

## **1. Datos generales**

### Productos/servicios

Bankia ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Identificados como principales por la compañía: Banca de Particulares, Banca de Empresas, Banca Privada, Seguros, Activos Inmobiliarios, Mercado de Capitales, Gestión Empresas Participadas.
- Otros (según listado de participadas): Promoción inmobiliaria, consultoría y asesoramiento empresas; ingeniería; compra y arrendamiento de aeronaves, trenes, buques y vehículos; transporte aéreo; agencia de viajes; explotación hotelera y turística; capital riesgo; energía eléctrica y fotovoltaica; hostelería; servicios informáticos; promoción y explotación de infraestructuras públicas y aparcamientos; construcción y gestión de servicios sociales, sanitarios y geriátricos; actividades científicas y gestión de bioparques; alimentación; telecomunicaciones; industrias manufactureras; otros servicios.

### Alcance geográfico

Bankia tiene presencia en los siguientes países:

España, China, Holanda, Islas Caimán, Estados Unidos, Cuba, Portugal, Alemania, Polonia, República Checa, México y Marruecos.

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, Bankia no ha cotizado en índices bursátiles de inversión socialmente responsable, o al menos, la compañía no informa de ello.

### Normativa Internacional

Bankia informa que asume y respeta la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948.
- Convenios y Tratados ONU (Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966; el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966; el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950).
- Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT (así como el principio de representación sindical de sus empleados/as).

Además, atiende a otras normativas fuera del ámbito de origen de grupo como la USA Patriot Act.

#### Estándares voluntarios

Bankia informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Unificado de Buen Gobierno
- Global Compact
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000
- SGE-21 de Forética
- ISO 14001: 2004
- Carbon Disclosure Project y, a raíz de ello, el GHG Protocol.

Al igual que en el ejercicio anterior, se mencionan los Principios de Ecuador como estándar que inspira el sistema de evaluación de riesgos de activos, pero no hay evidencia de que la entidad se haya adherido al mismo.

#### Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe BFA-Bankia Año 2	IA
Cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014 Bankia S.A.	CA
Cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014 Bankia, S.A. y entidades dependientes que forman el Grupo Bankia	CAGB
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014	IAGC
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2014	IAR
Estatutos de BANKIA, S.A.	EB
Reglamento de la Junta General de BANKIA S.A.	RJG
Reglamento del Consejo de Administración de Bankia S.A.	RCA
Política de Remuneraciones	PR
Código Ético y de Conducta	CEYC

## **2. Tablas de resultados**

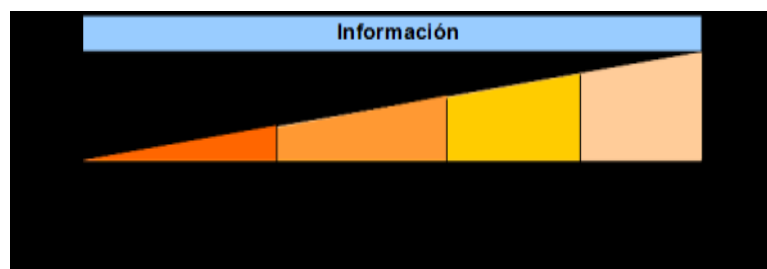
**Tabla 1 - Valoraciones por dimensión**

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,64
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,95
COMUNIDAD	1,58
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,78
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,98
TOTAL EMPRESA	1,62

**Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis**

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,55
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,98

**Tabla 3 - Grados de calidad en la información**



### **3. Contexto general**

Desde que Bankia S.A. comenzó a operar como banco y sociedad cotizada en 2011, se han publicado tres informes de sostenibilidad (en forma de informe anual integrado): el relativo a 2012, denominado Año 0, con información parcial referida al periodo de ocho meses de gestión del renovado consejo de administración; el relativo a 2013, denominado año 1, y primer ejercicio completo de ejecución del Plan Estratégico 2012-2015; y el referido a 2014, que continúa esta serie como año 2.

Bankia cerró el ejercicio 2014 con un resultado positivo de 747 millones de euros - un aumento del 22,27% sobre 2013- que le ha permitido el reparto de 202 millones en dividendos. En este periodo se han reforzado también la eficiencia y solvencia, reduciendo particularmente la morosidad y saneando el balance a través del plan de desinversión en negocios no estratégicos, compromiso contemplado en el plan de reestructuración acordado con la Comisión Europea, el Banco de España y el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). No obstante, estos resultados han ido acompañados de la necesidad de dotar una provisión extraordinaria de 780 millones de euros por parte del grupo BFA-Bankia para cubrir la contingencia relacionada con la Oferta Pública de Suscripción (OPS) de 2011, de los que 312 millones afectan a Bankia. Durante el ejercicio 2014 las investigaciones judiciales, las denuncias y las querrelas relacionadas con etapas anteriores de la gestión de Bankia, de sus cajas de ahorros de origen y de sus antiguos órganos de dirección han perseguido a la entidad, cuya reputación, pese a ir recuperándose<sup>1</sup>, aún se ve considerablemente cuestionada por diversos grupos de interés, como los consumidores<sup>2</sup>.

Las principales cuestiones 'heredadas' que han afectado a la entidad en 2014 han sido<sup>3</sup>:

- Instrumentos híbridos: participaciones preferentes y deuda subordinada. Pese al proceso de arbitraje iniciado en 2013 y continuado en 2014, al que se acogieron más de 183.000 clientes, la resolución desfavorable (aproximadamente el 25%) y/o la preferencia de reclamación por la vía judicial, han generado una acumulación de demandas aún no resueltas en dicho ejercicio, motivando la dotación de provisiones ad hoc<sup>4</sup>. De hecho, la comercialización inadecuada y la falta de transparencia sobre el valor real de las participaciones preferentes fueron objeto de la apertura de un expediente sancionador por parte de la CNMV en marzo de 2014, que finalmente desembocó en una multa de 3,1 millones de euros impuesta en 2015. Bankia hace escueta referencia a estas cuestiones en sus CA, pero no las refleja en su IA, salvo en el índice correspondiente de GRI.
- El proceso sobre las irregularidades en la OPS de salida a bolsa de Bankia en 2011 fue objeto de investigación durante 2014, lo que determinó que en febrero de 2015 se dictara un auto judicial imponiendo una fianza de 800 millones de euros a

---

<sup>1</sup> El esfuerzo titánico de Bankia por recuperar su imagen de marca. El Confidencial 15/06/14.

