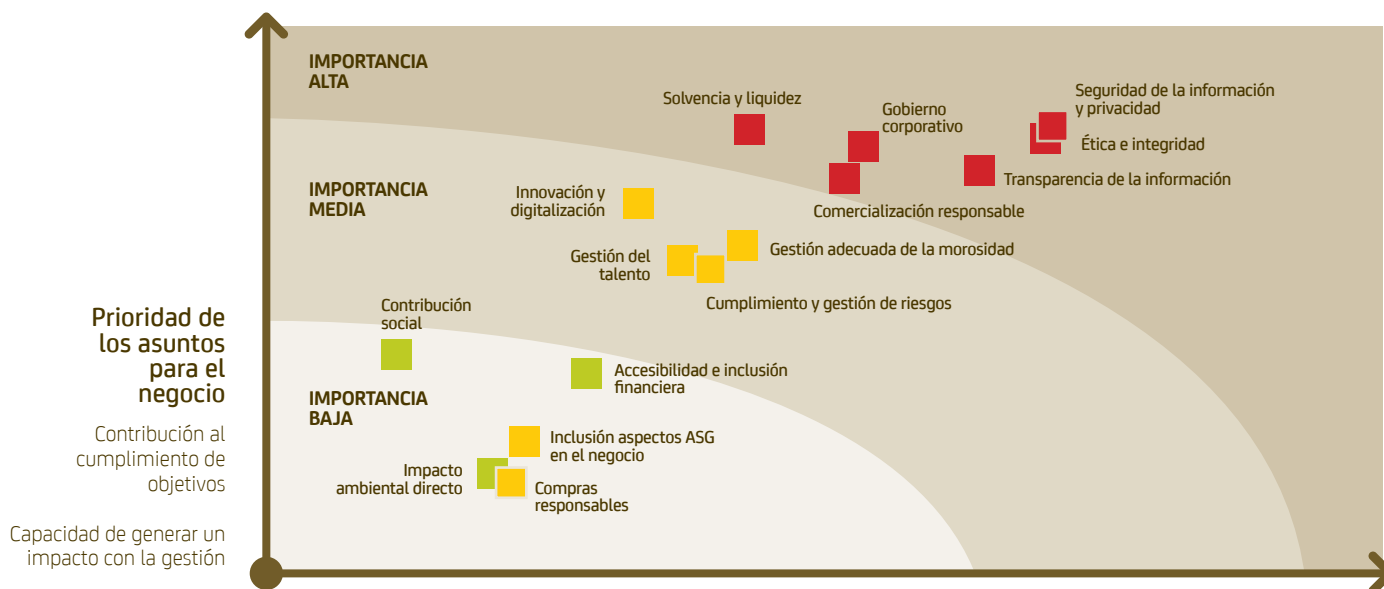
En el nuevo contexto surgido durante la pandemia caben los retos que ya asumía Bankia, pero con más restricciones, menos recursos y nuevos desafíos urgentes, que se afrontan a través del compromiso del banco de ser un motor financiero generador de soluciones económicas y sociales, con la intensificación en la digitalización y con la adaptación del negocio.



CONSULTAS REALIZADAS EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

2.200

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.

02.3

INNOVACIÓN

La misión de Innovación en Bankia es catalizar nuevas oportunidades en el entorno y desarrollar nuevos modelos de negocio, apoyar y acompañar a la organización en sus prioridades y retos estratégicos, y favorecer la práctica de la innovación en todos los niveles de la organización, actuando como vehículo de cambio cultural.

La filosofía de innovación en Bankia se articula en torno a tres pilares:

- Innovación abierta.
- Innovación alineada con negocio.
- Innovación como *business-as-usual* y cultura.

El modelo de innovación en Bankia se apoya en siete componentes clave para acometer su agenda:

ESTRATEGIA Y CONOCIMIENTO

1. Observatorio de Innovación. Equipo de trabajo dedicado a la definición y coordinación de la estrategia de innovación de la entidad, la generación de conocimiento, la evaluación de tendencias en el entorno y la ejecución de proyectos. Desde 2016 se han generado más de 20 informes de eminencia (análisis en profundidad sobre tendencias, oportunidades e ideas innovadoras) y se han identificado más de 100 líneas de acción, además de la creación de la aceleradora Bankia Fintech. La agenda de Innovación en Bankia se construye para dar respuesta a los retos estratégicos definidos en conjunto por el Observatorio de Innovación y por el Comité de Dirección.

ECOSISTEMAS

2. Bankia Fintech by Innsomnia.

Aceleradora de startups y digitalizadora de empresas cuyos principales objetivos incluyen captar y generar valor a través de la innovación abierta, desarrollar proyectos y pruebas de concepto y posicionarse en el ecosistema emprendedor como nexo entre startups y pymes.

Desde el lanzamiento del programa en 2016, más de 750 candidaturas nacionales e internacionales se han presentado a Bankia Fintech by Innsomnia y más de 65 proyectos han sido acelerados en cinco convocatorias. En el cuarto trimestre de 2020 se lanzó la VI Convocatoria Bankia Fintech, ampliando los retos estratégicos con dos nuevos ámbitos: contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y *Future of Health*, como adaptación a la situación actual de crisis sanitaria por covid-19.

3. Bankia Fintech – Venture. Sociedad mercantil constituida como vehículo de inversión en ecosistemas a través del cual la entidad invertirá hasta 20 millones de euros en un periodo de cinco años, con las primeras operaciones cerradas en 2020. Se trata de un fondo de inversión especialmente creado por Bankia para el impulso de proyectos fintech desarrollados por startups y scale up. Dentro de sus verticales

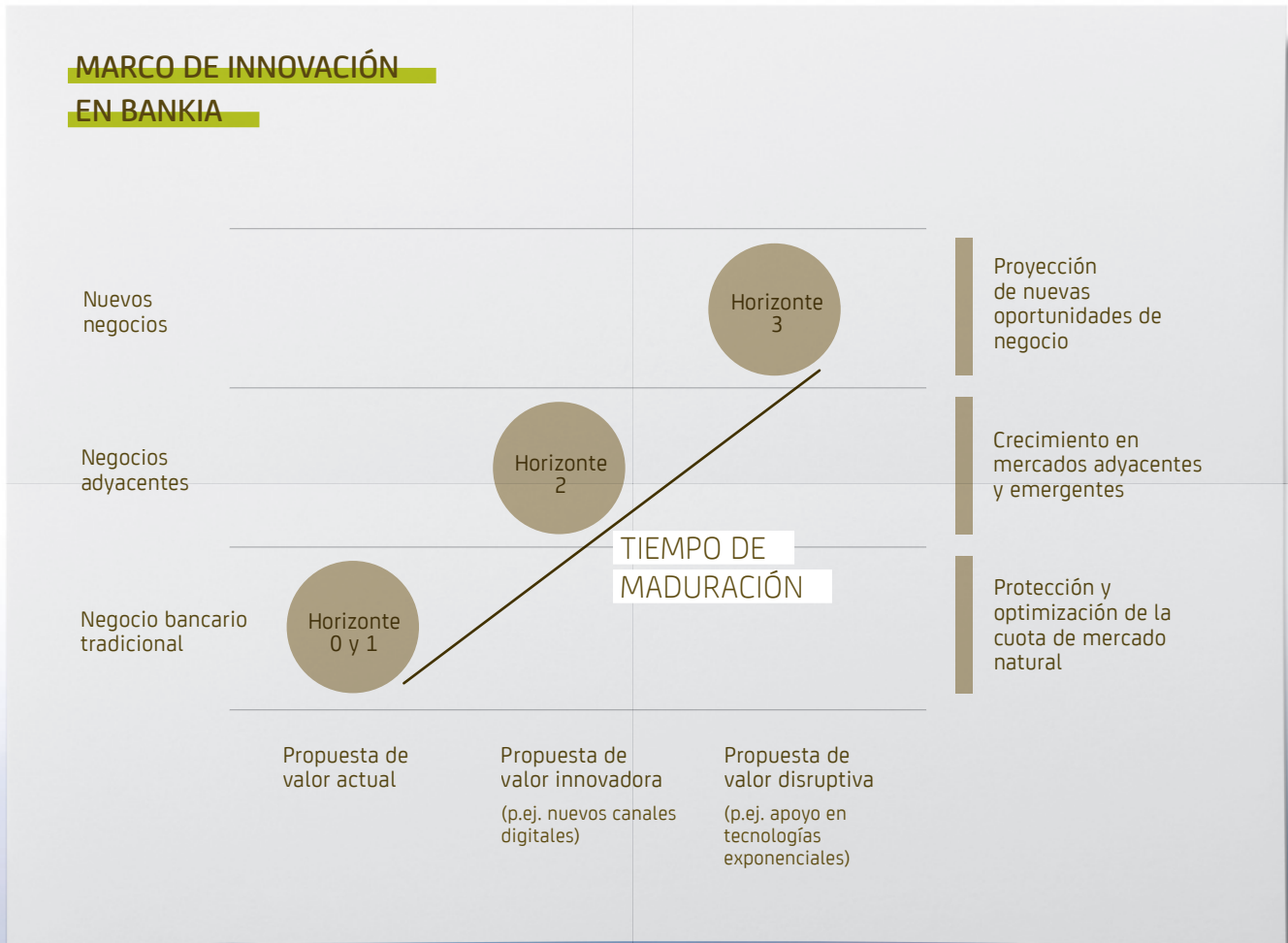
se encuentran startups fintech, proptech, insurtech, legaltech, data analytics, regtech, ciberseguridad y operativa e intermediación financiera. En 2020, se realizaron cinco inversiones en participadas, de las que tres proceden del programa Bankia Fintech.

4. Alianzas y acuerdos con terceros.

Se trata de la generación de acuerdos y alianzas con jugadores del ecosistema tecnológico y emprendedor como Alastria, Niuron e Iberpay.

ESPACIOS

5. Sedes físicas y virtuales de Bankia Fintech. Bankia cuenta con lugares de trabajo y formación para los miembros de Bankia Fintech: el *Hub* de *Innsomnia* en Valencia y el *Hub* de *Fuencarral*, en Madrid, además de la sede virtual www.bankiafintech.com.



Bankia

02.3 INNOVACIÓN

NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

6. Fast-track. Proceso para pruebas de concepto (PoC) de innovación, basado en la metodología agile, que ha permitido la reducción del tiempo de evaluación y aprobación de pruebas de concepto de los seis meses iniciales a seis semanas como máximo.

7. Sandbox sectorial. Bankia está gestionando la presentación de iniciativas al sandbox regulatorio para fintech aprobado en noviembre de 2020 por el Congreso de los Diputados.

La acción de innovación en Bankia se tangibiliza en la aportación de valor a la entidad mediante:

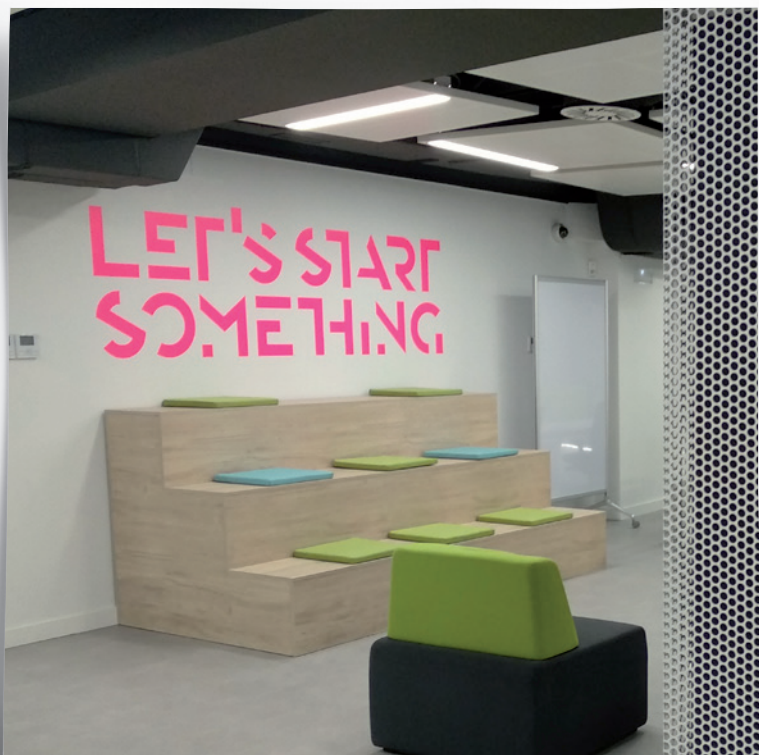
1. Modelos de productos, servicios y riesgos que permiten favorecer la innovación y la adopción de nuevos modelos de negocio y operativos en las distintas verticales bancarias, especialmente en ámbitos estratégicos para la entidad, como Empresas y Riesgos.
2. Nuevos canales para impulsar la digitalización y la experiencia de usuario.
3. Sostenibilidad. Desarrollo de soluciones verdes e impulso de la innovación en sectores estratégicos, como Agro.
4. Investigación en inteligencia artificial para adaptarla a soluciones concretas en diferentes casos de uso (por ejemplo, en los ámbitos del procesamiento del lenguaje natural o de la computación cuántica).
5. *Data-centric.* Investigar y testar nuevas soluciones tecnológicas que permitan evolucionar el *core* bancario, reduciendo su coste y aumentando sus capacidades para ofrecer nuevos productos y servicios.
6. Modelos de negocio sobre DLT (*Distributed Ledger Technology* o tecnología de registro distribuido). Explotar las oportunidades que ofrece la tecnología *blockchain* con respecto al desarrollo de nuevas soluciones, destacando la tokenización de activos, la gestión de la identidad digital y la plataformización de procesos de negocio.

BANKIA, EL PRIMER BANCO ESPAÑOL CON CUENTA OFICIAL DE WHATSAPP

Tras lanzar en 2019 la primera cuenta verificada de un banco en España en WhatsApp, Bankia siguió ampliando este canal incorporando la atención sobre préstamos personales a la que ya se prestaba sobre hipotecas. De esta forma, los usuarios de este canal se incrementaron en 2020 un 873% respecto al año anterior.

El objetivo de Bankia es ofrecer un contacto más cercano, directo y sencillo, algo que los usuarios (clientes y no clientes de la entidad) valoran positivamente, con una puntuación de 9,1 sobre 10. El canal de WhatsApp está atendido con algunas automatizaciones usando procesamiento del lenguaje natural, pero sobre todo con atención personal por parte de los agentes del centro de atención de Bankia.

Adicionalmente, dentro del programa de Bankia Fintech, durante el 2020 se realizó un desarrollo pionero para que los clientes de Banca Privada puedan contactar con sus gestores desde la cuenta corporativa





BANKIA FORMA PARTE DEL ADVISORY GROUP FOR ARTICLE 6 DEL BANCO MUNDIAL CON EL PROYECTO 'MERCADOS CLIMÁTICOS'

de WhatsApp de Bankia. El banco se convierte así en la primera entidad financiera en establecer un canal de comunicación oficial por WhatsApp entre los clientes y sus gestores.

ASISTENTES CONVERSACIONALES

Durante 2020, la entidad siguió desarrollando el asistente virtual de Bankia en Google Assistant para atender nuevas consultas de usuarios.

Entre las principales mejoras que se lanzarán a principios de 2021 están la aplicación de un nuevo sistema de procesamiento del lenguaje natural que permite entender muchas más preguntas y ofrecer al usuario información más diversa, al mismo tiempo que facilita reentrenar al asistente en caso de cambios en los datos de una forma más rápida y eficiente. También permite ampliar la interacción desde el asistente con otros canales oficiales de Bankia,

todo ello con el objetivo de seguir manteniendo la mejor valoración de la banca española en el asistente de Google.

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

Bankia, en colaboración con Aenor y Everis Ingeniería, presentó durante la COP 25, celebrada en diciembre de 2019, un proyecto para la creación de un mercado nacional de generación e intercambio de créditos de carbono, donde el banco aporta su plataforma de tokenización de activos Stockmind (basada en tecnología *blockchain*), que permite crear un registro inmutable que evita la doble contabilidad de reducciones de emisiones GEI, aportando transparencia al proceso de intercambio y compensación de créditos verificados.


Gracias a este innovador proyecto, Bankia continúa formando parte del "advisory group" del Banco Mundial.

STARTUP ACELERADAS EN BANKIA FINTECH BY INNSOMNIA EN 2020



En 2020 se realizaron avances en la plataforma y se acordó con Everis y Aenor la construcción de un producto mínimo viable basado en energía fotovoltaica con el objetivo de ir incorporando futuras tipologías, como gestión de residuos, movilidad o forestal, cuya realización está prevista a lo largo del primer trimestre de 2021.

El proyecto 'Mercados climáticos' ha sido seleccionado para su presentación en la primera convocatoria de la sandbox sectorial en España.



02.4

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital de Bankia persigue dos grandes objetivos: prestar un servicio excelente a los clientes y asegurar un modelo operativo eficiente.

Para ello, la entidad incrementa las opciones que ofrece a sus clientes para que puedan realizar, si lo desean, la totalidad de sus operaciones a través de canales digitales (app y web), pone a su disposición los productos o servicios que mejor se adecúen a sus necesidades —a través de técnicas de *machine learning* y modelización avanzada, sobre plataforma de Big Data—, y les asegura un asesoramiento personal a través de los gestores de las redes de negocio que refuerza y da coherencia al conjunto del servicio prestado a través de todos los canales.

Además, garantiza la eficiencia del modelo operativo mediante la implementación de nuevas tecnologías y diseños en procesos operacionales, estructuras organizativas y otros modelos operativos.

En 2020, Bankia ha continuado desarrollando e implantando el Plan de IT 2019-2020, alcanzando los siguientes hitos:

1. Canales digitales.

- App Bankia. En verano de 2020 se lanzó la nueva app de Bankia, que pone el foco en mantener una estructura simple y una navegación ligera, ofreciendo a los clientes todas las capacidades del banco. La nueva app proporciona al usuario una experiencia que facilita su operativa diaria y, al mismo tiempo, tiene una mayor orientación a la comercialización de los productos de la entidad.

Con la nueva app, los clientes pueden consultar de un vistazo y en la primera pantalla las posiciones de todos sus productos, e incluso los últimos movimientos de cuentas y tarjetas. También se trabajó para que el acceso sea muy rápido. Los procesos más utilizados se simplificaron y optimizaron.

Las operativas de contratación se rediseñaron por completo para conseguir una experiencia digital comparable a la de otros sectores en rapidez y simplicidad, sin olvidar los aspectos normativos y de seguridad.

- Bankia Online Empresas. Durante el ejercicio 2020 se lanzó una nueva Bankia Online Empresas con el objetivo de convertirla en una herramienta de trabajo más para los clientes, mejorando la experiencia de usuario y simplificando las principales operativas.

Según Aqmetrix, los canales de Bankia se situaron a la cabeza en el sector durante el último año.

2. Procesos de clientes.

Bankia busca eficientar los procesos de negocio y aumentar la oferta de productos y servicios disponibles en los canales digitales:

El banco rediseñó el proceso de alta de clientes a través de la web pública, utilizando un sistema de



videoidentificación para conseguir mayor seguridad y agilidad. Cerca de 50.000 nuevos clientes se beneficiaron durante 2020 de esta mejora.

También lanzó a todos los clientes el 'Préstamo ON' y la 'Hipoteca ON', que pueden ser contratados íntegramente a través de los canales digitales, reduciendo notablemente el tiempo de tramitación. Durante el ejercicio, se formalizaron alrededor de 1.000 operaciones entre ambos productos digitales.

Además, se hizo más sencilla la gestión de las inversiones: la posición global de inversión proporciona una visión conjunta y agregada de todos los productos del cliente, así como su evolución; los simuladores de inversión y de ahorro, disponibles en los canales digitales, facilitan al cliente la toma de decisiones y se ofrece el servicio Bankia Gestión Experta a través de Bankia Online y la app de Bankia.

Por otra parte, se completó la oferta de seguros disponible en los canales digitales, incluyendo la simulación y contratación de seguros de hogar y auto, así como la vinculación de seguros de vida a las operaciones

financieras realizadas en Bankia Online Empresas y app.

Mediante el nuevo aval digital, se puso a disposición de los clientes empresa la posibilidad de solicitar, presentar y consultar avales de forma totalmente online, sin necesidad de acudir a la oficina, consiguiendo mayor eficiencia y seguridad, especialmente importante por la situación sanitaria actual.

Asimismo, se rediseñó el PFM (*Personal Finance Manager*), de manera que ahora Bankia enriquece la información de las posiciones de cada cliente y ofrece un conjunto de predicciones para ayudarles en la toma de decisiones sobre sus gastos y ahorros. Esto, junto con la posibilidad de incorporar las cuentas que tengan en otras entidades mediante el agregador financiero, permite que los usuarios pueden realizar una gestión integral de su economía familiar desde los canales digitales de Bankia.

En cuanto a las ventas digitales, se presentó Bankia Shop, un portal de ventas online con una amplia oferta de productos de primeras marcas, a unos precios competitivos y con financiación al 0% TAE.

Durante los últimos años, se han analizado las principales operativas transaccionales que realizan los clientes en oficina y se han hecho esfuerzos importantes por ponerlas a su disposición en los canales digitales, como, por ejemplo, el pago de recibos e impuestos o la emisión de certificados, consiguiendo una reducción de las tareas administrativas de los gestores de oficina, que pueden destinar ese tiempo a labores comerciales y de asesoramiento.

3. Asistentes conversacionales.

Bianka, el asistente conversacional de Bankia, permite a clientes y empleados operar y hacer consultas usando el lenguaje coloquial. Bianka es una potente herramienta gracias a su gran base de conocimiento, que ha sido desarrollada a través de un exhaustivo entrenamiento y de un aprendizaje obtenido a través del millón de interacciones realizadas desde su implantación, así como su capacidad de conexión con los principales sistemas operacionales del banco. Bianka, integrada en la app de Bankia y en los canales de atención telefónica a clientes y empleados, simplifica y humaniza el uso de la tecnología.

02.4 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

BIANKA



A través de este asistente conversacional, los clientes de Bankia pueden realizar pagos con Bizum y transferencias, conocer las novedades de las cuentas, consultar los últimos movimientos o buscar un tipo concreto de movimiento en cuenta, saber el saldo, consultar recibos pagados o plantear cuestiones genéricas sobre productos y servicios.

4. Big data.

Bankia continuó en 2020 con los desarrollos de *journeys* de usuario iniciados un año antes, a través de los que se consigue contactar con el cliente en el momento en el que lo necesita y a través del canal más adecuado para cada ocasión. Durante el ejercicio, se realizaron importantes avances en inteligencia de canal, lo que permite a la entidad comprender mejor el comportamiento de los clientes, analizar los procesos de relación y mejorar su experiencia.

En el ámbito de la personalización, se construyeron perfiles de clientes basados en sus ingresos y gastos para entender sus patrones financieros. Sobre ellos, se realizan análisis predictivos con el objetivo de ofrecer al cliente recomendaciones e información relevante sobre la evolución de sus finanzas.

También se abordaron iniciativas de transformación aplicando las últimas técnicas de *machine learning*, destacando la identificación de relaciones entre empresas y gestores analizando las transacciones de cobros y pagos, lo que permite incrementar la captación de nuevos clientes.

Por otro lado, se realizaron importantes avances para la gestión de recuperatoria con base en perfilados de cliente, consiguiendo una mayor recuperación de deuda y eficientando el coste de este proceso.



BANKIA HA LOGRADO DIGITALIZAR DE PRINCIPIO A FIN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO CON EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

5. Inteligencia artificial.

Con el objetivo de asegurar un modelo operativo eficiente, se alcanzaron hitos como la digitalización completa del proceso de concesión de crédito, mediante la incorporación de inteligencia artificial en las tareas manuales del proceso (validación de documentos y grabación de información económico-patrimonial). Esto permite a la entidad llevar el proceso a los canales digitales, con una notable reducción de costes y mejorando el tiempo de respuesta a clientes.

Este sistema permite flexibilidad, escalabilidad y una capacidad de respuesta mucho más rápida que la de las plataformas tradicionales. Esto se consigue gracias a que se ejecuta en infraestructura *cloud* y a que está basada en microservicios independientes que se comunican por eventos y que funcionan de forma conjunta para llevar a cabo las tareas.

En la plataforma se integraron capacidades de inteligencia artificial en “estado del arte” (haciendo referencia al estado último en términos de I+D, con propiedad intelectual Bankia) incluyendo algoritmos de inspiración cuántica, que se basan en los principios de la física cuántica para resolver problemas complejos. Esta plataforma utiliza distintas técnicas que se combinan para generar las siguientes capacidades cognitivas:

- Percepción: habilidad para transformar e interpretar información no estructurada.
- Conocimiento: habilidad de utilizar información recuperada de la experiencia y del contexto para mejorar las capacidades de percepción.
- Razonamiento: habilidad de resolver problemas, extraer conclusiones y aprender de manera consciente de los hechos, estableciendo conexiones causales y lógicas necesarias entre ellos.

Por su diseño, la plataforma permite procesar de forma automática las tareas, con ratios de precisión por encima del 98%, y asistir a los agentes cuando detecta situaciones en las que su nivel de confianza no alcanza los ratios exigidos.

La plataforma permite ejecutar de forma automática y autónoma la tarea de ‘Validación de documentos’, donde se evalúa la idoneidad de 17 tipologías de documentos proporcionados por los clientes durante el proceso de activo conforme a las guías de calidad documental.

El volumen de documentos tratados de forma automática se situó en una media mensual de 137.000 documentos durante el año 2020, alcanzando en el último trimestre un nivel de automatización del 53% sobre el total de documentos validados en operaciones de activo.

Además, la plataforma ejecuta de forma automática y autónoma la tarea de ‘grabación y cotejo de datos económico-patrimoniales’ en las operaciones de activo de personas físicas, incorporando al terminal financiero la información aportada por los clientes.

En este ámbito, la plataforma logró un rendimiento dentro de su alcance del 28% de grabaciones automáticas completas, generando un ahorro en el tiempo empleado por los tramitadores en las grabaciones por encima del 55%.

Otra meta importante en este sentido fue la creación de un sistema autónomo de entendimiento de clientes, basado

en capacidades de inteligencia artificial (NLP, sobre una plataforma propia), que permite al banco analizar de forma uniforme todas las conversaciones con clientes (llamadas, chat, email), resolviendo las situaciones de insatisfacción y mejorando los procesos, productos y canales remotos. Todo esto genera un mejor cuidado del cliente, con una atención sistemática y personalizada.

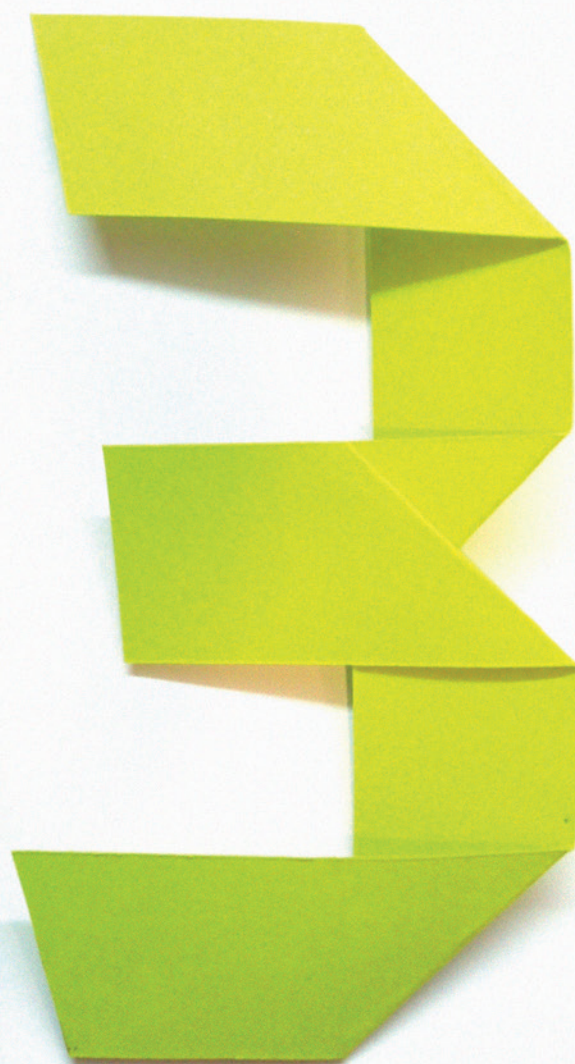
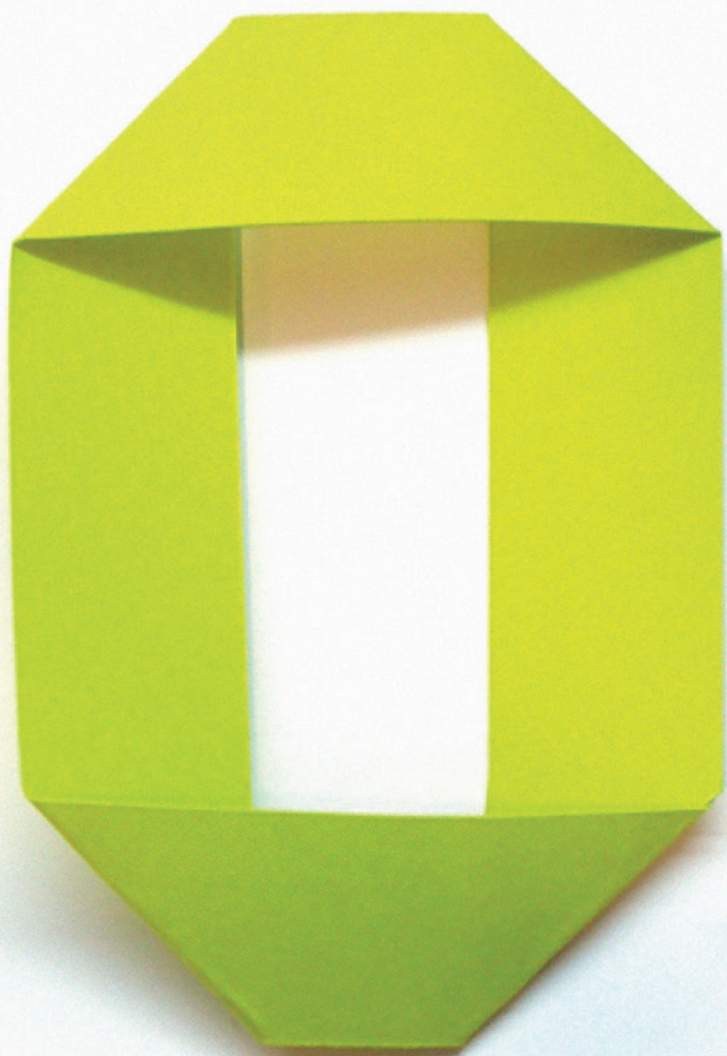
Este sistema es capaz de detectar la motivación de la interacción con el cliente, inferir la satisfacción implícita de la conversación y detectar si se ha logrado completar la resolución de la solicitud del cliente.

Toda esta información se genera diariamente y se gobierna en un monitor de Cuidado del Cliente.

6. Habilitadores tecnológicos.

El proceso de transformación digital en Bankia se apoya en el uso de la tecnología *cloud*, que permite el procesamiento de la información de manera más segura, escalable y eficiente, en comparación con las tecnologías tradicionales. El banco cuenta en la actualidad con una nube híbrida compuesta por miles de nodos de procesamiento que integra a los principales proveedores de *cloud* pública del mercado.

La combinación de la tecnología *cloud* con modernas arquitecturas de *kubernetes* y procedimientos de DevSecOps ha permitido agilizar el despliegue de nuevas funcionalidades y servicios, con una mayor flexibilidad de costes bajo modelos de pago por uso.





CREACIÓN DE VALOR

LA ESCUCHA ACTIVA ES LA BASE DEL SISTEMA DE CREACIÓN DE VALOR DE BANKIA Y LA MANERA EN QUE SATISFACE LAS NECESIDADES DE SUS GRUPOS DE INTERÉS: CLIENTES, PROFESIONALES, ACCIONISTAS, PROVEEDORES Y SOCIEDAD EN GENERAL.



03.1

LA BANCA COMO PARTE DE LA SOLUCIÓN EN LA CRISIS SANITARIA

Los riesgos para la estabilidad financiera han aumentado tras el estallido de la pandemia, si bien es cierto que se han visto atenuados por las medidas monetarias, fiscales y prudenciales adoptadas.

En este contexto, el sector bancario español está ejerciendo un papel clave como elemento mitigador del impacto económico de la crisis, facilitando la financiación necesaria a los hogares y las empresas. De hecho, parte de una posición mucho más sólida que la que tenía en la crisis financiera global de 2008, sustentada en la mejor calidad de su balance, una buena situación de liquidez y el significativo fortalecimiento de su solvencia, debido en buena parte a las reformas regulatorias impulsadas en la última década.

En 2020, el crédito bancario al sector privado creció por primera vez desde la crisis financiera de 2008, impulsado por las medidas de apoyo gubernamentales y de organismos reguladores, incluyendo las moratorias legislativas y sectoriales y los programas de liquidez a empresas y autónomos. El nuevo flujo hacia las actividades productivas, apoyado en el programa de avales del ICO, que ha movilizado más de 110.000 millones de euros en préstamos (el equivalente al 9% del PIB español), ha sido clave para expandir el crédito y atender las necesidades de liquidez de las empresas más afectadas por la pandemia.

En hogares, destaca el freno del crédito al consumo, mientras que la nueva financiación para la adquisición de vivienda muestra una notable recuperación en los últimos meses del año.

Por último, la morosidad ha permanecido contenida gracias a las medidas de apoyo implementadas (como las moratorias de pago), así como a la mencionada expansión del crédito, situándose en el 4,57% en noviembre, una variación de -22 puntos básicos en el año.

**BANKIA SE ADAPTÓ EN TIEMPO
RÉCORD A LA NUEVA SITUACIÓN
GENERADA POR LA COVID-19,
EXTIENDIENDO EL TELETRABAJO
Y MANTENIENDO LAS OFICINAS
COMO SERVICIOS ESENCIALES**

En materia de captación, los depósitos de las entidades bancarias han acelerado su senda creciente (+9,5% interanual) impulsados por el aumento del ahorro de los hogares hasta máximos históricos y la acumulación de liquidez de las empresas ante la incertidumbre producida por la crisis sanitaria. El patrimonio en fondos de inversión, que tras el estallido de la crisis se vio sometido a fuertes correcciones en los mercados financieros, recuperó a final del ejercicio casi la totalidad de lo perdido en el primer trimestre.

La amplia respuesta regulatoria y supervisora desarrollada frente al impacto de la crisis sanitaria constituyó un apoyo fundamental para el sector. Tanto a nivel nacional como internacional, se adoptaron medidas de carácter temporal a escala microprudencial, contable y macroprudencial para que las entidades bancarias continúen financiando a hogares y a empresas solventes.

Entre las principales, figuran las dirigidas a flexibilizar el tratamiento prudencial y la aplicación de la normativa contable sobre préstamos morosos, exposiciones refinanciadas

y provisiones, una revisión de urgencia de la normativa bancaria europea sobre requerimientos de capital (*quick fix*) al objeto de facilitar la absorción de la perturbación por las entidades y reforzar sus ratios de solvencia, medidas de alivio de las exigencias de capital y de liquidez, y otras relativas a la relajación de medidas macroprudenciales. Dichas medidas, unidas a las restricciones a la distribución de dividendos, permitieron mejorar el nivel de capital de los bancos españoles que, según las últimas pruebas de resistencia realizadas por el Banco de España, presentan, en conjunto, una elevada capacidad de absorción de pérdidas.

Bankia

03.2

CREACIÓN DE VALOR

La sostenibilidad de cualquier proyecto en el tiempo depende tanto de la rentabilidad que obtiene por su actividad, como de la utilidad que genera en su entorno, dos variables que se retroalimentan. Sobre este marco de actuación se asienta el propósito de Bankia: apoyar a empresas y a familias de forma eficiente y sostenible contribuyendo así al avance socioeconómico del país.

SISTEMA DE CREACIÓN DE VALOR

CLIENTES

EL CLIENTE ES EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA, QUIEN JUSTIFICA LA ACTIVIDAD DE BANKIA.

SOCIEDAD

CON SU ACTIVIDAD, BANKIA CONTRIBUYE A LA RECUPERACIÓN DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA, APOYANDO A FAMILIAS Y A EMPRESAS. A TRAVÉS DE SU ACCIÓN SOCIAL, DA RESPUESTA A LAS NECESIDADES REALES DEL ENTORNO EN EL QUE OPERA.



PROFESIONALES

EQUIPOS COMPROMETIDOS. LAS PERSONAS QUE CONFORMAN BANKIA SON LAS QUE CREAN VALOR PARA LOS CLIENTES.

ACCIONISTAS

LA SUMA DE CLIENTES SATISFECHOS Y EQUIPOS COMPROMETIDOS DA COMO RESULTADO UN PROYECTO RENTABLE CAPAZ DE RETRIBUIR A LOS ACCIONISTAS.

El sistema de generación de valor de Bankia parte de la escucha activa a los grupos de interés (clientes, profesionales, accionistas, proveedores y sociedad en general), con los que la entidad se relaciona a través de distintos canales.

El conocimiento que el banco obtiene en el proceso de comunicación le permite orientar sus actuaciones y proyectos para tener equipos comprometidos que consigan elevar la satisfacción del cliente y hacer de Bankia un proyecto rentable capaz de retribuir al accionista y aportar valor social.

Para ello, Bankia promueve la transparencia informativa y las prácticas de comunicación responsables, sencillas y cercanas con todos los grupos de interés, que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

El banco cuenta con mecanismos adecuados de relación con todas sus partes interesadas y pone a su disposición múltiples canales de diálogo permanente y bidireccional.



CANALES DE COMUNICACIÓN DE BANKIA CON SUS GRUPOS DE INTERÉS



CLIENTES

RED COMERCIAL
ENCUESTAS, ENTREVISTAS Y FOCUS GROUP
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
REDES SOCIALES
WHATSAPP
PORTALES CORPORATIVOS
NEWSLETTER



PROFESIONALES

GESTORES DE PERSONAS
LÍNEA PERSONAS RRHH
FOCUS GROUP
CANAL CONFIDENCIAL DE DENUNCIAS
INTRANET
BOLETINES
PORTALES CORPORATIVOS



ACCIONISTAS

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
ROADSHOWS, CONFERENCIAS Y ENCUENTROS
OFICINA DEL ACCIONISTA
PORTALES CORPORATIVOS
BOLETINES Y ALERTAS PERIÓDICAS
SMS, EMAILS, MENSAJES PUSH



SOCIEDAD

RED COMERCIAL
PORTALES CORPORATIVOS
BOLETINES ESPECÍFICOS
JORNADAS Y CONGRESOS



PROVEEDORES

PORTAL DE PROVEEDORES
SERVICIO DE ATENCIÓN AL PROVEEDOR
CANAL CONFIDENCIAL DE DENUNCIAS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

03.3

CLIENTES

Bankia cuenta con cerca de ocho millones de clientes (de los que más de siete millones son particulares y el resto, empresas) a los que ofrece una amplia gama de productos y servicios adaptada a su perfil, considerando la estrecha relación entre riesgo y rentabilidad e incorporando en ellos elementos de valor añadido, como componentes éticos, sociales o ambientales.

La entidad realiza un ejercicio de escucha activa para conocer qué esperan los clientes de su banco, con el fin de ofrecerles aquello que necesiten, y los hace partícipes en el proceso de diseño y creación de nuevos productos. La red de oficinas físicas, cajeros automáticos y canales digitales constituyen el punto de encuentro entre el cliente y Bankia.

Los clientes se sitúan en el centro de la estrategia y elevar sus niveles de satisfacción es un objetivo contemplado en el Plan Estratégico 2018-2020. Para ello, Bankia cuenta con recursos que le permiten conocer su opinión e implantar medidas que refuercen su valoración, fidelización y recomendación.

Una de estas herramientas es el Observatorio de clientes, desarrollado en 2020 con el fin de conocer las necesidades reales de los clientes de Bankia como consecuencia de la pandemia. Las más de 10.000 encuestas realizadas a particulares, autónomos, microempresas y pymes a lo largo del ejercicio han permitido a la entidad identificar lo que los clientes necesitan y determinar cómo ayudarles en la situación actual.



88,3%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE
CLIENTES PARTICULARES



94,4%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE
CLIENTES EMPRESA CON EL
CENTRO DE EMPRESA



83,3%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
DE CLIENTES DE CONECTA
CON TU EXPERTO

Bankia también ejecutó en el ejercicio el proyecto de evolución del modelo de Voz del Cliente, que, a través de una investigación cualitativa en profundidad con clientes y empleados, permitió diseñar un nuevo modelo de recogida de información con especial foco en los momentos de la verdad para el cliente (alta, contratación, gestión de incidencias, rescate del plan de pensiones y gestión de testamentos).

Estos dos trabajos se han visto complementados con las encuestas que cada año se realizan a clientes para recoger sus aportaciones y opiniones y mejorar su experiencia en la relación con Bankia en todos los canales en los que establecen contacto con la entidad. Esta información permite llevar a cabo iniciativas orientadas a cada segmento de clientes.

Para Bankia, la incorporación de la tecnología en la relación con el cliente y en la manera de conocer su opinión es fundamental para interactuar de forma ágil e inmediata, ya que permite una gestión prácticamente online de las posibles incidencias o bajas y eleva la valoración positiva de los clientes

hacia la entidad. Toda la información relevante de calidad se encuentra disponible en el Cuadro de Mando de Calidad Digital, que se enriquece cada año con nuevos estudios e informes.

En 2020, Bankia continuó mejorando en el ranking de pseudocompras o *mystery shopping*. Los resultados alcanzados, con una valoración global de 8,49, muestran los elevados estándares de calidad ofrecidos por el banco.

La entidad realizó en 2020 un total de 36.800 encuestas post venta de productos, en las que participaron 189.400 personas. Este volumen se vio afectado por la pandemia al tener que suspenderse las encuestas tras el cierre del primer trimestre y durante el segundo trimestre del año.



ESCUCHA ACTIVA

Manteniendo el compromiso de poner al cliente en el centro del negocio, en 2020 se consolidó la comunidad online Bankia Experience Lab, con la que se obtuvieron importantes propuestas de valor para la co-creación de nuevos productos y servicios. De esta manera, se consigue involucrar al cliente en el proceso de pre-diseño, diseño, post-diseño y comercialización. Además, permite identificar, explorar y profundizar en cómo es la experiencia de los clientes con la entidad.

A lo largo del ejercicio, se recibieron inputs de los panelistas, que tuvieron reflejo directo en la experiencia de cliente o en el lanzamiento de productos y servicios, como es el caso de la 'Hipoteca Verde Bankia', un préstamo para financiar la adquisición

de viviendas sostenibles, con tarifas más bajas para viviendas con alta calificación energética y sin necesidad de cumplir ningún requisito de vinculación, atributos que los clientes mencionaron como diferenciales en este tipo de productos sostenibles en una actividad organizada por el Lab.

A través de Bankia Experience Lab, el banco pudo conocer la percepción de sus clientes acerca de los diferentes canales digitales en lo que se refiere a diseño, usabilidad, funcionalidades, utilidades, contenidos y seguridad, al tiempo que testó nuevos procesos digitales y/o mejoras funcionales en procesos ya existentes.

Aprovechando estos aprendizajes, se diseñó y lanzó la nueva app de Bankia que, a cierre de 2020, ocupó el tercer puesto entre apps de banca tradicional en el ranking de 'Banca Mobile Performance Index' elaborado por Smartme Analytics, que estudia el comportamiento de los usuarios a través de los *smartphones* con una tecnología de seguimiento pasivo.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Bankia ha convertido la experiencia de cliente en una fortaleza organizativa que la diferencia y posiciona como una entidad comprometida con los clientes y sus necesidades, garantizando experiencias satisfactorias a través de todos los canales.

De hecho, su modelo de experiencia de cliente le ha valido el 'Premio DEC a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente' en 2020. Se trata de un modelo mixto, que combina una certificación interna en experiencia de cliente con una certificación académica.



La Certificación Bankia en Experiencia de Cliente conecta la experiencia de cliente con el negocio a través de un modelo comercial basado en dos ejes: la intensidad comercial y la percepción del cliente. Estos elementos clave han sido un foco de trabajo continuo en el difícil entorno que ha supuesto para la red comercial la gestión de clientes durante la pandemia.

La formación interna se completa con la formación académica en gestión de la experiencia de cliente impartida por la Escuela de Negocios Lasalle IGS. Durante 2020, esta formación se ha extendido en formato online a 50 directores de oficina, que se suman a los más de 150 profesionales acreditados en años anteriores.

SISTEMÁTICA COMERCIAL

En 2020, además de continuar con el desarrollo del modelo de sistemática comercial en toda la red, este se extendió a los negocios especializados de actividad empresarial, seguros y recuperaciones.

Los principales proyectos se han centrado, tras el diseño realizado desde Experiencia de Cliente, en desarrollar las conversaciones comerciales adaptadas por perfil de cliente y canal de relación sobre los puntos clave del nuevo programa de relación 'Por Ser Tú'; en la implantación de un modelo de trabajo en remoto, aportando pautas y guías para trabajar en la nueva situación, potenciando la gestión comercial proactiva; en el desarrollo de una sistemática comercial digital para mejorar desde la oficina física la experiencia digital de los clientes y su capacidad de resolución autónoma, y en el desarrollo de un modelo de

upgrade de capacidades comerciales en las direcciones de zona y oficinas focalizado en lograr la excelencia en la actividad y conversión.

INTELIGENCIA DE NEGOCIO

Durante el año, Bankia continuó con la evolución analítica que le permite acercarse a la realidad de cada cliente, pudiendo personalizar más los productos y servicios que le ofrece. Al mismo tiempo, trabaja en desarrollar *journeys* que configuran la relación comercial multicanal entidad-cliente, adaptando la oferta al canal deseado.

Asimismo, el banco continúa con la detección de eventos que permitan dar respuesta comercial y financiera en tiempo real o en un plazo muy corto a todas las necesidades de su clientela. Gracias al esfuerzo analítico realizado, el 100% de los clientes de Bankia tiene identificada una mejor próxima oferta.

La entidad busca alcanzar una visión 360 de sus clientes para poder atenderles de manera más efectiva, independientemente del canal en el que se encuentren. En paralelo a todas estas actividades, trabaja para mejorar la analítica descriptiva incorporando alertas tempranas a los cuadros de mando que permitan reenfocar la acción comercial.

En términos de relación comercial, Bankia presentó ofertas más atractivas a aquellos clientes con mayores niveles de vinculación gracias a herramientas analíticas que permiten identificar a este colectivo.

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

Bankia cumple con la normativa vigente en materia de comercialización de productos bancarios y con la supervisión y controles de los reguladores, y refuerza este vínculo de confianza con los clientes a través del comportamiento y la actuación comercial de todos los profesionales de la entidad.

El banco establece este 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 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.

Anualmente se realizan casi 40.000 encuestas en las que se indaga en detalle sobre el proceso de comercialización y se analiza la percepción del cliente, implantando acciones inmediatas cuando se detecta alguna valoración que no es positiva.

03.3 CLIENTES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para propiciar una buena relación con los clientes y ofrecerles un nivel de protección adecuado, Bankia cuenta con una Política de Servicio de Atención al Cliente, aprobada por el Consejo de Administración. El Servicio de Atención al Cliente es único para todo el banco. Atiende las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas relacionadas con los servicios prestados por el banco o sus empresas adheridas para que se resuelvan conforme a la normativa aplicable.

Las principales iniciativas y proyectos desarrollados por esta área en 2020 fueron:

- Mantener los plazos medios de resolución en los niveles de servicio alcanzados en 2019.
- La búsqueda de soluciones para minimizar el impacto en el negocio derivado de quejas y reclamaciones.
- La revisión y adaptación a la nueva jurisprudencia de los procedimientos de actuación en relación con el tratamiento de reclamaciones.
- La introducción de mejoras en el servicio que Bankia ofrece a sus clientes como consecuencia de las recomendaciones y criterios de buenas prácticas de los supervisores.

	2020	2019
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	90.728	43.206
Nº de reclamaciones admitidas a trámite	87.343	41.304
Nº de reclamaciones resueltas a favor del cliente	40.687	16.756
Importe indemnizado por reclamaciones de clientes (millones de euros)	7,3	5,1
Tiempo medio de respuesta de las reclamaciones admitidas de clientes (días)	11,3	9,4

GESTIÓN PERSONALIZADA



MODELO DE DISTRIBUCIÓN MULTICANAL

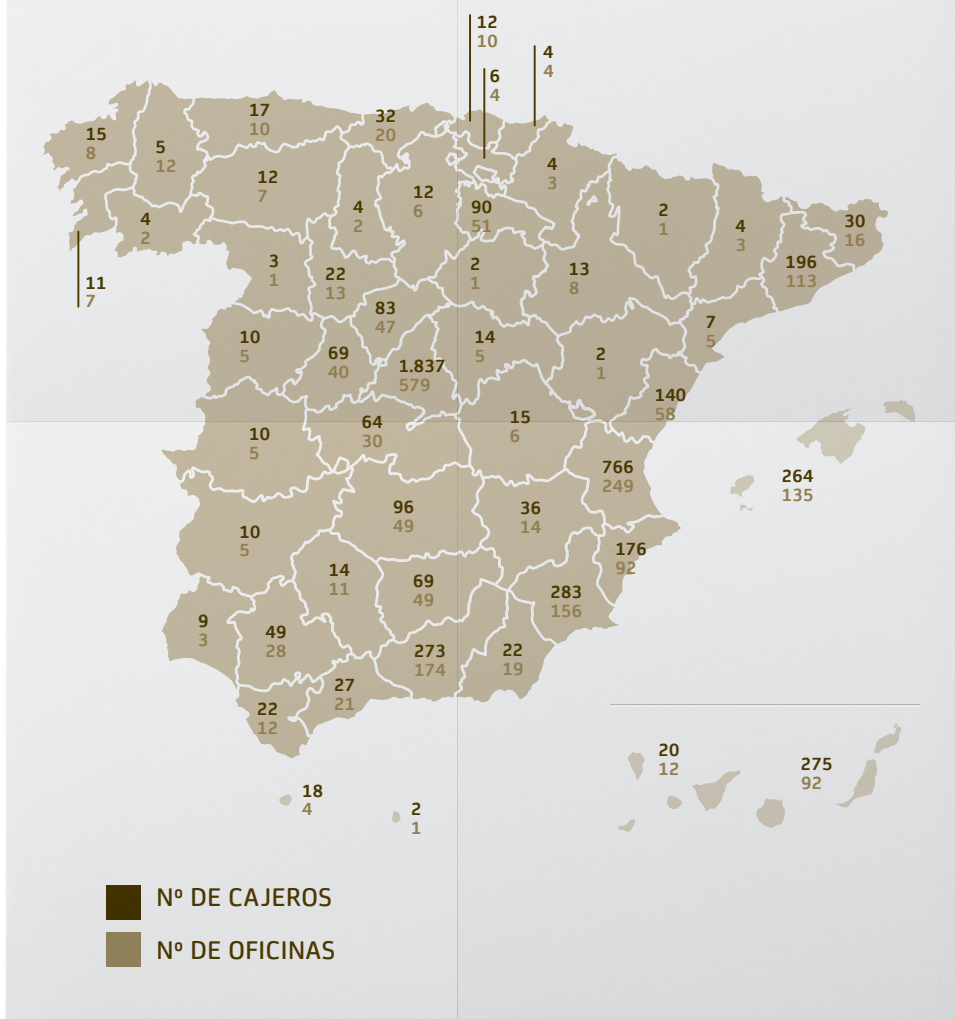
Bankia apuesta por un modelo de distribución multicanal que aúna atención presencial y remota y en el que los canales digitales tienen un componente humano que maximiza el servicio. Este sistema ayuda a la entidad a adaptarse a los cambios de comportamiento de los clientes, según como quieran relacionarse con el banco. Se caracteriza por ser flexible, rápido en la respuesta y personalizado, ya que permite a cada cliente mantener una persona de referencia para sus gestiones.

A cierre de 2020, Bankia contaba con 2.296 sucursales y 5.182 cajeros en toda España – 824 de ellos en zonas poco pobladas – a través de los que se realizaron 205,4 millones de transacciones en el ejercicio.

La red minorista de Bankia está formada por doce direcciones territoriales: Madrid norte; Madrid este; Madrid suroeste; Andalucía; Murcia y Alicante; Valencia y Castellón; Castilla-La Mancha y Extremadura; Cataluña; Baleares; Norte; Castilla y León y Canarias.

Por su parte, la red de empresas de la entidad está integrada por cinco direcciones de negocio: Sur-Canarias, Centro, Levante, Cataluña-Baleares y Norte.

MAPA DE ESPAÑA CON CAJEROS Y OFICINAS POR PROVINCIA



03.3 CLIENTES

TIPOLOGÍA DE OFICINAS FÍSICAS

Oficina universal	Oficina tradicional con atención presencial
Oficina ágil	Oficina para clientes personas físicas (no empresas) que demandan servicios de operativa transaccional dentro de un micro mercado (reintegros, ingresos, consulta de movimientos, pago de impuestos, etc.). Tiene un horario de atención continua de lunes a jueves, de 8:15 a 18:00 horas, y los viernes de 8:15 a 14:15 horas
Oficina perimetral	Oficina universal que pertenece al micro mercado de la ágil, con un horario de caja reducido o cerrado. Están orientadas al tratamiento personalizado y al asesoramiento al cliente
Centros de Banca Corporativa	Centros de asesoramiento a clientes con un marcado componente internacional y una notable complejidad y sofisticación en su demanda de servicios financieros. Cuentan con equipos de gestores especializados por sectores de actividad, en coordinación con los equipos de producto de Mercado de capitales
Centros de empresa	Oficinas dedicadas al negocio de empresas. Cuentan con gestores que atienden a clientes empresa bajo un esquema de carterización y disponen de herramientas de gestión específicas para este ámbito
Banca Privada	Oficinas que ofrecen un asesoramiento financiero y fiscal especializado para clientes con un elevado nivel de patrimonio financiero o ingresos
Centros de recuperaciones	Oficinas especializadas en la gestión del impago
Ofibus	Oficinas móviles que atienden a zonas poco pobladas



oficina < ágil

Una oficina pensada para usted

CANALES DIGITALES

Conecta con tu Experto	Servicio de atención personalizada a través de un asesor financiero digital dirigido a clientes que no frecuentan la oficina física
+ Valor	Plataforma que facilita el acceso a productos y servicios Bankia a clientes con menor relación digital, para detectar sus posibles necesidades y dirigirlos al modelo de atención que deseen
Bankia Online	Canal digital de operativa para clientes particulares
Bankia Online Autónomos	Canal digital de operativa para clientes autónomos
Bankia Online Empresas	Canal digital de operativa para clientes empresa
App Bankia	Aplicación móvil del banco

APOYO A FAMILIAS Y EMPRESAS PARA AFRONTAR LA CRISIS COVID-19

Desde que se iniciara la crisis sanitaria en el mes de marzo, Bankia implementó una serie de medidas para ayudar a sus clientes a hacer frente a las consecuencias derivadas de la pandemia.

La entidad prestó servicio tanto en la red de oficinas (con el 90% de las sucursales abiertas en los peores momentos de la primera ola) como a través de los canales digitales. En este sentido, el banco reforzó el servicio Conecta con tu Experto, lanzó una nueva app con mayor número de funcionalidades y ofreció a sus clientes el pago en comercios a través de cualquier plataforma de pago móvil, así

como el servicio de gestión de carteras de fondos Bankia Gestión Experta Online.

Bajo el lema 'Estamos más cerca que nunca', Bankia adelantó el pago de pensiones, el primer pago a los desempleados en situación de ERTE y de las prestaciones por desempleo del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Además, puso a disposición

03.3 CLIENTES

de sus clientes pensionistas mayores de 65 años un servicio personalizado y gratuito de apoyo a domicilio para evitar que tuvieran que salir de sus hogares para realizar la compra.

Con el fin de facilitar la operativa diaria, la entidad permitió sacar dinero a débito en los cajeros de cualquier banco del país sin ningún coste y elevó de 20 a 50 euros el límite para realizar pagos *contactless* sin necesidad de introducir el PIN. Asimismo, flexibilizó el cobro de comisiones a aquellos clientes con ingresos domiciliados que se vieron afectados por la crisis.

También adaptó su catálogo comercial en tiempo récord para poder cubrir sus necesidades, lanzando al mercado productos que a principios de año no existían.

Para los clientes empresa, Bankia puso en marcha un paquete de medidas recogidas bajo el lema '#JuntosEsMásFácil' para ampliar los plazos de la financiación del circulante de los autónomos, microempresas y empresas.

Al mismo tiempo, apoyó con soluciones de financiación puente a aquellas empresas que lo necesitaron para hacer frente a los pagos de sus créditos a largo plazo.

Destinado a autónomos y pequeños comercios, Bankia eliminó la comisión de mantenimiento de los terminales punto de venta (TPV) que no pudieron operar por la crisis de la covid-19. El banco reintegró, de manera automática, las cuotas de mantenimiento de los TPV cobradas a primeros de abril a los clientes que no operaron desde el 15 de marzo.



MEDIDAS DE APOYO A FAMILIAS

FRENTE A LA COVID-19

MEDIDAS APROBADAS POR EL GOBIERNO IMPLEMENTADAS POR BANKIA	SOLUCIONES BANKIA COMO COMPLEMENTO A LAS APROBADAS POR EL GOBIERNO
Moratoria hipotecaria Carencia de hasta tres meses de capital e intereses	Ayuda a la hipoteca mediante carencia de capital durante 12 meses
Moratoria de préstamos no hipotecarios Carencia de hasta tres meses de capital e intereses	Ayuda mediante la suspensión durante seis meses del pago de la cuota de capital
Moratoria de tarjetas	Ayuda mediante la suspensión durante dos meses del pago de la cuota mensual de la tarjeta de crédito pago fin de mes
Ayudas al alquiler	

MEDIDAS DE APOYO A EMPRESAS

FRENTE A LA COVID-19

MEDIDAS APROBADAS POR EL GOBIERNO IMPLEMENTADAS POR BANKIA	SOLUCIONES BANKIA COMO COMPLEMENTO A LAS APROBADAS POR EL GOBIERNO
Préstamo empresarial ICO COVID-19 y Cuenta de crédito ICO COVID-19	Renovación de expedientes de circulante prorrogando su vencimiento por tres meses
	Prórroga de tres meses para las disposiciones de circulante
	Cuenta de crédito liquidez de hasta tres meses
	Concesión de crédito puente que se cancela contra disposición de las líneas con aval ICO
	Devolución a los autónomos de las cuotas del seguro de accidentes correspondientes a los meses de confinamiento
	Devolución de la comisión de mantenimiento de los TPV a autónomos y pequeños comercios que no pudieron continuar trabajando debido a la crisis sanitaria



03.4

PERSONAS

Contar con un equipo bien formado y comprometido con elevar la satisfacción de los clientes ayuda a Bankia a crecer y a obtener unos mejores resultados que permitan aportar valor social y contribuir a la devolución de ayudas al Estado.

Las personas son uno de los principales activos de la entidad, razón por la que el banco promueve su desarrollo personal y profesional en un entorno atractivo, seguro y saludable, y fomenta un ambiente de trabajo

colaborativo y eficiente que combine la profesionalidad y el compromiso necesario en los equipos.

El Grupo impulsa la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, evitando en todo momento las situaciones de discriminación o desigualdad por razón de nacimiento, sexo, raza, condición social o sexual, estado civil, religión, afiliación sindical o cualquier otra circunstancia personal o social.

A cierre de 2020 trabajaban en Bankia S.A. un total de 15.522 profesionales: 13.229 en negocio y 2.293 en servicios centrales. De ellos, 15.514 desarrollaban su actividad en España y ocho en el extranjero.



3,7 Mn€

INVERSIÓN
EN FORMACIÓN



125

PROFESIONALES
PROMOCIONADOS
INTERNAMENTE



100%

PROFESIONALES CON
CONTRATO INDEFINIDO

En aquel momento, la plantilla de Bankia estaba compuesta por 8.731 mujeres y 6.791 hombres, con una edad media de 46,8 años y una antigüedad media en la entidad de 20,7 años. El 100% de los profesionales tenía un contrato indefinido y el 100% de ellos, derecho a percibir retribución variable. El 100% de los profesionales estaba cubierto por un acuerdo de convenio colectivo y el 99,9% recibía aportación del banco al plan de pensiones de empleados.

Durante 2020, un total de 31.697 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 13.177.

Bankia destinó 444.366 euros a ayudas para estudios para un total de 1.042 profesionales. También dedicó 904.641 euros a 930 profesionales para la formación de sus hijos discapacitados o que pernoctaban fuera del lugar de residencia y 10,4 millones de euros

en ayudas a 10.763 profesionales para la escolarización de sus hijos. A lo largo del ejercicio, 302 profesionales disfrutaron de una baja maternal y 240 empleados, de una baja paternal. Un total de 75 trabajadores hicieron uso de la excedencia laboral por motivos personales.

El porcentaje de mujeres en puestos de dirección alcanzó el 43,24%, mientras que el 56,76% de estos puestos están ocupados por hombres. Este porcentaje incluye directores de servicios centrales y directores y subdirectores de red comercial.

PERFIL DEL EMPLEADO



15.522

NÚMERO TOTAL DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN BANKIA S.A.



6.791

HOMBRES



8.731

MUJERES



15.514

PROFESIONALES QUE DESARROLLAN SU ACTIVIDAD EN ESPAÑA



13.229

PERSONAS EN NEGOCIO

2.293

PERSONAS EN SERVICIOS CENTRALES

46,8 AÑOS

EDAD MEDIA DEL PROFESIONAL

20,7 AÑOS

ANTIGÜEDAD MEDIA EN LA ENTIDAD



8

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

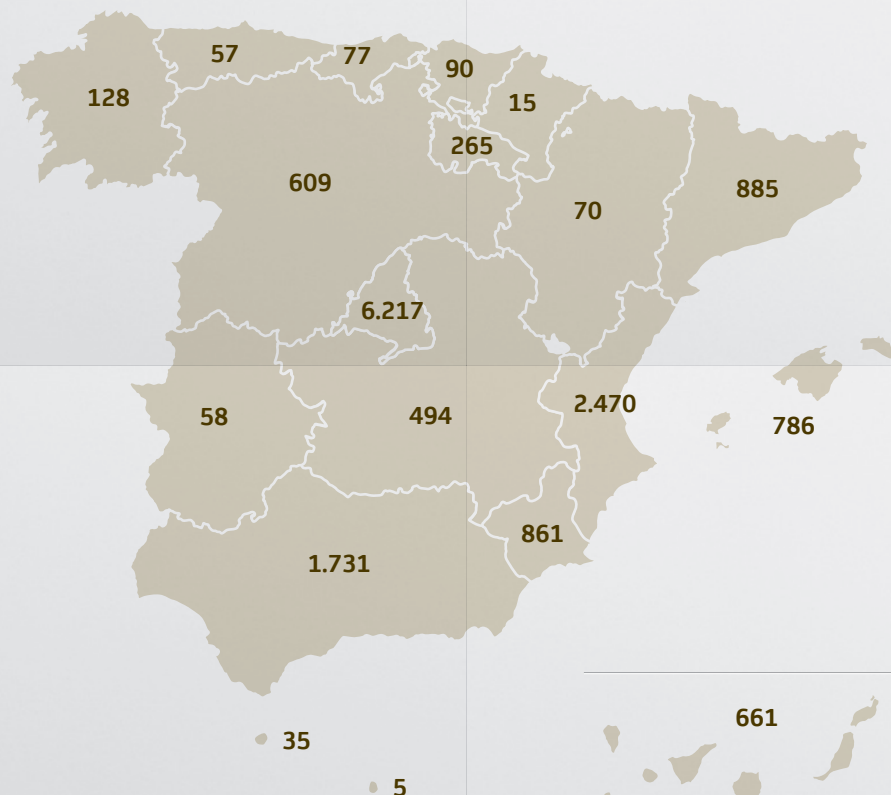


99,9%

DE LOS PROFESIONALES RECIBE APORTACIÓN DEL BANCO AL PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS

03.4 PERSONAS

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PROFESIONALES



8
EN EL EXTRANJERO
(CHINA, CUBA Y
MARRUECOS)

5

SELECCIÓN DE PROFESIONALES

Los procesos de selección externa en Bankia están orientados a gestionar las necesidades de incorporación de profesionales en puestos que no pueden ser cubiertos de forma interna por el propio banco.

Estos procesos y actuaciones se enmarcan en la estrategia de Bankia de búsqueda de la excelencia. A través de la selección externa se pretende incrementar el valor de la organización mediante la contratación de los mejores perfiles disponibles en el mercado en función de las necesidades de cada puesto solicitado. Una gestión responsable de la selección externa refuerza las ventajas competitivas de la entidad y su liderazgo, necesarios para la consecución de un proyecto común.

La descripción del perfil solicitado y la selección del candidato están alineados con los valores del banco y con las competencias definidas para cada función, siempre teniendo en cuenta las características técnicas del puesto a cubrir.

Cada profesional incorporado cuenta con el apoyo de la Dirección General Adjunta de Personas y Cultura mediante un seguimiento de su evolución y adaptación, lo que permite garantizar la calidad del proceso de selección externa.

Durante el ejercicio 2020, la mayoría de las vacantes producidas fueron cubiertas internamente. No obstante, las principales líneas de transformación del banco, tanto a nivel digital como a nivel organizativo y cultural, derivaron en la necesidad de incorporar talento externo, principalmente de carácter especializado, para cubrir posiciones específicas y de marcado carácter técnico o tecnológico (41 contrataciones).

A través de la publicación de vacantes internas se ofertaron un total de 372 puestos (26% con perfil directivo y 74% no directivo): el 63% de las vacantes estaba ubicado en la red comercial y el 37% restante en otras agrupaciones. A estos puestos vacantes se apuntaron 956 personas, que emitieron un total de 1.532 candidaturas (hay personas que optaron a más de una vacante). Al cierre del ejercicio, el 56% de los procesos publicados fue cubierto satisfactoriamente.

Por otra parte, el programa FP Dual Bankia alcanzó su quinto año y desde su puesta en marcha en 2015, un total de 42 estudiantes se han incorporado a Bankia en la red comercial. Al ser un programa que combina formación y prácticas en la entidad, los estudiantes cuentan con el apoyo de profesionales del banco que, como tutores, los acompañan y apoyan en su aprendizaje.

Pese a la covid-19, la cuarta promoción de FP Dual Bankia finalizó con éxito su formación y dio paso a la quinta promoción, que mantiene el mismo plan formativo de promociones anteriores: dos años en los que se alterna el periodo de aprendizaje entre centro educativo y empresa, convirtiendo a FP Dual Bankia en el único programa de FP Dual facilitado por una entidad bancaria.

IGUALDAD

Bankia busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo que permita a sus profesionales desarrollar todo su potencial, impulsando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

El 15 de julio de 2020, Bankia y la amplia mayoría de la representación de los trabajadores consensuaron un nuevo Plan de Igualdad como conjunto ordenado de medidas que logren la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como eliminar cualquier atisbo de discriminación por razón de género.

Entre otros objetivos, el plan pretende asegurar que el sistema de promoción no discrimine a ningún colectivo por razón de género, valorando la idoneidad de las candidaturas al puesto con base en criterios de competencias, capacidades y adecuación persona-puesto, además de velar por que los ámbitos de responsabilidad sean ocupados por las personas más adecuadas en un marco de igualdad de trato y de oportunidades con ausencia de toda discriminación por género.

Para ello, se fomenta en mayor medida el acceso a funciones directivas del género menos representado, garantizando que, al menos, el 45% de los nuevos nombramientos de funciones directivas sea cubierto por personas del género menos representado. Asimismo, se establecen objetivos concretos de representación del género menos representado en cada función directiva.

Desde 2016, Bankia cuenta con un protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y por razón de sexo acordado con la mayoría de la representación de los trabajadores,

que tiene la finalidad de prohibir cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales, ya sea física o verbal, creando un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante.

El banco lleva a cabo una política activa para prevenir y eliminar cualquier comportamiento constitutivo de acoso sexual, laboral o por razón de sexo que se pudiera producir en el ámbito laboral. Para ello, cuenta con un procedimiento para arbitrar, prevenir y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se pudieran formular en este sentido y corregir y sancionar este tipo de conductas.

DIVERSIDAD

Para cerrar la brecha entre hombres y mujeres en los distintos niveles directivos, el Comité de Dirección aprobó el Plan de Diversidad 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 garanticen el crecimiento femenino.

A principios de 2020, Bankia entró en el índice Bloomberg's 2020 Gender Equality Index (GEI), que valoró positivamente las políticas implantadas por la entidad en los últimos años en esta materia. Este reconocimiento, revalidado en enero de 2021, sitúa al banco entre las entidades de referencia a nivel mundial en cuanto a la igualdad de género.

Siguiendo en esta línea, Bankia se ha adherido a diversas iniciativas que fomentan la igualdad de la mujer, entre las que destaca la firma de los 'Principios para el Empoderamiento de la Mujer (WEP)', impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ONU Mujeres.

03.4

PERSONAS

En el marco de la Agenda 2030 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Bankia refuerza su compromiso con la igualdad de género a través del ODS 5 (Igualdad de género) al comprometerse con potenciar la diversidad de género en puestos directivos. En esta línea, y buscando impulsar la formación de mujeres en Ciencia, Tecnología, Ingeniería o Matemáticas, se ha becado a 50 mujeres de estas áreas de conocimiento en colaboración con la Fundación UNIR.

Bankia también ha firmado el Código de Principios sobre Diversidad Generacional (Observatorio Generación & Talento), que busca promover un desarrollo basado en la igualdad independientemente de la edad, y es uno de los socios fundadores de la plataforma *ClosinGap, Women for a Healthy Economy*.

GESTIÓN DEL TALENTO Y DE LA DIVERSIDAD

La crisis sanitaria de la covid-19 llevó a Bankia a contemplar nuevas formas de organizar a sus profesionales, de trabajar y de comunicarse dentro de la entidad, garantizando en todo momento la salud de los empleados, la continuidad del negocio y el apoyo y servicio a los clientes.

Las circunstancias en las que se desarrolló 2020 obligaron al banco a replantear la actividad de desarrollo prevista e implicó el reto de rediseñar las entrevistas y las acciones planificadas para adaptarlas al formato virtual. Pese a la complejidad del momento, se realizaron 570 entrevistas.

Esta labor de identificación y desarrollo de talento de los profesionales se materializó en 125 promociones durante el ejercicio: 14 TOP 300, 20 TOP 600, 52 directores de oficina y 39 subdirectores de oficina. Además, se nombró a tres mujeres directoras corporativas.

Con el fin de lograr la mejor adecuación perfil-puesto y atender las necesidades de la entidad, durante el ejercicio se realizaron un total de 2.862 cambios de destino, considerando tanto posiciones directivas como no directivas.

Para el desarrollo del talento interno se llevaron a cabo 23 iniciativas para un total de 1.223 participantes, entre las que destacó el Programa de Desarrollo Digital eSports, que se realizó en formato 100% virtual. El programa se enmarca dentro de la necesidad de trabajar nuevas habilidades digitales, tales como el pensamiento crítico, la visión de futuro, la toma de decisiones, la confianza, la autonomía y la comunicación. Se apoya en las ventajas que aportan las nuevas tecnologías, realizándose en un entorno innovador y disruptivo. Desde su lanzamiento en formato virtual, se han organizado once convocatorias, en las que han participado 127 profesionales, a las que se suman las tres celebradas en 2021.

A principios de 2020 se realizaron los últimos cuatro grupos de la quinta edición del Programa para la Alta Dirección (PAD), iniciado en el ejercicio anterior, que permitió a 133 directivos del TOP 300 trabajar la experiencia de cliente desde un punto de vista estratégico y se puso el foco en la gestión de la diversidad para un liderazgo de excelencia.

En diciembre de 2020 tocó a su fin el Programa 'Toma la iniciativa', iniciado a finales de 2018. En él participaron 20 directoras de red comercial y de servicios



	2020	2019
Profesionales promocionados internamente (hombres)	60	133
Profesionales promocionados internamente (mujeres)	65	135
Puestos del equipo directivo cubiertos internamente	125	268
Profesionales con cambio de destino	2.862	3.366

centrales del colectivo de talento que contaron con la mentorización de 20 altos directivos de la entidad, entre los que se contaron directores corporativos y miembros del Comité de Dirección. En este ejercicio se trataron diversos temas, destacando especialmente el networking por su impacto en el liderazgo femenino.

También se llevaron a cabo los programas 'Acelera' y 'Dinamización', centrados en el desarrollo del talento femenino y del talento predirectivo del banco, respectivamente. El plan 'Acelera' se incrementó en 15 personas durante 2020. A cierre de ejercicio, este colectivo estaba formado por 297 mujeres.

A estos programas se sumaron los 'Talleres Atrévete' y 'Talleres de Liderazgo Inclusivo', con un total de 282 participantes en 2020; la 'Jornada 12 hábitos, 12 retos', centrada en los hábitos más frecuentes que pueden ralentizar el acceso de las mujeres a puestos de mayor responsabilidad, y las 'Jornadas de Diversidad con Gestores de Personas', en las que se ha buscado sensibilizar y profundizar en

temas específicos y críticos, como el networking y la marca personal, con 41 participantes.

Por otra parte, Bankia colaboró en el diseño y lanzamiento de un programa de mentoring cruzado entre las empresas que forman parte de la plataforma *ClosingGap, Women for a Healthy Economy*, a la que se incorporó en 2019. La entidad aportó al programa dos mentoras y dos mentees.

EVOLUCIÓN DEL MODELO DE DESARROLLO Y TALENTO

En el marco de su transformación cultural, Bankia adoptó en el último trimestre de 2019 un modelo de *skills* (habilidades y conocimientos) y roles cuya finalidad era dotar al banco del talento y el conocimiento preciso para alcanzar los retos futuros y evolucionar hacia un nuevo paradigma en el que los profesionales son responsables de su propio desarrollo para mejorar su empleabilidad actual y futura.

La entidad es la encargada de poner los medios necesarios, potenciando el interés por el autodesarrollo y la formación continua, así como la agilidad de aprendizaje por la vía de visibilizar oportunidades de carrera (gerenciales o técnicas) con sus correspondientes itinerarios.

De este modo, evoluciona el rol del directivo como responsable del desarrollo profesional de sus equipos y del gestor de personas (HRBP) hacia una función de acompañamiento y orientación a directivos y equipos, aportando su conocimiento de los roles y *skills* que son críticas, así como de los medios y herramientas para alcanzarlas. En este entorno, la agilidad ante el cambio y la capacidad de adquirir *skills* críticas nuevas (*reskilling*) suponen ventajas competitivas de primer orden.

Para ello, durante 2020 se llevó a cabo una reflexión profunda en la organización definiendo el mapa completo de roles y *skills*, identificando en paralelo, con visión estratégica, los que son críticos para la organización a día de hoy y a futuro.

El proceso de definición supuso realizar más de 40 entrevistas con directores corporativos y 31 paneles con directivos de cada uno de los ámbitos de la organización, involucrando en total a 230 directivos, a modo de ejercicio de construcción ascendente (*bottom-up*). Este proceso fue culminado con un ejercicio de calibración descendente, partiendo del punto de vista transversal de la capa directiva (*top-down*) con los principales directivos del banco para, con su visión estratégica a medio-largo plazo, determinar el mapa de roles y *skills* definitivo en Bankia.

Con objeto de instrumentar este modelo y con la finalidad de potenciar la meritocracia y la transparencia en los procesos de talento y de desarrollo

03.4

PERSONAS

de la entidad, se constituyó una comunidad digital, que trabajó en agile, para desarrollar el nuevo modelo de Desarrollo y Talento en Bankia.

Esta comunidad contó con dos equipos que trabajaron conjuntamente para evolucionar y definir el nuevo modelo y configurar la herramienta HCM Cloud adquirida para soportar el modelo y gestionar la información de talento generada. Ambos equipos estaban compuestos de personas con diferentes especializaciones, tanto de ámbitos propios de la Dirección de Personas, como de otras áreas del banco (Comunicación Interna Digital, Tecnología y Operaciones, Estrategia y Transformación Digital, Negocio, etc.)

Una de las primeras líneas de actuación dentro de la comunidad digital fue la de realizar una labor de escucha en distintos ámbitos de la organización para comprender su percepción en aquellos conceptos relacionados con meritocracia y con otros elementos clave del modelo de desarrollo y talento.

El trabajo de la comunidad digital se focalizó inicialmente en la definición e implementación del proceso de evaluación de *skills (Assessment)* para ser capaces de determinar las áreas de desarrollo en cada agrupación del banco.

Para asegurar una correcta implementación de la evaluación, entre junio y julio se realizó un piloto en la Dirección Corporativa de Banca Privada. Los *gaps* detectados fueron objeto de trabajo entre responsables y colaboradores a través de planes de desarrollo individuales. Este ejercicio, además, aportó la posibilidad de definir programas de formación con los que dar cobertura a las carencias detectadas.

Durante 2020, se hizo un planteamiento para la evolución del rol del directivo y del rol del gestor de personas en Bankia, con objeto de potenciar y centrar su actividad en el desarrollo y crecimiento profesional de los equipos.

FORMACIÓN

Los profesionales de Bankia recibieron más de 1,2 millones de horas de formación a lo largo del ejercicio, de las que un 88% se completaron a través de metodologías digitales y un 12% tuvieron lugar de manera presencial.

Debido a la crisis sanitaria, el banco canceló en el mes de marzo toda formación presencial planificada y prevista, transformando estos contenidos a formato webinar, que facilitaron la conexión de los participantes a las sesiones, de forma síncrona, desde sus ordenadores.

Cobró especial importancia la formación relacionada con el asesoramiento a clientes y la comercialización. En este sentido, se amplió el programa de asesoramiento en fondos de inversión, que llegó a más de 5.000 profesionales de la red de oficinas. Además, se reforzó

la formación en la gestión comercial de microempresas y autónomos con un plan dirigido a más de 500 directores de oficina y se lanzó una nueva fase del programa para ayudar a mejorar las capacidades clave de los gerentes de empresas.

También se impulsó una nueva edición de la Certificación de Experiencia de Cliente en el punto de contacto, con más de 100 participantes.

Derivado de los requerimientos regulatorios que obligan a las entidades financieras a tener profesionales de la red comercial con un alto nivel de cualificación en los ámbitos de asesoramiento financiero y gestión hipotecaria, Bankia continuó con la implantación de un conjunto de planes de formación que supusieron una parte importante de las horas realizadas en el año:

- 485 profesionales se presentaron a los exámenes de certificación del Programa de Experto en Asesoramiento Financiero, habiendo realizado previamente el proceso formativo de capacitación.
- Programa de Recertificación de MIFID II, con una duración de 30 horas de formación, en el que participaron 11.400 personas.



15.217

PROFESIONALES QUE
RECIBIERON FORMACIÓN



1.060

INICIATIVAS DE
FORMACIÓN REALIZADAS



- Ciclo de capacitación de Experto en Crédito Inmobiliario, en el que se acreditaron más de 6.200 personas. Un total de 4.300 participantes comenzaron el proceso de capacitación.
- Formación para reforzar las pautas de actuación en la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El banco trabajó en la consolidación de la cultura digital impartiendo el programa 'Cómo ser un comercial digital' a un colectivo de 1.449 comerciales de oficina. Esta formación les permitió conocer los aspectos prácticos de la transformación digital en Bankia y tener acceso a instrumentos de acompañamiento a clientes en el uso de los canales digitales, aspectos fundamentales para seguir prestando un servicio y atención de calidad a clientes y usuarios en el complejo contexto social y sanitario de 2020.

Adicionalmente, se dio continuidad al 'Programa de Talento Digital' dirigido a los profesionales de servicios centrales, que potencia el conocimiento en materias especializadas del mundo digital con un enfoque de aplicación práctica en el sector financiero.

Asimismo, se impulsó la implantación de nuevas formas de trabajar a través de metodología agile con un plan de formación específico para todas las personas que participaron en proyectos desarrollados bajo este método.

Otro de los pilares destacados de la formación que Bankia impartió a sus profesionales fue el relacionado con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo), dirigido a un colectivo de 200 personas de servicios centrales. Este proceso formativo está orientado a estudiar los diversos métodos de valoración, las fuentes de datos e instrumentos, la problemática de la integración de los criterios ASG en las decisiones de inversión, las oportunidades y los límites de la medición, y los impactos sobre el binomio riesgo/retorno.

Además, más de 50 de estos profesionales se presentaron a la certificación internacional ESG (Environmental, Social and Governance). Para Bankia, es relevante acreditar, por su reconocimiento externo, que los profesionales que adoptan decisiones en materia de inversión están certificados y, por tanto, sus decisiones se alinean con los criterios de finanzas sostenibles.

A todos estos programas se sumaron los dirigidos a los profesionales de agrupaciones de servicios centrales, donde se definen planes de aprendizaje concretos para cada una de ellas que ayudan a cubrir las necesidades de conocimientos técnicos y regulatorios necesarios.

CONCILIACIÓN

Bankia cuenta con un amplio rango de medidas, además de las que normativamente se reconocen, que favorecen la conciliación y el ejercicio corresponsable y equilibrado de las responsabilidades familiares, como permisos por asuntos escolares, para el acompañamiento de familiares en la asistencia médica, anticipo de vacaciones para el cuidado de familiares por enfermedad grave, ampliación de los permisos en caso de nacimiento, adopción o acogimiento de hijo con discapacidad, prioridad en los traslados, horarios, permisos y excedencias para víctimas de acoso y violencia de género, o excedencias solidarias para la realización de actividades con organizaciones de reconocido prestigio social con derecho al reingreso en la entidad.

03.4 PERSONAS

Entre estas medidas figura el trabajo a distancia y el teletrabajo como formas innovadoras de organización y ejecución de la prestación laboral, permitiendo la realización de la actividad laboral fuera de las instalaciones de la empresa. El teletrabajo se configura como voluntario tanto para la persona trabajadora como para la empresa y podrá ser reversible por voluntad de cualquiera de ellos. Asimismo, las personas que teletrabajan son dotadas por parte del banco con los medios, equipos y herramientas, siempre que sean necesarios para el desarrollo de la actividad profesional.