[http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-06-15/el-esfuerzo-titanico-de-bankia-por-recuperar-su-imagen-de-marca\\_146250/](http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-06-15/el-esfuerzo-titanico-de-bankia-por-recuperar-su-imagen-de-marca_146250/)

<sup>2</sup> Bankia quedó finalista, junto a los laboratorios Gilead, en los premios 'peor empresa' del año 2014 otorgados por Facua y Consumidores en Acción. <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=9232>

<sup>3</sup> El presente informe no pretende exponer de forma detallada y exhaustiva toda la problemática social que ha generado la gestión de BFA y Bankia. Por ello, simplemente se ofrecen algunos datos y referencias ilustrativas de cuestiones relevantes, con el propósito de servir como contraste a la información corporativa ofrecida por Bankia. Se insta al lector interesado, a utilizar otras fuentes para conocer en profundidad toda la problemática Bankia.

<sup>4</sup> Bankia da por cerrado el arbitraje de preferentes pero no las demandas judiciales. Capital Madrid 22/11/14 <https://www.capitalmadrid.com/2014/11/22/36124/bankia-da-por-cerrado-el-arbitraje-de-preferentes-pero-no-las-demandas-judiciales.html>

Bankia, BFA y al consejo de administración que dirigía la entidad en el momento de la OPS<sup>5</sup>, posteriormente rebajada a 34 millones de euros. La entidad recoge esta cuestión en la sección de litigios de sus CA, indicando las provisiones realizadas por el grupo (780 M), pero no realiza análisis sobre ella y sólo la menciona en el IA para justificar la reducción en resultados por el efecto de estas provisiones. Ello a pesar de que el informe presentado a finales de 2014 por peritos del Banco de España cuestionaban incluso la responsabilidad del actual consejo de administración de la entidad<sup>6</sup> respecto a irregularidades en la reformulación presentada sobre las cuentas de 2011<sup>7</sup>.

- El proceso por las *tarjetas black* en CajaMadrid y la primera época de Bankia, que durante 2014 copó la atención mediática y judicial, afectando de nuevo a la imagen de la entidad. El caso fue denunciado por el nuevo consejo de administración, que además requirió la devolución de los importes irregulares gastados tras la constitución de Bankia<sup>8</sup>. La información de la compañía tampoco hace referencia al caso.
- El caso Cotino o caso Grand Coral, con menos repercusión a nivel nacional pero gran impacto en la Comunidad Valenciana por estar imputado su expresidente José Luis Olivas, también expresidente de Bancaja. Bankia se ha personado como acusación en estos procesos, dado el perjuicio que han supuesto para la entidad<sup>9</sup>: la inversión y concesión fraudulenta de crédito a negocios inmobiliarios en México promovidos por empresarios cercanos a Olivas, derivaron en la asunción de riesgos insostenibles por morosidad e infravalorización de activos, estimados en 240 millones de euros, además de generar el desvío de 140 millones de euros a paraísos fiscales<sup>10</sup>. Además, los proyectos promovidos por Grand Coral en México han incumplido la regulación medioambiental y han generado cuantiosos daños al medioambiente y a la comunidad local<sup>11</sup>. Este caso, tampoco es contemplado por la información de Bankia.

---

<sup>5</sup> Bankia: el juez dicta que "los estados financieros de la OPS no expresaban la imagen fiel de la entidad". Expansión, 14/02/15 <http://www.expansion.com/2015/02/13/empresas/banca/1423833459.html> y Auto de la Audiencia Nacional 13/02/15 <http://estaticos.expansion.com/opinion/documentosWeb/2015/02/13/auto13feb.pdf>

<sup>6</sup> El juez decidirá si imputa a Goirigolzarri tras oír a los peritos. Expansión 19/12/14

<http://www.expansion.com/2014/12/19/empresas/banca/1418993628.htm>; 'Deloitte construyó el balance de Bankia en 2011 y luego lo auditó' El Mundo, 7/10/14 [http://www.elmundo.es/economia/2014/10/07/5432f578e2704e397a8b458a.html?cid=MNOT23801&s\\_kw=deloitte\\_e\\_construyo\\_el\\_balance\\_de\\_bankia\\_en\\_2011\\_y\\_luego\\_lo\\_auditó](http://www.elmundo.es/economia/2014/10/07/5432f578e2704e397a8b458a.html?cid=MNOT23801&s_kw=deloitte_e_construyo_el_balance_de_bankia_en_2011_y_luego_lo_auditó); y Rato, Goirigolzarri y el auditor Deloitte falsearon las cuentas de Bankia. El Economista 4/12/14 <http://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/6300261/12/14/Las-cuentas-de-Rato-y-Goirigolzarri-no-expresaban-la-imagen-fiel-de-Bankia-segun-el-BdE.html>

<sup>7</sup> La neutralidad de la entidad respecto a la deficiente gestión de los anteriores directivos de la entidad, que ha generado importantes agujeros en el balance de Bankia y una crisis reputacional muy importante, también ha sido cuestionada por diversos grupos de interés de la entidad durante 2014 (accionistas, clientes, medios de comunicación,...), pese a que la entidad había denunciado algunos casos de corrupción como el caso Cotino y Grand Coral, y colaborado en la aclaración del caso Tarjetas Black. No obstante, en 2015 se comienza a pedir responsabilidades por los perjuicios derivados de la gestión anterior a Rodrigo Rato y Miguel Blesa. Bankia. Véase 'Goirigolzarri rompe definitivamente con Rato' Hispanidad, 19/10/15 <http://www.hispanidad.com/bankia-goirigolzarri-rompe-definitivamente-con-rato.html>

<sup>8</sup> Andreu a Rato: lo devuelto a Bankia ya está descontado de la fianza. El Mundo 21/10/14 <http://www.elmundo.es/economia/2014/10/21/5446380522601deb7d8b4571.html>

<sup>9</sup> La Audiencia Nacional pide documentación de Bancaja Habitat tras una denuncia de Bankia, Expansión, 17/6/14. <http://www.expansion.com/2014/06/17/empresas/banca/1403008588.html>