La entidad también garantiza el derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo a todos sus profesionales, tanto los que realizan su jornada de forma presencial como a los que lo hacen mediante nuevas formas de trabajo. El ejercicio de este derecho no conlleva medidas sancionadoras, ni tampoco podrá influir de manera negativa en los procesos de promoción, evaluación y valoración.

En Bankia, el derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo se conceptúa como la limitación al uso de las tecnologías de la comunicación para garantizar el respeto a los tiempos de descanso, permisos y vacaciones de toda la plantilla fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido. En este sentido, el 15 de julio de 2020, la entidad suscribió un acuerdo laboral con casi la totalidad de la representación sindical sobre la desconexión digital.

El banco tiene a disposición de todos sus profesionales una serie de principios básicos de organización del trabajo que se resumen en buenas prácticas referentes a la gestión eficiente de reuniones, al uso racional del correo electrónico y teléfono corporativo y al trabajo en equipo.

Además, les ofrece acciones de formación y sensibilización sobre la protección y derecho a la desconexión digital y sobre un uso razonable y adecuado de las TIC, así como recomendaciones de utilidad que posibilitan la optimización de su tiempo

**BANKIA GARANTIZA
EL DERECHO A LA
DESCONEXIÓN
DIGITAL A TODOS SUS
PROFESIONALES**



y del de sus compañeros con las que se pretende mejorar el entorno de trabajo y la conciliación de la vida familiar y laboral.

La entidad mantiene el Sello ESR de 'Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla', certificado por Fundación Alares y Fundación para la Diversidad.

MEDIDAS PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Bankia mantiene en vigor el certificado de excepcionalidad del Servicio Público de Empleo Estatal del Ministerio de Trabajo, que acredita que cumple con las "Medidas Alternativas" previstas en art. 2.1, apartados a) y b), del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

El banco contrata anualmente los servicios de diversos Centros Especiales de Empleo para la prestación de distintos servicios profesionales. Además, en la red de oficinas y centros de atención al público, cuenta con dispositivos materiales, tecnológicos y de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que ofrece la entidad.

	2020	2019
Empleados con discapacidad >=33% y <65% con movilidad reducida	7	8
Empleados con discapacidad >=33% y <65%	172	162
Empleados con discapacidad >=65%	14	13
Total Bankia	193	183



ACUERDOS LABORALES, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

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, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical.

Asimismo, garantiza la aplicación de la Ley Orgánica de Libertad Sindical a través de un acuerdo laboral firmado al efecto, donde se establece una serie de criterios que garantizan,

03.4 PERSONAS

de manera efectiva, el ejercicio de la libertad sindical de los representantes de los trabajadores mejorando incluso los presupuestos establecidos normativamente al efecto.

A cierre de 2020, Bankia contaba con 477 delegados sindicales electos. Durante el ejercicio, se dedicaron 219.820 horas a la actividad sindical.

Bankia alcanzó con la mayoría de los representantes de los trabajadores el Acuerdo Laboral de 15 de julio de 2020, en el que se establecen medidas sobre las condiciones laborales de los trabajadores. Entre ellas, destacan la adopción de condiciones retributivas y de desarrollo profesional, la mejora de los beneficios sociales, el establecimiento de horarios adaptados a los servicios en cuestión, la concreción

de una política sobre desconexión digital y la adopción de compromisos en materia de igualdad y no discriminación que deben regir en la entidad.

Asimismo, se ha mantenido un diálogo permanente y fluido con la representación de los trabajadores para abordar la crisis sanitaria provocada por la covid-19 mediante la celebración de reuniones extraordinarias con el Comité Estatal de Seguridad y Salud y todas las secciones sindicales con representación en Bankia.

En 2020, las entidades asociadas a la CECA (entre las que se encuentra Bankia) y la mayoría de la representación sindical firmaron el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro para los años 2019-2023.

Este convenio fija el marco económico y de condiciones laborales que estarán vigentes en los próximos tres años. Las principales medidas acordadas versan sobre la revisión salarial, la mejora de vacaciones y permisos, la regulación del teletrabajo y el trabajo a distancia –que incluye la puesta a disposición de medios materiales por parte de la empresa y su regulación de forma diferenciada al trabajo a distancia durante la covid-19– y la desconexión digital, con el establecimiento de buenas prácticas para equilibrar la conciliación de la vida laboral con la personal y familiar.

RETRIBUCIÓN

Bankia cuenta con una política retributiva basada en nueve principios:

- Equilibrio de los componentes retributivos.
- Orientación a resultados: reconocimiento a la excelencia.
- Estrategia: la retribución se configura como una visión de medio y largo plazo que impulsa la actuación de las personas en términos estratégicos, además de la consecución de resultados a corto plazo.
- Vinculación banco, accionistas, clientes: el importe de la retribución está directamente correlacionado con el grado de consecución de los objetivos del banco, de los intereses de los accionistas y de los clientes.
- Sencillez: los distintos sistemas que configuran la política retributiva de Bankia están regulados, de forma que el profesional pueda conocer el importe de retribución total que puede alcanzar al finalizar el ejercicio, así como qué condiciones deben cumplirse para dicha consecución.





- Compatible riesgo y gestión: la política retributiva es compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, con la estrategia empresarial, los valores y los intereses a largo plazo e incluye medidas para evitar los conflictos de intereses.
- Equidad interna.
- Competitividad externa.
- Igualdad de género.

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.

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.

La evaluación del desempeño de las personas, a efectos de la determinación de la remuneración variable, no

tiene en cuenta como criterio único los volúmenes de ventas, sino que considera también otros de carácter cualitativo, como el cumplimiento de los requisitos regulatorios en materia de normas de conducta, el trato equitativo a los clientes o el grado de satisfacción de estos.

Anualmente se revisa que la retribución variable no limite la capacidad de Bankia para mantener una base sólida de capital y proteger los intereses de los accionistas, clientes y otras partes interesadas.

	2020	2019
Retribución media anual de la plantilla (retribución fija más variable sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada) (euros)	53.621	52.543
Mediana de la compensación total anual de todos los empleados (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada) (euros)	50.209	49.106

03.4 PERSONAS

RESPUESTA A LA COVID-19

A finales del mes de marzo, Bankia puso en marcha un Comité de Seguimiento de Evolución de la Infección por covid-19, integrado por distintas áreas del banco, que aprobó una batería de medidas destinadas a proteger la salud de los profesionales de la entidad y, en paralelo, asegurar el correcto funcionamiento de todos los servicios, considerados como esenciales durante la pandemia.

La transversalidad de la organización permitió implantar de una forma ágil y coordinada las medidas adecuadas para hacer frente a los condicionamientos impuestos por la pandemia. Esta actuación hizo que Bankia se convirtiera

en la primera entidad financiera en obtener la certificación de Protocolo seguro covid-19, emitido por la firma independiente Applus+ Certification.

Desde que se decretó el estado de alarma, más del 95% de los profesionales de servicios centrales teletrabajó. Los equipos considerados 'críticos' o 'esenciales', por su importancia para el normal funcionamiento de la actividad y cuyo desempeño requiere su presencia física, fueron divididos para asegurar la continuidad del negocio.

Respecto a las oficinas, más del 50% de los profesionales que desarrollan su labor en sucursal teletrabajó, estableciéndose turnos rotatorios para garantizar la apertura de la red de sucursales y poder prestar la atención presencial a los clientes.

Las medidas de prevención se fueron adecuando conforme evolucionaba la pandemia y en consonancia con las recomendaciones gubernamentales, dotándose a los profesionales que trabajan de cara al público de mamparas protectoras, hidrogeles, mascarillas y guantes. También se reforzó la limpieza y desinfección de los centros de trabajo y se limitó el aforo en los diferentes espacios laborales.





Bankia ha seguido todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias y ha aplicado los protocolos de actuación establecidos, con base en criterios de prudencia, vigilancia activa y atención a las personas.

El servicio 'Bankia Facilita' se consolidó como un apoyo para los profesionales del banco, especialmente en cuestiones derivadas de la covid-19, como la orientación médica y psicológica, telefarmacia, compra y ayuda a domicilio.

En el ejercicio, el banco potenció el bienestar emocional de sus profesionales, aumentando las horas de asistencia psicológica, así como ofreciendo webinars en formato píldoras.

Por segundo año consecutivo, Bankia resultó finalista en la categoría Gran Empresa del premio 'Empresa saludable' 2020, que organiza el ORH- Observatorio de Recursos Humanos, por el programa 'Tu Bienestar', diseñado y desarrollado transversalmente para generar una cultura de empresa saludable, bajo las premisas de salud como estilo de vida. A través de este programa se pretende fomentar el cambio de hábitos, entendiendo que el lugar de trabajo es un escenario de salud más en la vida de las personas.

	2020	2019
Índice de absentismo	3,2%	3,5%
Índice de accidentalidad laboral ¹	0,1%	0,1%
Bajas por enfermedad común ²	3.712	4.771

1. Porcentaje de casos de accidente laboral (sin incluir accidentes in itinere) sobre la plantilla media del periodo tratado.

2. Contingencias comunes y accidentes de trabajo (no incluye covid-19).

BANKIA FUE LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA EN OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE PROTOCOLO SEGURO COVID-19

03.5

ACCIONISTAS

A lo largo de su historia, el Grupo Bankia ha tenido como objetivo mantener y mejorar la remuneración de sus accionistas como un paso más orientado hacia el retorno de la

inversión al Estado, potenciando un modelo de generación de capital de forma sostenible compatible con el pago de dividendo.

A cierre de 2020, el capital social de Bankia se situó en 3.069.522.105 euros, 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.

El 38,17% del total del capital de Bankia cotizaba libremente en Bolsa, mientras que el 61,83% de las acciones estaba en manos de BFA Tenedora de Acciones, la matriz de Bankia propiedad del Estado a través del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).



352 Mn€

DIVIDENDO
PAGADO



11,576 cts/acción

RETRIBUCIÓN
AL ACCIONISTA



200

REUNIONES
CON ACCIONISTAS

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE BANKIA POR TIPOLOGÍA DE INVERSOR

	%CAPITAL SOCIAL A 31/12/2020	%CAPITAL SOCIAL A 31/12/2019
BFA	61,83%	61,80%
Institucional español	6,34%	6,09%
Institucional extranjero	22,76%	23,07%
Minoristas	9,07%	9,05%
ACCIONES NOMINATIVAS	3.069.522.105	3.069.522.105
ACCIONISTAS	162.870	173.949

Un total de 29 casas de análisis cubrían activamente y proporcionaban precio objetivo de la acción de Bankia al cierre del ejercicio (el precio objetivo medio era 1,34 euros/acción en ese momento). El 13,79% de las recomendaciones era de compra, el 13,79% de venta, el 62,07% de

mantener y el 10,34% no disponible (algunos analistas retiraron precio objetivo y/o recomendación por encontrarse la sociedad en proceso de fusión o directamente ofrecieron previsiones para la entidad fusionada). Durante 2020, se publicaron más de 550 informes con referencias a Bankia,

el precio objetivo establecido por las casas de análisis fue actualizado más de 130 veces y las recomendaciones se vieron modificadas en más de 30 ocasiones.



03.5

ACCIONISTAS

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN

Contratación media diaria (nº acciones)	9.471.160
Contratación media diaria (euros)	10.993.747
Cotización máxima (euros)	1,970
Cotización mínima (euros)	0,764
Cotización al cierre 31.12.20 (euros)	1,449
Capitalización bursátil al cierre 31.12.20 (millones de euros)	4.447.737.530



RETRIBUCIÓN A LOS ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas de Bankia celebrada el 27 de marzo de 2020 aprobó el pago de un dividendo en efectivo de 11,576 céntimos de euro brutos por acción con cargo a los beneficios del ejercicio 2019, manteniendo el mismo dividendo por acción que el desembolsado con cargo a los resultados de 2018.

El pago se abonó en efectivo el 2 de abril de 2020 entre las acciones con derecho a dividendo en la fecha de pago, por un importe total de 352.109.750,87 euros, una vez descontadas las acciones de autocartera, que no cobran dividendo. Esto supone una ratio de *pay-out* del 65,6% respecto al beneficio atribuido de Grupo Bankia de 2019.

Del total desembolsado, el Estado recibió 220 millones de euros por su participación en Bankia a través de BFA, lo que permitió situar en 3.303 millones de euros el importe de las ayudas devueltas.



**EL ESTADO RECIBIÓ
220 MILLONES DE EUROS
EN CONCEPTO DE
DIVIDENDO POR SU
PARTICIPACIÓN EN BANKIA**

HISTÓRICO DE DIVIDENDO

AÑO	DIVIDENDO POR ACCIÓN	IMPORTE NETO (cts. €) *	TOTAL DIVIDENDO (€)	TIPO	CONCEPTO
2020	11,576 cts./acción	9,37656	352.109.750,87	Ordinario	Resultados 2019
2019	11,576 cts./acción	9,37656	353.514.598,26	Ordinario	Resultados 2018
2018	11,024 cts./acción	8,92944	338.014.844,39	Ordinario	Resultados 2017
2017	11,024 cts./acción	8,92944	315.956.894,67	Ordinario	Resultados 2016
2016	10,500 cts./acción	8,505	300.716.808,87	Ordinario	Resultados 2015
2015	7,000 cts./acción	5,62496	201.553.249,52	Ordinario	Resultados 2014

Dividendos por acción en 2015, 2016 y 2017 proformados teniendo en cuenta el efecto del contrasplit 1x4 realizado en el mes de junio de 2017.

* Se estima para los cálculos una retención fiscal del 19%.

03.5 ACCIONISTAS

COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS MINORITARIOS

	2020	2019
Consultas de accionistas atendidas por correo electrónico (Oficina del accionista)	248	112
Consultas de accionistas atendidas por teléfono (Oficina del accionista)	631	681
Visitas al apartado de accionistas e inversores en la página web corporativa	379.942	281.330
Comunicaciones enviadas a accionistas por SMS (nº de SMS enviados)	231.748	90.013
Encuentros con accionistas	1	2
Boletines digitales de accionistas e inversores enviados (español+inglés)	20	18
Accionistas presentes y/o representados en la Junta General de Accionistas	1.726	3.842
% de capital social presente y/o representado en la Junta General de Accionistas	81,897	80,316
Nuevos suscriptores al boletín de accionistas y servicio de alertas (español+inglés)	272	490
Alertas remitidas a los accionistas suscritos al servicio de alertas (email español+inglés)	180	34
Comunicaciones campañas de marketing (nº de emails y mensajes push enviados) (2020: Campaña voto JGEA + Campaña Convocatoria Encuentro Virtual Accionistas)	90.233	18.324
Comunicaciones 'Campaña bienvenida a accionistas' enviados (email, app, Bankia Online)	2.708	1.801

ESCUCHA Y DIÁLOGO PERMANENTE

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 servicio de suscripción de alertas para accionistas, los encuentros 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 de forma presencial o virtual en 12 *roadshows*, 12 conferencias internacionales, 6 *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. En total se organizaron 200 reuniones con accionistas e inversores y se entablaron 335 contactos directos.

Además de los contenidos financieros, Bankia ofrece a sus grupos de interés información de carácter social, ambiental y de gobierno corporativo, de creciente interés por parte de sus *stakeholders*. El 82,61% de los inversores institucionales de Bankia aplica políticas de inversión responsable.

Bankia celebró dos juntas de accionistas en 2020, una ordinaria en el mes de marzo y otra extraordinaria en diciembre en la que se sometió a aprobación la fusión con CaixaBank. Ambas tuvieron lugar en un contexto de crisis sanitaria, por lo que el Consejo de Administración de la entidad decidió que la cita de marzo fuera no presencial con el fin de proteger de posibles contagios a los accionistas, clientes, empleados e inversores en general.

El banco se adaptó a la excepcionalidad del momento e implementó todas las medidas necesarias para facilitar a los accionistas el ejercicio a distancia de sus derechos. Entre ellas, destacaron la extensión del plazo para la emisión del voto a distancia, así como la posibilidad de hacer llegar sus peticiones escritas de información físicamente o a través del Servicio Electrónico de Derecho de Información disponible en la página web corporativa. También se habilitó una plataforma de asistencia telemática para la Junta General Extraordinaria de Accionistas.

FUSIÓN CAIXABANK-BANKIA: MAXIMIZANDO EL VALOR PARA EL ACCIONISTA

La fusión por absorción de Bankia por CaixaBank, aprobada por el 78,490% del capital social de la entidad en la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 1 de diciembre de 2020, constituye un proyecto de creación de valor para los accionistas de Bankia, ya que mejorará los niveles de eficiencia y de rentabilidad de la entidad combinada, además de alcanzar el tamaño crítico para obtener economías de escala y ganar robustez financiera para contar con un balance bien provisionado y capitalizado.

El canje establecido permite a los accionistas de CaixaBank representar, inicialmente, el 74,2% del capital de la nueva entidad, y a los de Bankia, el 25,8%.

El proyecto contempla que el beneficio por acción estimado para 2022 se incremente en un 28% para los accionistas de CaixaBank y en un 69% para los de Bankia.

La presentación al mercado de la operación en el mes de septiembre provocó una mejora de las perspectivas de Bankia por parte de las agencias de rating.

EVOLUCIÓN DE LOS RATINGS DE BANKIA EN 2020

RATING EMISOR	S&P Global		FITCH Ratings		DBRS		SCOPE	
	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19
LARGO PLAZO	BBB	BBB	BBB	BBB	BBB (high)	BBB (high)	BBB+	BBB+
CORTO PLAZO	A-2	A-2	F2	F2	R-1 (low)	R-1 (low)	S-2	S-2
PERSPECTIVA	CW Positivo ▲ Estable		RW Positivo ▲ Estable		UR Positivo ▲ Positivo		UR Upgrade ▲ Estable	
RATING CÉDULAS HIPOTECARIAS	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19	Dic.20	Dic.19
LARGO PLAZO	AA	AA	A+	A+	AAA	AAA	AAA	AAA
PERSPECTIVA	Negativo ▼ Estable		RW Positivo ▲ Estable		---	---	Estable	Estable

03.6

SOCIEDAD

Mediante su acción social, Bankia busca generar riqueza en el entorno y apoyar a los colectivos más vulnerables, para lo que destinó 22,9 millones de euros en 2020, un 1,9% más que el ejercicio anterior. La mayor parte de este presupuesto se dedicó

a programas de formación y empleo, desarrollo local y rural, vivienda y nueva pobreza y discapacidad. El número de beneficiarios de la acción social de la entidad se incrementó un 6,3%, hasta alcanzar a 647.184 personas, y la cifra de ONG apoyadas creció un 9,3%, hasta las 925.

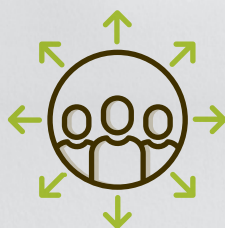
Con el fin de elevar la empleabilidad, especialmente en momentos de crisis económica, la entidad potencia un modelo de formación profesional dual a través de la Fundación Bankia por la Formación Dual, que desde 2016 ha beneficiado a más de 14.000 jóvenes, 1.698 empresas y 652 centros educativos de toda España.

La contribución social de Bankia también se refleja en el respeto y cuidado del medioambiente, contemplando el cambio climático como una emergencia a la que hay que hacer frente. El banco es neutro en carbono (alcance 1 y 2) y ha sido reconocido por CDP como empresa líder en la lucha contra el cambio climático.



22,9 Mn€

INVERSIÓN
SOCIAL



55.739

BENEFICIARIOS DE EMPLEO
E INSERCIÓN LABORAL



29.716 tn

EMISIONES CO₂
EVITADAS

FUNDACIONES Y ASOCIACIONES APOYADAS

925

BENEFICIARIOS DE ACCIÓN SOCIAL

647.184

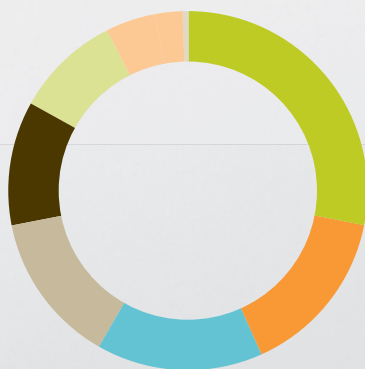
ACCIÓN SOCIAL

La irrupción de la crisis sanitaria en el primer trimestre del ejercicio modificó las prioridades de Bankia respecto a la gestión de su inversión social, primando la rapidez, la capacidad de respuesta y la agilidad para poner en marcha líneas de ayuda y proyectos eficaces.

Pese a las circunstancias especiales, el banco mantuvo todas sus convocatorias, ayudó a las entidades con dificultades de gestión y adaptó los tiempos de presentación de proyectos. También adelantó los plazos de pago y desarrolló ideas innovadoras para unir esfuerzos entre distintos grupos de interés.

INVERSIÓN SOCIAL 2020

22,9 Mn€



- DESARROLLO LOCAL **25,3%**
- VIVIENDA **22,1%**
- PATROCINIO **14,5%**
- EDUCACIÓN **13,3%**
- DISCAPACIDAD **10,2%**
- PROYECTOS DE EMPLEADOS **6,7%**
- EMPLEO **3,6%**
- MEDIOAMBIENTE **2,7%**
- NUEVA POBREZA **1,6%**



DESARROLLO LOCAL

En el mes de marzo, el banco lanzó las convocatorias sociales junto a las 11 fundaciones de origen, a las que se presentaron 1.043 entidades locales. A través de estas convocatorias se apoyaron 506 proyectos. Debido a la emergencia sanitaria, la tramitación de solicitudes y ayudas se realizó a través de una plataforma digitalizada.

Bankia mantuvo el apoyo a las fundaciones de origen, a las que destinó 4,4 millones de euros, para que pudieran conservar la actividad de sus centros, así como el apoyo a programas locales asistenciales, socioculturales y de lucha contra la despoblación y la pobreza.

La entidad también continuó apoyando los congresos de valores de la Fundación Lo Que De Verdad Importa, que este año tuvieron formato digital, excepto en Madrid y A Coruña.

CONVOCATORIAS SOCIALES CON LAS FUNDACIONES DE ORIGEN

	PROYECTOS APOYADOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Fundación Montemadrid	79	103.401
Fundación Bancaja	60	329.480
Fundación Caja Rioja	23	2.964
Fundación Ávila	26	1.444
Fundación Caja Segovia	29	3.196
Fundación La Caja de Canarias	42	9.947
Fundación Iluro	12	806
Fundación Caixa Castelló	40	22.828
Fundación Cajamurcia	67	34.868
CajaGranada Fundación	86	77.716
Fundación Sa Nostra	42	18.319
TOTAL	506	604.969



EMPLEO

Los programas de empleo de Cruz Roja y Cáritas apoyados por Bankia se adaptaron también a las circunstancias vividas durante el año 2020, focalizándose en el empleo, pero también reconvirtiendo algunos programas hacia acciones de ayuda asistencial más urgente y prioritaria. Con todo ello, superaron los 4.600 beneficiarios en su conjunto y estuvieron presentes en todas las provincias españolas.

La entidad mantuvo activo el programa Empleo en Red, en colaboración con la Fundación Randstad, para sus clientes en paro, a los que orienta en su búsqueda de empleo y ayuda a reforzar sus aptitudes. En total, este programa acumula 1.625 participantes desde su inicio en 2013, y durante 2020 se realizaron itinerarios para 133 personas. En conjunto, un 46% de los participantes se recolocaron.

Una de las buenas prácticas detectadas fue la implementación de Empleo en Red en la Dirección de Recuperaciones del banco como vía complementaria de ayuda a los clientes con dificultades económicas

y que tienen que afrontar el pago de un préstamo.

En 2020 también se inició un nuevo programa de empleo totalmente digital junto a la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Destinado a 300 personas, el programa crea viveros para impulsar el proceso de búsqueda de empleo, al tiempo que se estudian sectores, estrategias y tendencias de generación de oportunidades laborales.

NUEVA POBREZA

Para paliar los efectos de la crisis de la covid-19, Bankia puso en marcha un programa global de ayudas urgentes con una línea de más de 300.000 euros, en la que destacó la actuación destinada a 10 bancos de alimentos especialmente necesitados en España (Granada, Murcia, Valencia, Alicante, Castellón, Mallorca, Barcelona, Madrid, Las Palmas de Gran Canaria y Ávila). Además del apoyo económico, la entidad lanzó una campaña de donación de libros a estas entidades para apoyar a las familias con hijos en edad escolar.

El banco también mantuvo abierto un sistema de ayudas directas covid-19 para asociaciones, residencias de ancianos y otras entidades con necesidades urgentes de abastecimiento de material de protección o bien de alimentos para familias vulnerables. En este reto también involucró a sus clientes particulares y empresa, algunos de los cuales realizaron donaciones urgentes e impulsaron diversas campañas de microdonaciones, como la que se realizó en favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos.

MEDIOAMBIENTE

En otoño de 2020, la entidad lanzó, por primera vez, una convocatoria medioambiental conjunta con nueve fundaciones de origen y mantuvo las dos convocatorias iniciadas en 2019 junto a Fundación Montemadrid y Fundación Bancaja. En total, se apoyaron 49 proyectos en 18 provincias españolas.

03.6 SOCIEDAD

Además, por tercer año consecutivo, Bankia colaboró con WWF Adena para la rehabilitación de 60 hectáreas de bosques mediterráneos en el Parque Nacional de Las Tablas de Daimiel (Ciudad Real), que permitirá su regeneración natural y el mantenimiento de un paisaje más resistente al cambio climático.

PROYECTOS DE EMPLEADOS

En el ejercicio 2020 se celebró la octava edición de Red Solidaria, el programa que transforma los resultados de negocio en apoyo a proyectos de asociaciones o fundaciones en las que están implicados los profesionales del banco. En esta ocasión, se seleccionaron 250 proyectos en toda España con representación de Banca de Particulares (167 proyectos), Banca de Negocios (73 proyectos) y servicios centrales (10 proyectos), a los que se destinaron 1,25 millones de euros en dos ayudas extraordinarias en junio y septiembre, como vía para acelerar su entrega en medio de la crisis covid-19.



BENEFICIARIOS DE CONVOCATORIAS SOCIALES CON FUNDACIONES DE ORIGEN

604.969

Esta cifra aumentó hasta los 1,35 millones de euros a cierre de año gracias al cumplimiento de objetivos de las diferentes direcciones implicadas en el proyecto. Las mejores iniciativas contaron con una dotación adicional.

La estrategia del programa en 2020 se adaptó a un plan de emergencia dada la situación de las ONG por la pandemia, de forma que todos los proyectos recibieron una dotación lineal de 5.000 euros y un máximo de 7.000 euros, según sus resultados.

También se celebró la VII convocatoria de 'Planta tu proyecto', con cinco proyectos finalistas entre los que se repartió un total de 35.000 euros. Desde su lanzamiento en 2013, este programa ha permitido apoyar 71 proyectos con cerca de 500.000 euros y beneficiar a 57.662 personas.

Adicionalmente a las campañas de ayuda directa ante emergencias, Bankia lanzó en noviembre la séptima edición del programa de microdonaciones 'Contigo 2 pueden ser 4', en la que se consiguió recaudar 21.568 euros, lo que supuso la entrega de un total de 41.568 euros a la Federación Española de Bancos de Alimentos.

VOLUNTARIADO

El año 2020 supuso un punto de inflexión en el voluntariado ya que, como consecuencia de la covid-19, de las 111 jornadas de voluntariado organizadas en el año, el 70% se realizaron online. Además, se impartieron 87 talleres o 1.860 horas de formación a distancia. Entre las iniciativas desarrolladas destacaron:

- Fundación Randstad. El programa formativo de voluntariado 'Enseña lo que sabes' permite a los profesionales de Bankia impartir talleres a usuarios de la fundación que se encuentran en desempleo o en situación de vulnerabilidad.
- Secot, seniors españoles para la cooperación técnica, que promueve un programa orientado a reducir la brecha digital en personas mayores.
- Fundación Integra. Talleres orientados a la formación de diferentes colectivos como son víctimas de violencia de género, reclusos y exreclusos, y otros en riesgo de exclusión.

- Acción contra el Hambre. Dentro de su programa dirigido a emprendedores, los voluntarios de Bankia imparten talleres de mentoring.
- Cruz Roja Española. Dentro de sus itinerarios laborales para mujeres en dificultad, ofrece talleres de educación financiera impartidos por voluntarios de Bankia.

En el último trimestre del año, se pusieron en marcha los 'Desayunos solidarios' en formato digital, una iniciativa que consiste en un encuentro entre profesionales de Bankia y las entidades sociales próximas a ellos con el propósito de dar a conocer la información sobre una causa solidaria y, al mismo tiempo, habilitar una "hucha solidaria" para recaudar fondos para la ONG protagonista en cada convocatoria, a través de pago por Bizum.

DISCAPACIDAD

Bankia mantuvo su enfoque estratégico en la normalización de la discapacidad a través de la participación en proyectos de integración laboral de personas con diferentes capacidades, así como el impulso de la contratación de bienes y servicios que provienen de Centros Especiales de Empleo.

03.6 SOCIEDAD

Destacó la convocatoria 'Capaces', junto a la Fundación Bancaja, que en su séptima edición concedió 150.000 euros a 15 asociaciones sin ánimo de lucro de la Comunidad Valenciana. Todas ellas desarrollan proyectos de integración laboral y de inclusión social para personas con diversidad funcional.

La entidad participó en el programa 'Integrados' de Fundación Randstad, en el que 227 usuarios (desempleados en posesión del certificado de discapacidad, igual o superior al 33%) desarrollan itinerarios sociolaborales personalizados para alcanzar su integración laboral en la empresa ordinaria.

VIVIENDA

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. Durante el pasado ejercicio, el banco firmó 305 contratos de alquiler social (122 viviendas cedidas al amparo de la Ley 4/2016 de Cataluña), con lo que el total acumulado de contratos de viviendas cedidas en alquiler social asciende a 4.071. De este modo, Bankia cumplió íntegramente con sus compromiso en materia de vivienda social con el Fondo Social de Vivienda.

Además, la entidad destinó 5 millones de euros al mantenimiento de dichas viviendas, para que se conserven en buenas condiciones y para aminorar el coste a las familias alquiladas.

Por otro lado, Bankia tiene acuerdos para agilizar los procesos de concesión de estas viviendas en la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y La Rioja.

FORMACIÓN PROFESIONAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Bankia fomenta, promueve e impulsa un modelo educativo dirigido a incrementar las oportunidades laborales de los jóvenes. De hecho, es la primera entidad financiera europea que se ha incorporado a la alianza europea para la formación de aprendices (AEFA).

Esta apuesta por la formación se materializa a través de la Fundación Bankia por la Formación Dual. Desde que iniciara su andadura en 2016, su actividad se ha venido intensificando progresivamente, de forma que 2020 fue un año de clara consolidación.

Bankia se sitúa como referente a la hora de hablar de formación profesional en

el mundo empresarial. La Fundación intervino en el mes de julio en la presentación, por parte del Gobierno, del Plan de Modernización de la Formación Profesional, en la que defendió el papel de la FP como palanca clave sobre la que construir el futuro.

En diciembre, participó en un desayuno organizado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, junto a una decena de organizaciones empresariales y empresas, para analizar sus principales demandas y necesidades para impulsar la FP dual.

La Fundación Bankia por la Formación Dual tiene firmados 21 convenios con comunidades autónomas para apoyar la formación profesional dual.

Como resultado de la pandemia por la covid-19, muchas de las acciones previstas tuvieron que ser adaptadas (en la mayor parte de los casos a un formato virtual) o aplazadas.

La labor de la Fundación se concreta en cuatro líneas:

1. Impulso y mejora de la formación profesional dual, con la que se pretende contribuir a elevar su calidad, además de incrementar la empleabilidad de los alumnos, así como la competitividad de las empresas. Se desarrolla con colaboración público-privada, y en la realización de los programas y las actividades intervienen administraciones públicas, centros educativos, empresas, cámaras de comercio y otros agentes implicados en la formación profesional.
2. Fomento, promoción y difusión de la formación profesional, en general, y de la formación dual, en particular, para mejorar su percepción social y eliminar la imagen de la FP como formación de 'segundo nivel'.

	2020	2019
Solicitudes Fondo Social de Vivienda	147	217
Solicitudes firmadas Fondo Social de Vivienda	17	25
Solicitudes alquiler especial	408	346
Solicitudes firmadas alquiler especial	288	244
Inmuebles aportados al Fondo Social de Vivienda	4.071	3.766

3. Investigación e innovación, labor que se desarrolla desde el Centro de Conocimiento e Innovación, cuyo propósito es profundizar en la investigación sobre la formación profesional y fomentar el debate en función de datos científicos que sirvan para una toma de decisiones útil y eficaz.

4. Orientación profesional, académica y personal que facilite a los jóvenes la elección de una opción profesional acorde a sus características personales considerando las últimas tendencias del mercado laboral.



96

ACCIONES DE FORMACIÓN DE FP REALIZADAS



4.561

PARTICIPANTES EN LAS ACCIONES DE FORMACIÓN DE FP REALIZADAS

LÍNEAS DE TRABAJO DE FUNDACIÓN BANKIA POR LA FORMACIÓN DUAL

Líneas de actuación



IMPULSO Y MEJORA DE LA FP DUAL

Iniciativas

Convocatoria de ayudas Dualiza en colaboración con FPEmpresa para incentivar proyectos de FP que pongan en valor la innovación, el impacto en el territorio, la sostenibilidad y transferencia de conocimiento

Acciones de formación para mejorar la cualificación profesional de docentes y la empleabilidad de los jóvenes: Programas COMEX, DITEC y acciones formativas dirigidas al ámbito agro

Portal www.recursosfp.com con recursos digitales educativos para facilitar el trabajo de docentes de FP tras la pandemia. En sus 11 webinars han participado 5.000 personas

Iniciativas para el fomento de la innovación en el ámbito de la FP: I Hackathon Nacional para docentes de FP (200 inscritos), III Reto Dualiza en la Comunidad de Madrid, I Mostra d'ImpulsFP (1.500 asistentes), becas SANEC de investigación biosanitaria de primer nivel (40 becas)

Proyectos piloto en sectores estratégicos: primer Ciclo Formativo de Grado Medio de Producción Agropecuaria en modalidad dual especializado en el sector porcino (Castilla y León y Aragón) y curso de especialización profesional en Ciberseguridad para alumnos de FP de grado superior (Madrid)

Acciones de apoyo a asociaciones, organizaciones empresariales y cámaras de comercio que promueven la FP



FOMENTO, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Congresos FP: III Encuentro Nacional sobre FP SUMA

Ferias de FP Dual: Almería, Campo de Gibraltar, Linares, Ceuta, Ciudad Real y Murcia

Organización y/o participación en congresos, jornadas y eventos: VI Foro de la Alianza para la FP Dual; las XVI Jornadas CIPFP AUSIÁS MARCH 2020, Foro-Profes, y el V Foro de Talento Logístico



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Presentación del Observatorio de la Formación Profesional

Investigaciones: 'Retos y estrategias de acción en torno a la investigación sobre la FP en España', 'La orientación en la Formación Profesional Andaluza: Diagnóstico, retos y propuestas', 'El sistema de Formación Profesional en Castilla-La Mancha' y el 'I Informe sobre la Formación Profesional en España 2020'



ORIENTACIÓN PROFESIONAL, ACADÉMICA Y PERSONAL

Convocatoria de Proyectos de Orientación Activa

Desarrollo de jornadas de difusión de la FP/FP Dual con participación de empresarios con el fin de atraer talento joven a ciclos formativos de carácter industrial

Apoyo en el desarrollo y difusión del 'I Estudio sobre el papel de las madres y padres en la orientación profesional de sus hijos'

03.6

SOCIEDAD

Por otra parte, Bankia mantiene su compromiso con la educación y la cultura financiera a través de dos activos digitales: Bankademia y el Blog de Bankia.

Bankademia es una multiplataforma online en la que a través de vídeos, podcast, artículos y GIF se pretende acercar a la ciudadanía el mundo de las finanzas. Durante el ejercicio 2020, Bankademia desarrolló una serie de calculadoras, simuladores y plantillas, así como un área privada de usuario, para aportar valor sobre educación financiera.

Por su parte, el Blog de Bankia ofrece contenido divulgativo y de actualidad, en diferentes formatos sobre temas relacionados con finanzas personales, cultura financiera, análisis económico, fiscalidad y servicios jurídicos. A través de este canal, los expertos del banco aclaran las dudas que plantean los lectores, relacionadas especialmente con operativa bancaria y declaración de la renta.



IMPACTO AMBIENTAL

Bankia apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medioambiente. Por ello, integra la gestión ambiental en el proceso de toma de decisiones de la organización, alineándola con su estrategia de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en sus decisiones.

Derivado de este compromiso, el Comité de Gestión Responsable de la entidad aprobó en 2017 el Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020, que ha permitido posicionar a Bankia como una entidad neutra en carbono (alcance 1 y 2) en 2020 y líder en la lucha contra el cambio climático.

Desde 2014, el banco ha registrado su huella de carbono en el Registro de Huella del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo, a partir de 2016, el sello Calculo/Compensó (años 2016 a 2019). En 2019, los esfuerzos para la reducción de emisiones de CO₂e realizados por la entidad permitieron además obtener el triple sello Calculo/Reduczo/Compensó.








Complementando el compromiso del banco en reducir sus emisiones de CO₂e, en 2020 Bankia trabajó para ser neutra en carbono compensando sus emisiones no evitables dado el desarrollo tecnológico actual. Esta compensación se llevó a cabo mediante la adquisición de créditos de carbono procedentes de proyectos que contribuyen al Objetivo de Desarrollo Sostenible 13 Acción por el clima, establecido por la ONU, además de a otros ODS relacionados y prioritarios para Bankia como el 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), el 7 (Energía asequible y no contaminante) y el 4 (Educación de calidad).

Asimismo, en 2020 Bankia desarrolló e implantó una estrategia interna para el establecimiento de un precio interno del carbono (PIC). La fijación de este precio interno se convertirá

en una herramienta imprescindible para seguir reduciendo sus emisiones de CO₂e, mitigar riesgos e identificar oportunidades relacionadas con el clima y así preparar a la compañía para una economía baja en carbono.

La gestión realizada por Bankia en este ámbito la ha situado como una de las empresas líderes a nivel mundial al ser reconocida por los analistas de CDP Climate Change con una valoración A-.

AVANCE DEL PLAN DE ECOEficiencia 2017-2020

OBJETIVOS MARCADOS	MEDIDAS IMPLEMENTADAS	LOGROS 2020	OBJETIVOS CUMPLIDOS
Elevar a siete el número de edificios/centros con sistema de gestión ambiental certificado	Implantación de protocolos específicos de gestión ambiental, según la norma ISO 14001, en cuatro nuevos edificios/centros para los que se han marcado objetivos y planes ambientales específicos	La entidad eleva a siete los edificios/centros certificados: Torre Bankia, Las Rozas, Plaza 53 y centro Fintech (Comunidad de Madrid); Pintor Sorolla, 8 (Valencia); Triana, 20 (Las Palmas) y Miguel Villanueva, 9 (Logroño)	
Reducir un 20% las emisiones de gases efecto invernadero	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de energía 100% verde en edificios y red comercial - Uso de nuevas tecnologías (teletrabajo, videollamadas) para evitar desplazamientos - Flota de vehículos con más de un 97% de híbridos - Instalación de aparcamientos de bicicletas en los edificios de Paseo de la Castellana 189, Las Rozas y Pintor Sorolla 	Reducción real del 59,8% de emisiones CO ₂	
Reducir un 5% la generación de residuos	<ul style="list-style-type: none"> - Impulso de campañas de donación de mobiliarios y equipos eléctricos y electrónicos a ONG con fines sociales - Reciclaje del material de escritura - Recogida de tapones de plástico - Segregación y compostaje de residuos de poda en el edificio de Las Rozas 	Reducción: 43,8%	
Reducir un 5% el consumo de tóner, papel y agua	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de la correspondencia en papel y fomento del soporte digital en la firma de contratos con clientes y proveedores - Monitorización del parque de impresoras - Grifería con pulsador y cisternas de doble descarga en aseos 	Reducción consumo tóner: 51,0% Reducción consumo agua: 16,3% Reducción consumo papel: 44,3%	
Reducir un 19% el consumo energético	<ul style="list-style-type: none"> - Renovación de sistemas de climatización en oficinas y edificios - Implantación de la telegestión de oficinas y edificios, uso de sistemas de cogeneración de energía en equipos de climatización e instalación de iluminación LED o detectores de presencia en centros de trabajo 	Reducción: 27,7%*	
Compras y contrataciones sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las emisiones de CO₂ vinculadas a los proveedores y a los servicios que prestan a la entidad - Planificación de jornadas de formación y sensibilización 	63,7% de proveedores con certificado ambiental ¹	
Extender la cultura ambiental en Bankia	<ul style="list-style-type: none"> - Curso online de gestión ambiental para los profesionales de Bankia - Difusión de información práctica de carácter ambiental a través de canales de comunicación internos 	9.592 horas de formación ambiental impartidas 63 publicaciones y artículos difundidos a través de canales internos y web corporativa	

* Año base 2013.

1. Proveedores homologados activos.

PATROCINIOS

Bankia mantiene patrocinios orientados a mejorar su entorno desde el plano cultural, deportivo y empresarial.

Durante el ejercicio 2020, la actividad prevista se redujo como consecuencia de la covid-19, pero la entidad continuó trabajando en colaboración con los patrocinados para mantener la actividad y el compromiso con la sociedad.

Los dos grandes patrocinios musicales del banco son la Orquesta Sinfónica de Bankia, cuya actividad se ha centrado fundamentalmente en el Gran Teatro Bankia Príncipe Pío como orquesta residente, además de las actuaciones del cuarteto de cuerda en 'Los paseos musicales del Botánico', y el programa Bankia Escolta Valencia, que ha celebrado en 2020 su séptima edición becando a 700 alumnos de escuelas

de música valencianas. Dentro de este programa también tiene lugar el Festival Bankia de Orquestas de la Comunidad Valenciana, que ya suma tres ediciones.

Además, se hizo entrega de L'Alquería Julià a la Federación de Sociedades Musicales de Valencia, que la convertirá en su sede social y administrativa y podrá desarrollar en el edificio su actividad cultural.

En el ámbito cultural, Bankia apoyó la Feria del Libro de Madrid, organizada de manera online por restricciones sanitarias, y el Gran Teatro Bankia Príncipe Pío, que se ha consolidado como un referente cultural.

En el plano deportivo, la entidad está comprometida con la Pilota Valenciana, deporte autóctono de la Comunidad Valenciana al que apoya desde hace seis años en sus categorías masculina





**BANKIA MANTIENE
PATROCINIOS ORIENTADOS
A MEJORAR SU ENTORNO
DESDE EL PLANO CULTURAL,
DEPORTIVO Y EMPRESARIAL**

y femenina, y con el deporte base, respaldando a las escuelas deportivas, canteras y escuelas de formación del Club de Baloncesto Gran Canaria (Las Palmas de Gran Canaria), Valencia Basket (Valencia), Club de Baloncesto Óbila (Ávila), CB Estudiantes (Madrid), Joventut de Badalona, TAU Castellón, UCAM Murcia, CB B The Travel Brand Mallorca (Palma de Mallorca) y Menorca Basquet. Bankia también patrocina la cantera del Club El Pozo fútbol sala de Murcia y las canteras de rugby de Bathco-Fusodeba, en Santander, y Rugby Pozuelo, en Madrid. Más de 5.000 niños y niñas se benefician de todas estas actividades.

La entidad mantuvo los Triples Solidarios que venía desarrollando con los primeros equipos del Valencia Basket, CB Gran Canaria y CB Estudiantes. En todos los casos, por cada triple que el primer equipo encestate durante la temporada, Bankia donaba dinero, cantidad que se utiliza para los equipos de formaciones de estos clubes.

En 2020, en colaboración con los clubes de baloncesto y sus jugadores, Bankia organizó ocho partidos online de baloncesto con el objetivo de


recaudar fondos para los bancos de alimentos locales. Gracias a estas acciones y a la solidaridad de los aficionados, se recaudaron más de 80.000 euros.

Asimismo, el banco patrocina la escuela de esquí adaptado de Sierra Nevada, el equipo femenino del Estudiantes (Women In Black) y los equipos femeninos de las canteras deportivas que apoya.

Durante el ejercicio, la entidad cerró acuerdos con distintas asociaciones empresariales, círculos empresariales y cámaras de comercio para acciones específicas de patrocinio. Debido a la pandemia, las acciones inicialmente previstas como presenciales se convirtieron a formatos híbridos semipresenciales o formatos online, en los que se han tratado temas como el impacto de la covid-19 en distintos sectores, la transformación digital y de la pyme, la reforma fiscal o la financiación de empresas.

El banco también patrocinó varios premios de carácter empresarial, algunos en colaboración con medios de comunicación como los 'Premios In4NBankia' del diario Información de Alicante; los 'Premios a la Competitividad Digital', de la revista Castilla y León Económica; los premios 'Innobankia' con Editorial Prensa Ibérica; los 'Premios Tu Economía', de La Razón; los 'Premios Comprendedor', de la Fundación Empresa y Sociedad; los 'Premios Andaluces del Futuro', del grupo editorial Joly, y los 'Premios Talento Joven', del diario Levante, entre otros.

Bankia impulsa los foros Bankia Forward, una iniciativa innovadora con la que se pretende ayudar a las empresas a anticiparse a los cambios que se producirán en los modelos de negocio y en las necesidades de los consumidores para hacerlas más competitivas en el futuro. Este proyecto se desarrolla a través de jornadas informativas, publicación de informes y un espacio online de acceso para todas las empresas.



03.7

PROVEEDORES

PROVEEDORES INCORPORADOS EN 2020

169

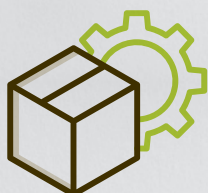
En el formulario de homologación estándar se analizan aspectos relativos al comportamiento ético, social y ambiental del proveedor. A este se le exige el cumplimiento de las leyes y las regulaciones de aplicación en los territorios en los que opera el banco y se valora positivamente su alineamiento con los principios del Pacto Mundial, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Para Bankia, los proveedores son un elemento integrado en el desarrollo de las estrategias de negocio y su contratación permite favorecer el apoyo al tejido empresarial local, regional

y nacional, especialmente a pymes, promoviendo el desarrollo económico de otros sectores productivos.

Establecer una relación comercial con Bankia supone pasar previamente por un proceso de homologación.

En este proceso también se examina el riesgo económico, social y ambiental, siendo requisito indispensable para la contratación que los proveedores tengan el rating de riesgo económico adecuado y aporten la información obligatoria.



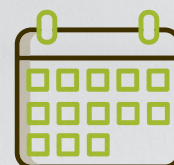
932

PROVEEDORES
HOMOLOGADOS



812,2 Mn€

FACTURACIÓN
TOTAL



9,39 DÍAS

PLAZO MEDIO DE PAGO
DE FACTURAS



PERFIL DEL PROVEEDOR



2.074

NÚMERO TOTAL DE
PROVEEDORES ACTIVOS



1.873

PROVEEDORES ACTIVOS
NACIONALES



201

PROVEEDORES ACTIVOS
EXTRANJEROS



1.687

PROVEEDORES ACTIVOS
QUE SON PYME



589

PROVEEDORES
HOMOLOGADOS CALIFICADOS
CON CRITERIOS RSC



88%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE
PROVEEDORES

DISTRIBUCIÓN POR SECTORES



203

CONSULTORÍA,
AUDITORÍA Y ASESORÍA



189

INMOBILIARIO/
CONSTRUCCIÓN



193

SERVICIOS
GENERALES



137

ASOCIACIONES,
AGRUPACIONES Y ONG



282

INFORMÁTICA



128

LEGAL/JURÍDICO



942

RESTO

03.7 PROVEEDORES

	2020	2019
Facturación total (millones de euros)	812,2	828,8
Importe total facturado a proveedores nacionales (millones de euros)	763,7	792,7
Importe total facturado a proveedores extranjeros (millones de euros)	38,5	36,0
Plazo medio de pago de facturas (días)	9,39	9,44
Porcentaje de facturas pagadas dentro del plazo máximo legal (30 días)	98,62	98,66

Bankia dispone de una Política de Compras, actualizada en 2020, que tiene como finalidad favorecer unas relaciones comerciales basadas en la profesionalidad e integridad, en colaborar con proveedores que compartan los compromisos y los valores de la entidad y en obtener beneficios mutuos de forma sostenible.

Los principios que estructuran esta política son la profesionalidad y la mejora continua, la planificación y la eficiencia, la ética y la transparencia, la igualdad de oportunidades, el diálogo y la cooperación, y el compromiso y la promoción.

Esta política aplica a todas las empresas y empleados del Grupo Bankia, especialmente a los que intervienen en la contratación de bienes y servicios.

La función de Compras en Bankia aporta valor a la organización, alineando sus objetivos con la estrategia del negocio y proporcionando, de forma responsable y sostenible, los bienes y servicios que se necesiten, con una gestión centralizada que permite unificar criterios para así minimizar los riesgos y ejercer una labor de liderazgo en la organización.

El banco también cuenta con normas específicas de conducta para la función de Compras, adicionales al Código Ético y de Conducta e inspiradas en los preceptos de la International Federation of Purchasing and Supply Management.





COMUNICACIÓN TRANSPARENTE

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

El banco también pone a disposición de sus proveedores herramientas para conocer la opinión sobre su relación con la organización. En el Canal Confidencial de Denuncias, gestionado por un tercero independiente, pueden informar de posibles incumplimientos del Código Ético y de Conducta de la entidad.

También pueden presentar quejas, reclamaciones o sugerencias relacionadas con el pago de facturas y la prestación de servicios asociados a los contratos a través del Servicio de Atención al Proveedor (SAP), así como mostrar su disconformidad con los procesos de selección de proveedores.

En el año 2020, Bankia renovó el certificado según la Norma UNE 15896 Gestión de compras de valor añadido, que consolida la excelencia del sistema de gestión de compras del banco y certifica que está en línea con las mejores prácticas empresariales a nivel europeo.

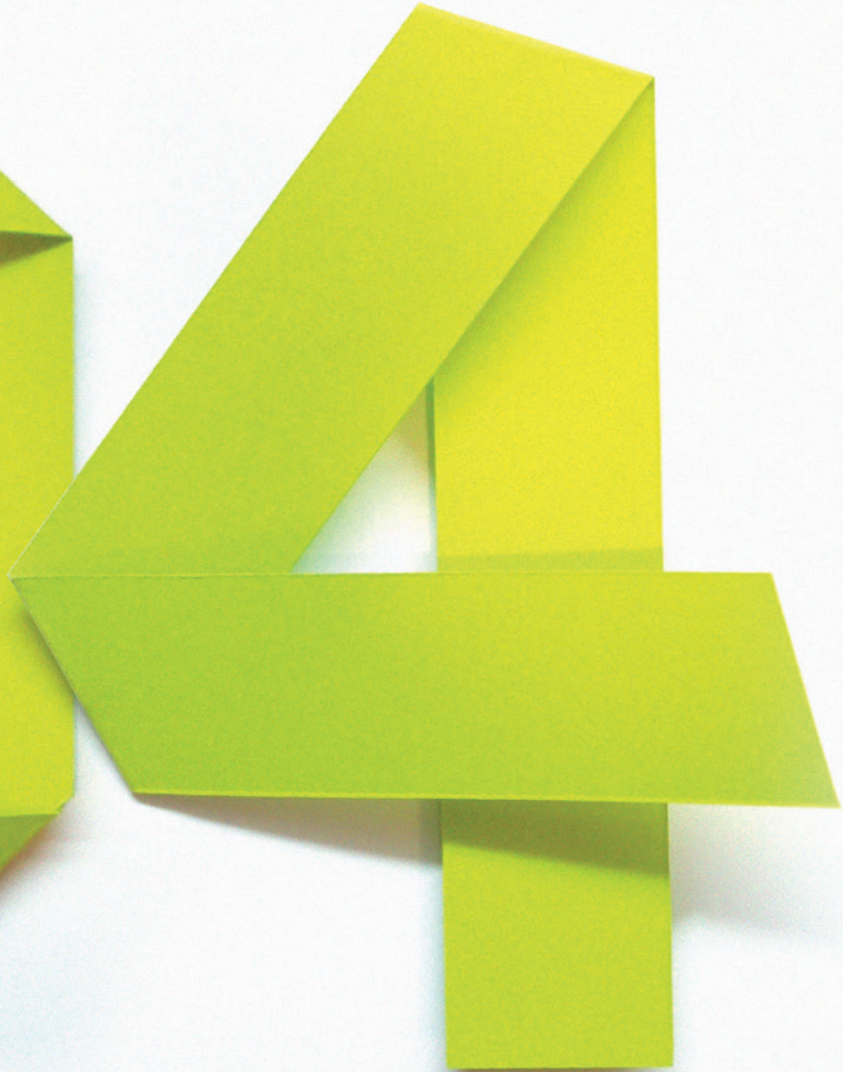
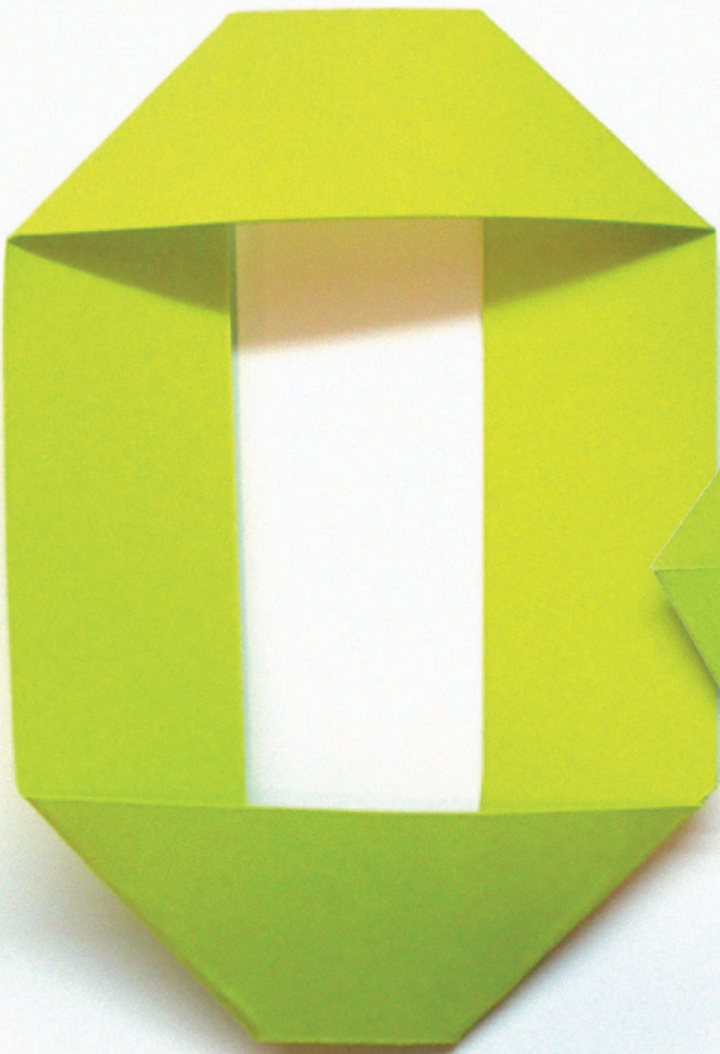
Bankia fue la primera entidad financiera en obtener esta certificación, primer estándar supranacional, que ayuda a la mejora continua, minimiza los riesgos y garantiza que se respetan aspectos de sostenibilidad en la gestión de compras.

REACCIÓN A LA COVID-19

Durante la crisis provocada por la covid-19, Bankia siguió pagando a los proveedores en plazo, independientemente de si pudieron prestar el servicio al 100%, con el objetivo de apoyar su supervivencia y la conservación del empleo, con el único requisito de mantener las condiciones laborales de su personal.

También se acordó el cambio en los procedimientos de actuación de determinados servicios afectados por la covid para facilitar el teletrabajo de los proveedores y se revisó el inventario de servicios esenciales y actividades críticas.

Para los proveedores críticos, se recopilaban y validaban los planes de continuidad de negocio, y se elaboró un mapa de proveedores que prestan servicios o productos relacionados con la pandemia para iniciar su proceso de homologación.





MODELO DE NEGOCIO

LA ACTIVIDAD DE BANKIA ESTÁ ENFOCADA EN EL NEGOCIO DE PARTICULARES Y EMPRESAS Y SE APOYA EN UN MODELO DE DISTRIBUCIÓN MULTICANAL QUE LE PERMITE ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

04.1

DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

El Grupo Bankia es una franquicia de ámbito nacional, enfocada en el negocio de particulares y empresas y con una creciente apuesta por la multicanalidad. Su sede social se encuentra en la calle Pintor Sorolla, 8, (Valencia) y su sede operativa en el Paseo de la Castellana, 189 (Madrid).

Su actividad tiene como objetivo principal generar valor sostenible, recurrente y orientado al largo plazo que responda a las expectativas de sus accionistas, clientes, empleados y de la sociedad en general.

De acuerdo al modelo de negocio minorista en el que descansa la actividad bancaria del Grupo, su principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela.

Bankia tiene una cuota de mercado por volumen de negocio del 9,41% a cierre del mes de septiembre de 2020, con especial presencia en la Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Baleares, Canarias y La Rioja. Sus principales competidores en España son Banco Santander, BBVA, CaixaBank y Banco Sabadell.

El modelo de negocio de Bankia pone el foco en el cliente, al que presta un servicio cercano, profesional y ajustado a sus necesidades, y se asienta en tres pilares:

- Banca de Particulares: comprende la actividad de banca minorista con personas físicas, autónomos y personas jurídicas con una facturación anual inferior a los seis millones de euros, cuya distribución se realiza a través de una amplia red multicanal en España, con un modelo de negocio orientado hacia la satisfacción del cliente y rentabilidad de la gestión.

- Banca de Negocios: presta servicio a las compañías con una facturación anual superior a seis millones de euros, incluyendo también la actividad de Mercado de capitales y equipos especializados de Desarrollo de Negocio, entre los que se incluye la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible, con un enfoque transversal hacia el resto de áreas de negocio del banco.
- Gestión de activos y participadas: engloba las actividades de banca privada, gestión de activos, seguros, alianzas estratégicas y participadas.

Dentro de estas tres líneas, se pueden identificar siete áreas de negocio:

1. Banca de Particulares
2. Banca de Empresas
3. Mercado de capitales
4. Banca Privada
5. Gestión de activos
6. Bancaseguros
7. Activos inmobiliarios

ESTRUCTURA DEL MODELO COMERCIAL DE BANKIA

BANCA DE PARTICULARES

BANCA DE NEGOCIOS

GESTIÓN DE ACTIVOS Y PARTICIPADAS

BANCA MINORISTA

BANCA DE EMPRESAS

BANCA PRIVADA

PARTICULARES AUTÓNOMOS MICROPYMES COMERCIOS

BANCA CORPORATIVA

GESTIÓN DE ACTIVOS

MERCADO DE CAPITALES

RED AGENCIAL

SEGUROS

ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y PARTICIPADAS

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Bankia cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) diseñado para que la organización pueda seguir con su actividad crítica después de un incidente disruptivo. Entre sus objetivos principales se encuentra el desarrollar un conjunto suficiente de procedimientos para responder de forma adecuada ante un incidente, desde el momento en que se declare hasta la vuelta a la normalidad, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el negocio.

Con la aparición de la covid-19, la Dirección de Continuidad de Negocio de Bankia, junto a otras agrupaciones de la entidad, analizó la organización al completo con el fin de identificar aquellos aspectos que fueran críticos

para poder continuar con la actividad del banco y gestionar la incertidumbre.

En el mes de marzo se creó un Comité de Seguimiento con representación de las direcciones de Personas, Medios y Tecnología; Comunicación y Relaciones Externas; Innovación y Ciberseguridad; Prevención de Riesgos Laborales; Servicios y Compras; Red Minorista; Desarrollo de Negocio; Gabinete de Presidencia; Riesgos y Relación con Supervisores.

En los primeros momentos de la pandemia, este comité se reunía telemáticamente una vez al día y presencialmente una vez por semana. Entre sus funciones se encontraban realizar un seguimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias, analizar la evolución de Bankia, elaborar protocolos de actuación ante diferentes escenarios y adoptar nuevas medidas ante posibles cambios de escenario.

La máxima de la entidad ante la covid-19 fue salvaguardar la salud de todos los profesionales del Grupo, velar por la seguridad de la información de la entidad y proteger la actividad del banco mientras mantenía la máxima calidad de servicio al cliente.

En tiempo récord, Bankia consiguió extender el teletrabajo en todos los servicios centrales y organizar turnos en la red comercial para mantener abiertas las oficinas siguiendo las recomendaciones sanitarias, dado que los servicios bancarios fueron considerados esenciales.

04.2

ÁREAS DE NEGOCIO

PARTICULARES

El segmento de Particulares se centra en la actividad minorista a través de la oferta de productos y servicios bancarios de captación y financiación bajo un modelo de banca universal. Su objetivo es lograr la satisfacción y vinculación de los clientes. Para ello, el banco les aporta valor en los productos y servicios ofrecidos, en el asesoramiento y en la calidad de la atención.

Con el fin de mejorar los niveles de satisfacción y vinculación, Bankia ha evolucionado el modelo de carterización para dotar de un gestor personal a un grupo cada vez mayor de clientes. Este gestor puede ser un asesor financiero en oficina, un gestor Bankia o un gestor personal a distancia de Conecta con tu Experto. Los clientes de este servicio firmaron en 2020 el 30% de las hipotecas del banco, el 20% de los préstamos al consumo y el 6% de los fondos de inversión.

CLIENTES EXENTOS DEL PAGO DE COMISIONES

2,9

MILLONES

La relación de Bankia con los clientes se desarrolla a través de dos propuestas de valor, que son el resultado del proceso de escucha activa:

- Posicionamiento 'Así de fácil': Bankia se compromete a hacer más sencillo el día a día de sus clientes para mejorar la calidad de su relación y ofrecerles lo que necesitan. Esta propuesta de valor incluye una serie de servicios disponibles a través de todos los canales de gestión, ya sean presenciales o remotos.
- 'Por Ser Tú': programa de fidelización por el que más de 2,9 millones de clientes particulares se han beneficiado de la exención de comisiones en los servicios bancarios principales. Los objetivos de este posicionamiento son tener más clientes más vinculados, seguir mejorando la experiencia de cliente y lograr relaciones rentables de forma sostenida.

	2020	2019
Número de domiciliaciones de nóminas y prestaciones de desempleo captadas	501.584	429.443
Número de domiciliaciones de cobro de pensión captadas	118.779	104.785



Dentro del entorno actual de tipos negativos, donde cada vez es más complejo diferenciarse de otros competidores, Bankia incorpora a su oferta elementos de valor añadido. Así, en los productos tradicionales, se introducen elementos emocionales o con componentes éticos, ambientales y sociales que fortalecen el vínculo entre el banco y los clientes, además de generar impactos positivos en el entorno donde se desarrolla la actividad.

En este sentido, Bankia es la primera entidad 'dog friendly', con productos y servicios específicos para mascotas dentro del 'Pack Dog Friendly'.

También incluye en su catálogo una cuenta de pago básica, que ofrece exención de comisiones a los colectivos de especial vulnerabilidad, y libera de las comisiones a los clientes con perfil digital en productos como la 'Cuenta ON' y a los pertenecientes al segmento joven que contraten 'Mi primera cuenta' y la 'Cuenta Joven'.

Durante 2020, especialmente en el segundo trimestre del año, el banco actuó como servicio esencial y mantuvo abierta su red de oficinas durante toda la duración del estado de alarma para aquellos clientes que pudieran necesitar acudir a una sucursal. También les envió comunicaciones omnicanal para recordar las diversas maneras en las que podían establecer contacto con la entidad, aconsejándoles, por ejemplo,

PERFIL DEL CLIENTE PARTICULAR



7.086.601

CLIENTES PARTICULARES



HOMBRE

48,37%

PORCENTAJE DE CLIENTES



MUJER

51,63%

50 años

EDAD MEDIA DEL CLIENTE

52,1 años

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

que no acudieran a las oficinas en los días de pago de pensión o cómo actuar en caso de sufrir intentos de fraude en los canales digitales.

Consciente del impacto que la crisis sanitaria podía tener en la situación económica de sus clientes, Bankia flexibilizó la aplicación de las condiciones de 'Por Ser Tú', de modo que eximió de comisiones a las familias que hubieran sufrido alguna variación en sus ingresos durante los primeros meses de confinamiento. Esta medida benefició a cerca de 300.000 clientes.

La batería de medidas para clientes particulares impulsada para hacer frente a los efectos de la covid-19 incluyó el adelanto de las fechas de abono de las

prestaciones por desempleo y pensiones (256.000 beneficiarios); la comunicación de las distintas moratorias de hipotecas y consumo, tanto las sectoriales como las incluidas en los Reales Decretos, y comunicaciones sobre los servicios adicionales que proporcionan los seguros de hogar y salud Mapfre contratados en Bankia (orientación médica telefónica, protección digital, asistencia informática remota, videoconsulta, chat médico y telefarmacia).

Asimismo, en colaboración con la Fundación Alares, se llevó a cabo la iniciativa 'Estamos a tu lado', dirigida a clientes pensionistas, para proporcionar servicios de compra a domicilio y teléfonos de consultas de salud y apoyo psicológico. Más de 13.000 clientes se beneficiaron de esta medida.

CÓMO SE RELACIONAN LOS CLIENTES PARTICULARES CON BANKIA

* Datos referidos a clientes activos mayores de edad.



CLIENTES CON
CONTACTO DIRECTO

5,44 MILLONES



CLIENTES SIN
CONTACTO DIRECTO

1,33 MILLONES

1,34 MILLONES

PRESENCIAL
(SIN CONEXIÓN A LOS CANALES)

4,09 MILLONES

DIGITAL
(CON CONEXIÓN A LOS CANALES)

CONTACTO SOLO CAJERO

405.783

CONTACTO SOLO OFICINA

936.880

CONTACTO MIXTO
(OFICINA Y CANALES DIGITALES)

2.201.912

CONTACTO DIGITAL ONLINE

1.895.620

SIN CONTACTO DIRECTO

546.923

CON CONTACTO INDIRECTO

783.683



En el ámbito de **Consumo**, se completó la simplificación y racionalización del catálogo de productos con un esquema omnicanal:

- Préstamos preconcedidos: se lanzó una oferta personalizada en importe, plazo y precio, destacando como principal valor añadido una carencia de tres meses a la hora de pagar la primera cuota. De esta forma, se ofrece a los clientes la oportunidad de poder adelantar decisiones de compra sin tener que empezar a pagar hasta tres meses después.
- Crédito 'Puedes más bonificado': ofrece bonificaciones en tipo de interés según el grado de vinculación del cliente. Esta bonificación se revisa de forma trimestral y puede alcanzar un ahorro de 200 puntos básicos si se tiene la nómina, pensión o pago de seguros domiciliado en la entidad.
- 'Préstamo ON': en 2020 comenzó el despliegue masivo de este producto de tramitación 100% digital a través de Bankia Online y app Bankia, tanto para finalidades de consumo ordinarias como con criterios sostenibles. Los precios se personalizaron según el perfil

crediticio para clientes con preconcedido.

- Crédito joven: crédito sin comisión de apertura y el mejor tipo de interés del catálogo.

Respecto a la **financiación hipotecaria**, Bankia priorizó la adaptación de las hipotecas a los nuevos requerimientos de la Ley de Crédito Inmobiliario. La 'Hipoteca Sin Comisiones' se consolidó como una de las mejores del mercado. De hecho, este producto supuso el 76,8% del total de la producción hipotecaria de la entidad, alcanzando los 2.574 millones de euros.

Además, se empezaron a comercializar tres nuevos productos:

- Nueva 'Hipoteca Bonificada' como complemento a la gama 'Hipoteca Sin Comisiones'. Permite acceder a las mejores tarifas sin estar condicionado a un determinado nivel de ingresos, sino a cumplir unos mínimos requisitos de vinculación que, además de la habitual domiciliación de ingresos en la entidad, incluye la contratación de un seguro de hogar y de vida. El cumplimiento de estos requisitos

permite disfrutar de una bonificación en tipo de interés de hasta 140 puntos básicos. Este producto se lanzó en una versión estándar para nueva hipoteca y en modalidad de subrogación para clientes que tienen su hipoteca en otras entidades.

- Nueva 'Hipoteca Verde' para financiar la adquisición de viviendas sostenibles. Este producto tiene las tarifas más bajas del catálogo comercial justificando que la vivienda objeto de la hipoteca sea de la más alta certificación energética (A y/o B) y sin necesidad de cumplir ningún requerimiento adicional de vinculación, manteniendo la gratuidad de las principales comisiones.
- 'Hipoteca ON'. Permite realizar toda la tramitación de forma 100% digital a través de Bankia Online y app Bankia. Un gestor especializado apoya y orienta al cliente durante el proceso.

Bankia ejerció una intensa actividad comercial para captar clientes que mantienen su hipoteca con otras entidades. En 2020 se otorgaron 1.759 préstamos subrogados de otra entidad por un importe de 220 millones de euros.

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

	2020	2019
Volumen de hipotecas formalizadas (millones de euros)	3.348	2.929
Volumen de hipotecas formalizadas que pertenecen al programa sin comisiones (millones de euros)	2.574	2.402

Para facilitar soluciones habitacionales a sus clientes particulares, el banco inició en el mes de junio la comercialización del nuevo 'Aval Alquiler Vivienda', un producto de riesgo de firma como complemento a la oferta hipotecaria. Su principal novedad es que es un aval exclusivo

para alquiler. Este producto está pensado para jóvenes y colectivos desfavorecidos.

También participó activamente en las diferentes soluciones tanto públicas como sectoriales que se articularon para aliviar la carga financiera

de sus clientes en situaciones de vulnerabilidad social y económica como consecuencia de la expansión de la covid-19:

- Moratoria hipotecaria RDL 11/2020, por la que se ha ofrecido carencia de hasta tres meses de capital e intereses.
- Moratoria hipotecaria sectorial, por la que se ha ofrecido carencia de hasta 12 meses de capital.
- Moratoria Consumo RDL 11/2020, destinada a personas físicas, tanto particulares como autónomos, por la que se ha ofrecido carencia de tres meses de capital e intereses.
- Moratoria Consumo sectorial, destinada a personas físicas, tanto particulares como autónomos, por la que se ha ofrecido carencia de seis meses de capital.
- Línea 'avales arrendamiento COVID-19', que ofrece financiación de seis mensualidades con aval del Estado para hacer frente al alquiler de vivienda habitual de los hogares.

Ante el avance de la pandemia, el uso de **tarjetas** Bankia en comercios ganó peso frente a las disposiciones de efectivo en cajeros. Pese a no crecer



al ritmo de años anteriores, las compras con tarjeta mostraron un comportamiento positivo (un 4,5% más que hace un año), en gran medida gracias a su uso a través del comercio online, que compensó la debilidad en el comercio físico.

Los reintegros de efectivo con tarjetas Bankia en cajeros se redujeron en 2.081,9 millones de euros en comparación con los realizados el año anterior.

El parque de tarjetas de la entidad continuó incrementándose hasta superar los 9,6 millones de unidades, debido a la mayor pujanza en la comercialización de tarjetas de crédito, que representan el 40% del total.

Para favorecer su uso durante los peores meses de la crisis sanitaria, Bankia elevó de 20 a 50 euros el límite para realizar compras con tarjeta sin teclear el PIN y mediante la tecnología *contactless*, evitando así el contacto con los TPV. Esta medida favoreció el uso de los plásticos en pagos de menor importe.

Además, entre los meses de abril y julio, los titulares de tarjetas Bankia pudieron realizar disposiciones de efectivo en cajeros de cualquier entidad financiera nacional sin coste, al no repercutirles Bankia la comisión que aplica la entidad propietaria del cajero.

MORATORIAS HIPOTECARIAS



49.000

OPERACIONES

MORATORIAS DE CONSUMO



61.500

OPERACIONES

AVAL ARRENDAMIENTO COVID-19



1.151

OPERACIONES

	2020	2019
Total tarjetas emitidas (millones)	9,6	9,3
Tarjetas <i>contactless</i> (millones)	7,8	7,16
Tarjetas de crédito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	1.129.427	608.373
Tarjetas de débito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	520.900	711.340

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

La entidad tiene una posición consolidada en el mundo de los **pagos digitales**, con la integración de sus tarjetas en las principales plataformas móviles del mercado: Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay y Bankia Wallet. Más de un millón de clientes de Bankia tienen dada de alta la posibilidad de pagar con tarjeta a través de estas plataformas. Los pagos con móvil se situaron a cierre de ejercicio por encima del 11,8% del total de operaciones de compras presenciales.

La evolución de las transferencias inmediatas mantuvo la tendencia creciente. Este tipo de transferencias supuso el 62,1% del total de las realizadas en el banco.

Por su parte, Bizum superó los récords de clientes y operaciones registrados el año anterior, consiguiendo en 2020 alcanzar 1,5 millones de usuarios y 23,3 millones de operaciones enviadas por clientes Bankia. Además, el pago con Bizum se consolidó como un medio de pago alternativo en el comercio electrónico, registrando picos de uso durante el confinamiento, el Black Friday y la temporada navideña.

Como medio de pago innovador, Bankia incluyó en Bizum dos nuevas funcionalidades:

- Bizum ONG, para que las ONG clientes de Bankia puedan recibir donaciones de usuarios de Bizum, sean o no clientes de la entidad.
- Bizum SELAE, servicio para el pago a través del móvil de apuestas y cobro de premios en casi 11.000 puntos de venta de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE).

La situación excepcional vivida en 2020 ayudó a extender el uso de los **canales digitales** entre los clientes de Bankia. Durante el estado de alarma, el banco permitió realizar a través de ellos la solicitud y gestión de las ayudas facilitadas por el Gobierno, así como la gestión de otras adicionales proporcionadas por la entidad.

En este sentido, se incluyeron en estos canales distintos formularios de solicitud y se dio la posibilidad de aportar la documentación necesaria para la tramitación de las distintas moratorias hipotecarias y no hipotecarias previstas en los reales decretos.

Bankia Online continuó su evolución mejorando los *journeys* de venta, optimizando procesos y completando el catálogo de productos y servicios disponibles. Destacó la incorporación de nuevos productos a la contratación online, como el 'Seguro de Hogar' y el 'Seguro de Amortización de préstamo personal a prima única'.

También se produjeron mejoras en las herramientas de simulación de préstamos hipotecarios, incorporándose al simulador una nueva funcionalidad que permite al cliente conocer la viabilidad económica de la operación.

COMPRAS PAGADAS CON MÓVIL EN COMERCIO FÍSICO



Más de 3,6 millones de clientes utilizaron Bankia Online a lo largo del ejercicio.

Uno de los principales pilares de las ventas digitales fueron las contrataciones de créditos, como los productos de consumo e 'Hipoteca ON', que vieron ampliado su *target* de clientes en 2020.

En ambos procesos, el cliente cuenta con un gestor especializado que le acompaña durante toda la operación, haciendo que resulte un proceso sencillo con desembolso del préstamo totalmente online.

Dentro de este proceso de digitalización, Bankia impulsó también el fraccionador de seguros 'Iqual Tarifa Plana', con el que los clientes pueden agrupar y fraccionar sus pólizas en cómodas cuotas mensuales facilitándoles su economía diaria. También se creó una nueva tarifa plana de compraventa de valores nacionales a través de Bankia Online y de la app Bankia.

En el ejercicio, Bankia lanzó la app 2020, que supuso una renovación integral de la anterior aplicación, destacando la mejora de la experiencia de usuario y su evolución funcional, y en la que se integró la venta de productos digitales. Cerca de 3,6 millones de clientes utilizaron la app a lo largo del año.

Desde el mes de marzo, la entidad permite igualmente la agregación financiera para incluir depósitos, préstamos, fondos, planes de pensiones, además de las cuentas y tarjetas que ya estaban disponibles a finales de 2019. Las entidades sobre las que se puede utilizar el servicio de agregación son CaixaBank, BBVA, Sabadell, Santander, OpenBank, Bankinter, ING y Unicaja.

Por otra parte, la estrategia **Open Business** se centró en evolucionar el *personal finance management* con el objetivo de convertirlo en una herramienta que recomiende a los clientes productos financieros que le permitan ahorrar en su día a día.

El catálogo de **fondos de inversión** también se vio ampliado durante el ejercicio con la incorporación de cinco fondos que replican un índice: 'Bankia Index RF Corto', 'Bankia Index RF Largo', 'Bankia Index Emergentes', 'Bankia Index USA' y 'Bankia Index Clima Mundial'. Estos fondos completan la Gama Index que se encontraba ya en comercialización: 'Bankia Index USA Cubierto', 'Bankia Index Japón', 'Bankia Index España' y 'Bankia Index Eurozona'. A través de esta gama de fondos se gestionan en total 12,2 millones de euros.

Adicionalmente, se presentó el 'Bankia Garantizado Rentas 16', fondo de inversión garantizado de rendimiento fijo, con un plazo de vencimiento aproximado de seis años y con un patrimonio de 200 millones de euros.

Por su parte, Bankia Gestión Experta, servicio dedicado a la gestión de carteras de fondos de inversión, mantuvo unos niveles de contratación muy elevados, permitiendo a los clientes de Bankia obtener una rentabilidad considerable pese a la incertidumbre que ha supuesto para los mercados la extensión de la covid-19. Así, alcanzó un patrimonio gestionado de 4.117 millones de euros, con niveles de rentabilidad entre 2,02% y el 6,9% para todos los tipos de carteras.

En el ámbito de **planes de pensiones**, se empezó a comercializar, junto con el resto de la gama, el 'Bankia Protegido Renta Premium XV', plan garantizado a un plazo de 10 años y por un importe comprometido de 20 millones de euros. Además, se inició una nueva campaña de bonificación del 6% para captación/retención de planes.

Con la entrada en vigor del estado de alarma, se incorporó un nuevo supuesto excepcional de liquidez de los derechos consolidados en productos de previsión (para un plazo de seis meses), vinculado a la situación de la crisis por covid-19. Los productos a los que afectaba incluían planes de pensiones individuales/EPSV, planes de previsión asegurados (PPA), planes de pensiones de empleo, planes de previsión social empresarial (PPSE) y mutualidades de previsión social.

Tras su creación a mediados de 2019, la Dirección de **Venta Relacional** trabajó para ofrecer a los clientes de Bankia ofertas especiales, descuentos y productos y servicios únicos. Entre los proyectos más relevantes desarrollados en 2020 destacaron:

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

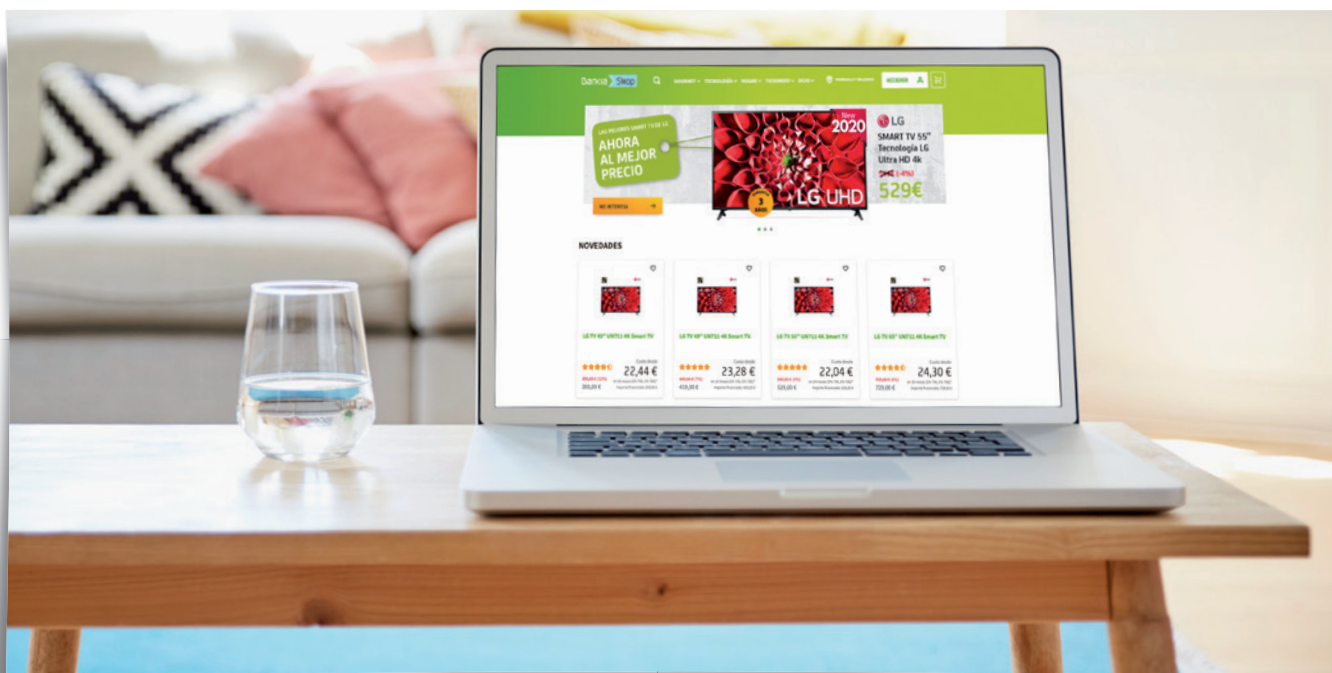
1. Bankia Renting. Junto a Alphabet, empresa especializada en el sector y perteneciente al grupo de automoción BMW, Bankia ofreció a sus clientes ofertas de renting en las que se podían contratar vehículos para todos los segmentos y con todos los servicios incluidos. Este producto incorpora la Garantía Calidad Bankia, que permite al cliente devolver determinados coches sin coste en un plazo de 30 días en el caso de que no quede satisfecho. Los vehículos híbridos y eléctricos formaron parte de estas campañas, como muestra de la apuesta de la entidad por la sostenibilidad.