<sup>10</sup> Bancaja enriqueció a sus socios inmobiliarios en el Caribe El Mundo, 18/5/14 <http://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2014/05/18/53787727e2704edf7a8b456d.html> y El juez deja libre a Olivas por el fraude en el crédito a Grand Coral, El País, 2/7/15 [http://politica.elpais.com/politica/2015/07/01/actualidad/1435786024\\_290048.html](http://politica.elpais.com/politica/2015/07/01/actualidad/1435786024_290048.html)

<sup>11</sup> Profepa clausura obras del Grand Coral Riviera Maya por daño a manglar. Unión Cancún, 14/7/14 <http://www.unioncancun.mx/articulo/2014/07/14/medio-ambiente/profepa-clausura-obras-del-grand-coral->

El sector bancario español ha evidenciado una cierta recuperación de la economía y del crédito en 2014, aunque el alto nivel de desempleo aún existente, la precariedad y el aumento de la desigualdad social, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana hacia la banca, han marcado el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la necesidad de que el crédito, en particular para pymes, siga dinamizándose<sup>12</sup>; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda<sup>13</sup>; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación<sup>14</sup>; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero<sup>15</sup> o que vulneran los derechos humanos.

Durante 2014 aumentaron las reclamaciones de los consumidores de banca sobre las condiciones abusivas, y en concreto sobre las *cláusulas suelo*, que coparon el 52,8% de las reclamaciones recibidas por el Banco de España. La aceleración de las denuncias por este motivo es otra de las controversias que han afectado a Bankia, que recoge escuetamente en sus CA el número de procedimientos judiciales abiertos y el importe total reclamado, aunque no lo menciona en el IA, ni analiza la cuestión.

Bankia mejora en la identificación y valoración de estos riesgos (crédito a empresas, impagos hipotecarios, accesibilidad financiera, blanqueo de capitales, cambio climático) en su informe anual (IA), y comienza a aportar datos más equilibrados (por ejemplo, el número de lanzamientos de vivienda ejecutados junto con el número de adecuaciones hipotecarias). Es especialmente relevante el análisis de materialidad que Bankia ha realizado en el año 2014 con la participación de sus grupos de interés, y que permite identificar los principales riesgos y demandas de transparencia, destacando la 'comercialización responsable de productos' como prioritaria para la entidad y sus partes interesadas (IA pág. 108-109). Aun así, el mapeo de riesgos sociales y ambientales de Bankia podría ser más explícito, en particular respecto al tipo –además del nivel– de riesgos de sostenibilidad directamente vinculados con las actividades y empresas que financian, incluyendo el controvertido sector inmobiliario, así como con respecto a su actividad corporativa.

---

[riviera-maya-por-dano](http://www.elconfidencial.com/economia/2015-03-01/la-pyme-espanola-sigue-enganchada-a-la-banca-y-los-proveedores-para-financiarse_718019/) y Bancaja ha invertido 200 millones en dos proyectos paralizados en México, El País, 18/2/12 [http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/02/18/valencia/1329595479\\_646188.html](http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/02/18/valencia/1329595479_646188.html)

<sup>12</sup> La pyme española sigue enganchada a la banca y los proveedores para financiarse. El Confidencial, 1/3/15 [http://www.elconfidencial.com/economia/2015-03-01/la-pyme-espanola-sigue-enganchada-a-la-banca-y-los-proveedores-para-financiarse\\_718019/](http://www.elconfidencial.com/economia/2015-03-01/la-pyme-espanola-sigue-enganchada-a-la-banca-y-los-proveedores-para-financiarse_718019/)

<sup>13</sup> Los desahucios siguen aumentando en 2014 pese a que caen los embargos El País, 14/11/14, [http://economia.elpais.com/economia/2014/11/13/actualidad/1415880017\\_059766.html](http://economia.elpais.com/economia/2014/11/13/actualidad/1415880017_059766.html)

<sup>14</sup> España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14. <http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

<sup>15</sup> Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG

## **4. Análisis**

### **4.1. Fiscalidad**

A finales de 2014 el Grupo Bankia comprendía 7 empresas domiciliadas en territorios *offshore* de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis, lo que supone una entidad más que al término del ejercicio 2013 (Baja California Investments, B.V., de actividad inmobiliaria). En 2014 al igual que en 2013 la entidad sigue presente en los Países Bajos y las Islas Caimán. En las restricciones impuestas en el memorando de Entendimiento (MoU)<sup>16</sup> en 2012, se establece que la entidad debe desinvertir de manera continua y progresiva todo el negocio en el ámbito internacional. De acuerdo con la información facilitada por Bankia la entidad no tiene actividad financiera internacional. No obstante, no se han encontrado en la información analizada evidencias de una política fiscal referente a las operaciones o presencia en territorios *offshore*. Bankia ha continuado durante 2013 su estrategia de saneamiento a través de venta de empresas participadas, y la reducción del número de empresas en territorios offshore parece ser un resultado consecuente. Las cuentas anuales consolidadas contienen aún una amplia selección de entidades clasificadas como 'activo no corriente en venta'. Entre ellas, se encuentran algunas de las entidades radicadas en territorios *offshore*, como muestra la siguiente tabla:

<b>Nombre de la Sociedad</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Actividad</b>
Caja Madrid, S.D. Finance BV	Amsterdam HOLANDA	Intermediación financiera
Caymadrid Internacional, Ltd	Gran Caimán ISLAS CAIMÁN	Intermediación financiera
Orchid Investment B.V.*	Amsterdam HOLANDA	Inmobiliaria
Portuna Investment, B.V.*	Holanda PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Riviera Maya Investment, B.V.*	Holanda PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Varamitra Real Estates, B.V.*	Holanda PAISES BAJOS	Inmobiliaria
BAJA CALIFORNIA INVESTMENTS, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	Inmobiliaria

\* Empresas clasificadas como Activo no corriente en venta al 31 de diciembre de 2014

El grupo Bankia-BFA detalla los impuestos pagados en España, Estados Unidos y Portugal. Ninguno de ellos son los paraísos fiscales donde tiene sociedades dependientes radicadas: Países Bajos e Islas Caimán. En esos casos no se ha encontrado información alguna relativa a los impuestos que BANKIA paga.

Este grupo ha presentado unos resultados netos positivos antes de impuestos en 2014 de 1.310 millones de euros. La interpretación del desglose del indicador EC1 (valor económico generado y distribuido) puede resultar contradictoria: El impuesto de sociedades ha sido positivo para la compañía, por la compensación de pérdidas en años anteriores, pero se expone como contribución a la sociedad y se suma al pago de otros tributos. De hecho, es

---

<sup>16</sup> Memorando de Entendimiento (Memorandum of Understanding), impuesto en 2012 por las autoridades españolas y europeas.

de esperar que la compañía continúe compensando en próximos años el pago de este impuesto con los resultados negativos de 2012, ya que la reforma fiscal de dicho año otorga 18 ejercicios para la compensación de pérdidas y hasta un 50% de la base imponible negativa (Bankia tenía pendientes 11.513 millones de euros en 2012).

Bankia sólo cuantifica las subvenciones a la formación dentro del indicador GRI EC4 de ayudas significativas recibidas de gobiernos. Ciertamente, las ayudas a la recapitalización de la entidad por el FROB se formalizaron hasta el mes de diciembre de 2012, pero tampoco en la información referente a dicho ejercicio se consideraban estas ayudas, pues la inyección de capital realizada por el FROB y el MEDE, al ser recuperable, no es considerada ayuda por la entidad. Sí lo es a criterio del Banco de España<sup>17</sup>. También se considera ayuda parte de los 24.268 millones de euros vivos en garantías EPA y unos 12.000 millones por la adquisición de activos tóxicos a través de la Sareb, según criterio de la Comisión Europea<sup>18</sup>.

Durante el ejercicio 2014, BFA-BANKIA no disponía de una política fiscal propia. Ya en el ejercicio 2015 Bankia ha aprobado una política fiscal: Política Fiscal Corporativa de Bankia y Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales (Aprobados por el Consejo de Administración de 22 de abril de 2015), que no se ha tenido en cuenta en el presente análisis al estar referido al ejercicio 2014.

## **4.2. Medioambiente**

Bankia dispone de una política de riesgo de crédito con origen medioambiental y asume su compromiso en el Código Ético y de Conducta, aunque hasta mayo de 2015 no ha sido aprobada una política ambiental por el Comité de Dirección. En términos de gestión ambiental su IA avanza en términos del plan eficiencia energética 2015-2019, avances en la certificación 14001, en la gestión de emisiones y huella ecológica, y destaca el cambio climático como un riesgo de especial relevancia en la gestión de activos. No obstante, la definición de objetivos y responsabilidades para próximos años es aún limitada. Bankia muestra consciencia de que su principal riesgo ambiental proviene de la cartera de activos y lo incluye en su política de riesgos de crédito.

Así, Bankia, que enmarca su gestión de riesgos en los Principios de Ecuador, pese a no ser firmante de los mismos, muestra ciertos avances respecto al ejercicio anterior en la evaluación de riesgos de la cartera de crédito e inversiones. No obstante, sería deseable un mayor detalle cualitativo, por ejemplo en la clasificación y consideración del tipo de riesgos ambientales. En 2013 el 26,8% de la cartera acreditada correspondía a un nivel de riesgo alto, mientras que en 2014 es el 7,9%, cuestión que no es explicada por la entidad. Además, se echa en falta una mayor amplitud en el alcance de la evaluación, pues se informa exclusivamente sobre la cartera de gestión crediticia de empresas que facturan más de 20 millones de euros, y tampoco se enmarca el total evaluado en el total de la cartera crediticia. Bankia sigue dejando el sector inmobiliario fuera de la evaluación, cuando precisamente se han detectado graves controversias en cuanto a riesgos de corrupción y ambientales como el caso Grand Coral (operación formalizada en el pasado por Bancaja). Tampoco anticipa sus objetivos de evaluación de riesgo de la cartera crediticia con la nueva herramienta que aplicarán en 2015.

---

<sup>17</sup> Banco de España. 12/6/14. Nota informativa sobre las ayudas financieras públicas en el proceso de recapitalización del sistema bancario español (2009-2013).



El principio de prevención es ampliamente asumido para riesgos laborales, penales y de blanqueo capitales, pero no se menciona en relación al medioambiente, salvo en uno de los principios de gestión ambiental con proveedores. El principio de precaución en la gestión ambiental queda reflejado en los indicadores GRI.

En cuanto a los proveedores, se menciona que un 30% de los requisitos de homologación corresponden a criterios de RSC y medioambiente, pero éstos no se detallan. En 2014 Bankia ha comenzado a realizar evaluación del desempeño ambiental para la homologación de proveedores, pero no ofrece datos de la misma, como tampoco del proceso de exclusión ante incumplimientos.

### **4.3. Protección de los derechos humanos**

Bankia dispone de un Código Ético y de Conducta por el que suscribe varias declaraciones y convenios de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo referentes a los derechos humanos, incluidos los relativos al trabajo infantil y forzoso. Este código aplica a las compañías pertenecientes al grupo Bankia y a las operaciones en España.

Los riesgos relacionados con los DDHH son uno de los aspectos de sostenibilidad menos desarrollados por la compañía, cuya operativa bancaria se sigue concentrando en España, o en todo caso en países de la OCDE, que cuentan con garantía normativa respecto a los derechos humanos y laborales. No obstante, España se considera un país de riesgo medio de vulneración de los derechos humanos. En materia específica de derechos laborales<sup>18</sup>, el nivel de riesgo intermedio afecta a numerosos países de Europa occidental. En el caso de la OCDE, hay países como México (donde Bankia ha financiado en el pasado operaciones) cuyos riesgos relacionados con los derechos humanos son altos o extremadamente altos.

Bankia no detalla información respecto a cómo la evaluación de riesgos de empresas y proyectos financiados contempla los DDHH, más allá de la referencia a los Principios de Ecuador (no identifica casos ni temáticas clave, aunque sí ha introducido en 2014 este énfasis en el cambio climático, riesgo considerado medioambiental). De la información disponible se deduce que no se establecen medidas más allá de asumir que las directrices OCDE garantizan el comportamiento responsable de las empresas en el entorno donde Bankia invierte el 98% de su cartera<sup>19</sup>, y no hay evidencias de evaluación caso por caso en dicho marco.