Para ayudar a los clientes a hacer frente a las consecuencias de la covid-19, Bankia alcanzó un acuerdo con Alphabet que permitió a los clientes beneficiarse de tres meses de carencia, difiriendo el pago de esas cuotas en el resto de los meses del contrato. A esta medida pudieron acogerse tanto particulares como autónomos, pymes y empresas.

Además, durante los meses de junio y julio, se regalaron 200 euros de combustible a los clientes que formaban parte de los servicios esenciales (sanitarios, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y Fuerzas Armadas) al contratar un vehículo de Bankia renting.

2. Bankia Shop. Portal de venta online de la sociedad del Grupo, Bankia Commerce SLU, que permite a los clientes de Bankia comprar productos de consumo de primeras marcas con financiación al 0% TAE ofrecida por la entidad. En Bankia Shop, el envío y devolución de los productos es gratuito, además de dar la posibilidad de recibir el pedido en la dirección que el cliente desee. Incorpora servicios especiales, como la instalación y retirada de grandes electrodomésticos. Desde el mes de junio, se contabilizaron 143.000 accesos y se registraron 38.100 usuarios.

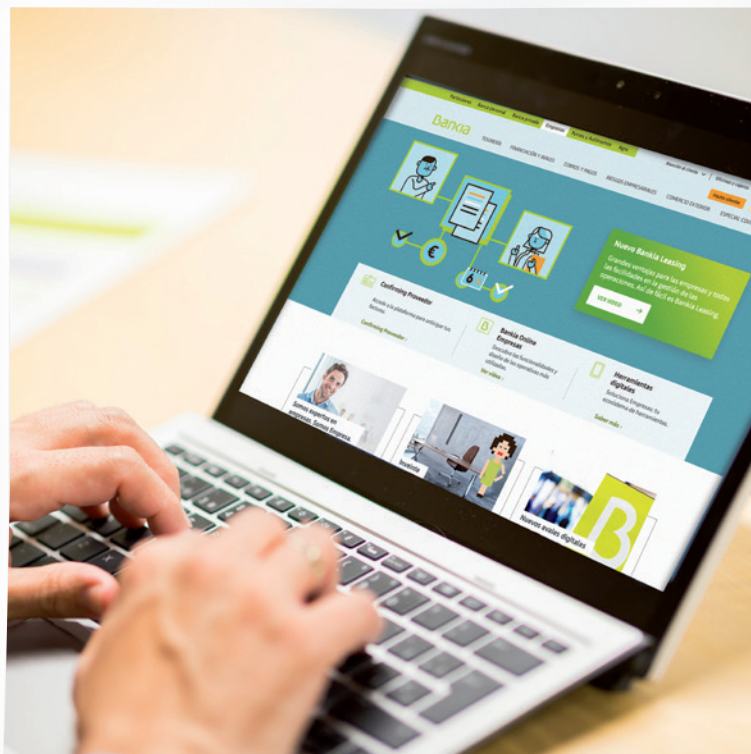
**BANKIA SHOP ES EL
PORTAL DE BANKIA DE
VENTA DE PRODUCTOS
DE CONSUMO DE
PRIMERAS MARCAS
CON FINANCIACIÓN
AL 0% TAE**



3. Servicios de energía. Tras firmar acuerdos con Aldro y Endesa, Bankia ofrece a sus clientes energía verde y sostenible con tarifas exclusivas de los suministros de luz y gas y sus respectivos mantenimientos, vía *switching*. Estos acuerdos están en línea con el compromiso del banco de impulsar el desarrollo sostenible y contribuir a la consecución de una economía baja en carbono.

4. Servicio de alarmas. Bankia y Prosegur Alarmas firmaron un acuerdo para promocionar entre los clientes del banco la posibilidad de obtener financiación para la instalación de un sistema de alarma. De esta manera, la entidad ofrece un préstamo que no tiene ningún coste y la TAE y TIN son del 0%. Los clientes con línea de crédito preconcedido con el banco pueden obtener el préstamo de manera inmediata, mientras que los clientes que no la tengan, podrán solicitarlo. La contratación de la alarma con Prosegur tiene un precio especial para clientes de Bankia y se ofrece tanto en modalidad residencial, para cubrir las necesidades de los hogares, como en modalidad negocio, pensado para empresas y comercios.

La adquisición del 50% de la empresa Prosegur Alarmas por parte de Movistar SA a principios de año llevó a firmar un nuevo acuerdo y renovar la oferta y propuesta de valor para clientes Bankia, siendo más competitiva en precio. A los kits residencial y negocio se añadieron nuevas opciones adicionales para dar cobertura a chalets, bajos y áticos como modalidades alternativas de vivienda habitual. También se incorporaron el servicio 'Acuda' (servicio de vigilancia por el que pueden acudir con las llaves al hogar para comprobar que todo va bien o para abrir la puerta) o el servicio 'Contigo' (sistema de protección integrado en la app Movistar Prosegur Alarmas para cuando el residente esté fuera del hogar/negocio).



EMPRESAS

Junto con el servicio a clientes particulares, la otra gran línea de negocio de Bankia se centra en la actividad con empresas de todos los sectores y tamaños, desde los autónomos hasta las grandes corporaciones, pasando por los comercios, las micropymes y las pymes.

Bankia tiene una cuota de mercado conjunta de empresas, pymes y promotores del 8,17%.

AUTÓNOMOS, COMERCIOS Y PYMES

El banco cuenta con una red de gestores especializados que se divide en gestores pyme, centrados en empresas a partir de un millón de euros de facturación; gestores de negocios (hasta un millón de euros de facturación); directores de oficinas de particulares (dedicados al resto de clientes) y gestores de comercios (para

	2020	2019
Clientes autónomos	512.582	533.738
Volumen de financiación concedida a autónomos (millones de euros)	417,7	230,2
Cuota de mercado de clientes autónomos	15,40%	16,20%

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

	2020	2019
Clientes pyme	189.643	201.423
Cuota de mercado de clientes pyme	13,10%	13,30%
Volumen de financiación concedida a pymes (millones de euros)	8.782	3.456
Gestores especializados en pymes y comercios	389	384

clientes comercios en zonas de alta concentración).

El servicio de atención a los autónomos también se realiza a través de Conecta con tu Experto, plataforma que cuenta con carteras especializadas de trabajadores por cuenta propia. A finales de 2020, este servicio atendía a 39.006 clientes autónomos.

Para apoyar a este segmento durante la crisis sanitaria, Bankia puso en marcha una serie de acciones orientadas a dotar de liquidez a sus clientes autónomos, microempresas y empresas, previa a la financiación ICO COVID19:

- Renovación de circulante, diseñada para que los clientes de Bankia no tuvieran que preocuparse de sus líneas de circulante en revisión durante los tres primeros meses del estado de alarma.

- Cuenta de crédito liquidez, para las necesidades de liquidez más inmediata a partir de marzo.
- Cuenta de crédito puente, para cubrir las obligaciones derivadas de cuotas de préstamos y leasing con vencimiento hasta mayo 2020 y hasta recibir ayudas públicas.
- Vencimiento de disposiciones de circulante, para ofrecer la posibilidad de prorrogar el vencimiento de aquellas disposiciones de circulante con fecha tope el 30/06/20.

Tras estas medidas, la entidad inició acciones relacionadas con la financiación ICO COVID-19, que permitieron formalizar 11.794 operaciones con clientes autónomos por valor de 254,6 millones de euros.

En paralelo, Bankia inició la acción comercial 'Estamos más cerca que nunca' para ponerse a disposición de sus clientes autónomos y reforzar el uso de los canales digitales. También se flexibilizaron las condiciones del 'Por Ser Tú Autónomos', adaptando las condiciones a las necesidades del cliente. En este sentido, se aplicó su mejor condición para poder beneficiarse del programa de exención de comisiones.

En el ámbito de seguros, se llevaron a cabo las medidas COVID19 Autónomos, que consistieron en el retorno de la parte correspondiente a dos meses de la prima de sus seguros de accidentes, condicionado a la renovación de la póliza.

Durante el ejercicio, Bankia evolucionó su programa de relación con los **clientes pyme** con el lanzamiento de la nueva 'Cuenta Mi Negocio' para empresas con facturación hasta un millón de euros, en la que no pagan por los principales servicios cumpliendo unos requisitos de vinculación.

Además, cobró especial importancia la labor de los gestores especializados, que identificaron las necesidades de los clientes, les ofrecieron apoyo y les prestaron ayuda durante la gestión de la crisis sanitaria.

La entidad continuó organizando los eventos virtuales 'La neurona', un punto de encuentro entre empresas de referencia de distintos sectores.

En lo relativo a **e-commerce**, la expansión de la covid-19 llevó a la búsqueda de soluciones que permitieran el pago a distancia. Por ello, Bankia lanzó Pago por link, una fórmula para gestionar las ventas a distancia sin necesidad de tener una página web. Gracias a este



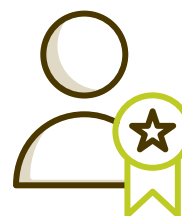
60.430

Nº DE CLIENTES AGRO
(ACTIVIDAD
EMPRESARIAL)



4.246

MILLONES DE EUROS
VOLUMEN DE
FINANCIACIÓN AGRO



378

Nº TOTAL DE GESTORES
ESPECIALIZADOS AGRO

servicio, cualquier autónomo o empresa puede cobrar a sus clientes mediante el envío de una solicitud de pago por SMS o email. A cierre de ejercicio, más de 500 clientes disfrutaban de este servicio, por el que se habían facturado más de 10 millones de euros.

El banco realizó las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la PSD2, mejorando la seguridad para comercios y permitiendo maximizar los niveles de aceptación de operaciones.

Ante las dificultades que atravesaba el pequeño y mediano comercio durante el confinamiento, Bankia permitió la devolución de las cuotas de

mantenimiento del TPV o de la tarifa plana en aquellos meses de cierre de actividad y para aquellos comercios que no hubieran facturado por el terminal.

Uno de los sectores a los que más atención presta Bankia desde sus oficinas es el **agroalimentario**. La entidad dispone de una estructura especializada en este sector en seis de sus doce direcciones territoriales. Esta estructura da apoyo y soporte técnico especializado a la red comercial y a las 378 oficinas agro, donde se sitúa un gestor experto que atiende al colectivo.

El banco ha ido adaptando sus procesos y modelos para adecuarse a las casuísticas y características

particulares del sector, tanto en el ámbito de admisión de riesgos como en la apertura de nuevas soluciones aseguradoras, además de identificar posibles ayudas oficiales.

El segmento agro sigue beneficiándose de las ventajas del programa 'Por Ser TÚ', que permite a los clientes del sector agropecuario no pagar comisiones en todas sus cuentas con unos requisitos de vinculación muy sencillos.

La entidad dispone de un servicio general de asesoramiento y tramitación de las ayudas agrarias PAC, que facilita al cliente la presentación de sus ayudas en cada una de las comunidades autónomas en las que Bankia dispone de red especializada agro.

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

BANCA DE EMPRESAS

Tiene como objetivo desarrollar el negocio bancario con los clientes que facturan más de seis millones de euros al año (excluidos los del segmento corporativo).

Cuenta con una red de 60 centros que están distribuidos a lo largo del territorio nacional, con especial concentración en las regiones de mayor actividad. Sus funciones de atención comercial y captación de negocio se sustentan en una red de gestores especializados, con la asignación de un número de clientes limitado a cada gestor, estructurando las carteras en función de la facturación de las empresas con el objetivo de dar un servicio personalizado. Asimismo, cuenta con equipos de apoyo a los gestores en los ámbitos legal, fiscal, de admisión y gestión del riesgo, marketing y productos especializados.

Al igual que en otras divisiones del banco, la actividad de este segmento en 2020 estuvo marcada por la llegada de la covid-19, lo que obligó a adaptar el catálogo en un corto periodo de tiempo y empezar a comercializar productos que a cierre de 2019 no existían.

En los primeros meses de la crisis sanitaria, Bankia amplió los plazos de renovación de las líneas de circulante antes de que se implementaran las líneas avaladas por el ICO. Esta solución contribuyó a aliviar las tensiones de tesorería en las actividades de financiación comercial en las que la covid-19 ha tenido un mayor impacto: comercio exterior, confirming, descuento comercial, financiación sin recurso, líneas de factoring y cuentas de crédito.

El banco también ofreció a sus clientes la posibilidad de financiarse a través de una línea de crédito puente propia y urgente adaptada al contexto en el que se encontraba la actividad empresarial.

Tras la aprobación del Real Decreto 8/2020, de 17 de marzo, Bankia comenzó a ofrecer los productos de ICO COVID-19:

- Préstamo y crédito empresarial ICO COVID-19: diseñados para que las empresas puedan cubrir sus necesidades de liquidez, incluyendo las derivadas de vencimientos de otras obligaciones financieras (no refinanciaciones) o tributarias para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos de la pandemia.

	2020	2019
Clientes empresa	28.542	29.697
Gestores especializados en empresa	215	216
Cuota de penetración en empresas	37,6%	39%
Volumen de crédito concedido (operaciones formalizadas) a clientes empresa (millones de euros)	23.377	12.629
Volumen de recursos gestionados de clientes de Banca de Empresas (millones de euros)	6.073	5.370

- Línea ICO Avales COVID-19 subtramo vehículos: esta línea tiene como finalidad la adquisición o arrendamiento financiero u operativo de nuevos vehículos de motor de transporte por carretera para uso profesional, por empresas o autónomos.
- Línea confirming ICO COVID-19: producto destinado a preservar los flujos de pagos a proveedores, financiación y niveles de circulante y liquidez suficiente para paliar los efectos económicos de la covid-19.
- Préstamo inversión ICO COVID-19: préstamo para promover y apoyar la concesión de nueva financiación a autónomos y empresas para que puedan llevar a cabo nuevas inversiones en España destinadas a adaptar, ampliar o renovar sus capacidades productivas y de servicios o para el reinicio o reapertura de su actividad.

Con todas estas actuaciones, Bankia se posicionó en la línea de avales ICO COVID-19 con una cuota del 9,4% y un volumen total de financiación de 10.941 millones de euros a cierre de diciembre.

De esta cifra, un 61% (6.706 millones de euros) correspondía a pymes y autónomos, y un 39% (4.235 millones de euros) a grandes empresas.

El saldo garantizado de estas operaciones equivalía a un 79% de su importe en el caso de las pymes y de los autónomos, y a un 67% en grandes empresas.

Las operaciones con aval ICO concedidas por Bankia representaron un 26% del crédito a empresas del banco al cierre del ejercicio 2020.

Para que las empresas españolas pudieran fomentar su actividad en el exterior, la entidad llegó a un acuerdo

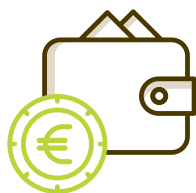
con CESCE para la creación de la Línea de Comercio Exterior CESCE COVID-19. Se trata de financiación con la cobertura de la 'Póliza de seguros para créditos de circulante' de CESCE.

Durante el año 2020 se desplegó una nueva versión de Bankia Online Empresas, que, entre otras cosas, incluye el rediseño de las principales funcionalidades (posición inicial, consulta de saldos / movimientos y transferencias / traspasos) para hacerla más fácil e intuitiva. Un total de 180.929 clientes emplearon este canal.

El 86,8% de los clientes de Banca de Empresas son digitales, mientras que el 78,7% realiza operativa avanzada en el canal. El 60% de los clientes que usan Bankia Online Empresas firma sus documentos y contratos en la aplicación y más de la mitad de las gestiones relativas a bastanteos de clientes se inician en este canal.



04.2 ÁREAS DE NEGOCIO



22.331 Mn€

STOCK DE CRÉDITO A
CLIENTES DE BANCA
CORPORATIVA



32

DIRECTORES DE CUENTA DE
BANCA CORPORATIVA

BANCA CORPORATIVA

Bankia cuenta con una unidad de Banca Corporativa centrada en el negocio con grupos empresariales de más de 300 millones de euros de facturación consolidada, grandes instituciones públicas (Estado, comunidades autónomas y grandes ayuntamientos) y clientes empresariales no residentes en España.

Esta unidad ofrece a los clientes productos y servicios adaptados a sus necesidades centrados en inversión, soluciones de financiación estructurada, acompañamiento en servicios transaccionales y de adquierecia, financiación de circulante, asesoramiento y soluciones de financiación en mercados de capitales.

Su actividad se desarrolla bajo un modelo de carterización especializado por sectores de actividad (construcción e infraestructuras; industria;

distribución, alimentación y transporte; *utilities* y servicios; institucional y turismo) a los que se suman dos equipos con foco geográfico (Cataluña y Clientes internacionales).

Bankia cuenta con tres centros de Banca Corporativa ubicados en Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca.

La relación de Bankia con el cliente de Banca Corporativa recae sobre el director de cuentas corporativas, especializado y con un amplio conocimiento del sector y de las empresas de su cartera. Esta figura cuenta con el apoyo de equipos de especialistas de productos, todo con el objetivo de enfocarse en el cliente y establecer con él relaciones a largo plazo.

Los clientes de Banca Corporativa también pueden contactar con la entidad a través de la oficina online (Bankia Online Empresas) y mediante el equipo de gestión operativa, que da soporte a la gestión de la operativa



de productos de circulante, derivados, Forex, Comex, sindicados y otro tipo de productos.

Entre febrero y marzo de 2020, Bankia realizó una migración de clientes por facturación dentro de este segmento de negocio e incorporó a Banca Corporativa 239 grupos de empresas con un volumen de inversión de 2.385 millones de euros.

La caída de actividad ordinaria derivada de la paralización económica por covid-19 en los dos primeros trimestres del año se vio compensada por un crecimiento anual del 28,4% en nueva financiación, ya que las grandes empresas demandaron fuertes volúmenes de liquidez y de nueva deuda, en muchos casos de manera preventiva por la incertidumbre generada por la pandemia. En el caso de las grandes compañías, y a diferencia del resto del sector empresarial, se utilizó en mucha menor medida el recurso al aval ICO, soportando la mayoría de las nuevas operaciones con sus propias garantías corporativas.

A cierre de ejercicio, se habían formalizado préstamos por 7.328 millones de euros (+19,4%) y créditos por 7.390 millones de euros (+38,8%). La producción en confirming creció un 8,7% anual, hasta los 2.996 millones, y la actividad de Comex se elevó un 12,9% respecto a 2019, hasta alcanzar los 6.909 millones de euros.

Durante 2020, los depósitos de clientes corporativos (empresas y organismos públicos) alcanzaron los 6.000 millones de euros, con un crecimiento en el año del 35%, mostrando la sólida posición de liquidez en este segmento de clientes, a pesar de las circunstancias especiales vividas durante el ejercicio.

El stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa a cierre de ejercicio se situó en 22.331 millones de euros, un 20,2% más que en 2019.

MERCADO DE CAPITALES

El segmento de Mercado de capitales lo componen diversas áreas especializadas de producto, que ofrecen soluciones financieras específicas demandadas, principalmente, por los clientes de Banca de Empresas y Banca Corporativa.

Durante 2020, Bankia participó en más de 100 operaciones sindicadas, manteniéndose como uno de los bancos líderes en España en este segmento.

En financiación corporativa, la entidad cerró más de 60 operaciones sindicadas, un 40% más que el año anterior, para clientes principalmente del ámbito de medianas y grandes empresas, con la finalidad de permitirles acometer nuevas inversiones y acomodar, en su caso, la carga financiera de las empresas al entorno en el que desarrollan su actividad.

También cobraron un peso relevante las financiaciones para dotar a las empresas de liquidez adicional, en especial a través de préstamos avalados por el ICO, representando un porcentaje cercano al 20% del total de operaciones sindicadas.

Bankia jugó un papel importante en la consolidación de las financiaciones de energía limpia en España en 2020. A través de 31 operaciones, la entidad financió 3.533 MW de este tipo.

El banco participó en operaciones de financiaciones de infraestructuras, refinanciando carreteras y utilizando esquemas de colaboración público-privadas.

Respecto a financiación de adquisiciones, la situación económica derivada de la pandemia supuso una reducción en el volumen de operaciones en el mercado, ya que la incertidumbre

social y económica provocó que los sponsors actuaran con cautela a la hora de acometer nuevas compras.

Bankia mantuvo su posición en el mercado, participando en la estructuración de las principales operaciones del ejercicio, centradas en agricultura, alimentación, tecnología y telecomunicaciones.

En 2020, los equipos de Corporate Finance reforzaron la capacidad de Bankia tanto en Renta Fija como en M&A, asesoramiento de deuda y financiación alternativa.

En los mercados de renta fija, la entidad lideró como banco colocador 19 operaciones de emisores privados y del sector público (un total de 22 tramos), distribuyendo más de 11.000 millones de euros de deuda entre inversores institucionales domésticos e internacionales. Estos datos sitúan a Bankia entre los principales bancos colocadores de bonos en España en euros en 2020, excluyendo operaciones de entidades financieras y Tesoro Español.

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

El banco participó en operaciones como la emisión inaugural en formato verde del principal operador nacional de redes eléctricas; una emisión de 1.000 millones de euros a 10 años para una importante empresa del sector de comunicaciones; la vuelta a los mercados de bonos de grandes empresas del sector de la distribución, y la emisión de deuda subordinada a doble tramo para una gran empresa del sector de *utilities*, entre otras.

Bankia también aumentó la actividad con clientes del sector público, especialmente en el ámbito de las comunidades autónomas, destacables tanto por los importes como por lo amplio de los plazos de financiación. En cuanto a colocaciones privadas, se consiguieron financiaciones atractivas, varias de ellas

en formato sostenible, para clientes dedicados a la promoción y gestión de infraestructuras y de energías renovables.

En el ámbito de asesoramiento financiero, los equipos de fusiones y adquisiciones (M&A) y de financiación alternativa cerraron cuatro operaciones en los sectores de energías renovables, educación, transporte ferroviario e infraestructuras, a pesar de ser un sector de actividad muy afectado por la crisis sanitaria.

Asimismo, en la actividad de asesoramiento de deuda, iniciada en 2019, se firmaron operaciones por importe superior a 50 millones de euros en su primer año completo de actividad. A cierre de ejercicio, el banco contaba con mandatos en curso por

un importe similar, cuya maduración debería tener lugar en 2021.

Respecto a la financiación inmobiliaria, Bankia financió en 2020 la construcción de más de 4.000 viviendas, algunas de ellas en proyectos significativos por su diseño, como el desarrollo Málaga Towers.

También formalizó la financiación de varios proyectos de *built-to-rent* dirigidos al mercado de alquiler, siendo uno de los financiadores pioneros en este ámbito en España.

El volumen total de financiación inmobiliaria residencial alcanzó los 750,6 millones de euros y se cerraron 46 operaciones.

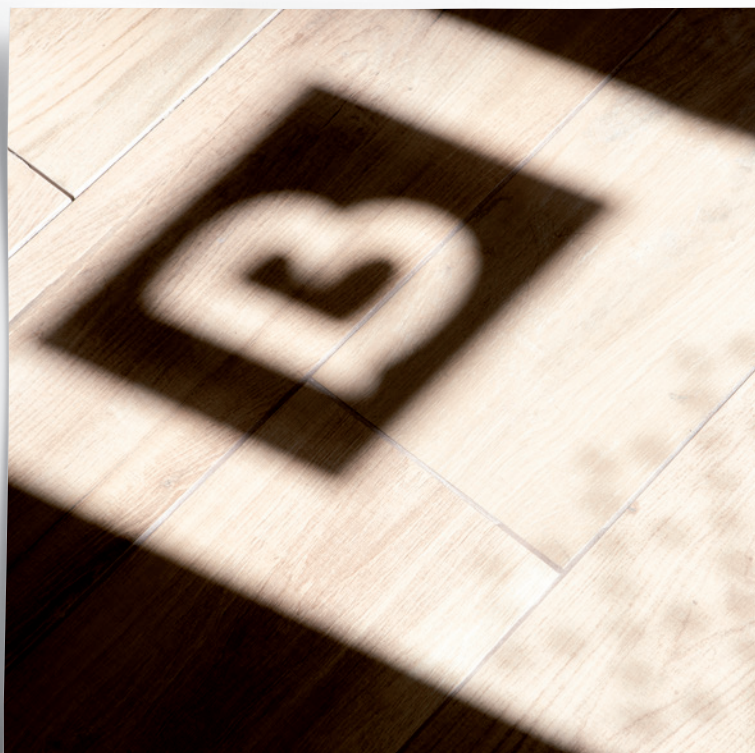
En activos inmobiliarios no residenciales, la entidad se centró en proyectos en los sectores de oficinas, residencias de estudiantes y activos logísticos.

BANCA PRIVADA

Bankia Banca Privada cuenta con un equipo de 84 gestores, más cinco directores regionales, que gestionan 9.404 carteras de clientes. Completan el equipo de Banca Privada 112 personas. Su volumen de negocio alcanzó los 7.379 millones de euros en 2020.

El modelo de negocio de Banca Privada se consolidó en el ejercicio, con un aumento del 14,3% en las altas de nuevos clientes respecto al año anterior. La encuesta de calidad remitida a los clientes a finales de 2020 arrojó el mejor dato histórico de satisfacción global con el gestor de Bankia Banca Privada, un 95,6%.

Pese a la buena evolución registrada en el conjunto del año, esta división sufrió un fuerte efecto en su actividad diaria con los clientes con la llegada de la pandemia. Tras un inicio



positivo del ejercicio, tanto en el panorama macroeconómico como en los mercados, la irrupción de la covid-19 disparó la volatilidad y la incertidumbre.

Esto llevó a que durante los meses de marzo y abril, los profesionales de Bankia Banca Privada se dedicaran en exclusiva a informar a los clientes de la evolución de sus posiciones, a realizar propuestas individualizadas de inversión y a reconducir las carteras a los niveles de riesgo adecuados para cada caso, utilizando nuevos canales de comunicación, como las videollamadas.

Para mantener el contacto con los clientes, desde Bankia Banca Privada se organizó una serie de webinars centrados en mercados, productos o ideas de inversión. Además, se puso a su disposición un completo catálogo de inversiones: arquitectura abierta de fondos de inversión, gestión de carteras multiactivo, oferta continua en bonos estructurados y productos alternativos para los clientes idóneos para ello. También se comercializaron productos adheridos a los principios de inversión responsable.

En este contexto, cobró especial relevancia la gestión de carteras como fórmula de mayor agilidad para aprovechar las oportunidades de mercado y poder disfrutar de la gestión centralizada por parte de los profesionales del banco.

GESTIÓN DE ACTIVOS

Bankia Asset Management es la marca comercial que engloba las actividades de gestión de inversión colectiva de Bankia, entre las que también se incluye la gestión de carteras delegadas.

Bankia AM está compuesta por tres sociedades:

- Bankia Fondos, que gestiona Instituciones de Inversión Colectiva (fondos de inversión y sicavs).
- Bankia Pensiones.
- Bankia AM international Funds Sicav.

Bankia AM apuesta por productos socialmente responsables para crear valor para los inversores, la sociedad y el medioambiente, y hacerlo con vocación de sostenibilidad y visión de futuro.

Por ello, en 2017 lanzó el primer fondo español que invierte en activos líquidos con impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible: el fondo 'Bankia Futuro Sostenible', que ya alcanza los 78,3 millones de euros de patrimonio. La gama sostenible se completó en 2019 con el 'Bankia Mixto Futuro Sostenible', que cuenta con 74,8 millones de euros de patrimonio, y con el fondo garantizado 'Bankia Valores Responsables'.

En 2020, se empezó a comercializar el 'Bankia Index Clima Mundial', cuyo objetivo de gestión consiste en replicar el índice MSCI World Climate Change, aplicándose así criterios financieros y extrafinancieros de inversión socialmente responsable centrados en la lucha contra el cambio climático, con una desviación máxima respecto al índice del 5% anual.

El patrimonio gestionado bajo criterios ASG se incrementó hasta alcanzar los 6.100 millones de euros en 2020, al incorporar la estrategia de gestión con criterios ASG, además de a los planes de empleo tal y como ya se venía haciendo, a los planes ciclo de vida ('Bankia Soy de los 60', 'Bankia Soy de los 70' y 'Bankia Soy de los 80'), así como los fondos de pensiones perfilados. Además, Bankia AM está transformando la gama 'Bankia Evolución' hacia un enfoque sostenible, lo que aumentaría en 1.200 millones de euros adicionales el patrimonio gestionado bajo estos criterios.

Desde 2020, Bankia Asset Management está adherida a los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por Naciones Unidas. Su objetivo es difundir las implicaciones de la sostenibilidad y prestar apoyo a los firmantes para que incorporen estas consideraciones a sus procesos de decisión en materia de inversiones y a sus prácticas.

	2020	2019
Nº total de clientes de Banca Privada	12.145	10.628
Nº total de carteras de Banca Privada	9.404	7.938
Volumen de negocio de Banca Privada (millones de euros)	7.379	7.313
Nº de gestores especializados en Banca Privada	84	83

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO



6.100 Mn€
PATRIMONIO GESTIONADO
BAJO CRITERIOS ASG

Para potenciar el compromiso con la inversión responsable se ha definido un plan de formación con el que se incorporarán profesionales de forma sucesiva a la certificación de analista ASG por EFFAS (CESGA), principalmente enfocado en los equipos de Gestión de riesgos e Inversiones, y se han planificado formaciones internas ASG con carácter general para todos los empleados.

El ejercicio 2020 fue positivo para la evolución de **Bankia Fondos**, que superó la cota de 20.000 millones de euros de patrimonio gestionado en fondos, después de sumar 1.260 millones de euros en 2020, hasta los 20.756 millones. Según los datos de Inverco, fue la tercera entidad con más captaciones netas en el año (1.013 millones de euros) y la primera entre las grandes entidades.

Esta evolución permitió mejorar la cuota de mercado en 46 puntos básicos en el año, hasta el 7,51%, lo que la consolida como la cuarta gestora nacional en el ranking Inverco.

Gran parte de este crecimiento está ligado a Bankia Gestión Experta, que supuso cerca del 70% de la captación

netas de fondos en 2020. Se trata de un servicio con el que se gestiona el patrimonio del cliente a través de una cartera diversificada de fondos de inversión adaptando las oportunidades del mercado en cada momento, según su perfil de inversión. Bankia Gestión Experta cuenta con cuatro carteras para adaptarse a los diferentes perfiles de inversión de los clientes: Tranquila, Equilibrada, Creciente y Avanzada.

Lanzado en marzo de 2018, su comercialización también está disponible a través de Bankia Online y la app Bankia, que permiten la contratación del servicio a partir de una inversión de 1.000 euros. Al igual que para el resto de los productos de inversión, el cliente puede realizar su seguimiento a través de estos canales.

	2020	2019
Partícipes en fondos de inversión	367.310	368.692
Volumen de activos gestionados en fondos de inversión (millones de euros)	20.756	19.497

**BANKIA FUE LÍDER EN
CAPTACIONES NETAS DE
FONDOS ENTRE LAS GRANDES
ENTIDADES FINANCIERAS
EN ESPAÑA, CON 1.013
MILLONES DE EUROS**



Las cuatro carteras de Bankia Gestión Experta terminaron 2020 con una rentabilidad del 2,02% en la cartera Tranquila, del 3,71% para la Equilibrada, del 5,52% en la Creciente y de un 6,9% para la cartera Avanzada.

A cierre de ejercicio, Bankia Gestión Experta acumuló un patrimonio de 4.117 millones de euros y 90.813 carteras.

Por su parte, **Bankia Pensiones** cerró el ejercicio con un patrimonio de 8.388 millones de euros distribuidos entre planes de pensiones individuales, de empleo y asociados, con la finalidad de constituir un ahorro para la jubilación.

A pesar del difícil contexto derivado de la crisis sanitaria, los planes de pensiones gestionados por Bankia mostraron un buen comportamiento, terminando la mayoría de ellos con rentabilidades anuales positivas, lo que demuestra su capacidad de recuperación tras las fuertes caídas del primer trimestre.

Bankia Pensiones dispone de un amplio catálogo de planes que se adaptan a todos los horizontes temporales y perfiles de inversión. Los planes VIVE ('Bankia Soy de los 60', 'Bankia Soy de los 70' y 'Bankia Soy de los

	2020	2019
Aumento neto del nº de carteras de Bankia Gestión Experta	10.312	26.215
Volumen de activos gestionados en Bankia Gestión Experta (millones de euros)	4.117	3.433

80'), lanzados en 2019 con el fin de ampliar la oferta de productos de ahorro, cumplieron su primer año de vida y consiguieron rendimientos positivos para los partícipes. Este producto ha captado el interés de los clientes desde que se inició su comercialización, como demuestran los más de 175 millones de euros de patrimonio que acumula.

Las captaciones en planes individuales se apoyaron en el lanzamiento de dos planes de pensiones garantizados con un patrimonio total de 40 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2020, la cuota de mercado en planes de pensiones individuales fue del 7,91%. El total de partícipes en planes de pensiones se situó en 847.996.

04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

BANCASEGUROS

La Dirección de Bancaseguros es la encargada de la distribución de seguros de vida y seguros generales y del apoyo especializado a la red comercial del banco en los ámbitos de riesgos de particulares (vida, hogar, autos, salud y ahorro) y empresas (comercio, seguros de crédito, responsabilidad civil y multirriesgo).

Durante 2020, esta Dirección trabajó para incrementar la penetración de los seguros dentro de las palancas de vinculación de los clientes de Bankia, tanto particulares como empresas; en la mejora continua de las dinámicas comerciales; en el desarrollo de la contratación online y en la potenciación de herramientas y actuaciones

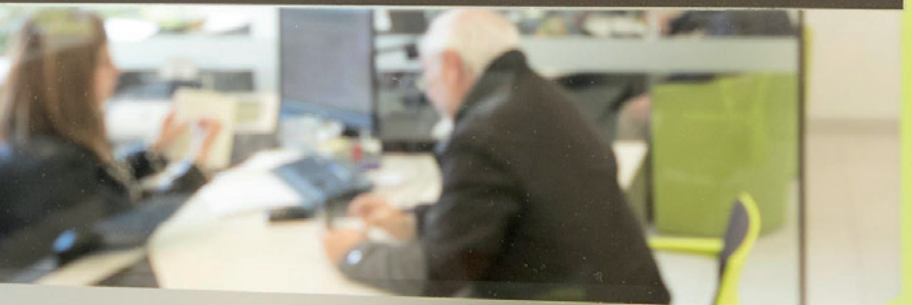
comerciales que permitieran incrementar la productividad de los profesionales del banco en este ámbito.

Las primas netas emitidas en el negocio de bancaseguros se situaron en 507 millones de euros a cierre de año, gracias al buen comportamiento de los seguros de hogar y salud, (nueva producción, +25% en hogar y +46% en salud vs nueva producción de 2019).

A 31 de diciembre de 2020, estaban en vigor 2,4 millones de pólizas y las provisiones matemáticas de vida ahorro sumaban 5.322 millones. La aportación de bancaseguros en comisiones directas derivadas del negocio de seguros alcanzó en 2020 los 121 millones de euros.

	2020	2019
Clientes de bancaseguros de riesgo y de ahorro	1.556.407	1.605.286
Pólizas de riesgo y de ahorro en vigor	2.434.626	2.576.529
Volumen de las primas netas emitidas (millones de euros)	507	530

BANCA PERSONAL



ACTIVOS INMOBILIARIOS

El programa de desinversión de activos inmobiliarios de Bankia tiene como objetivo obtener el mayor rendimiento posible para la entidad, sanear el balance y favorecer el precio de la acción, de acuerdo con las exigencias de los reguladores.

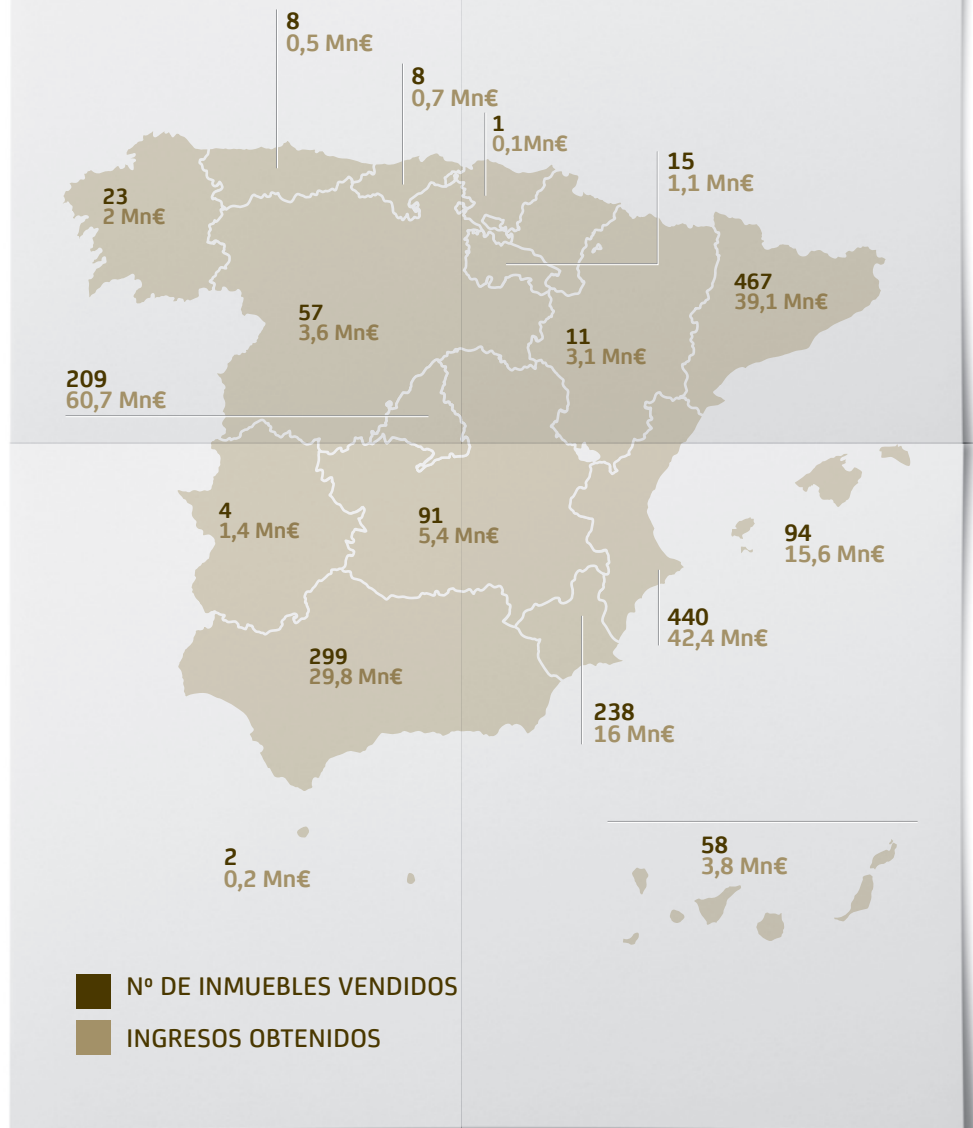
Todos los activos adjudicados de Bankia se gestionan, administran y comercializan a través de Haya Real Estate, que se encarga del mantenimiento técnico y de todas las actividades comerciales (atención al cliente, trato con los mediadores, presencia en eventos, publicación de ofertas, etc.).

Desde su creación en mayo de 2016, la misión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria es coordinar la actividad con Haya Real Estate. Además, se encarga de reducir el saldo comprometido en los planes estratégicos de activos problemáticos 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.

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

A 31 de diciembre de 2020, esta actividad había aportado a Bankia 225,5 millones de euros con la venta de 2.025 activos inmobiliarios, de los cuales 1.478 eran viviendas. Durante el ejercicio, a diferencia de los anteriores, no se realizó ninguna venta de carteras mayorista y la venta *retail* se resintió debido a la situación macro del mercado inmobiliario provocada por la covid-19.

VENTAS DE ACTIVOS INMOBILIARIOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

NEGOCIO Y FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Bankia creó en 2019 la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible, una división con enfoque transversal que aglutina las iniciativas de diferentes ámbitos del banco, desde negocio, hasta riesgos o reporting, y cuya misión es impulsar la movilización de recursos bajo un marco de actuación comprometido con criterios ASG, promoviendo la financiación bajo estos mismos criterios.

Como parte de este compromiso, la entidad está adherida a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Colectivo de Acción Climática de la ONU. Además, apoya las recomendaciones sobre financiación y cambio climático promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera a través de Task Force on Climate-related Financial Disclosure, suscritas en 2018.

Para avanzar en estas recomendaciones, Bankia cuenta con un Plan Director de Financiación Sostenible, que se implementa a través del Proyecto de Financiación Sostenible para integrar criterios ASG en la identificación de oportunidades de negocio, en la gestión de los riesgos asociados y en los sistemas de reporting de la entidad. Este proyecto se desarrolla a través de cinco grupos de trabajo:

GRUPO DE TRABAJO DE ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Su objetivo es identificar las oportunidades de negocio asociadas a la financiación sostenible, diseñar propuestas comerciales para dar respuesta a esas oportunidades y asegurarse de que la base de productos reúne las características técnicas necesarias para hacer un adecuado seguimiento de la actividad.