Bankia demuestra un considerable avance en el reconocimiento de sus riesgos sociales, incluyendo en el indicador GRI-HR1 la cuestión de las adjudicaciones hipotecarias como tema relacionado con los derechos humanos (controversia muy sensible en España y para el sector bancario, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo). Detalla, este año ya dentro de la consideración de riesgo social y no como acción social, los procedimientos y resultados de la renegociación de deudas, dación en pago, suspensión de desalojos forzosos y alquiler social, complementando esta información positiva con otra de sesgo negativo como el número de adjudicaciones ejecutadas. Una identificación cercana - como riesgo social -

---

<sup>18</sup> Maplecroft Human Rights Atlas 2014.

<sup>19</sup> En este sentido véanse por ejemplo las controversias denunciadas y gestionadas a través de los Puntos Nacionales de Contacto. <http://www.oecd.org/investment/mne/ncps.htm>

experimenta la problemática de inclusión o accesibilidad financiera, particularmente en zonas poco pobladas. No obstante, siguen sin identificarse los interlocutores – representantes de los grupos de interés- de la entidad en ambos tipos de riesgo, y se ha evidenciado la continuación de controversias respecto a las ejecuciones hipotecarias realizadas por Bankia en 2014<sup>20</sup>.

En cuanto a la gestión de proveedores en materia de DDHH, se exige el cumplimiento de la legislación laboral nacional, y la suscripción del Código Ético y de Conducta de Bankia. Se realizan evaluaciones, pero no se detalla el proceso ni sus resultados.

#### **4.4. Protección de los derechos de los trabajadores**

Bankia recoge los derechos de asociación colectiva y negociación con los trabajadores en la suscripción de compromisos y respeto a la normativa nacional e internacional de su CEYC, así como en la asunción de acuerdos derivados de la negociación con los representantes sindicales - por ejemplo durante el proceso de reestructuración- que han mejorado los mínimos legales. Sin embargo, la información que Bankia dedica al ERE durante 2014 es mucho más escasa y menos estructurada que en 2013, pese a que ha afectado particularmente a los servicios centrales y a parte de la red comercial. Se menciona la desvinculación de 509 personas, pero no aclara si se trata del total o refiere sólo en la red comercial. El tono es prioritariamente positivo, insistiendo en los programas de recolocación de empleados, aunque existen evidencias de que por parte de los trabajadores el proceso de reestructuración se ha considerado traumático<sup>21</sup>.

La información sobre seguridad y salud laboral es básica y se limita a Bankia S.A<sup>22</sup>. No se habla de certificaciones en materia de riesgos laborales, ni se detallan riesgos específicos más allá de los atracos: en concreto, se echa en falta referencia a los riesgos psicosociales, particularmente presentes en el sector<sup>23</sup>, y agudizados durante procesos tipo ERE. La información sobre bajas, absentismo, etc. se presenta en términos absolutos y no refiere a ratios, por lo que, considerando el descenso de empleados en la entidad desde 2012, no se puede valorar si la disminución de incidencias es significativa. La puesta en funcionamiento del canal de denuncias y la información de resultados ofrece transparencia respecto de una denuncia de acoso dentro de la entidad, pero no se detallan las medidas tomadas.

El punto más débil de la información laboral es el desglose de las remuneraciones del personal, pues no ofrece información en este punto, ni detalle por categorías profesionales o género. Bankia realiza una mención genérica a la inexistencia de desigualdad salarial entre mujeres y hombres, aduciendo que el salario depende exclusivamente de la categoría profesional y de lo establecido en convenio. El desglose de información es relevante, pues tanto la equidad entre remuneraciones máximas y mínimas<sup>24</sup>, como por

---

<sup>20</sup> Véase por ejemplo en la web de la PAH: Ordenan la primera devolución de vivienda ejecutada (16/6/14) y Victoria de la Obra Social de PAH Tenerife frente a Bankia (14/4/14) <http://afectadosporlahipoteca.com/tag/bankia/>

<sup>21</sup> [Intervención de SATE](#) – Sindicato Autónomo de Trabajadores- en la Junta General de Accionistas de 2014.

<sup>22</sup> Mientras que la información financiera, según se especifica en la página 182 tiene un alcance para todo el Grupo Bankia.

<sup>23</sup> [Se inicia el proceso para evaluar los Riesgos Psicosociales](#). CCOO, 26/10/14.

<sup>24</sup> Estudio sobre Retribuciones Comfia-CCOO: [La Equidad en el Sector Financiero Español](#)-Diciembre 2013.. España es además uno de los países en los que más ha aumentado la desigualdad de rentas entre extremos y dentro de la clase media. OIT (2015): [Informe Mundial sobre Salarios 2014 / 2015 Salarios y desigualdad de ingresos](#).

sexos<sup>25</sup>, son cuestiones de preocupación social en España y en particular respecto al sector de la banca. Debido a las restricciones impuestas por la presencia de capital público en la entidad, Bankia es una de las empresas del Ibex35 con menor brecha salarial entre directivos y empleados<sup>26</sup>, pero no se ofrecen datos sobre ello. Tampoco se han encontrado evidencias en la información sobre la elaboración de un Plan de Igualdad, solicitado ya en 2013 por los representantes de los trabajadores y obligatorio para todas las grandes empresas<sup>27</sup>. Debe hacerse notar que la igualdad de oportunidades y la conciliación es uno de los asuntos relevantes en materia informativa para los grupos de interés de Bankia (IA p. 109).

En cuanto a la información sobre la fuerza laboral, existe un amplio desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato, pero sólo de Bankia SA. Otra cuestión material que sería interesante conocer es el porcentaje de los servicios anteriormente realizados por personal propio que ha sido subcontratado, dado que muchos servicios han sido externalizados.