En el ámbito de la financiación, en 2020 se lanzaron el 'Leasing Mobiliario Sostenible' y el 'Préstamo Sostenible actividad empresarial', enfocados a la instalación de soluciones de energía renovable, a la inversión en equipamientos más eficientes energéticamente o a las renovaciones de flotas de vehículos en una apuesta por la movilidad sostenible.

Además, se firmó un acuerdo de colaboración con Endesa para promover entre el tejido empresarial la inversión en soluciones energéticas sostenibles, con un foco particular en instalaciones de autoconsumo fotovoltaico.

En el segmento de empresas y pymes, Bankia ofrece dos herramientas dentro de 'Soluciona Empresas' para conocer el nivel de eficiencia energética y acceder a certificaciones voluntarias en la gestión energética y medioambiental.

Con respecto a soluciones de movilidad, Bankia Renting, a través de su acuerdo con Alphabet, pone a disposición de sus clientes vehículos híbridos y eléctricos, tanto para flotas de empresas, como autónomos y particulares.

Para particulares, autónomos y comercios, Bankia comercializa el 'Crédito Sostenible' y el 'Préstamo Sostenible Negocios', diseñados para financiar la compra de bienes y servicios sostenibles, como vehículos híbridos o eléctricos, electrodomésticos de bajo consumo y maquinaria energéticamente eficiente,

o la financiación de instalaciones o reformas que permitan mejorar la eficiencia energética.

En el ámbito de la economía doméstica, se amplió el catálogo de productos sostenibles con la 'Hipoteca Verde', que complementa la financiación concedida al amparo del acuerdo firmado por Bankia y el Banco Europeo de Inversiones (BEI) en 2019 para cofinanciar en España la construcción de viviendas de consumo energético casi nulo.

El catálogo de productos de ahorro e inversión sostenible también creció.

A cierre de ejercicio, Bankia Asset Management contaba con planes de pensiones y fondos de inversión específicos que incorporan criterios ASG que suman en total 6.100 millones de euros de patrimonio gestionado bajo estos criterios.

GRUPO DE TRABAJO DE REPORTING

Su misión es velar por que la implementación de productos sostenibles y la concesión de financiación sostenible se realice de tal forma que Bankia esté en condiciones de reportar las nuevas operaciones bajo un sistema de información centralizado, que permita trazar y reportar las operaciones sostenibles y, al mismo tiempo, establecer métricas concretas que serán objeto de seguimiento a través de cuadros de mando específicos.

Fruto de este trabajo, se implementó un Cuadro de Mando de Financiación Sostenible mediante el que se realiza un seguimiento mensual de la nueva producción sostenible. Adicionalmente, se siguen todas las operaciones de financiación sostenible en el ámbito mayorista, esencialmente financiación de proyectos y préstamos corporativos con objetivos sostenibles.

En 2020, Bankia formalizó diversas operaciones de financiación alineadas con 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 virtud de este clausulado, los clientes pueden obtener una mejora en las condiciones de su financiación si cumplen con los objetivos definidos o, por el contrario, ser penalizados con un alza si no cumplen con el objetivo en los términos especificados.

En el ámbito de operaciones de financiación mayorista (financiación corporativa y financiación de proyectos), la entidad financió operaciones por un importe de 2.616 millones de euros.

En los mercados de capitales de deuda sostenible, el banco participó como agente colocador en operaciones de emisión de bonos sostenibles por un importe superior a 2.000 millones de euros.



04.2 ÁREAS DE NEGOCIO

Todo lo anterior de forma combinada eleva la contribución de Bankia a la movilización de recursos financieros sostenibles hasta los 18.675 millones de euros.

A esta financiación sostenible de carácter eminentemente ambiental, hay que añadir la financiación específicamente diseñada para ayudar a autónomos, pymes y grandes empresas a hacer frente a la difícil situación derivada de la covid-19, que tiene implícito un carácter sostenible social.

Otro punto de atención a lo largo del ejercicio fue el avance regulatorio con la aprobación del Reglamento de la Taxonomía UE en el mes de junio. En este sentido, el grupo de trabajo de Reporting avanzó en el sistema de marcas que debería implementarse a futuro de manera centralizada para dar cumplimiento a lo establecido por la Taxonomía y las expectativas normativas y regulatorias en materia de divulgación de información no financiera.

GRUPO DE TRABAJO DE FUNDING

Su objetivo es establecer un marco de emisión de deuda sostenible, alineado con las mejores prácticas de mercado en lo que respecta a los principios que

lo rigen, que permita a Bankia estar en condiciones de emitir deuda sostenible cuando, desde un punto estratégico y en línea con la planificación financiera, si así se decide.

Este grupo trabaja en la identificación de operaciones susceptibles de constituir un portfolio de activos de financiación sostenible que respalde la emisión de un bono sostenible.

En la práctica, el plan de funding del banco para 2020, con todas las consideraciones posibles desde el punto de vista de necesidades de emisión de instrumentos de cualquier tipo, descartó en el primer semestre del año que fuese a haber necesidad de acceder al mercado de deuda, por lo que el objetivo de establecer un marco de emisión de deuda sostenible se aplazó a 2021.

GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE RIESGOS

En este grupo participan miembros de los equipos tanto de la Dirección General Adjunta de Riesgos de Crédito como de la Dirección Corporativa de Riesgos. Tiene entre sus objetivos la incorporación de criterios ASG en el proceso de admisión de operaciones, impulsar la propuesta, aprobada por el Consejo de Administración, de inclusión del riesgo climático en el Marco de Apetito al Riesgo, y el desarrollo del análisis de las posibles metodologías aplicables para la realización de escenarios de sensibilidad de riesgos climáticos.

En relación con la consideración de los riesgos ASG en la admisión de operaciones, el grupo de trabajo tuvo en cuenta las recomendaciones de la Guía EBA sobre originación y seguimiento de préstamos en lo que concierne a *green lending*.





Partiendo de esta base, se diseñó un cuestionario ASG en el que se recogen los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes de cada acreditado en el momento de presentar un programa financiero al Comité de Riesgos centralizado. Este cuestionario se complementa con otro sobre riesgos climáticos que prepara el analista de riesgos.

Bankia dispone de una herramienta de valoración de riesgo medioambiental de sus clientes empresariales, que proporciona información de tipo cualitativo complementaria a la ofrecida por el rating financiero.

Además, en 2020, el banco participó en el ejercicio de sensibilidad de riesgos climáticos lanzado por la Autoridad Bancaria Europea. Desarrollado entre mayo y diciembre, este ejercicio consistió en estimar el grado de alineamiento de las exposiciones crediticias con los criterios establecidos por la Taxonomía UE de cara a considerar una exposición medioambientalmente sostenible.

GRUPO DE TRABAJO DE GOBERNANZA

Sus metas son revisar el encaje del proyecto de financiación sostenible en el marco de gobierno de la Gestión Responsable, establecer un marco de financiación sostenible y velar por que las diferentes políticas de la entidad contemplen criterios ASG en la medida que les sean aplicables.

A este respecto, en el mes de abril el Comité de Dirección aprobó el 'Marco de Financiación Sostenible' y la 'Guía de incorporación de criterios ASG en las políticas corporativas'. De ambos documentos se informó con posterioridad a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.

El 'Marco de Financiación Sostenible' tiene como principal objetivo definir el marco de actuación para la concesión de financiación sostenible por parte de Bankia. Con él se pretende:

1. Dotar al banco de un marco para la propuesta de productos de financiación sostenible.
2. Contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, identificados

por Bankia como prioritarios dentro de su estrategia sostenible.

3. Fomentar la consideración del riesgo climático en la propuesta de nuevas operaciones de financiación (mediante la observación de los principios y estándares regulatorios aplicables en cada momento del tiempo).
4. Velar por que las operaciones y activos sostenibles financiados sean susceptibles de respaldar en un futuro la emisión de deuda sostenible.

Por su parte, la 'Guía de incorporación de criterios ASG en las políticas corporativas' se configura como una herramienta de trabajo que orienta a las diferentes agrupaciones responsables de actualizar las políticas corporativas de la entidad de acuerdo al calendario de revisión anual de cada una de ellas.

Bankia aspira a acompasar su actividad con los avances en materia de sostenibilidad y de financiación sostenible en el seno de la Unión Europea y, en particular, con la regulación que resulte aplicable próximamente en el ámbito nacional, para acelerar la transición hacia una economía sostenible, libre de emisiones de gases de efecto invernadero y que contribuya eficazmente a la lucha contra el calentamiento global.





BANCA RESPONSABLE

BANKIA DEFIENDE UN MODO DE HACER BANCA BASADO EN EL LIDERAZGO RESPONSABLE Y LA TRANSPARENCIA, LA IDENTIFICACIÓN CON EL CLIENTE, EL RESPETO A LOS PROFESIONALES, LA CERCANÍA A LA SOCIEDAD Y LA INTEGRACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN EL NEGOCIO.

05.1

CULTURA, VALORES E INTEGRIDAD CORPORATIVA

Bankia aspira a ser el banco preferido por la sociedad y eso solo se consigue con una sólida cultura corporativa asentada en unos valores bien definidos que representen su esencia y le permitan impulsar prácticas adecuadas para alcanzar sus objetivos.

La profesionalidad, la integridad, el compromiso, la cercanía y la orientación al logro son la base de los valores de Bankia.

La entidad tiene presentes estos principios en sus políticas, lo que permite incorporarlos en la manera de trabajar y en la actividad habitual. De este modo, determinan la estrategia de negocio, el modelo de gestión y la filosofía de trabajo en relación con sus grupos de interés.

ASPIRACIÓN Y VALORES BANKIA

ASPIRACIÓN:
TRABAJAMOS DESDE
LOS PRINCIPIOS PARA SER
EL BANCO PREFERIDO
POR LA SOCIEDAD



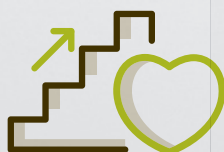
SOMOS
ÍNTEGROS



SOMOS
CERCANOS



SOMOS
PROFESIONALES



SOMOS
APASIONADOS



SOMOS
VALIENTES



LO HACEMOS
POSIBLE

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

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la entidad 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, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que el banco se relacione directa o indirectamente.

El código se desarrolla en tres planos éticos:

- Corporativo. Se establecen los valores que deben seguirse en las relaciones del Grupo con sus profesionales, clientes, proveedores y con la sociedad en su conjunto.
- Integridad de los mercados. Se implanta una serie de procedimientos y controles para asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales en la materia.
- Personal. Se prohíbe de forma expresa aceptar cualquier tipo de regalo, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas por Bankia e influir en cuestiones en las que puedan producirse conflictos de interés potenciales o reales.

Los empleados del Grupo tienen la obligación de conocer el Código Ético y de Conducta, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento. A tal fin, la entidad dispone de canales a través de los cuales se puede comunicar cualquier indicio o certeza de vulneración.

El Comité de Ética y Conducta de Bankia es el encargado de velar por el cumplimiento del Código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad.

Como complemento al Código Ético y de Conducta, Bankia cuenta con un Canal Confidencial / Anónimo de Denuncias, que facilita el flujo interno de información y la detección interna de las malas prácticas a través de una plataforma digital propia o mediante correo electrónico.

PLANTILLA FORMADA EN CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

92,6%



05.1

CULTURA, VALORES E INTEGRIDAD CORPORATIVA

La gestión del canal corresponde a una empresa especializada externa (en la actualidad, PwC), bajo la tutela del Comité de Ética y de 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 totalmente confidencial o anónimo, a elección del denunciante.

Durante 2020 se recibieron 20 comunicaciones en el Canal Confidencial de Denuncias: dos relacionadas con acoso laboral, una con aspectos contables y de auditoría, una sobre confidencialidad o uso de información privilegiada y 16 de otra tipología. De estas últimas, seis fueron archivadas por duplicidad y otras dos por falta de información. Además, se presentaron dos denuncias que no correspondían al ámbito del canal y otras seis de diversa índole (conducta inapropiada en redes sociales, incumplimiento del protocolo covid...).

COMUNICACIONES AL CANAL DE DENUNCIAS

20





ANTICORRUPCIÓN

En la cultura del Grupo Bankia es prioritario e inexcusable el cumplimiento de la legalidad, lo que implica la obligación, sin excepciones, de cumplir con la legislación y con las políticas y reglamentos internos.

Bankia rechaza cualquier conducta, práctica o forma de corrupción y prohíbe de forma expresa toda actuación de esa naturaleza, tal y como recoge su Código Ético y de Conducta.

La entidad ha fijado políticas que impiden la manipulación de los mercados y el uso de información privilegiada y fomentan la libre competencia y la transparencia. También ha desarrollado políticas para prevenir la comisión de delitos de corrupción. Bankia cuenta con diferentes mecanismos de control y dispone de planes de formación específicos para directivos y profesionales del Grupo.

Como concepto amplio, los criterios anticorrupción de Bankia están recogidos en el Sistema de Gobierno corporativo de la entidad, cuyos instrumentos normativos (estatutos y reglamentos, políticas, facultades y delegaciones, circulares, etc.) regulan el Gobierno corporativo y el funcionamiento del banco.

En materia anticorrupción, también cobran especial importancia el Reglamento de Defensa del Cliente, el Reglamento Interno de Conducta o el Reglamento del Canal Confidencial de Denuncias. Este último canal permite también a los proveedores comunicar cualquier cuestión que consideren un incumplimiento en materia de corrupción.

Como entidad adherida a los 10 Principios de Pacto Mundial desde 2013, Bankia comparte, apoya y aplica principios de lucha contra la corrupción en su actividad. Estos principios

son los valores esenciales que se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal. La entidad reporta anualmente a Pacto Mundial un informe de progreso sobre la implementación de políticas e iniciativas en este ámbito.

**BANKIA CUENTA CON
POLÍTICAS QUE IMPIDEN
LA MANIPULACIÓN DE LOS
MERCADOS Y FOMENTAN LA
LIBRE COMPETENCIA Y LA
TRANSPARENCIA**

05.2

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

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 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.

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de decisión en materias como el nombramiento y la separación de consejeros, la aprobación de las cuentas anuales, la distribución de dividendos o la adquisición o enajenación de activos esenciales y la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros, entre otras.

Este modelo, integrado esencialmente por los textos corporativos, las normas y procedimientos internos de conducta, y las políticas corporativas, garantiza una gestión sana y prudente de la sociedad y su Grupo. Sus objetivos son:

- Repartir de forma adecuada las funciones en la organización.
- Prevenir y resolver eventuales conflictos de interés.
- Establecer un marco transparente de relaciones entre Bankia y sus accionistas.

La administración y gestión de la sociedad la lleva a cabo el Consejo de Administración, entre cuyas competencias destacan la aprobación del plan estratégico o de negocio y los objetivos de gestión y presupuestos anuales. Este órgano de gobierno

también es el encargado de determinar las políticas y estrategias generales de la sociedad, y supervisar el funcionamiento de las comisiones y de los órganos delegados.

El Consejo de Administración de Bankia cuenta con seis comisiones, cuyos miembros han sido designados teniendo presente su idoneidad, conocimientos, aptitudes, experiencia y los cometidos de cada comisión.

Para atender a los Principios de Buen Gobierno Corporativo, los consejeros de Bankia tienen que cumplir con el deber de diligencia, el deber de lealtad, el deber de evitar situaciones de conflictos de interés y el deber de confidencialidad.

La entidad mantiene su compromiso con el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y con el cumplimiento de sus recomendaciones.

AVANCES

En 2020, el número de consejeros de Bankia se elevó a 13 tras el nombramiento como consejera independiente de Nuria Oliver, aprobado por la Junta de Accionistas del 27 de marzo.

En el mes de mayo, el Consejo de Administración acordó constituir la Comisión de Tecnología e Innovación, entre cuyas funciones figuran:

- Conocer e informar, previa elevación al Consejo de Administración para su aprobación, sobre las políticas y/o estrategias de Bankia en materia de tecnología, innovación, ciberseguridad y analítica de datos.
- Supervisar y seguir los planes y proyectos específicos de relevancia significativa que se deriven de los mismos.
- Debatir sobre estas materias, planteando al ejecutivo iniciativas para su toma en consideración.

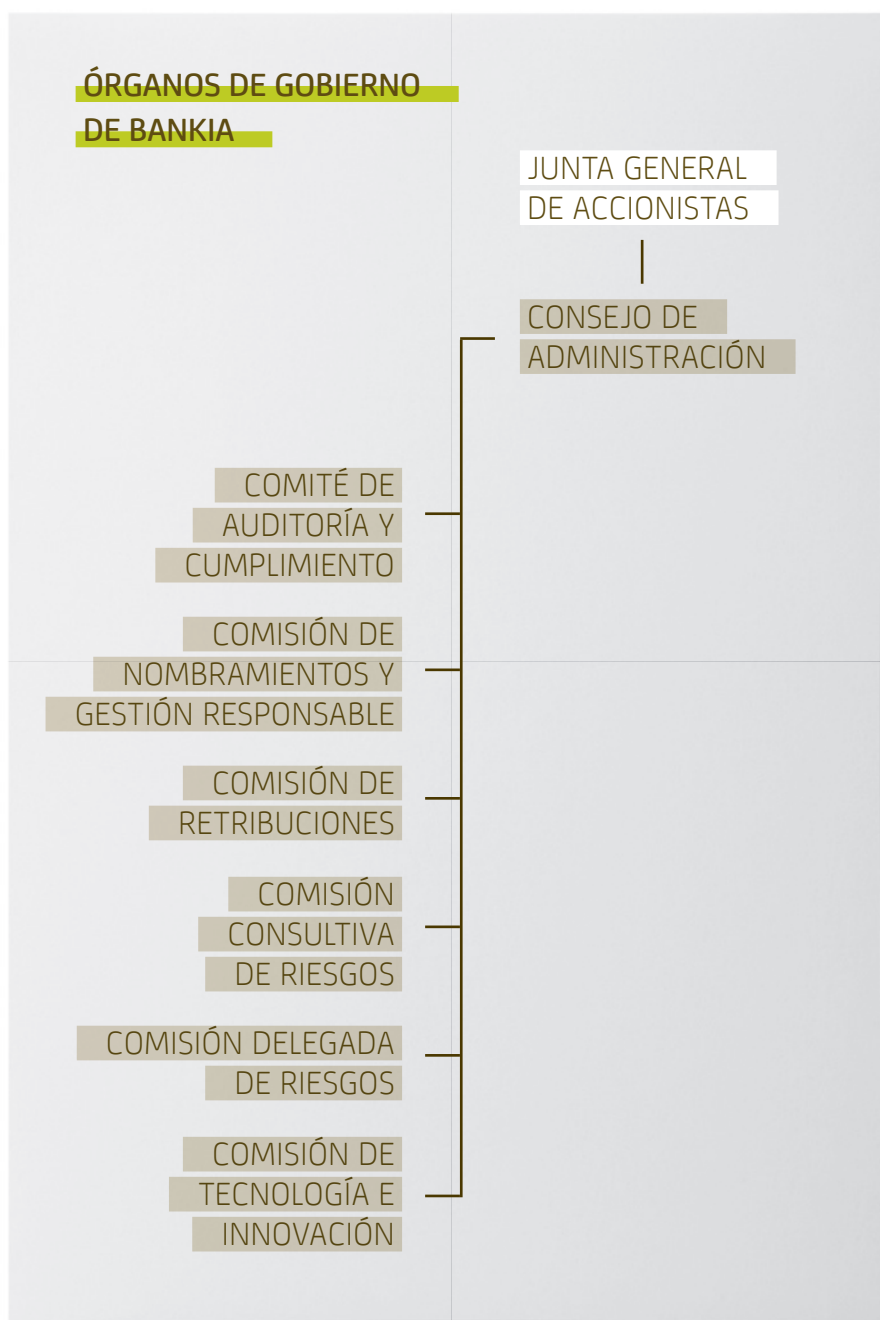
**EL MODELO
DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE
BANKIA GARANTIZA
UNA GESTIÓN SANA
Y PRUDENTE DE
LA SOCIEDAD Y
SU GRUPO**

En diciembre, el Consejo de Administración acordó modificar el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, para adaptarlos a la revisión del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobada por la CNMV.

También se revisaron y actualizaron la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia; la Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros; la Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección y la Política de Conflictos de Interés.

Además, se aprobó la Política de Gobierno Interno de la Sociedad, que sistematiza la estructura de gobierno de Bankia incorporando las recomendaciones de las Directrices sobre gobierno interno EBA/GL/2017/11.

El sistema de Gobierno corporativo de Bankia es evaluado por una serie de *proxy advisors*, entre los que se encuentra ISS, el 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.



05.3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
Condición: presidente ejecutivo
Fecha de nombramiento: 09-05-2012
Reelección: 24-03-2017
Comisión de Tecnología e Innovación



JOSÉ SEVILLA
Condición: consejero delegado
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Última reelección: 27-03-2020
Comisión Delegada de Riesgos



EVA CASTILLO
Condición: consejera independiente coordinadora
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Última reelección: 27-03-2020
Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable /
Comisión Delegada de Riesgos / Comisión de Tecnología e Innovación



ANTONIO ORTEGA
Condición: consejero ejecutivo
Fecha de nombramiento: 25-06-2014
Reelección: 24-03-2017
Comisión de Tecnología e Innovación



JOAQUÍN AYUSO
Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Última reelección: 27-03-2020
Comisión Consultiva de Riesgos / Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable / Comisión de Retribuciones



FRANCISCO JAVIER CAMPO
Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Última reelección: 27-03-2020
Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable / Comité de Auditoría y Cumplimiento / Comisión de Tecnología e Innovación



JORGE COSMEN

Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Reelección: 24-03-2017
Comisión de Retribuciones



CARLOS EGEA

Condición: consejero otro externo
Fecha de nombramiento: 14-09-2017
Comité de Auditoría y Cumplimiento



JOSÉ LUIS FEITO

Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Reelección: 24-03-2017
Comité de Auditoría y Cumplimiento



FERNANDO FERNÁNDEZ

Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 25-05-2012
Reelección: 24-03-2017
Comité de Auditoría y Cumplimiento / Comisión Delegada de Riesgos / Comisión Consultiva de Riesgos



LAURA GONZÁLEZ

Condición: consejera independiente
Fecha de nombramiento: 25-10-2018
Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable / Comisión de Retribuciones / Comisión Consultiva de Riesgos



ANTONIO GREÑO

Condición: consejero independiente
Fecha de nombramiento: 15-03-2016
Reelección: 27-03-2020
Comité de Auditoría y Cumplimiento / Comisión Consultiva de Riesgos / Comisión de Retribuciones



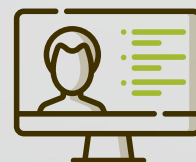
NURIA OLIVER

Condición: consejera independiente
Fecha de nombramiento: 27-03-2020
Comisión de Tecnología e Innovación



MIGUEL CRESPO

Condición: secretario no consejero



21

REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE BANKIA EN 2020

05.3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

IDONEIDAD DE LOS CONSEJEROS

Con carácter anual, la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable revisa la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración para garantizar que cumplen en todo momento con las condiciones de honorabilidad, honestidad e integridad, así como que cuentan con los conocimientos, competencias y experiencia adecuados para el ejercicio de su actividad.

Además de estos requisitos, los miembros del Consejo han de estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad, disponer de tiempo suficiente para el desempeño de sus funciones y tener independencia de ideas.

Durante esta revisión, todos los consejeros de Bankia declararon estar en disposición de ejercer un buen

gobierno del banco, no existiendo ningún factor que determine un conflicto de interés o que impida dedicar tiempo suficiente a sus funciones.

La falta de idoneidad es causa sobrevenida de cese en el cargo.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Bankia considera una prioridad en materia de Gobierno corporativo la detección y gestión de potenciales conflictos de interés. Para evitar cualquier suceso de este tipo, los consejeros del banco deben adoptar las medidas necesarias para no incurrir en situaciones en las que sus intereses, por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes con la entidad.





BANKIA CONSIDERA UNA PRIORIDAD EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO LA DETECCIÓN Y GESTIÓN DE POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERÉS

Asimismo, deben desempeñar sus funciones bajo el principio de responsabilidad personal con libertad de criterio o juicio e independencia respecto de instrucciones y vinculaciones con terceros.

Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos, pudieran tener con los intereses de Bankia. Además, han de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones sobre los asuntos que les afecten, directa o indirectamente, bien a ellos personalmente o a personas vinculadas.

Todos los consejeros deben realizar una primera declaración de potenciales conflictos en el momento de tomar posesión del cargo, una declaración que ha de actualizarse con carácter inmediato en el caso de que alguna de las condiciones declaradas cambie o aparezcan otras nuevas.

Bankia dispone de una Política de Conflictos de Interés que establece una serie de principios generales aplicables a la gestión de estas situaciones, que se desarrollan y complementan con las disposiciones contenidas en otras normas.

Entre ellas, destacan el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Bankia, el Reglamento del Consejo de Administración de Bankia, el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, el Reglamento de la Comisión de Retribuciones, la Política de Gobierno corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia, el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC) y el Código Ético y de Conducta del Grupo Bankia.

EVALUACIÓN ANUAL

En 2020, se realizó una evaluación interna que consistió en la evaluación del presidente, del consejero delegado, del consejero independiente coordinador, del funcionamiento del Consejo de Administración y de los presidentes de las comisiones del Consejo e individualizada de los consejeros.

05.3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Eva Castillo	Joaquín Ayuso	Fco. Javier Campo	Jorge Cosmen
Condición o Carácter	Ejecutivo	Ejecutivo	Independiente coordinadora	Independiente	Independiente	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	7	7	7	7
Comisiones a las que pertenece	(6)	(5)	(2) (5) (6)	(2) (3) (4)	(1) (2) (6)	(3)
Consejos a los que pertenece	(A) (B)	(A)	(E)	(D)	(G)	(F) (H) (I)
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	M	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	Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Noruega, Suecia, Francia, Italia, Reino Unido, Alemania, Rep. Checa, Eslovaquia, Irlanda, Rusia, Grecia, Portugal, Turquía, Emir. Árabes, Arabia Saudí, Baréin, Líbano, Israel, EE.UU., Brasil, Argentina, México, Sudáfrica	EE.UU., Canadá, Reino Unido, Italia, Chile, Colombia, Portugal, Irlanda, Australia	Francia, Portugal, Grecia, Turquía, Argentina, Brasil, China, Italia	EE.UU., Reino Unido, Francia, Portugal, Suiza, Bélgica, China
Antigüedad como consejero	33	10	14	25	34	8

- (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
- (6) Comisión de Tecnología e Innovación

- (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) Viscofan, S.A.

Carlos Egea	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño	Nuria Oliver	Antonio Ortega
Otro Externo	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Ejecutivo
2	7	7	1	3	-	5
(1)	(1)	(1) (4) (5)	(2) (3) (4)	(1) (3) (4)	(6)	(6)
-	-	-	(K) (L) (M)	(J)	-	(A) (C)
■	■	■				■
■	■	■	■	■	■	■
■	■	■		■		■
■	■	■		■	■	■
■	■	■	■	■		■
	■	■			■	■
	■	■		■		■
			■		■	■
■	■	■	■		■	
			■			
■	■	■	■		■	■
H	H	H	M	H	M	H
	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	Reino Unido, México, Honduras	EE.UU., Japón, China, Reino Unido, Alemania, Irlanda, Finlandia, Portugal, Holanda, Bélgica, Italia, Suiza, Luxemburgo, Canadá, México, Colombia, Brasil, Perú, Mozambique	Portugal, Bélgica, Marruecos, Puerto Rico, México, Perú, Colombia, Venezuela, Argentina, Chile, Italia
30	18	7	12	4		26

05.3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FORMACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

El Consejo de Administración recibe de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera, de gestión responsable, de innovación tecnológica y de normativa bancaria regulatoria.

Adicionalmente, la Dirección General Adjunta de Personas y Cultura elabora cada año un plan de formación de consejeros orientado a ampliar sus conocimientos en cuestiones económicas, regulatorias, de Gobierno corporativo y sociales y cuyo contenido se va adaptando según las necesidades de cada miembro del Consejo, los posibles requerimientos normativos y las recomendaciones relacionadas con las mejores prácticas en la materia.

Durante el ejercicio 2020, los consejeros recibieron formación, entre otras materias, en:

- Novedades normativas.
- Modelos de riesgos y cumplimiento normativo.
- Delegación de funciones en entidades de crédito.
- Modelo de ciberseguridad, iniciativas y tendencias.
- Negocio y financiación sostenible.
- Nueva directiva de distribución de seguros.
- Reforma de los índices de referencia de tipos de interés.
- Criptomoneda y *blockchain* e innovación.



RETRIBUCIÓN DEL CONSEJO

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 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 y el equilibrio de los componentes retributivos.

Esta política es aprobada por la Junta General de Accionistas, a propuesta del Consejo de Administración, y tiene la finalidad de incentivar el logro sostenible de los objetivos estratégicos del banco. Además, busca alinear el sistema retributivo con las recomendaciones de los organismos supervisores y favorecer los intereses de los accionistas y la gestión prudente de los riesgos.

La retribución se compone de un elemento fijo y de un elemento variable.

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. La variable cuenta con una serie de salvaguardas para su devengo y pago, ya que solo se devengará si resulta sostenible con la situación de Bankia en su conjunto y si se justifica en función de los resultados de la entidad. El supervisor debe autorizar expresamente su cuantía, devengo y abono.

De conformidad con el sistema regulado en la Política de Remuneraciones de los consejeros de Bankia, el 50% de la retribución variable de los consejeros ejecutivos se abona en acciones de Bankia, siempre que se cumplan las condiciones y los objetivos establecidos.

La percepción de la retribución variable está sometida a *cláusulas malus* y *clawback* aplicables si concurre en algún miembro del Consejo alguna de las circunstancias contempladas en la política (insuficiente desempeño financiero, fallos significativos en la gestión del riesgo, ser sancionado por incumplimiento del Código de Conducta y/o de la normativa interna, incumplimiento de las condiciones de idoneidad, etc.).

Estas cláusulas son aplicables tanto para consejeros en activo, como para aquellos que hayan causado baja pero aún tengan retribución pendiente de percibir, y es el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, quien determina si han concurrido las circunstancias para su aplicación.

Desde la designación del actual Consejo de Administración en 2012, estas cláusulas no han tenido que ser aplicadas a ningún miembro del consejo.

En 2020, el presidente José Ignacio Goirigolzarri; el consejero delegado, José Sevilla, y el consejero ejecutivo Antonio Ortega percibieron un salario fijo de 500.000 euros. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega renunciaron a percibir cualquier tipo de remuneración variable en el ejercicio.

LOS CONSEJEROS EJECUTIVOS DE BANKIA NO PUEDEN TENER UNA RETRIBUCIÓN FIJA ANUAL SUPERIOR A 500.000 EUROS

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 las comisiones del Consejo.

05.3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

REMUNERACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2020

NOMBRE	SUELDOS ⁽¹⁾	REMUNERACIÓN FIJA ⁽¹⁾	RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO	RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO	REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	INDEMNIZACIONES	TOTAL 2020 ⁽²⁾
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché ⁽²⁾	500	0	0	0	0	0	500
José Sevilla Álvarez ⁽²⁾	500	0	0	0	0	0	500
Antonio Ortega Parra ⁽²⁾	500	0	0	0	0	0	500
Carlos Egea Krauel	0	100	0	0	0	0	100
Joaquín Ayuso García	0	100	0	0	0	0	100
Francisco Javier Campo García	0	100	0	0	0	0	100
Eva Castillo Sanz	0	100	0	0	0	0	100
Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	0	100	0	0	0	0	100
José Luis Feito Higuera	0	100	0	0	0	0	100
Fernando Fernández Méndez de Andés	0	100	0	0	0	0	100
Antonio Greño Hidalgo	0	100	0	0	0	0	100
Laura González Molero	0	100	0	0	0	0	100
Nuria Oliver Ramírez ⁽³⁾	0	74	0	0	0	0	74

1. En miles de euros.

2. Los consejeros ejecutivos han renunciado a percibir cualquier tipo de remuneración en concepto de retribución variable del ejercicio 2020.

3. Con fecha efectos 3 de abril de 2020 Nuria Oliver fue nombrada consejera, lo que supone una retribución por todos los conceptos de 100.000 euros anuales. Los importes reflejados corresponden al período del 3 de abril al 31 de diciembre de 2020.



PLAN DE SUCESIÓN

Para garantizar la sucesión ordenada de los primeros ejecutivos del Grupo, Bankia cuenta con un plan de sucesión revisable con carácter periódico cuyo objetivo es que se reduzcan en lo posible los riesgos que pudieran derivarse de una sucesión imprevista y desordenada. El encargado de coordinar esta tarea será el consejero independiente coordinador.

El objetivo de este plan es asegurar la continuidad del negocio y del liderazgo e identificar a los sucesores para los principales cargos de la entidad, así como 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. Su ámbito de aplicación incluye a la alta dirección (presidente, consejero delegado y Comité de Dirección), los directores corporativos y otras posiciones clave.

El plan de sucesión cumple con los requerimientos normativos, las recomendaciones de los reguladores y las mejores prácticas de Gobierno corporativo. Con él se trata de garantizar la continuidad de negocio y del liderazgo e identificar a los sucesores para los principales cargos de la entidad.



REMUNERACIÓN TOTAL DEL CONSEJO

2,47

MILLONES DE EUROS



05.4

COMITÉ DE DIRECCIÓN



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
PRESIDENTE



JOSÉ SEVILLA
CONSEJERO DELEGADO



AMALIA BLANCO
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA
DE COMUNICACIÓN Y
RELACIONES EXTERNAS



ANTONIO ORTEGA
DIRECTOR GENERAL DE PERSONAS,
MEDIOS Y TECNOLOGÍA



GONZALO ALCUBILLA
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE BANCA DE NEGOCIOS



LEOPOLDO ALVEAR
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE DIRECCIÓN FINANCIERA



MIGUEL CRESPO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE SECRETARÍA GENERAL



MANUEL GALARZA
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE RIESGOS DE CRÉDITO



DAVID LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE PERSONAS Y CULTURA



FERNANDO SOBRINI
DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE GESTIÓN DE
ACTIVOS Y PARTICIPADAS

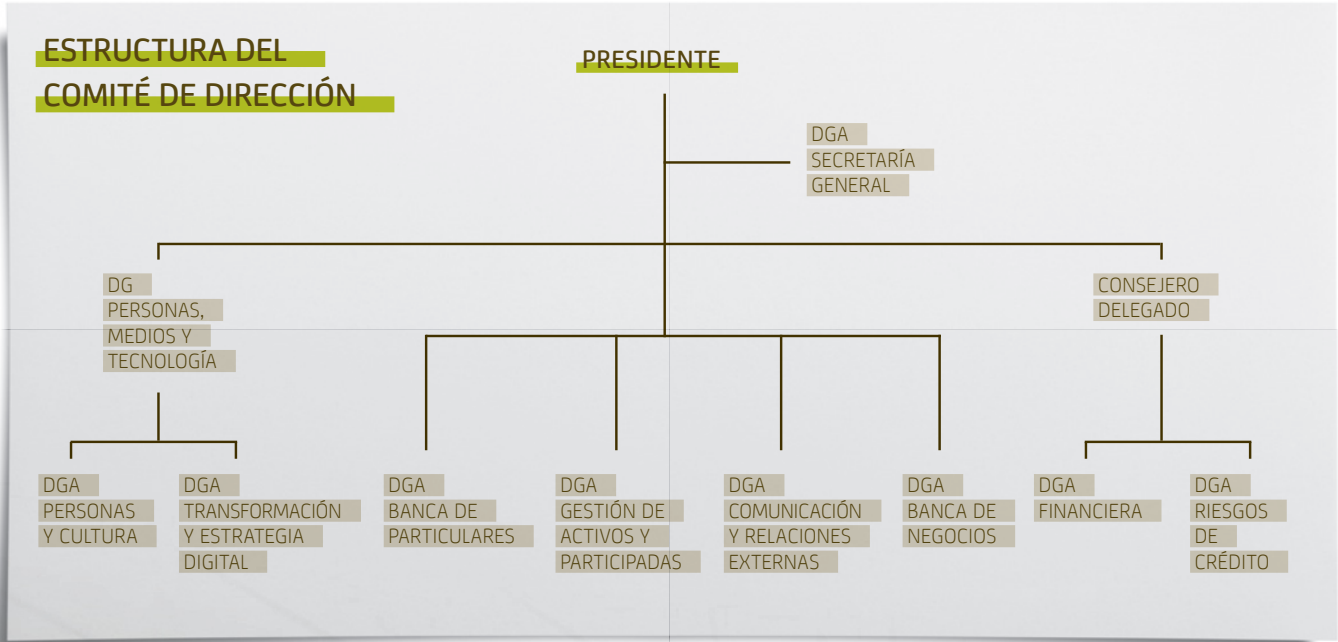


EUGENIO SOLLA
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE BANCA DE PARTICULARES



CARLOS TORRES
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE TRANSFORMACIÓN Y
ESTRATEGIA DIGITAL

05.4 COMITÉ DE DIRECCIÓN





El Comité de Dirección es el órgano más relevante de la dirección ejecutiva de Bankia y se reúne con periodicidad semanal. Examina los asuntos de las diferentes áreas del banco a instancia de las mismas, así como los referentes a la gobernanza de la entidad, y, en su caso, los eleva a los órganos de gobierno correspondientes.

Además de las presentaciones realizadas por los miembros del

Comité de Dirección, una serie de direcciones corporativas presentaron asuntos directamente a este órgano a lo largo del ejercicio. Entre ellas destacaron las direcciones de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Tecnología y Operaciones; Marca; Servicios y Compras, Gabinete de Presidencia, Innovación y Ciberseguridad, Servicios Jurídicos, Recuperaciones, Admisión y Seguimiento Minorista, Admisión y Seguimiento Mayorista y Soluciones de Negocio.


RETRIBUCIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN

	RETRIBUCIONES A CORTO PLAZO ⁽²⁾	RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO ⁽²⁾	RETRIBUCIONES POST-EMPLEO ⁽³⁾	INDEMNIZACIÓN POR CESE	TOTAL 2020
ALTA DIRECCIÓN ⁽¹⁾	4.771	414	286	0	5.471

(1) En miles de euros. Incluye la información de los miembros del Comité de Dirección, menos las tres personas que pertenecen al Consejo de Administración.

(2) El dato correspondiente a la retribución variable devengada en el ejercicio 2020 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

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



05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

Bankia cuenta con una estructura organizativa clara que incluye un adecuado reparto de funciones con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, y que permite una gestión sana y prudente del Grupo y de las entidades que lo integran.

Su marco de control interno se adapta a las características específicas del negocio, a su complejidad y a los riesgos asociados, teniendo siempre en cuenta el contexto del Grupo.



Este marco está estructurado de acuerdo con un modelo de tres líneas de defensa que garantiza las buenas prácticas bancarias y en el que el Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar las políticas de control y gestión de riesgos, así como de supervisar la eficacia del control interno:

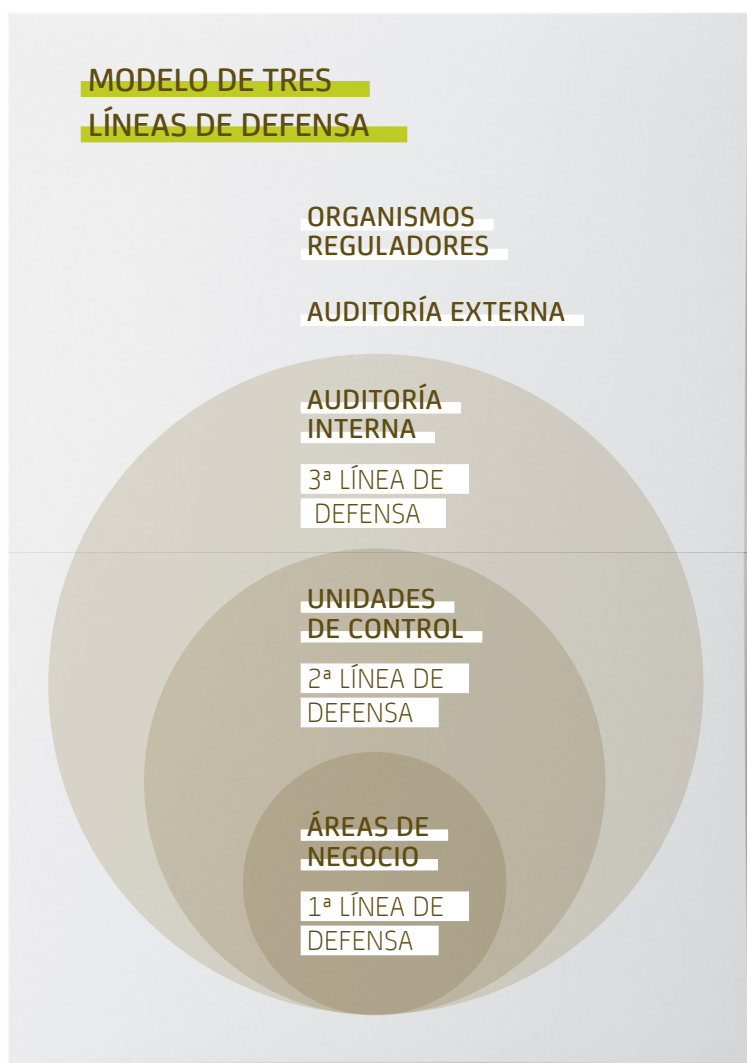
- Primera línea de defensa (gestión y autocontrol): unidades de negocio y cualquier unidad de Bankia que asuma riesgos.

- Segunda línea de defensa (control): Dirección Corporativa de Riesgos y Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.
- Tercera línea de defensa (supervisión): Dirección Corporativa de Auditoría Interna, cuya actividad comprende la auditoría de la red comercial, de mercados y riesgos estructurales, de servicios centrales, de procesos y de sistemas.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo se encarga de la gestión, el desempeño y el control de los asuntos de este ámbito. Tiene dos comités ejecutivos propios en los que se tratan, de manera periódica con carácter mensual, aquellos asuntos que son prioritarios y que han de ser supervisados de una manera más detallada:

- Órgano de Control Interno (OCI) de Bankia: es el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiación de Terrorismo y Sanciones que, además de asegurar que se cumple con la normativa vigente, tiene la finalidad de mejorar la gobernanza del banco en esta materia al involucrar a las áreas de negocio y dotar a la entidad de una mayor agilidad en la toma de decisiones, lo que reduce los plazos de las comunicaciones al SEPBLAC.
- Comité de Cumplimiento Normativo: entre sus funciones destacan valorar y gestionar los riesgos de cumplimiento asociados a la normativa de servicios de inversión, servicios bancarios, seguros y protección de datos personales; proponer la aprobación de códigos de conducta, así como verificar su nivel de cumplimiento; elaborar y proponer políticas, procedimientos y normas internas de su ámbito de actuación, supervisando su efectivo cumplimiento; realizar el seguimiento de la normativa de su competencia, así como su implantación, y hacer el seguimiento del cumplimiento de los requerimientos de los supervisores.



05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

AUDITORÍA INTERNA

La función de Auditoría Interna tiene establecidos siete procesos que resumen el desarrollo de su actividad:

- Elaboración del Plan de Auditoría.
- Ejecución de las auditorías de centros de negocio.
- Ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas.
- Seguimiento de las recomendaciones.
- Proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría.
- Reporting y comunicación de auditoría interna.
- Colaboración y coordinación de auditorías externas.

Para optimizar su operativa y lograr una comunicación más ágil entre auditores y auditados, la Dirección

Corporativa de Auditoría Interna cuenta con aplicaciones y cuadros de mando automatizados, en línea con la transformación digital del banco. Esto ha permitido mejorar la obtención de la información a revisar, aumentar el volumen de las verificaciones y disponer de unos sistemas de información más eficientes.

Tras la irrupción de la covid-19 y la adopción de medidas legislativas urgentes y extraordinarias por parte del Gobierno de España para hacer frente al impacto económico y social de la pandemia, Bankia creó la Oficina COVID-19, dirigida por la Dirección Corporativa de Auditoría Interna. Su función es garantizar el correcto traslado de las exigencias externas, acuerdos sectoriales e internos a Políticas y procedimientos y velar por su cumplimiento, así como reportar a supervisores y otros organismos. Los órganos de gobierno del banco han sido informados periódicamente del trabajo realizado por esta oficina desde que se pusiera en marcha en el mes de abril de 2020.



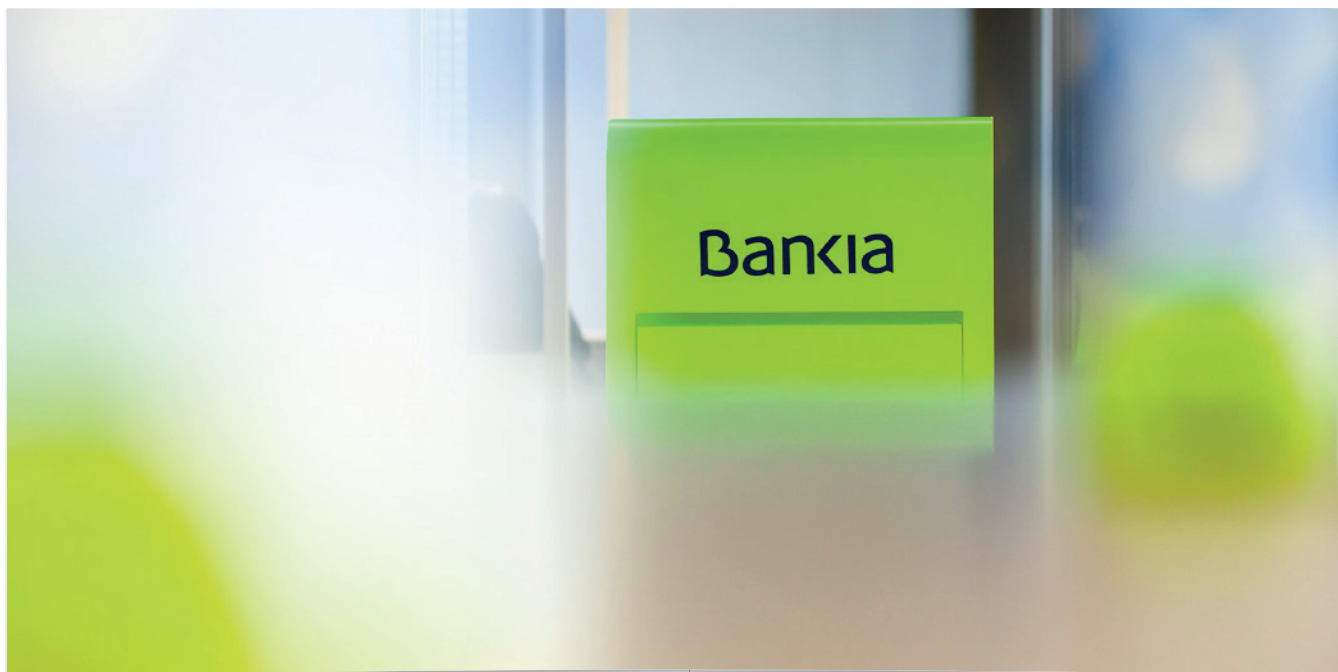
304

NÚMERO DE AUDITORÍAS
REALIZADAS DE PROCESOS,
PRODUCTOS Y CENTROS



950

NÚMERO DE ALERTAS DE
PREVENCIÓN DEL FRAUDE



PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL

Bankia dispone de un modelo de prevención, gestión y control de riesgos penales que dota al Grupo de las herramientas necesarias para mitigar los riesgos de incurrir en ilícitos penales y las sanciones que se puedan derivar de ello, garantizando así el cumplimiento de su Código Ético y de Conducta.

En este modelo se valoran los riesgos vinculados a los delitos recogidos en el Código Penal que resulten aplicables en la actividad habitual del banco, como blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, delitos bursátiles, estafas, descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático, delito de corrupción en los negocios, publicidad engañosa, tráfico de influencias, cohecho y financiación ilegal de partidos políticos, entre otros.

El control de dichos riesgos se estructura a través de controles generales y controles específicos, cuya finalidad última es la de mitigar los riesgos penales derivados de las

BANKIA DISPONE DE UN MODELO DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS PENALES QUE PERMITE REDUCIR EL RIESGO DE INCURRIR EN ILÍCITOS PENALES

EMPLEADOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL EN 2020

219

05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

actividades de riesgo identificadas. El resultado de la evaluación de estos controles se reporta anualmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración.

La entidad también cuenta con un *compliance officer* que se encarga de supervisar y asesorar al Grupo a la hora de diseñar y ejecutar el sistema de gestión de riesgos penales. Entre sus responsabilidades se encuentra el supervisar el funcionamiento y cumplimiento del modelo; informar y coordinar la formación a los directivos y empleados acerca de la existencia y contenido del modelo de prevención, y verificar la adecuación y corrección del mapa de riesgos.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS 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 de aplicar 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.

PROFESIONALES FORMADOS EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES EN 2020

7.452

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 de capitales y financiación del terrorismo.

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 de capitales 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 con base en 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 titularidades financieras.

- Formar y sensibilizar a la primera línea de defensa 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.

Tras la irrupción de la covid-19, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), cuya misión es desarrollar políticas que ayuden a luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, publicó en mayo de 2020 la guía 'COVID-19-related Money Laundering and Terrorist Financing Risks and Policy Responses' para combatir los riesgos financieros ilícitos, nuevos y emergentes que surgen de esta crisis.

La pandemia ha originado un cambio de comportamiento en el mundo financiero. El aumento de las transacciones remotas y de servicios digitales, junto con el incremento de la necesidad de financiación en



05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

HORAS DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

un entorno de recesión prolongado, podrían derivar en el aumento de delitos tales como la suplantación de identidad, la falsificación de suministros sanitarios, la aparición de organizaciones benéficas fraudulentas y/o la inclusión de nuevos servicios financieros no regulados, que pueden incluir grupos criminales.

En este entorno, el GAFI recomienda:

- Mantenerse atentos al nuevo riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo con el objetivo de mitigarlo eficazmente, así como detectar y notificar cualquier indicio de actividad sospechosa.
- Incorporar el uso de nuevas tecnologías y sistemas de identificación digital.
- Asegurar que la actividad legítima de las ONG no se demore, interrumpa o desaliente innecesariamente, sin incurrir en riesgos en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Valorar la incorporación de nuevas tecnologías, para facilitar la adaptación rápida y eficaz bajo las recomendaciones o cambios normativos emitidos por las autoridades y organismos de apoyo.

15.751



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 Bankia es el encargado de definir la estrategia fiscal de la entidad. Entre otras cosas, debe aprobar la presencia en territorios considerados paraísos fiscales, la creación de estructuras fiscales y dar el visto bueno a desinversiones en sociedades, el uso de incentivos fiscales y la contratación de asesores fiscales externos.

Bankia no opera en paraísos fiscales para eludir sus obligaciones ni crea estructuras que faciliten la evasión fiscal ni para incumplir la normativa.

La actividad fiscal de Bankia se asienta en tres principios: transparencia, cumplimiento de obligaciones y exposición al riesgo. El banco 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).

La entidad 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.

En este sentido, 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) para, desde la confianza mutua, poner en

común los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario. Bankia también está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT, que recoge recomendaciones asumidas por ambas partes de manera voluntaria.

Esta colaboración permite al banco operar con seguridad jurídica, moderar los costes de cumplimiento y reducir la conflictividad con la Agencia Tributaria, al tiempo que contribuye a la reputación del Grupo, con los consiguientes efectos positivos en sus resultados económicos.

En 2019, Bankia, como empresa adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaboró su tercer Informe Anual de Transparencia Fiscal, con información de 2018, que fue remitido a la AEAT en 2019. En 2020, se elaboró este informe con la información correspondiente al ejercicio 2019 y será remitido en los primeros meses de 2021.

El documento contiene información sobre ciertos aspectos de la actividad económica de Bankia, su estructura de financiación, la explicación de las operaciones societarias más significativas, la estrategia fiscal del Grupo aprobada por los órganos de gobierno y el catálogo de operaciones que se someten al Consejo de Administración. El informe establece también el grado de congruencia de la política fiscal de la entidad con los principios del denominado paquete 'Erosión de la Base Imponible y Traslado de Beneficios' (BEPS, por sus siglas en inglés) de la OCDE.

Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio realizadas por Bankia son desarrolladas en territorio nacional. De ahí que el importe del beneficio del Grupo se obtenga en su totalidad en España.



162,7 Mn€

**PAGOS EN CONCEPTO
DE IMPUESTOS SOBRE
BENEFICIOS**

05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

En el ejercicio 2020, Bankia realizó pagos en concepto de impuestos sobre beneficios por importe de 162,7 millones de euros (incluyendo los pagos fraccionados a cuenta del impuesto de sociedades del ejercicio 2020 y la prestación patrimonial de 2019).

Por otro lado, el Grupo Bankia ha reportado una cifra total de impuestos pagados en el documento de Contribución Fiscal Total publicado en el ejercicio 2019 por importe de 338,7 millones de euros (incluyendo las devoluciones recibidas por el impuesto de sociedades). Estas cifras se corresponden con las obtenidas por el Grupo Bankia en el ejercicio 2019. Las relativas al ejercicio 2020 estarán disponibles en los primeros meses

del ejercicio 2021, una vez que haya finalizado el proceso de cierre contable de todas las entidades integrantes del Grupo.

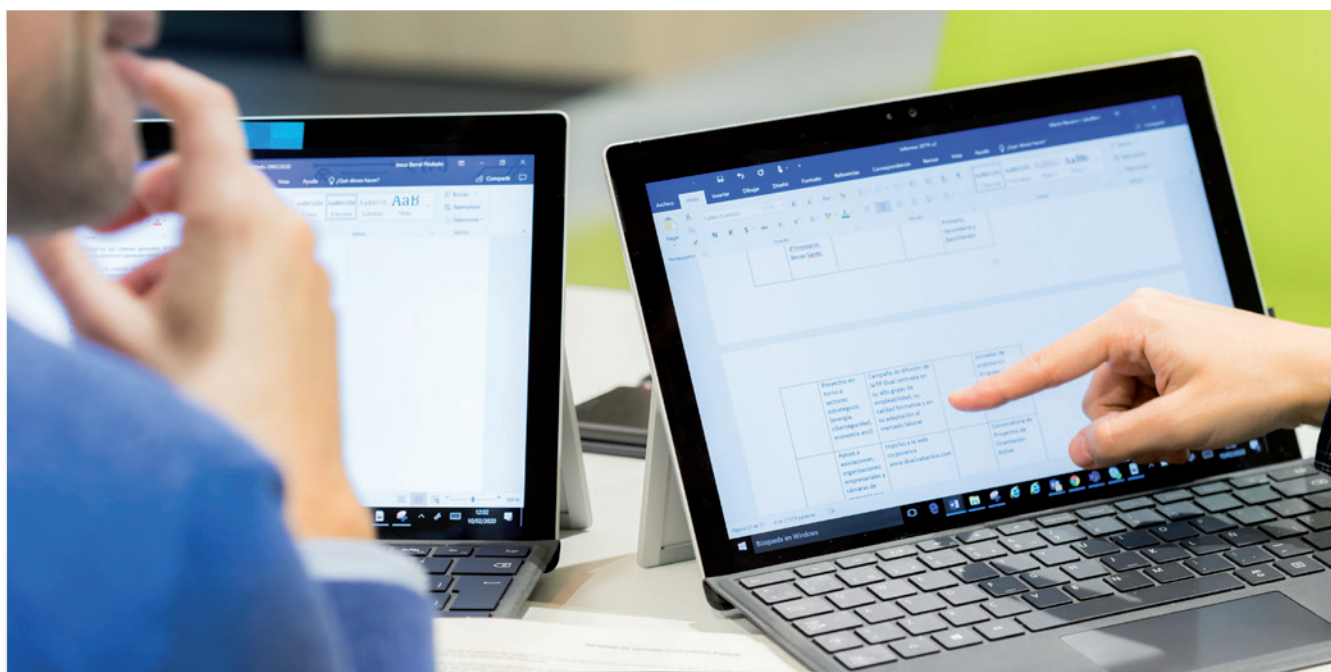
PREVENCIÓN DE ABUSO DE MERCADO

El objetivo primordial de la normativa de prevención de abuso de mercado es garantizar la integridad de los mercados de valores y reforzar la protección de los inversores y su confianza en los mismos.

En 2020, Bankia siguió trabajando para consolidar un modelo de control de abuso de mercado de calidad basado en las siguientes líneas de actuación:

- Sistemas y procedimientos eficaces para prevenir y detectar operaciones sospechosas. Bankia tiene implantada una herramienta de abuso de mercado que recoge los distintos escenarios de detección de uso de información privilegiada y manipulación de mercado. Durante el ejercicio, se dedicaron esfuerzos para garantizar que está adecuadamente calibrada y ajustada a la tipología de clientes y servicios de la entidad.
- Empleados formados en control de abuso de mercado. Los profesionales de Bankia tienen a su disposición procedimientos y sistemas internos para detectar y comunicar operaciones sospechosas de abuso de mercado.
- Custodiar, restringir el acceso y evitar la comunicación ilícita de información privilegiada. En el año 2020, se actualizaron los procedimientos de gestión de áreas separadas estableciéndose barreras físicas y de comunicación electrónica, sistemas de protección de la información y planes de contingencia





para impedir el flujo de información entre las distintas áreas de actividad. Tan pronto como se conoce información privilegiada, se abren listas de iniciados y se establecen las medidas de contención y restricción adecuadas.

- Para garantizar el consentimiento y confidencialidad en la comunicación privilegiada a terceros, la entidad dispone de procedimientos en los que se identifican las agrupaciones receptoras y emisoras de prospecciones de mercado con los formularios, registros e inversores contactados.

ACTUACIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA BANCARIA

La transparencia y claridad en las relaciones con los clientes es uno de los objetivos de Bankia y, por tanto, una de las principales líneas de trabajo desarrolladas por la Dirección de Cumplimiento Normativo.

Con el reto de garantizar el adecuado nivel de protección a sus clientes, la entidad vela por sus intereses facilitando una información financiera completa, útil y comprensible.

En el contexto actual han cobrado especial relevancia los procesos de comercialización y contratación digital, sobre todo cuando la relación se establece de forma no presencial. En estos casos, la función de Cumplimiento Normativo tiene como objetivo garantizar que la falta de contacto directo con el cliente no suponga una merma en la calidad de la información proporcionada o el acceso a consultas o posibles dudas.

Considerando la agilidad e inmediatez, Bankia garantiza la aplicación de medidas de protección al cliente, cumpliendo las obligaciones normativas de transparencia, así como las buenas prácticas de comunicación.

En esta línea, Cumplimiento Normativo colaboró activamente durante el ejercicio en la revisión de los distintos procesos de comercialización de los productos buscando la transparencia en su contenido desde la acción más temprana (publicidad) y posterior entrega de la información precontractual, hasta el seguimiento de la relación contractual con el cliente, facilitando información adicional a la establecida en la norma (información en web y banca online clientes, mejoras en la información de tarjetas revolving, mejoras de la información en

oficinas con la digitalización del tablón de anuncios, información de cuenta de pago, información de productos para paliar la situación provocada por la covid-19, colectivos vulnerables, código de buenas prácticas hipotecarias, etc.)

Debido a la situación extraordinaria provocada por la alerta sanitaria, Cumplimiento Normativo participó en el diseño e implantación de productos específicos de moratorias y carencias para mitigar las situaciones de vulnerabilidad originadas por el descenso de actividad económica en general.

En los peores momentos de la pandemia, la entidad hizo un esfuerzo en comunicación y servicio a clientes potenciando los canales de servicio no presencial durante el confinamiento y desarrollando una extensa información en la web pública con todos los aspectos relevantes de las ayudas y productos COVID disponibles. El conjunto de acciones realizadas permitió al banco adaptarse a la nueva situación manteniendo los necesarios niveles de servicio y protección a los clientes.

05.5

BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS



91%

PROFESIONALES SUJETOS
FORMADOS EN MIFID

SERVICIOS DE INVERSIÓN

Bankia trabajó para consolidar el modelo de distribución de productos de inversión con el objetivo de ofrecer la mayor protección a los clientes, otorgándoles un servicio de calidad y valor añadido. Para ello, ofreció formación continuada a sus profesionales encargados de informar o asesorar sobre productos de inversión. En segmentos de mayor especialización, como Banca Privada y Banca de Empresas, el porcentaje de profesionales formados en MiFID II llegó a más del 95%.

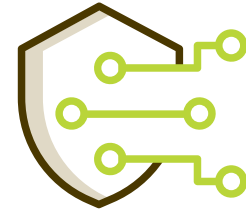
Durante 2020, la entidad actualizó los procedimientos internos relacionados con el lanzamiento de productos, comercialización y posterior seguimiento. Por otro lado, se continuó con la implantación de controles automáticos en los distintos canales

y servicios de inversión de la entidad, que aseguran la distribución de los productos y servicios únicamente a aquellos clientes considerados público objetivo, controles para asegurar la coherencia de los datos proporcionados por los clientes en los diferentes test de idoneidad y conveniencia, así como diseño de cuadros de mando para la elaboración de informes de comercialización, seguimiento y análisis de operativa.

El banco continuó mejorando los procesos operativos de forma que se asegure que los clientes reciben, leen y comprenden la diferente información proporcionada antes de realizar la contratación de productos de inversión.

También destacó el refuerzo operativo y documental realizado en el servicio Bankia Gestión Experta, que pone





1.155
**PROFESIONALES
FORMADOS EN PROTECCIÓN
DE DATOS EN 2020**

al alcance de cualquier persona un servicio que estaba destinado a altos patrimonios, con un alto grado de aceptación entre los clientes, especialmente a través del canal online, donde el mínimo para acceder al servicio ha bajado de 10.000 euros a 1.000 euros.

RIESGOS REGULATORIOS

Bankia cuenta con un modelo de gestión y control de riesgos de cumplimiento regulatorio cuya finalidad es identificar, evaluar, administrar y monitorizar todos los riesgos de cumplimiento de la normativa en vigor en el ámbito de los servicios de inversión y los servicios bancarios, seguros, prevención del blanqueo de capitales y protección de los datos personales.

Este modelo de gestión y control contribuye, a través de la identificación y valoración de estos riesgos de cumplimiento, a la mejora de los procesos de negocio y medidas de desempeño, y provee a la entidad de información que permita tener en cuenta estos riesgos en la toma de decisiones.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Para Bankia, la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial y una prioridad ante el avance de la digitalización. Por ello, durante 2020 veló por una adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos, en consonancia con el Plan Estratégico 2018-2020.

La protección de datos tiene por objeto no solo garantizar los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, sino también preservar su privacidad y priorizar la aplicación de principios éticos en el uso de los datos a través de las nuevas tecnologías, siendo un valor agregado para los clientes.

En Bankia, el marco normativo interno lo conforma la Política de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobada por el Consejo de Administración. Esta política se basa en los principios de licitud, transparencia y minimización de datos, deber de secreto y garantías en el ejercicio de los derechos de los interesados. La Política de Seguridad de la Información o la Política de Conservación de la Información le sirven de complemento.

El cumplimiento de la política es responsabilidad de los administradores, directivos y empleados de la entidad, en especial de aquellos que por su función, actividad o labor accedan, traten y/o almacenen datos de carácter personal de los que sea responsable la entidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Bankia tiene el objetivo de optimizar el uso de los datos para generar valor partiendo de un modelo de gobierno y calidad del dato sostenible, asentado en una robusta arquitectura informacional.

En los últimos años, la entidad ha consolidado esta arquitectura y modelo de gobierno y ha construido un informacional único y gobernado que da cobertura a la mayoría de las necesidades informacionales, tanto de los usuarios internos, como del supervisor. Este sistema da servicio a:

- Informes de gestión de riesgos dentro del ámbito de la norma BCBS 239 sobre Risk Data Aggregation (RDA) & Risk Reporting Framework (RRF).
- Informes regulatorios para Banco de España y Banco Central Europeo.
- Reporting corporativo de gestión para los negocios: Banca de Particulares y Banca de Negocios.
- Reporting interno de Riesgos.
- Modelos de Riesgo de Crédito.
- Métricas contenidas en los anteriores, utilizadas por los usuarios de analítica avanzada.

Esta nueva forma de ordenar los datos ha supuesto un cambio cultural muy relevante y ahora cualquier proyecto transformacional de datos se desarrolla siguiendo el rigor de los principios RDA.

También se desarrolló internamente una metodología para cuantificar el valor intrínseco de los proyectos informacionales y así evaluar su retorno económico para el banco.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Bankia cuenta con un Plan Estratégico de Ciberseguridad PECEI 2019-2021, aprobado a finales de 2018 por el Comité de Ciberseguridad. Siguiendo las líneas marcadas en él, durante 2020 la entidad mejoró el nivel de madurez y protección en ciberseguridad en un año marcado especialmente por la pandemia y la implantación del teletrabajo.

En concreto, el banco potenció una línea de protección de la información, incorporando tecnología en la implantación de medidas para asegurar la información en función de su criticidad, y otra línea dedicada a asegurar que el desarrollo de software en Bankia se realiza de forma segura con base en las mejores prácticas, reduciendo el riesgo de ataque debido a una mala configuración.

Además, se diseñó y se puso en marcha un nuevo Sistema de Gestión de Ciberriesgo, que tiene en cuenta toda la información disponible de fuentes internas y externas en materia de ciberseguridad para la toma de decisiones y un tratamiento correcto del riesgo que pueda afectar a Bankia.

En el ejercicio, se invirtieron 1,8 millones de euros en la mejora de la Unidad Global Antifraude, con vistas a la reducción del riesgo de fraude en las diferentes operaciones bancarias, dando a los clientes un servicio más robusto y confiable. En este proceso, se asegura el cumplimiento de la normativa PSD2 y se introduce tecnología de inteligencia artificial y de análisis de comportamiento de usuarios para la detección de posibles amenazas de forma temprana. También se alcanzó un amplio grado de cumplimiento de la

normativa de seguridad de datos PCI-DSS tras la auditoría realizada en 2019.

Dadas las nuevas líneas de trabajo, se desarrolló un completo sistema de medición de indicadores y representación de resultados en cuadros de mando, obteniendo un mayor control y precisión y una mejor trazabilidad del estado de la seguridad de los sistemas y procesos del banco.

Dentro del gobierno de indicadores, destaca la información de gestión de vulnerabilidades integrada con herramientas de control y detección de última tecnología, información del nuevo proceso de gestión con alto grado de automatización para la gestión del ciberriesgo, así como información e indicadores específicos de salud de la infraestructura del banco, tanto en sistemas propios como en herramientas de terceros y *cloud*.

La pandemia ha provocado que cada vez sea más necesaria la externalización de servicios y proyectos, de forma que se cuente con un conocimiento experto con una menor inversión. Por ello, se puso el foco en la securización y automatización del proceso de gestión de terceros, adaptándolo en función del nuevo Sistema de Gestión del Ciberriesgo. De este modo, se garantiza que todas las contrataciones, acuerdos y servicios en los que participen sistemas o información de Bankia conllevan una gestión del riesgo apropiada, evitando así posibles impactos económicos y reputacionales ante ataques que pudieran afectar al banco o a sus proveedores.

De forma específica, se revisó y actualizó el proceso de continuidad de negocio, consiguiendo que la totalidad de la plantilla teletrabajara sin importantes incidencias desde el mes de marzo tras el confinamiento



domiciliario. Esto supuso una inversión de más de 15 millones de euros para la actualización de los sistemas de cara a asegurar el cumplimiento de los objetivos y necesidades de las distintas áreas del banco, así como en servicios externalizados a proveedores.

En ningún momento se descuidó la ciberseguridad ni se perdió de vista el riesgo, que aumentó exponencialmente,

hasta el punto de que se adquirió una herramienta para simular ataques por parte de usuarios malintencionados, validando el grado de protección que otorgan las ciberdefensas del banco.

En este nuevo contexto, en el que cada vez tienen mayor peso la tecnología y los sistemas, la concienciación y formación de los profesionales de Bankia se torna indispensable para

reducir el impacto de un posible ataque. Por ello, se continuó con el Plan de Formación y Concienciación a la plantilla del banco.

Bankia también impulsa una cultura social de ciberseguridad con el patrocinio de diferentes startups relacionadas con las nuevas tecnologías de protección, apoyando el diseño y creación de sus productos, así como colaborando con diferentes másteres y congresos específicos de concienciación y discusión sobre ciberseguridad y gestión de ciberseguridad basada en riesgo (GRC) en el ámbito público y privado.

Reuniones del Comité de Ciberseguridad	8
Alertas de ciberseguridad	10.684
Alertas de fraude	154.217
Porcentaje de alertas de fraude consideradas críticas	66%
Amenazas graves de ciberseguridad detectadas	1.889
Inversión en prevención del riesgo de ciberseguridad (millones de euros)	8,5

05.5

BUENAS PRÁCTICAS

BANCARIAS

DERECHOS HUMANOS

Bankia, como proveedora de productos y servicios financieros, opera dentro del marco normativo en materia de derechos humanos y cumple con los estándares internacionales que le son de aplicación.

La Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos de Bankia, aprobada por el Consejo de Administración, está inspirada en las premisas establecidas en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y define las responsabilidades que asume la entidad en cuanto a:

- Respetar los derechos humanos en la actuación con los profesionales, los clientes, los proveedores y socios comerciales, y la sociedad en su conjunto, con la implementación de mecanismos de prevención, comunicación y sanción.
- Establecer 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.
 - Promover el conocimiento y el cumplimiento de este compromiso.

- Establecer la debida diligencia para identificar y evaluar los potenciales impactos, integrar las conclusiones de las evaluaciones en los procesos internos para tomar las medidas oportunas de prevención y mitigación de posibles impactos, dar seguimiento y contrastar la eficacia de esas medidas y, por último, comunicar externamente las medidas adoptadas.

Para la implementación de la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos, en 2020 Bankia definió todo el proceso de debida diligencia, que aún se encuentra en fase de desarrollo e implantación. Este permite:

- Integrar los derechos humanos en los procedimientos de gestión de riesgos, toma de decisiones y gobernanza, bajo la responsabilidad y con el compromiso de la alta dirección.
- Ampliar el ámbito de sus actuales procedimientos de diligencia debida para incluir asuntos relacionados con los derechos humanos.
- Llevar un seguimiento de los riesgos a través de la relación con clientes, proveedores o socios comerciales.
- Mantener la transparencia en cuanto a las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de riesgos relativos a derechos humanos en las diferentes áreas del banco informando de su desempeño.
- La implicación con clientes, empresas del sector y otros grupos de interés para compartir buenas prácticas, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales.

La entidad desarrolla el proceso de identificación de los derechos humanos sobre los que puede impactar, especialmente en materia laboral,

tomando como fuentes de referencia la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos de Bankia, los convenios y marcos internacionales de derechos humanos, civiles y políticos y los convenios internacionales, sobre todo en materia laboral.

Esta identificación permite generar una lista de riesgos y oportunidades para las unidades de negocio y áreas corporativas del banco. El análisis tiene en cuenta los riesgos propios del sector financiero, el perfil de riesgo de Bankia y el entorno de control de la entidad, en aspectos como políticas y planes, procedimientos internos, indicadores de gestión, formación, canales de comunicación o mecanismos de remediación, para dirigir la atención prioritaria a los impactos negativos más severos y probables.

La implantación de este procedimiento de debida diligencia permitirá contribuir a la prevención de incidentes, al establecimiento de actividades de control y a la gestión de oportunidades de mejora continua.

A finales del ejercicio, Bankia ofreció a sus profesionales un curso de formación online para facilitar un mayor conocimiento del contexto de los derechos humanos y sobre los instrumentos que los regulan y los divulgan, conocer cuáles son las categorías de derechos y profundizar en qué consiste cada uno de ellos.

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE INFLUENCIA

Bankia complementa su impulso al crecimiento y fortalecimiento del sector financiero, del sector empresarial y de la economía en su conjunto, a través de la colaboración con instituciones sectoriales, asociaciones comerciales y organizaciones empresariales, a las que está adherida.

Estas entidades son foros de encuentro y de debate donde se establecen grupos de trabajo en los que las empresas, la administración pública y el tercer sector comparten conocimiento, experiencia y buenas prácticas.

Bankia no hace contribuciones a partidos políticos porque, aunque solo opera en España y estas aportaciones están prohibidas por la ley de financiación de partidos políticos, en el Código Ético y de Conducta de la entidad se establece expresamente que “en ningún caso se pueden realizar donaciones a partidos políticos o sindicatos, ni a sus representantes”.

El banco se inscribió en 2017 en el Registro de Transparencia de la UE, al que informa públicamente sobre su participación en asociaciones y/o instituciones que, por su naturaleza y desempeño, tienen cierta influencia en el ámbito español y en el de la Unión Europea.

Bankia está presente en los siguientes grupos de influencia:

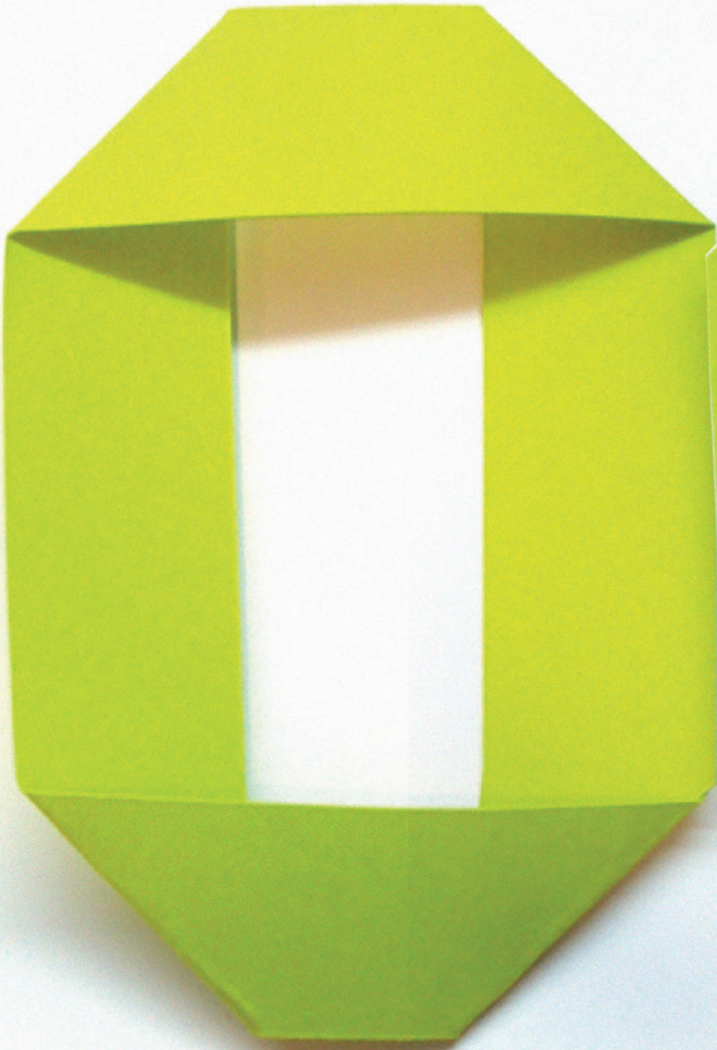
- CECA
- Spainsif
- Forética
- Seres
- Charter de Diversidad
- Corporate excellence
- Dirse
- Grupo Español de Crecimiento Verde
- Plataforma española de acción climática
- RE100
- Advisory Group for Article 6 del Banco Mundial



- Fundación Lealtad
- Fundación Etnor
- Barcelona Centre Financer Europeu
- Observatorio Español de Financiación Sostenible
- CEOE
- UNEP FI
- Fundación Ecodes
- Fundación Diversidad

Además, la entidad está adherida a las siguientes iniciativas institucionales:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Principios de Banca Responsable de la ONU
- Compromiso de Acción por el Clima de la ONU
- Principios para el empoderamiento de la mujer de la ONU
- Principios para la Inversión Responsable
- Iniciativa Green Recovery promovida por GECV
- ICMA
- TFC





GESTIÓN DEL RIESGO

LA GESTIÓN ADECUADA DEL RIESGO
PERMITE A BANKIA PRESERVAR SU
SOLIDEZ FINANCIERA Y PATRIMONIAL
IMPULSANDO LA CREACIÓN DE VALOR
Y EL DESARROLLO DEL NEGOCIO.

06

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 estructurado de acuerdo con un modelo de tres líneas de defensa que incluye una serie de políticas de control y gestión de riesgos definidas por el Consejo de Administración. 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 a adoptar ante una hipotética situación de crisis, que se activaría en el caso de que se rebasara el nivel fijado en el propio plan.

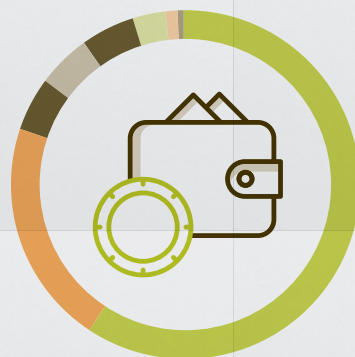
PERFIL DEL RIESGO DE CRÉDITO

DISTRIBUCIÓN POR APR



- RIESGO DE CRÉDITO **88%**
- RIESGO OPERACIONAL **11%**
- RIESGO DE MERCADO **1%**

MIX DE CARTERA CREDITICIA



- HIPOTECARIO **53%**
- EMPRESAS **27%**
- SECTOR PÚBLICO **6%**
- CONSUMO Y TARJETAS **5%**
- MICROEMPRESAS Y AUTÓNOMOS **4%**
- FINANCIACIONES ESPECIALES **3%**
- INTERMEDIARIOS FINANCIEROS **1%**
- PROMOTORES **0,5%**

INVERSIÓN DUDOSA POR COMPONENTES



- DUDOSO OBJETIVO **64%**
- SUBJETIVO Y EN PERIODO DE CURA **36%**

MODELOS DE RIESGOS

El Grupo Bankia cuenta con un marco de gobernanza sólido para la aprobación de los modelos de riesgos:

- Comité de Modelos. Tiene como principal función elevar al Consejo de Administración, a través de la Comisión Consultiva de Riesgos, la propuesta de aprobación de nuevos modelos y las ampliaciones/modificaciones de las ya existentes, así como elevar la propuesta de aprobación del Plan de implantación de modelos. Puede aprobar las modificaciones no importantes de acuerdo con lo establecido en la Política de Aprobación de Modelos de Riesgos.
- Comisión Consultiva de Riesgos. Tiene facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de riesgos (financieros y no financieros). Presenta al Consejo las propuestas de aprobación y/o modificación de modelos con notificación previa al supervisor dos meses antes de su implantación.
- Consejo de Administración. Es el responsable de aprobar los nuevos modelos y las ampliaciones/modificaciones sobre los ya existentes, considerando lo que se recoge en las normas y protocolos aplicables al efecto cuando los modelos tienen impacto en Pilar I (Política de Aprobación de Modelos de Riesgos).

La entidad ha avanzado en su Plan de Modelos Internos, que tiene como objetivo realizar la revisión completa del grado de conformidad (*compliance*) de los modelos internos con la normativa vigente y de futuro cumplimiento para todos los modelos de calificación (*scoring / rating*) y parámetros de riesgo (PD/LGD/CCF).

Este plan abarca tanto las carteras definidas como *low default* (grandes empresas, bancos, seguros y reaseguros y soberanos), como las consideradas *high default* (hipotecas, consumo, tarjetas, autónomos, microempresas y pymes). Asimismo, durante 2020 se aprobó el nuevo marco de gobierno de modelos.

El principal modelo abordado bajo la nueva metodología y esquema de gobierno de modelos fue el relativo al comportamiento de hipotecas de personas físicas. Este modelo de *scoring* /PD mejora sustancialmente la medición del riesgo de la cartera hipotecaria de la entidad al capitalizar la información más actualizada posible en el momento de la puntuación de las operaciones hipotecarias y permite realizar el *roll-out* de la cartera hipotecaria de las cajas del Sistema Institucional de Protección (SIP) de 2011 y, posteriormente, de BMN.

La aprobación del supervisor, recibida en el mes de septiembre, y la posterior implantación del modelo en el cálculo de recursos propios por riesgo de crédito, permitió al banco reducir los activos ponderados por riesgo (APR) en 5.969 millones de euros, acercando a Bankia al *benchmark* de densidad de APRs del resto de bancos europeos.

RIESGO DE CRÉDITO

El Consejo de Administración de Bankia aprueba anualmente las políticas de riesgo de crédito de la entidad, que introducen unos criterios generales para la concesión, entre los que destacan:

- Concesión responsable. Es necesaria la comprensión de las necesidades de financiación del cliente, para lo que se tiene en cuenta la información y documentación facilitada por él o que se pueda obtener de fuentes externas y que ha de ser suficiente para tal fin. Debe garantizarse que:

- Se ofrecen las facilidades de financiación que mejor se adaptan a sus necesidades.

- Las concesiones e importes se ajustan a la capacidad de pago del deudor, sin comprometer la continuidad de negocio o la economía familiar.

- No se concederá nuevo riesgo cuya finalidad sea la refinanciación o reestructuración de deudas de otras entidades. Las subrogaciones, renovaciones o renegociaciones cuyo origen no se encuentra en la existencia de dificultades financieras por parte de los clientes no se consideran dentro de esta categoría.

- En operaciones garantizadas, la valoración de las garantías inmobiliarias debe realizarse de forma adecuada e independiente.

- Transparencia. Facilitar información al cliente, especialmente al *retail*, que le permita conocer y comprender los riesgos inherentes a la financiación, así como ofrecerle información precontractual clara y un asesoramiento adecuado.
- Criterios asociados al riesgo medioambiental y social. Se considerará, con la información disponible en el momento de la toma de decisión, el impacto ambiental de la actividad empresarial, la existencia de objetivos medioambientales, la identificación de riesgos, la medición de consumos que puedan tener impacto en el medioambiente y las comparables sectoriales de factores medioambientales, valorándose la existencia de calificaciones externas y de sistemas de gestión medioambiental. Se procurará velar por que las empresas den cumplimiento a la normativa vigente en materia medioambiental. No se financiarán operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos.