#### **4.5. Impacto en la comunidad**

Bankia ha mejorado la descripción de su relación con los diferentes grupos de interés, los canales de comunicación existentes y las expectativas de éstos a través del proceso de consulta sobre materialidad desarrollado en 2014. Aunque no especifica el alcance de su sistema de gestión de grupos de interés, se supone que afecta únicamente a Bankia SA. No se identifican interlocutores concretos, por lo que la información pierde exhaustividad. No obstante, la matriz de materialidad obtenida tras este proceso muestra las prioridades de nivel alto para los grupos de interés: (1) comercialización responsable y transparente de productos, (2) situación financiera y devolución de ayudas recibidas desde el Estado, y (3) la responsabilidad social en su operativa bancaria: la financiación de sectores controvertidos, la accesibilidad e inclusión financiera, y el apoyo a determinados colectivos (jóvenes, pymes, etc.). Bankia es transparente respecto de la coincidencia de estas prioridades (1) y (2) con las definidas como de nivel alto para la entidad. No obstante, las del grupo (3) no son igualmente relevantes (nivel medio-bajo) para Bankia. Este marco mejora notablemente la transparencia en el proceso de gestión de la información externa de Bankia. Aun así existe un cierto riesgo de confusión sobre la priorización final y los criterios de inclusión respecto a los aspectos materiales que Bankia ha identificado en la matriz y tabla de asuntos relevantes (IA, págs. 108-109): por ejemplo, la numeración asignada a cada temática es aleatoria y no refleja su nivel de importancia.

Bankia plantea en 2014 la devolución de las aportaciones de la sociedad española a través del reparto de dividendos con cargo a los beneficios obtenidos, junto con la estrategia del año anterior en la que se proponía la venta de parte del capital de la entidad como principal vía de devolución de las ayudas. La carta del presidente pone en valor la alineación de los intereses de la sociedad con los de la entidad a raíz de esta estrategia, aunque no se explica el cambio de criterio ni el posicionamiento a largo plazo.

---

<sup>25</sup> La desigualdad salarial entre hombres y mujeres se da más en los incentivos que en el salario fijo, Cámaras de Comercio, 13/12/12, [http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas\\_prensa.jsp?step=3&PRDID=42435](http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas_prensa.jsp?step=3&PRDID=42435); y [Las mujeres directivas cobran un 10% menos que los hombres en España](#), ABC Economía, 10/12/13,

<sup>26</sup> [La brecha salarial se profundiza](#). El País, 3/5/15.

<sup>27</sup> CC.OO. Federación Servicios. 24/10/13, <http://www.ccoo-servicios.es/html/29158.html>

Otros efectos en la comunidad derivados de la actividad de Bankia tienen relación con la reestructuración de su red de oficinas. En 2013 se cerraron más de 1000 oficinas, disminuyendo en un tercio su red comercial, a raíz de las exigencias del plan de reestructuración. No obstante, en 2014 ya no informa respecto a la política de disminución, mantenimiento o aumento del número de oficinas. Tampoco se realiza ningún análisis sobre el potencial impacto social y consecuencias *a posteriori* del cierre masivo de oficinas, pese a que la entidad se extiende en la información respecto a su presencia en zonas rurales o poco pobladas y las medidas complementarias (ofibuses, cajeros desplazados).

En cuanto a la dinamización económica de la comunidad local a través de las actividades de aprovisionamiento, Bankia ha definido una política de diversificación de proveedores locales, nacionales e internacionales. Hasta el momento, ofrece información sobre el porcentaje y volumen de ventas de los proveedores locales, el grupo mayoritario. No obstante, no existe evidencia de que las cláusulas de homologación promocionen a los proveedores locales<sup>28</sup>.

#### **4.6. Corrupción**

Bankia expresa, principalmente a través del CEYC, su compromiso en contra de la corrupción, cuestión muy relevante para la entidad por las numerosas controversias relacionadas con los equipos de gobierno anteriores. El CEYC aborda genéricamente las cuestiones de anticorrupción y soborno aludiendo al cumplimiento de la legalidad y el compromiso con la sociedad, y alude a proveedores, clientes, empleados y sus conflictos de intereses. Asimismo, la colaboración con entidades externas sólo se menciona en los casos de regulación obligatoria por cuestiones de negocio: blanqueo de capitales, responsabilidad penal, etc. En 2014 se ofrecen ya datos de los resultados del canal confidencial de denuncias para administradores, empleados y proveedores, gestionado por una entidad externa, aunque no de las medidas tomadas para la resolución de los casos. La información indica que se han hecho auditorías en oficinas, aunque se han encontrado dudas por parte de la plantilla sobre si realmente este procedimiento (CEYC, formación y canal de denuncias) es efectivo para cambiar la dinámica de trabajo de directivos que en el pasado han aceptado y promovido prácticas de negocio abusivas y poco transparentes<sup>29</sup>.

Toda la información que Bankia ofrece en relación a la corrupción refiere a compromisos y sistemas de gestión, pero no se hace ninguna valoración de resultados o controversias. Por ejemplo, no hay referencias ni valoración respecto de los ya comentados casos de la OPS de 2011 y la ocultación de la situación real de Bankia a los accionistas, sobre las tarjetas *black*, ni sobre el caso Grand Coral, que han tenido gran relevancia social y reputacional en 2014.

En relación al blanqueo de capitales, Bankia ofrece abundante información sobre los procedimientos anti-blanqueo y la asunción de responsabilidades, ofreciendo incluso datos de formación de empleados. No se ofrecen resultados globales sobre las operaciones analizadas.

---

<sup>28</sup> La Política de Compras no se considera referencia para lo acontecido en 2014 pues se aprobó en febrero de 2015.

<sup>29</sup> [Intervención de SATE](#) - Sindicato Autónomo de Trabajadores- en la Junta General de Accionistas de 2014.

Respecto a los instrumentos de presión política, el CEYC blinda las donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes. No se ha encontrado evidencia de posicionamiento respecto a los *lobbies* empresariales, aunque en el registro de Transparencia del Parlamento Europeo, la única entidad que aparece relacionada con Bankia es la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

#### **4.7. Protección de los consumidores**

Bankia utiliza un lenguaje positivo en lo referente a sus consumidores, destacando la idea de orientación al cliente. No obstante, las encuestas realizadas por diversas organizaciones especializadas indican que es una de las entidades financieras peor valoradas por los consumidores<sup>30</sup>. Las controversias que parecen explicar esta valoración son variadas y en parte se han expuesto previamente, pero en la información corporativa consultada no existen evidencias de reacción o explicación de Bankia ante las mismas. La entidad ha incluido a sus clientes como grupo de interés en su análisis de materialidad de 2014, que resalta la comercialización responsable y transparente como el aspecto de sostenibilidad más relevante para Bankia. No obstante, estos resultados agregan la opinión de los diferentes grupos de interés. Por otro lado Bankia realiza encuestas a clientes, aunque recoge muy brevemente sus resultados, relacionados con las prioridades del análisis de materialidad pero presentados con un sesgo positivo: Simplificación de contratos e información, mejora de los procedimientos pre-test antes de lanzar un producto, comunicación con clientes, etc.