06 GESTIÓN DEL RIESGO

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, dotando al acreditado o su grupo de una estabilidad financiera suficiente que permita su continuidad y funcionamiento, siempre que sea viable.

**BANKIA TIENE DISEÑADOS
PROCESOS PARA ADAPTAR
LA DEUDA A LA CAPACIDAD
DE PAGO DEL CLIENTE, EN
CASO DE QUE SEA NECESARIO,
PARA ASEGURAR SU
ESTABILIDAD FINANCIERA**



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. El banco 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 2020, se completó la integración del método estándar revisado para el cómputo de fondos propios por riesgo de mercado y se ejecutaron diversas acciones de mejora enmarcadas en distintos ámbitos (políticas, directrices, procesos, controles, conciliaciones, análisis, plantillas de información, etc.), que han ido desde la automatización de procesos de control y generación de informes, a la ampliación de las pruebas internas de control a posterior y mejoras en el método de análisis, pasando por el desarrollo e implementación del proceso operativo de identificación, medición y gestión de riesgos no incluidos en los modelos autorizados para cálculo de requerimientos de capital por riesgo de mercado.

También se dio respuesta a las peticiones y a la participación de la entidad en los diferentes ejercicios provenientes tanto de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) como del Banco Central Europeo.

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.

La intensidad del impacto depende, en gran medida, de la diferente estructura de vencimientos y reprecitaciones de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance.

Bankia realiza diferentes escenarios de sensibilidad en línea con la normativa, tanto al denominado movimiento estándar (actualmente ± 200 puntos básicos) como a desplazamientos de curvas no paralelos y aquellos que afectan a la pendiente de la curva en línea con las directrices EBA.

A lo largo de 2020, se siguieron incorporando mejoras en la arquitectura del modelo y mayor eficiencia en los procesos asociados al motor de cálculo. Además, se avanzó en la validación e implementación definitiva del modelo de riesgo de base en las métricas, en la recalibración de todos los modelos comportamentales de la entidad, modelo NMDs sobre cuentas corrientes (*Non-Maturity Deposits*), IPFS (sobre Imposiciones a Plazo Fijo), prepago de préstamos y crédito revolving y en la monitorización y seguimiento del riesgo de diferenciales de crédito del balance bancario (por sus siglas en inglés, CSRRB, *Credit Spread Risk in the Banking Book*) a través del enfoque de la Federación Bancaria Europea.

Asimismo, se incorporaron escenarios dinámicos en el ámbito del proceso de evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP, *Internal Capital Adequacy Assessment Process*), con mayor detalle y análisis del riesgo.

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. De acuerdo al modelo de negocio minorista en el que descansa la actividad bancaria de Bankia, la principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela. Para cubrir los requerimientos de liquidez adicionales, se acude a los mercados de capitales domésticos e internacionales, siendo relevante la actividad de financiación en los mercados de repos.

De forma complementaria, como medida de prudencia y con la intención de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis, Bankia mantiene una serie de activos en garantía en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener liquidez de forma inmediata. La monitorización constante de los activos posibilita, en momentos de tensión en los mercados, tener identificados los activos utilizables inmediatamente como reserva de liquidez, diferenciando aquellos que son aceptados bien por el BCE, bien por las Cámaras de Compensación u otras contrapartidas financieras (compañías de seguro, fondos de inversión, etc.).

06

GESTIÓN DEL RIESGO

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. Su piedra angular es el Plan de Contingencia de Liquidez (PCL), que se acompaña con el establecimiento de métricas en forma de alertas específicas de seguimiento del PCL, así como por el desarrollo de métricas complementarias a los indicadores de riesgo de liquidez y financiación regulatorios.

En 2020, la entidad continuó reforzando el marco de gestión del riesgo de liquidez y financiación. A través del proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP) se analizó un conjunto de aspectos cualitativos para verificar en qué medida el marco de gestión,

construido alrededor del riesgo de liquidez y financiación, cumplía con los principios y directrices solicitados a nivel regulatorio y supervisor, siempre de acuerdo al tamaño y complejidad del banco.

Fruto de este ejercicio, se identificaron debilidades y puntos de mejora que permitieron un año más seguir incrementando la calidad del marco de gestión de este riesgo. En relación a estas debilidades, se avanzó en los desarrollos para incrementar la capacidad de emisión vía titulizaciones, se mejoró la automatización de las plantillas correspondiente el ejercicio *SSM Liquidity Exercise* y se realizaron trabajos para reforzar el reporting de las métricas de liquidez adicionales, *ALMM (Additional Liquidity Monitoring Metrics)*. Asimismo, se emitieron cédulas territoriales mejorando la capacidad de financiación de la entidad, una vez realizados durante 2019 los desarrollos necesarios para atender los requisitos de registro e información armonizada requeridos por el BCE.

También se consideraron pruebas de tensión inversa realizadas a efectos del ILAAP (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*) en el ámbito del Plan de Recuperación y se integró totalmente el enfoque LIST-2019 (*Liquidity Stress Test de 2019*) en el seguimiento de métricas de liquidez bajo eventos de estrés.

RIESGO OPERACIONAL SOBRE APR

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 2020 se realizó el correspondiente ejercicio de autoevaluación de riesgos, revisando el grado de exposición de la entidad y el grado de aplicabilidad de los controles en los riesgos más relevantes.

Adicionalmente, se consolidó el plan con nuevos roles y responsabilidades de la Dirección de Control de Riesgos No Financieros en línea con el modelo de las tres líneas de defensa implantado.

En este sentido, 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 a los ámbitos tecnológicos, de ciberseguridad y de riesgos con terceros.

Igualmente, se continuó reportando la información 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.

El ejercicio 2020 permitió el desarrollo e implantación de un nuevo módulo correspondiente al control de riesgo operacional en relación a los eventos de pérdidas y la ampliación del de control interno de riesgos en los ámbitos de los ejercicios de autoevaluación, indicadores y planes de acción, en consonancia con el modelo de control interno de riesgos (SCIR) existente en Bankia.

Asimismo, se desarrolló e implantó una herramienta para la gestión de riesgos con terceros.

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.

En 2020 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.

Con estas actuaciones se completa un proyecto que ya en 2017 permitió diseñar un indicador sintético para monitorizar la evolución de la reputación, a través del cual se determinan los principales eventos de riesgos (propios o del sector) y se analiza la calidad del entorno de control disponible en Bankia para prevenirlos o mitigarlos. Gracias a este indicador, el Consejo de Administración conoce los niveles de reputación de Bankia y el mapa de riesgos asociado, lo que le permite identificar los problemas reales o potenciales y fijar los principios básicos y las políticas de actuación en este ámbito.

06

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 al cumplimiento de sus obligaciones económicas.

Desde 2012, cuando se aprobó la legislación para la protección de los deudores hipotecarios, la entidad ha sido sensible a las situaciones de vulnerabilidad de numerosas familias españolas y ha aplicado medidas y soluciones de acuerdo con el espíritu del legislador.

Así, Bankia se adhirió al Código de Buenas Prácticas Bancarias 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.

Al mismo tiempo, la entidad 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.

Estas medidas se adoptan tanto a petición del cliente como a través de los agentes sociales (servicios municipales, ONG, asociaciones de distinta naturaleza, etc.) con los que se mantienen acuerdos y relaciones de confianza.

Durante 2020, Bankia aceptó 1.104 acuerdos recuperatorios (pacto para saldar la deuda hipotecaria a cambio de la entrega de la vivienda) por importe de 165 millones de euros, frente a las 1.787 firmadas 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 13.219 daciones en pago y ha procedido a 77.432 adecuaciones hipotecarias. De esta manera, ha contribuido a paliar la pérdida de la residencia habitual a muchas familias y colectivos vulnerables. En este periodo de tiempo, la entidad renegotió las condiciones de 82.856 créditos al consumo y de 21.572 préstamos a trabajadores autónomos y empresas.

Debido a las extraordinarias circunstancias derivadas de la pandemia y la declaración del estado de alarma, Bankia puso de manifiesto el compromiso con los clientes para aliviar la carga financiera de aquellos que se vieron afectados por esta situación. Como respuesta, el banco presentó moratorias de vivienda y consumo incluidas en los Reales Decreto-Ley aprobados y medidas para el sector turístico y sector transporte acordados al Real Decreto, así como la tramitación de líneas de avales ICO COVID-19 e ICO arrendamiento.

Como complemento a las moratorias aprobadas por el Gobierno y las administraciones, Bankia articuló una serie de medidas adicionales para todos aquellos clientes que no quedasen amparados por esos mecanismos de ayuda y que mantienen financiación con la entidad:

- Moratorias Bankia de vivienda y consumo
- Renovaciones de circulante y créditos puente hasta el lanzamiento del ICO
- Carencias intermedias en operaciones de actividad empresarial.

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, que se actualiza con una periodicidad mínima anual, 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 tendrán en cuenta en proyectos de inversión aspectos medioambientales y sociales, así como el cumplimiento de los Principios de Ecuador.

**DESDE 2012, BANKIA
HA ACEPTADO 13.219 DACIONES
EN PAGO Y HA REALIZADO
77.432 ADECUACIONES
HIPOTECARIAS**

- Se evaluarán los riesgos ambientales y sociales en activos tomados en garantía.
- No se financiarán operaciones ni proyectos cuya contrapartida u objetivo sean empresas que fabriquen, distribuyan, comercialicen o fomenten el uso de armas controvertidas, ni empresas pertenecientes al sector de armas y municiones cuyo país de nacionalidad o residencia mantenga conflictos armados o figure en la relación de países sometidos a embargos de armas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y la UE, los acuerdos de no proliferación y cualquier otra obligación internacional sobre la materia que pueda surgir.
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a acreditados con los que se haya demostrado que están o han estado relacionados con actividades de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y/o evasión fiscal, fraude o corrupción.

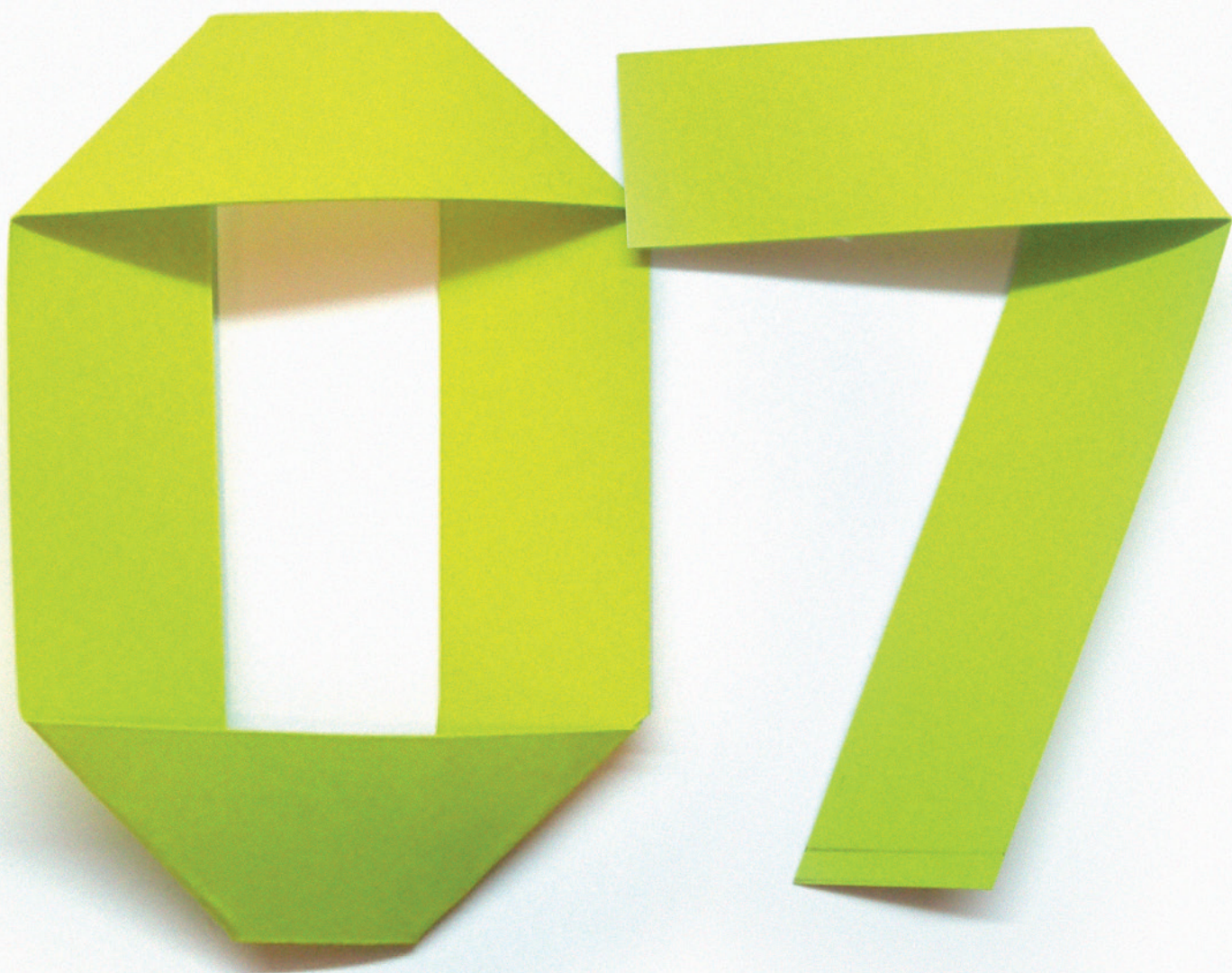
**GESTIÓN DEL RIESGO
DERIVADO DE LA COVID-19**

Ante la nueva realidad derivada de la pandemia, Bankia adaptó sus sistemas para poder dar respuesta a las necesidades y requerimientos de identificación y medición del riesgo de crédito.

La entidad llevó a cabo una batería de actuaciones para adaptarse tanto a la nueva regulación como a las nuevas medidas aprobadas para hacer frente al impacto de la crisis sanitaria, entre las que destacaron:

- El rediseño y mejora de los procesos de refinanciación y marcaje de operaciones de Bankia con anterioridad al inicio de la pandemia.

- Adaptaciones en sistemas para operaciones COVID en vivienda, consumo y empresa:
 - Sistema informacional y de reporting, con marcas a nivel de operación (para adecuaciones de financiaciones ya existentes) y a nivel de producto (productos COVID de nueva creación).
 - Aplicaciones de riesgos para adaptarlas a los impactos COVID: cálculo de coste de riesgo y facultades.
 - Segmentación de clientes por su volumen de facturación, entre empresas de más de un millón de euros de facturación y con facturación inferior a un millón, particulares y autónomos, para desarrollar medidas preventivas (revisión del apetito al riesgo de clientes e identificación de sectores de mayor impacto COVID) e implantar sistemas de alerta temprana, a través de modelos predictivos avanzados para identificar clientes susceptibles de deterioro. Para particulares y autónomos, los sistemas de alerta temprana fueron adaptados para capturar situaciones de impago futuro aun cuando los clientes están en carencia.
 - Diseño de 30 indicadores de evolución de la cartera COVID: nueve en vivienda, 11 en consumo y diez en empresas, para su monitorización mensual. Esta cartera estaba dividida en tres segmentos:
 - Vivienda (moratorias y carencias): donde el 95,5% de la cartera se encuentra al corriente de pago.
 - Consumo (moratorias y carencias): donde el 93,6% de la cartera se encuentra al corriente de pago.
 - Empresas (avales ICO): donde el 98,7% de la cartera se encuentra al corriente de pago.
 - Calibración del criterio cuantitativo para la determinación del Incremento Significativo del Riesgo (ISR).
 - Las estimaciones relativas a riesgo de crédito se han realizado diferenciando específicamente el comportamiento previsto para cartera COVID respecto del resto de la cartera.
- Todo este trabajo fue coordinado entre las tres líneas de defensa:
- Primera línea de defensa: tramitación de carencias y esquemas de garantías públicas para empresas (avales ICO).
 - Segunda línea de defensa: recalibrado de parámetros IFRS9 ajustado al entorno macroeconómico, informe de deterioro covid-19 y Marco de Control Interno que incluye el seguimiento específico de indicadores de la cartera COVID.
 - Tercera línea de defensa: Creación de la Oficina COVID-19, con más de 30 profesionales asignados desde abril 2020. Su función es la revisión continua de la tramitación, clasificación y contabilización de la cartera COVID.





HISTORIA DE BANKIA

EL ORIGEN DE BANKIA SE ENCUENTRA EN LA INTEGRACIÓN DE SIETE CAJAS DE AHORRO EN 2010. TRAS AFRONTAR UN PLAN DE REESTRUCTURACIÓN Y ALCANZAR CON ÉXITO LAS METAS DE DOS PLANES ESTRATÉGICOS, CIERRA 2020 COMO LÍDER EN SOLVENCIA DE LA GRAN BANCA ESPAÑOLA.

07 HISTORIA DE BANKIA

El origen de Bankia se remonta a julio de 2010, cuando se firmó el acuerdo de integración de siete cajas de ahorro –Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja– en forma de un Sistema Institucional de Protección (SIP).

El nuevo grupo resultante integraba su organización y gestión, actuando como una única entidad a efectos contables y regulatorios.

El 3 de diciembre de 2010 se crea Banco Financiero y de Ahorros (BFA) y, bajo esta agrupación nace Bankia, la

denominación comercial de la entidad resultante de la fusión de las siete cajas.

El banco debuta en Bolsa en julio de 2011, teniendo que hacer frente a las turbulencias del mercado cuando la economía española volvió a caer en recesión de forma inesperada. La crisis económica iniciada en Estados Unidos cuatro años antes mostraba en España sus efectos más adversos, que en 2012 obligaron al rescate de algunas entidades financieras, entre ellas, Bankia.

Bankia

PLAN DE REESTRUCTURACIÓN Y DESARROLLO DE UNA CULTURA COMÚN

2012

MAYO

El Estado nacionaliza BFA y José Ignacio Goirigolzarri asume la presidencia de Bankia.

NOVIEMBRE

Aprobación del Plan de Reestructuración y del Plan Estratégico 2012-2015.

DICIEMBRE

El grupo BFA-Bankia eleva a 22.424 millones de euros las ayudas públicas recibidas, tras sumar 17.959 millones de euros inyectados entre 2012 y 2013 a los 4.465 millones recibidos en 2010.

2013

FEBRERO

Bankia lanza el claim 'Empecemos por los principios'.

MARZO

Inicio del ajuste de la red de oficinas.

MAYO

Se refuerza el Gobierno corporativo con la creación de la figura del consejero coordinador.

OCTUBRE

Aprobación del nuevo Código Ético y de Conducta.

2014

FEBRERO

BFA vende el 7,5% de Bankia por 1.304 millones de euros y el Estado empieza a recuperar el capital invertido.

MARZO

Bankia simplifica los contratos de sus productos para que sean más claros, sencillos y transparentes.

ABRIL

Se pone en servicio el primer ofibus, en la provincia de Castellón.

JUNIO

José Sevilla es nombrado consejero delegado y Antonio Ortega, consejero ejecutivo.

2015

MAYO

Bankia cambia su claim de marca: 'Sigamos trabajando'.

JULIO

Bankia paga el primer dividendo de su historia.

ENTRE 2012 Y 2020, BANKIA HA PASADO DE NECESITAR UN RESCATE A SER UNA ENTIDAD PUNTERA EN RELACIÓN CON EL CLIENTE, EN CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y EN CALIDAD DE BALANCE



CAMBIO DE DINÁMICA COMERCIAL

CRECIMIENTO Y TRANSFORMACIÓN

2016

ENERO

Bankia elimina las comisiones a todos los clientes con ingresos domiciliados, nómina o pensión.

FEBRERO

Apertura de un proceso para devolver toda la inversión a los accionistas minoristas que acudieron a la salida a Bolsa.

JULIO

Constitución de Fundación Bankia por la Formación Dual.

SEPTIEMBRE

Bankia entra en el Dow Jones Sustainability Index.

2017

ENERO

Procedimiento exprés para la devolución de las cantidades abonadas por cláusula suelo en hipotecas.

SEPTIEMBRE

La Junta General Extraordinaria de Accionistas de Bankia aprueba la fusión con BMN.

DICIEMBRE

BFA vende el 7% del capital de Bankia por 818 millones de euros.

2018

ENERO

Culmina la integración jurídica de Bankia y BMN.

FEBRERO

Bankia presenta su Plan Estratégico 2018-2020.

MARZO

Se cierra la integración tecnológica de BMN.

AGOSTO

Adhesión a los Principios de Ecuador.

2019

ENERO

Bankia reorganiza su estructura para apoyar su transformación cultural y digital.

MAYO

Incorporación al índice Euronext Vigeo Eurozona 120 de empresas más sostenibles.

JUNIO

Entrada en el índice S&P Europe 350 ESG.

SEPTIEMBRE

Adhesión a los Principios de Banca Responsable de la ONU.

2020

FEBRERO

Bankia entra a formar parte del Índice de Igualdad de Género de Bloomberg.

MARZO

Bankia lanza una serie de medidas para ayudar a sus grupos de interés a afrontar la crisis sanitaria covid-19.

MAYO

Se crea la Comisión de Tecnología e Innovación.

SEPTIEMBRE

El Consejo de Administración de Bankia aprueba la fusión con CaixaBank.

DICIEMBRE

La Junta General Extraordinaria de Accionistas aprueba la fusión con CaixaBank.

08

ANEXO

HISTÓRICO DE DATOS

HISTÓRICO DATOS ECONÓMICOS RELEVANTES	2020		2019	2018	2017	2016
	GRUPO BANKIA	VARIACIÓN 2020-2019	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA
MARGEN DE INTERESES (MILL.)	1.904	(5,9%)	2.023	2.049	1.968	2.148
MARGEN BRUTO (MILL.)	3.088	(4,8%)	3.245	3.368	3.064	3.166
MARGEN NETO ANTES DE PROVISIONES (MILL.)	1.308	(8,4%)	1.428	1.498	1.038	1.619
RESULTADO ATRIBUIDO (MILL.)	230	(57,6%)	541	703	505	804
EFICIENCIA	57,7%	1,7 p.p.	56,0%	55,50%	51,6% *	48,9%
ROA	0,1% ⁽¹⁾	-0,2 p.p.	0,3%	0,30%	0,4% ⁽¹⁾	0,4% ⁽¹⁾
ROE	1,8% ⁽²⁾	-2,4 p.p.	4,2%	5,60%	6,6% ⁽²⁾	6,7% ⁽²⁾
ACTIVOS TOTALES (MILL.)	209.842	0,7%	208.468	205.223	213.932	190.167
PRÉSTAMOS Y ANTIPOPOS A LA CLIENTELA BRUTO (MILL.)	124.328	3,1%	120.623	122.505	123.025	104.677
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES (MILL.)	179.479 ⁽³⁾	3,0%	174.267 ⁽¹⁾	171.793 ⁽¹⁾	152.860 ⁽³⁾	145.097 ⁽³⁾
RIESGOS TOTALES (MILL.)	132.221	3,2%	128.156	129.792	295.669	249.773
TASA DE MOROSIDAD TOTAL	4,7%	-0,3 p.p.	5,0%	6,50%	8,9%	9,8%
PROVISIONES PARA INSOLVENCIAS (MILL.)	3.613	3,5%	3.491	4.593	6.151	6.323
TASA DE COBERTURA DE LA MOROSIDAD	58,2%	4,2 p.p.	54,00%	54,60%	50,8%	55,1%
LOAN TO DEPOSIT (CRÉDITO SOBRE DEPÓSITOS)	91,3%	0,3 p.p.	91,0%	91,20%	93,9%	97,3%
CET 1 BIS III FULLY LOADED	15,48% ⁽⁴⁾	2,46 p.p.	13,02%	12,39%	12,66% ⁽⁴⁾	13,02%
COMMON EQUITY TIER 1 (CET 1) BIS III PHASE IN	16,66% ⁽⁴⁾	2,34 p.p.	14,32%	13,80%	14,15% ⁽⁵⁾	14,70%
NÚMERO DE ACCIONES (MILL.)	3.070	-	3.070	3.085	3.085	2.879 *
COTIZACIÓN CIERRE DE AÑO (EN EUROS)	1,45 ⁽⁵⁾	(23,8%)	1,90	2,56	3,99	3,88 *
CAPITALIZACIÓN	4.448	(23,8%)	5.840	7.898	12.300	11.183
BENEFICIO POR ACCIÓN	0,07 ⁽⁶⁾	(57,6%)	0,18 ⁽²⁾	0,23 ⁽²⁾	0,26	0,28 **
NÚMERO DE OFICINAS *	2.127	(6,5%)	2.275	2.298	2.423	1.866
NÚMERO DE EMPLEADOS **	15.522	(0,5%)	15.609	15.486	17.217	13.159
VOLUMEN DE NUEVOS CRÉDITOS CONCEDIDOS (EN MILLONES DE EUROS)	38.055	67,61%	22.704	21.777	17.497	14.669
ADECUACIONES HIPOTECARIAS (Nº)	326	(15,7%)	387	1.127	1.236	5.628
ALQUILERES SOCIALES (Nº)	305	(19%)	377	494	554	549

* Número de oficinas según Cuentas Anuales.
 ** Empleados de Bankia S.A.

HISTÓRICO DATOS INVERSIÓN SOCIAL

(millones de euros)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
INVERSIÓN SOCIAL	22,9	22,5	21,7	19,3	16,7	16,2	13,9	13,8

2015	2014	2013
GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA	GRUPO BANKIA
2.740	2.927	2.567 ⁽¹⁾
3.806	4.009	3.772 ⁽¹⁾
2.148	2.267	1.867 ⁽¹⁾
1.040	747	608 ⁽¹⁾
43,6%	43,7%	50,50% ⁽¹⁾
0,5%	0,3%	0,23% ⁽¹⁾
10,6%	8,6% ⁽¹⁾	5,61%
206.970	233.649	251.472
110.570	112.691	119.118
155.402	152.242	108.543
265.971	264.933	276.631
10,8% ⁽¹⁾	12,9%	14,70%
7.794	9.527	11.312
60,0%	57,6%	56,50%
101,9% ⁽¹⁾	105,5%	115,40%
12,26% ⁽²⁾	10,60%	11,71%
13,89% ⁽²⁾	12,28%	
11.517	11.517	11.517
1,074	1,238	1,23
12.370	14.258	14.212
0,09	0,07	0,07
1.944	2.018	2.093
13.318	14.382	15.392
16.600	14.756	14.903
12.341	14.079	23.178
638	654	300

2020

- (1) Beneficio después de impuestos sobre activos totales medios del ejercicio.
- (2) Beneficio atribuido sobre fondos propios medios de los doce meses anteriores al cierre del ejercicio. En dic-20 no se descuenta ningún dividendo con cargo al resultado de 2020.
- (3) 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).
- (4) Ratios sin incluir medidas de flexibilización de capital según Reglamento UE 2020/873 ("Quick Fix").
- (5) Fecha de cierre del ejercicio: 31 de diciembre de 2020
- (6) Beneficio atribuido sobre número de acciones.

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.

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.
- * Datos de número de acciones y cotización a cierre de 2016 proformados tras el contrasplit 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 2012-2015.

2013

- (1) Datos proforma.

HISTÓRICO DATOS MEDIOAMBIENTALES RELEVANTES

CONSUMO DE MATERIALES ⁽¹⁾	2020	2019	2018⁽⁴⁾	2017	2016	2015⁽²⁾	2014	2013
CONSUMO TOTAL DE PAPEL (DIN A4) (TN) ⁽²⁾	484,6	627,5	869,9	736,9	651,3	743,1	658,9	797,7
CONSUMO DE PAPEL PRODUCIDO A PARTIR DE FIBRA VIRGEN CON BAJO IMPACTO AMBIENTAL (DIN A4) ⁽³⁾	1,1	1,5	1,8	1,6	1,5	1,6	1,3	4,2
CONSUMO DE PAPEL PRODUCIDO A PARTIR DE FIBRA VIRGEN ECF (DIN A4)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PORCENTAJE DE PAPEL USADO QUE ES RECICLADO (DIN A4)	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,8%	99,5%
CONSUMO DE TÓNERES	9.845	14.417	20.084	13.871	15.057	14.575	13.328	18.906

(1) Información relativa a Bankia S.A.

(2) El papel reciclado cuenta con las siguientes garantías: Etiqueta Ecológica Europea, Ángel Azul y CradleCradle (Silver).

(3) Papel procedente de fabricantes con certificaciones forestales FSC y PEFC, que garantizan que las materias utilizadas provienen de bosques gestionados de manera sostenible.

(4) Año de integración con BMN.

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA ⁽¹⁾	2020	2019	2018⁽⁵⁾	2017	2016	2015	2014	2013
TOTAL CONSUMO DE AGUA (METROS CÚBICOS) ^{(2) (3) (4)}	388.489,4	317.491	464.393	240.538	244.516	280.446	305.516	89.088
PORCENTAJE DE ENERGÍA ELÉCTRICA ADQUIRIDA QUE PROVIENE DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE (ENERGÍA VERDE)	100%	100%	94,27%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA PRIMARIA (GJ)	13.205	13.181	19.566	15.580	15.550	16.182	16.794	34.321
TOTAL CONSUMO DE GAS NATURAL (GJ)	10.566	9.344	15.501	10.465	10.841	12.644	11.674	25.600
TOTAL CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (GASÓLEO Y GASOLINA) (GJ)	2.639	3.837	4.065	5.115	4.709	3.538	5.120	8.721
TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ) ⁽⁶⁾	345.087	357.357	381.152	312.950	326.127	379.638	369.051	461.490

(1) Información relativa a Bankia, S.A.

(2) Año 2018, 2019 y 2020: El total del suministro de agua procede de las redes de distribución. Dato de consumo real para edificios Las Rozas, P. Castellana, 189 en Madrid, Pintor Sorolla en Valencia, Triana 20 en Las Palmas, Miguel Villanueva 9 en Logroño, El Cubo en Granada y General Salzillo en Murcia. Resto de locales: Estimación de consumo a partir de la facturación.

(3) Año 2014, 2015, 2016 y 2017: El total del suministro de agua procede de las redes de distribución. Dato de consumo real para edificios Las Rozas, P. Castellana, 189 y P. Castellana 259A en Madrid. Resto de locales: Estimación de consumo a partir de la facturación.

(4) Año 2013 y 2014: Dato de consumo real para la principales sedes de la entidad.

(5) Año de integración con BMN.

(6) El 100% de la energía eléctrica contratada por Bankia procede de fuentes de energía renovables (energía verde con garantías de origen). Las oficinas procedentes de BMN se incorporaron al contrato suscrito por Bankia para el suministro de energía verde en abril de 2018.

EMISIONES (tCO₂e) ⁽¹⁾

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Emisiones de Alcance 1 (Total) ⁽²⁾	2.982,4	3.527,8	4.364	4.545,7	4.448,5	3.632,3	3.348,1	4.271,3
EMISIONES DIRECTAS DE CO ₂ e POR CONSUMO DE GAS NATURAL	604,1	534,2	886,2	595,2	616,6	717,9	662,8	1.455,1
EMISIONES DIRECTAS DE CO ₂ e POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES	170,0	246,8	265,1	354,3	316,8	274	346,5	626,7
EMISIONES DIRECTAS DE CO ₂ e POR RECARGA DE FLUIDOS REFRIGERANTES	1.766,3	2.103	2.611,8	2.914,5	2.810,1	2.640,4	2.338,8	2.189,5
EMISIONES DIRECTAS DE CO ₂ e DERIVADAS DE VEHÍCULOS DE FLOTA ⁽³⁾	442,4	643,8	600,9	681,7	705	---	---	---

(1) Información relativa a Bankiá, S.A. La huella de carbono (Alcances 1, 2 y 3) se calcula conforme a las directrices del GHG Protocol. En 2018 Bankiá integró BMN, lo que supuso una subida generalizada en las emisiones de CO₂ como consecuencia del incremento en el número de oficinas y edificios gestionados, así como del número total de empleados. No obstante, Bankiá viene trabajando desde el momento de la integración en medidas correctoras para invertir esta tendencia. El resultado de este trabajo queda reflejado en esta tabla.

(2) Fuentes de los factores de emisión aplicados: Informe Inventarios GEI 1990-2017 (varios años), DEFRA (varios años), Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. MITECO (varios años).

(3) Hasta 2016 las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en vehículos de flota en renting se reportaban como alcance 3. En 2016, siguiendo los criterios definidos por MITECO para la inscripción de la Huella de Carbono de Bankiá, se trasladan estas emisiones del Alcance 3 al Alcance 1.

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Emisiones de Alcance 2 (Total) ⁽¹⁾	0,0	0	2418,7 ⁽²⁾	0	0	0	0	0
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e COMO CONSECUENCIA DEL CONSUMO ELÉCTRICO	0,0	0	2418,7 ⁽²⁾	0	0	0	0	0

(1) Desde 2013 Bankiá ha evitado la emisión de 296.637 toneladas de CO₂e. Fuente: Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (varios años), Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

(2) Las oficinas procedentes de BMN se incorporaron al contrato suscrito por Bankiá para el suministro de energía verde en abril de 2018. Las emisiones de alcance 2 tienen como origen las oficinas procedentes de BMN durante el período de enero a marzo.

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013 ⁽⁵⁾
Emisiones de Alcance 3 (Total) ⁽¹⁾	1.879,9	3.717	5.326	4.001,2	3.866,5	5.004,9	4.752,6	4.195,4
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e DERIVADAS DE VIAJES DE NEGOCIOS ⁽²⁾	1.028,7	2.689,8	3.353,7	2.352,0	2.366,5	3.315 ⁽³⁾	3.281 ⁽³⁾	2.810,9
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e POR DESPLAZAMIENTOS (OFIBUSES)	301,6	324,4	300,2	298,2	294,4	325,0	249,1	47,8
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e POR DESPLAZAMIENTOS (TRANSPORTE COLECTIVO)	1,4	7,5	8,1	7,9	8,2	9,2	9,2	9,2
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e POR CONSUMO DE PAPEL (DIN A4) Y TÓNER	402,0	559,9	1.481,8	1.236,5	1.087,1	1.227,1	1.089,0	1.327,5
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e POR CONSUMO DE AGUA	133,6	116,1	159,7	82,7	84,1	96,5	105,1	(-)
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ e DERIVADAS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS	12,6	19,3	22,5	23,9	26,2	32,1	19,2	(-)

(1) Fuentes de los factores de emisión aplicados: Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. MITECO (varios años); Guía de cálculo de emisiones de GEI (varios años) - Oficina Catalana del Cambio Climático, y Carbon Impact Studies: Toner Refills at Cartridge World – Comparative Carbon Footprints (2008).

(2) Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en avión, tren, autobús interurbano y barco, así como las correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo.

(3) Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en avión, tren y vehículos de flota en renting, así como las correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo. En 2015 se amplía a los viajes de negocios de los empleados en autobús interurbano y barco.

08

ANEXO

HISTÓRICO DE DATOS

OTRAS EMISIONES ¹	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
EMISIONES DE CO	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4
EMISIONES DE NOx	1,2	1,1	1,8	1,4	1,4	1,5	1,5	3,1

1. Fuente: CORINAIR 2007.

GESTIÓN DE RESIDUOS (Tn) ¹	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS DESTINADOS A REUTILIZAR Y/O RECICLAJE								
RESIDUOS DE PAPEL	343,4	454,5	596,8	613,9	688,9	683,0	812,2	1.521,6
RESIDUOS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	217,7	384,4	370,7	419,0	498,3	785,8	38,9	46,7
RESIDUOS DE TÓNERES	12,6	36,1	51,2	35,3	38,3	37,1	33,9	33,4
RESIDUOS DE PILAS	0,00	0,00	0,00	0,1	0,2	0,2	0,1	0,05
RESIDUOS DE ENVASES	17,3	29,9	33,1	26,9	19,7	15,0	9	16,0
RESIDUOS DE VIDRIO	0,6	0,8	0,8	0,8	0,4	1,0	0,7	1,3
RESIDUOS DE ACEITE VEGETAL	0,03	0,03	0,05	0,06	0,05	0,02	0,04	0,04
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS DESTINADOS A DEPÓSITO								
RESIDUOS DE SOPORTES INFORMÁTICOS PORTABLES	0,00	0,00	0,09	0,67	0,06	2,04	10,6	0,0
RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS								
RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS POR GESTOR AUTORIZADO Y DESTINADOS AL RECICLADO	0,07	0,70	0,10	0,53	0,65	0,76	0,32	0,56
RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS POR GESTOR AUTORIZADO Y DESTINADOS A VERTEDERO DE SEGURIDAD	0,016	0,004	0,02	0,04	0,03	0,01	0,33	0,62

1. Información relativa a Bankia, S.A.

HISTÓRICO DATOS PROFESIONALES RELEVANTES

PROFESIONALES ⁽¹⁾	2020	2019	2018	2017 (*)	2016	2015	2014	2013
NÚMERO DE PROFESIONALES	15.522	15.609	15.486	13.122	13.159	13.318	13.685	14.469
MUJERES	56,25%	56,22%	56,28%	54,63%	54,61%	54,45%	54,13%	53,62%
HOMBRES	43,75%	43,78%	43,72%	45,37%	45,39%	45,55%	45,87%	46,38%
NÚMERO DE PROFESIONALES POR LOCALIZACIÓN								
ESPAÑA	15.514	15.603	15.481	13.117	13.154	13.313	13.679	14.445
EXTRANJERO	8	6	5	5	5	5	6	24
PORCENTAJE DE PROFESIONALES POR NEGOCIO								
NEGOCIO	85,23%	85,56%	86,26%	84,32%	85,33%	85,19%	86,12%	79,04%
SERVICIOS CENTRALES	14,77%	14,44%	13,74%	15,68%	14,67%	14,81%	13,88%	20,96%
PORCENTAJE DE PROFESIONALES POR TRAMOS DE EDAD								
< 30 AÑOS	0,78%	1,02%	0,24%	0,28%	0,25%	0,54%	1,53%	3,83%
30-50 AÑOS	66,01%	70,61%	75,60%	72,45%	76,59%	79,75%	81,98%	81,87%
> 50 AÑOS	33,21%	28,37%	24,16%	27,27%	23,16%	19,71%	16,49%	14,30%
PUESTOS DIRECTIVOS POR GÉNERO ⁽²⁾								
MUJERES	43,24%	42,68%	42,76%	40,86%	40,72%	40,40%	39,58%	39,23%
HOMBRES	56,76%	57,32%	57,24%	59,14%	59,28%	59,60%	60,42%	60,77%
PROFESIONALES POR TIPO DE CONTRATO								
FIJO	100%	99,99%	99,99%	100%	100%	100%	99,89%	99,24%
FIJO TIEMPO PARCIAL	0%	0,01%	0,01%	0,01%				
TEMPORAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,11%	0,76%
ROTACIÓN EXTERNA NO DESEADA								
ÍNDICE DE ROTACIÓN EXTERNA NO DESEADA	0,73%	0,83%	0,64%	0,74%	0,59%	0,73%	0,78%	1,07%
HOMBRES	0,35%	0,51%	0,36%	0,41%	0,36%	0,52%	0,52%	0,63%
MUJERES	0,38%	0,32%	0,28%	0,33%	0,23%	0,21%	0,26%	0,44%
< 30 AÑOS	0,04%	0,08%	0,01%	0,01%	0,05%	0,01%	0,01%	0,07%
30-50 AÑOS	0,41%	0,47%	0,48%	0,40%	0,40%	0,59%	0,64%	0,72%
> 50 AÑOS	0,28%	0,28%	0,15%	0,33%	0,14%	0,13%	0,13%	0,28%
ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA (AÑOS)	20,72	19,77	19,08	19,19	18,33	17,51	16,64	15,86
EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA (AÑOS)	46,79	45,83	45,08	45,08	44,17	43,32	42,43	41,61

* Sin contar profesionales de BMN.

1. Información relativa a Bankia S.A.

2. Se consideran directores de servicios centrales y directores y subdirectores de red comercial.

SALUD Y SEGURIDAD ⁽¹⁾	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
ÍNDICE DE ABSENTISMO	3,20%	3,53%	3,24%	3,45%	3,47%	6,12%	5,64%	5,96%
ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD	0,10%	0,10%	0,17%	0,18%	0,23%	0,29%	0,23%	0,23%
NÚMERO DE BAJAS POR ENFERMEDAD COMÚN	3.712 ^(*)	4.771	4.852	3.733	3.979	3.571	3.042	3.797
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO								
LABORALES	0	0	0	0	0	0	0	0
IN ITINERE	0	1	1	0	0	0	0	0

* Contingencias comunes y accidentes de trabajo (no incluye covid-19).

1. Información relativa a Bankia S.A.

FORMACIÓN ⁽¹⁾	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
TOTAL DE HORAS FORMATIVAS	1.288.907	1.382.619	1.024.411	917.436	666.623	774.677	669.293	587.571
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	82,6	86,2	67,5	69,92	50,66	58,17	48,9	38,2

1. Información relativa a Grupo Bankia.

Edición
BANKIA

Diseño y realización
laofficinacorporativa.es