##### *Responsabilidad sobre el producto*

En el apartado “3. Contexto general” de este informe se ha expuesto la evolución de las principales problemáticas que enfrentan a Bankia con los consumidores (productos híbridos, colocación de acciones bajo información incierta, cláusulas suelo) reflejando que Bankia hace escueta referencia a estas cuestiones en sus CA, y no las incluye en su IA. La entidad no evidencia un compromiso para evitar riesgos sociales en el diseño de todos los productos (sólo en el caso de la gestión de inversiones y crédito a grandes empresas y la evaluación de riesgos previa), aunque sí se compromete a la comercialización responsable. En cuanto a la operativa adaptada a colectivos con especiales necesidades sociales, se mencionan algunos productos para inmigrantes y la renegociación hipotecaria para personas con pocos recursos. Sin embargo no existe una política abierta de accesibilidad a producto básico, pese a que desde 2014 existe una directiva europea que reconoce el derecho de todos los ciudadanos a disponer de una cuenta bancaria bancaria básica<sup>31</sup>.

La información comercial en la web sobre inversiones socialmente responsables (ISR) sólo se encuentra en relación a fondos de pensiones y resulta muy básica, pese a que en el IA se recoge la pertenencia de Bankia a Spainsif, el foro español de la ISR.

##### *Responsabilidad sobre el consumidor*

---

<sup>30</sup> Según la [encuesta OCU](#) para la elaboración del índice de satisfacción con los bancos publicada en abril de 2015, Bankia era la segunda entidad peor valorada por sus clientes.

<sup>31</sup> [Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014](#) sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas

Bankia informa sobre algunos canales de diálogo con los consumidores y ha mejorado en la estructuración de esta información, aunque ya se ha comentado que la información sobre los resultados de la consulta sobre materialidad se ofrece agregada con la de con otros grupos de interés. En relación a las reclamaciones, la información más detallada está en las Cuentas Anuales, donde se recoge información obligatoria exigida por los reguladores. Esta información se estructura sobre temáticas genéricas, y no resulta suficiente para entender aspectos como el aumento acelerado en reclamaciones por cuentas corrientes, otros servicios de inversión (¿OPS?) o préstamos (¿cláusulas suelo?). Las CA recogen los litigios pendientes, incluida una sección particular para los procedimientos civiles en materia de nulidad de suscripción de acciones, datos sobre la provisión de dotaciones por causas judiciales relacionadas con los consumidores y la compensación en algunos casos en los que la entidad ha perdido el proceso. En el IA 2014 sólo se ofrece un dato referente a reclamaciones: el número de casos satisfechos a favor del consumidor y en la web sólo se informa del proceso para reclamar, mientras que la información del apartado paralelo 'consultas frecuentes' resulta mucho más detallada. Se menciona la existencia de un Reglamento para la defensa del cliente de Bankia, S.A. y de su grupo, SAC, aunque no se conoce la fecha de su aprobación.

En relación a las prácticas comerciales y de publicidad, Bankia ha sofisticado su gestión, con la existencia de una política de comunicaciones comerciales a clientes, aprobada por el Consejo de Administración, y su adhesión a Autocontrol.

#### **4.8. Gobierno corporativo**

La información relativa a aspectos de gobierno corporativo ha mejorado de nuevo respecto al año anterior, y refleja una tendencia de la compañía hacia el completo cumplimiento de las recomendaciones de transparencia en esta materia. Se informa de las medidas de blindaje de que dispone la alta dirección, limitadas en cuanto a los límites máximos de indemnización y respecto al Real Decreto Ley 2/2012 y de la Ley 3/2012. Sin embargo, no hay evidencia de la existencia de un sistema de remuneración variable que tenga en consideración aspectos no financieros relacionados con objetivos sociales y medioambientales: El objetivo prioritario de la Política de Remuneraciones es el cumplimiento del plan de restructuración. Bankia dispone de un canal de denuncias confidencial para administradores, empleados y proveedores, gestionado por una compañía externa que evalúa las comunicaciones y las traslada al Comité de Ética y Conducta. Además en el IA 2014 se indican sus resultados.

En cuanto a la composición del consejo de administración existe un límite máximo de 15 consejeros. De hecho, en el año 2014 ha aumentado hasta sumar 11 consejeros. La incorporación ha sido de un miembro masculino, por lo que sigue habiendo una sola consejera, lo que ha reducido el peso de la representación femenina del 10% al 9% sobre el total del consejo. La información consultada no ofrece explicación de los motivos por los cuales el número de consejeras no ha aumentado en los tres últimos años. Sin embargo, se ha modificado en 2014 un artículo del RCA para incluir entre los cometidos de la Comisión de Nombramientos el establecimiento de objetivos de representación del sexo menos representado (se obvia que éste es el femenino), pero no se recogen dichos objetivos concretos ni se menciona que la entidad se imponga objetivos cuantificados en la línea del 30% para 2020, que recomienda el nuevo Código de Buen Gobierno de las

sociedades cotizadas<sup>32</sup>. Las medidas propuestas para velar por la incorporación de consejeras son genéricas: velar por la inexistencia de sesgos implícitos en los procesos de selección.

Seis de los ocho consejeros independientes de Bankia declaran tener intereses comerciales a través de acuerdos de financiación entre la entidad y otras sociedades de cuyos consejos forman parte, o bien préstamos personales. Se aducen diversas fórmulas de corrección del conflicto de interés, como la no intervención de los consejeros implicados en los procesos de negociación de esta financiación y el conocimiento por parte del departamento de auditoría interna.

El MAR (Marco de Apetito de Riesgo de BFA-Bankia) no identifica claramente los riesgos medioambientales y sociales, y se sobreentienden enmarcados en los riesgos reputacionales. De hecho, la categoría de riesgo reputacional no es objeto de cuantificación como el resto (crédito, mercado, operacional, etc.). El IA 2014 se extiende más sobre la definición de riesgo social y medioambiental, pero no establece umbrales claros de aceptación o rechazo. La política de responsabilidad social, aprobada por el consejo de administración, desarrolla las responsabilidades, estructura, y objetivos en esta materia, pero no los cuantifica ni establece tampoco sistemas de corrección.

## **5. Conclusiones**

La valoración global de la empresa es de **1,62**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,55**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,98**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Bankia se ha movido en un entorno aún muy complicado en 2014. El número y profundidad de las controversias con diversos grupos de interés ha sido notable, añadiéndose nuevas problemáticas derivadas de la gestión anterior de la entidad, como las tarjetas *black* o la revelación de los fraudes del caso Grand Coral, así como la resolución de sentencias considerando las cláusulas suelo como abusivas, lo que ha derivado en nuevas reclamaciones por vía legal. Sin embargo, su reflejo en la información corporativa es mínimo. El espíritu del Informe Anual de Bankia sigue siendo de 'neutralidad silenciosa' y 'comienzo de una nueva etapa' y los temas espinosos anteriores se abordan brevemente, y sólo cuando hay un mecanismo de resolución (ej.: procesos de renegociación de deuda hipotecaria). Puede decirse que la información tiene un sesgo generalmente positivo, y que aún no refleja fielmente sus relaciones con la sociedad española. La lectura de la información que Bankia plasma en su documentación corporativa no permite conocer el escenario de procesos críticos y duramente cuestionados de la actividad de la entidad. Se asume que la responsabilidad de estos impactos sociales corresponde a los equipos gestores anteriores, pero las consecuencias no se ciñen a los periodos previos a mayo de 2012 y continúan siendo problemáticas que atañen a Bankia como entidad, y como sujeto jurídico en muchos casos. Además, la dirección actual ha asumido hasta cierto punto la

---

<sup>32</sup> Para valorar la importancia de la promoción femenina en los consejos de administración para las instituciones públicas, europeas y españolas, véase por ejemplo: [La presencia de mujeres en los consejos del Ibex se queda en el 17%](#). El diario.es, 3/3/15,.

gestión anterior cuando no ha exigido responsabilidades legales a los administradores anteriores<sup>33</sup>.

Sin embargo, Bankia ha avanzado notablemente en la identificación de sus problemáticas clave, en el establecimiento de sistemas de gestión y en la integración de los grupos de interés. En particular ha mejorado en las dimensiones de medio ambiente, comunidad y sistemas de gestión. Bankia también ha mejorado, con mucho margen todavía de progreso, en la dimensión de derechos humanos, reconociendo tanto en este sentido como en el ambiental, los riesgos derivados de parte de su actividad de financiación. Estos eran los dos aspectos más débiles en la información de Bankia de años anteriores, que se amparaba para ello en su menor relevancia para el sector y los países en los que opera.

La memoria cuenta con una identificación y priorización de temas materiales basada en la consulta a los grupos de interés, pero no aborda cómo los ha ido integrando. Esto supone una considerable mejora, en concreto en la aplicación del principio de materialidad y de participación de partes interesadas. No obstante, los principios de relevancia, exhaustividad y neutralidad se ven afectados al dejar fuera del contenido controversias muy relevantes y negativas para la entidad. También podría mejorarse exponiendo si este proceso de evaluación de materialidad se va a realizar de forma recurrente y sistematizada, así como la identificación concreta de interlocutores en cada grupo de interés.

Existe un proceso de revisión del IA - no de auditoría- que se informa bajo la premisa de que es un proceso con alcance inferior al de seguridad razonable. La revisión la realiza la misma firma de auditoría que ha auditado las Cuentas Anuales de 2014. Este servicio habrá de considerarse como intereses comerciales de la auditora por asesoramiento adicional a la auditoría de cuentas, de cara al *reporting* sobre gobierno corporativo pertinente.

Hay 'lagunas' respecto al alcance y la cobertura de la información: la mayoría de datos se quedan en Bankia SA. Se definen los riesgos ambientales y sociales - estos con menor grado de exhaustividad -, y aunque la información se distribuye por apartados temáticos, se ha concentrado mayor parte en el capítulo de riesgos, homogeneización que ya se definió en el ejercicio anterior. Así, se considera que la entidad puede avanzar en una identificación más completa del mapa de riesgos de sostenibilidad abriendo la perspectiva más allá de la financiación a grandes sectores (empresas), y a otros aspectos de su operativa (préstamo hipotecario). Tampoco se han detectado hechos de inexactitud en la información disponible. No obstante, ha de considerarse que el grupo se encuentra en un proceso de desinversión en negocios no estratégicos, por lo que la limitación de la cobertura de la información de años anteriores a Bankia S.A. ha permitido mantener una mayor comparabilidad temporal, en detrimento de la exhaustividad de los datos.

Podría ser de utilidad la incorporación de un glosario para algunos términos financieros y técnicos, en particular del ámbito medioambiental, aunque la claridad y precisión de la

---

<sup>33</sup> No ha sido así en todos los casos, pues Bankia se ha personado como entidad perjudicada en los casos tarjetas *black* y Grand Coral. Se tiene constancia de que en 2015 ha progresado su exigencia de responsabilidad a la directiva anterior de Bankia por estas cuestiones y otras irregularidades, como el cobro de comisiones y el otorgamiento de contratos fraudulentos a las empresas de comunicación Zenith Media y Publicis Comunicaciones España.



información son adecuadas. El informe ha seguido su elaboración periódica anual ya establecida.

Respecto a la propia denominación e identificación del informe cabe comentar que el título sigue conteniendo únicamente la referencia 'Año II', sin especificar el año natural al que corresponde. Dicha información se encuentra y deduce ya dentro del contenido de los informes, pero puede generar problemas de confusión. En años sucesivos puede aumentar el grado de confusión del lector respecto al ejercicio económico al que correspondería un supuesto 'Año X', si no se indica expresamente.