

INFORME BFA-BANKIA

Año 0

DATOS RELEVANTES

EN EL INTERIOR DE SOLAPA

Bankia

ÍNDICE

▶ p. 02	CARTA DEL PRESIDENTE	
▶ p. 04	ÓRGANOS DE GOBIERNO	
▶ p. 06	BFA-BANKIA, UN PROYECTO DE GENERACIÓN DE VALOR	p. 07 PLAN DE SANEAMIENTO p. 10 PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015 p. 12 AVANCES EN EL AÑO 0 p. 15 ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO
▶ p. 18	LOS NEGOCIOS DE BANKIA	p. 20 CLIENTES PARTICULARES p. 26 CLIENTES EMPRESAS p. 30 OTROS NEGOCIOS
▶ p. 34	RESULTADOS Y GESTIÓN DEL RIESGO	p. 35 RESULTADOS 2012/2013 p. 40 LA ACCIÓN DE BANKIA / RATING p. 42 GESTIÓN DEL RIESGO
▶ p. 48	SOSTENIBILIDAD	p. 49 VALORES p. 52 GOBIERNO CORPORATIVO p. 56 ACCIONISTAS p. 58 PERSONAS p. 62 CLIENTES p. 66 PROVEEDORES p. 68 SOCIEDAD
▶ p. 76	GRI	p. 76 TABLA GRI p. 84 ANEXO

DATOS RELEVANTES

€ Mn

MARGEN DE INTERESES
MARGEN BRUTO
MARGEN DE EXPLOTACIÓN
RESULTADO NETO

ACTIVO TOTAL
CRÉDITO A LA CLIENTELA NETO
RECURSOS DE CLIENTES (EN LUGAR DE DEPÓSITOS)

RATIO DE MOROSIDAD (%)
PROVISIONES
COBERTURA DE LA MOROSIDAD (%)

LOAN TO DEPOSITS (%)

CORE TIER 1 EBA (%) *

NÚMERO DE ACCIONES
COTIZACIÓN AL CIERRE (EUROS)
CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL

CLIENTES PARTICULARES
CLIENTES EMPRESAS
CLIENTES DE SEGUROS
RED DE OFICINAS

CRÉDITOS 'DAR CUERDA' (31/5/2013)
ADECUACIONES HIPOTECARIAS
EMPLEO (PERSONAS)
HORAS FORMATIVAS
DIVERSIDAD: % HOMBRES/MUJERES
% TIPO DE CONTRATO (FIJO/TEMPORAL)
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA (Gj)
CONSUMO TOTAL DE DE PAPEL (Tn)
RESIDUOS DE PAPEL (Tn)
EMISIONES DE CO ₂ TOTAL

BFA 2012

3.153
4.131
1.807
21.238

309.187
134.486
162.796

13,10%
12.488
62,3%

N.D.

9,4%

1T 2013	BANKIA 2012	1T 2013
587	3.198	601
1.027	4.119	957
529	1.826	463
213	19.193	72
298.471	282.310	277.159
131.335	134.177	131.118
164.999	163.880	165.820
13,18%	13,0%	13,1%
12.352	12.242	12.107
62,4%	61,8%	61,9%
N.D.	120,4%	120,9%
9,9%	9,6%	10,0%
	1.993.963.354	1.993.963.354
	0,391	0,165
	779,6	329,0
	7.000.000	N.D.
	550.000	N.D.
	2.300.000	N.D.
	3.083	2.942
	N.D.	5.416
	19.049	8.981**
	20.005	19.521
	354.488	N.D.
	49,15/50,85	N.D.
	98,95/1,05	N.D.
	495.828	N.D.
	859,8	N.D.
	796	N.D.
	N.D.	N.D.

* Post canje de híbridos.

** Hasta abril.

CARTA DEL PRESIDENTE

EL PASADO MES DE MAYO se cumplió mi primer año como presidente de Bankia. Hace ya más de doce meses que asumí el compromiso, junto a los miembros del actual Consejo de Administración y del Comité de Dirección, de liderar un proyecto de futuro para Bankia, que nos permitiera recuperar la confianza de clientes y accionistas y nos ayudara a situar a nuestro banco en el lugar que le corresponde en la sociedad española.

En este informe que ahora presentamos se detallan todos los hitos importantes que hemos acometido en estos meses. Un periodo de esfuerzo, trabajo y compromiso para los empleados de Bankia que, con gran profesionalidad, han sabido realizar desde dentro la transformación necesaria para marcar un cambio de tendencia en nuestro banco. Quiero destacar que en la consecución de este objetivo están contribuyendo, de forma notable, las mejoras de gobierno corporativo que hemos ido implantando, ya desde las primeras semanas, como la reducción y total profesionalización de nuestros órganos de gobierno.

En 2012 centramos nuestros principales esfuerzos en el desarrollo de un plan con distintas caras: un proceso de saneamiento de nuestro balance; un plan de recapitalización del banco, y un plan de reestructuración que marcará las líneas de futuro de nuestra entidad.

La puesta en marcha del plan de saneamiento nos ha permitido obtener una significativa mejora de la composición de nuestra

cartera de crédito, con una reducida exposición al sector promotor y unas elevadas tasas de cobertura sobre las carteras de crédito de empresas y particulares.

El plan de recapitalización, por su parte, determinó, tras un profundo y minucioso análisis, las necesidades reales de capital del banco. Tras las recientes ampliaciones de capital, Bankia ha conseguido una fuerte mejora de su liquidez y ha alcanzado su objetivo de situar en un 9,5% su Core Capital.

Finalmente, el plan de reestructuración, aprobado en noviembre de 2012 por las autoridades españolas y europeas, se ha convertido en nuestra hoja de ruta para consolidar a Bankia como una entidad sólida y eficiente, que mejore notablemente en los próximos años su rentabilidad, su liquidez y su solvencia. Plan de reestructuración que fue la base de un plan estratégico 2012-2015, que hicimos público el día 28 de noviembre de 2012.

He dicho en muchas ocasiones que el plan de reestructuración aprobado no es el que nos habría gustado, ni el que habríamos diseñado en una hoja en blanco, ya que imponía algunos condicionantes. Por un lado, nos imponía unas restricciones de tamaño y número de oficinas que, siguiendo criterios estrictamente económicos, nos habrían conducido a una cifra de reducción menor. Asimismo, contemplaba que los titulares de productos híbridos (preferentes y subordinadas) se vieran impactados por lo que se ha denominado reparto de cargas, es decir, que los titulares de dichos instrumentos absorbieran parte de las necesidades de capital.

“A PESAR DE LA DIFÍCIL SITUACIÓN DE PARTIDA, A PESAR DEL ENTORNO ECONÓMICO ADVERSO, HEMOS INICIADO LA SENDA DE LOS RESULTADOS POSITIVOS, CON UN BENEFICIO DE 213 MILLONES EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2013”



Pero estas condiciones eran imprescindibles para la inyección de capital y la alternativa hubiese sido, lógicamente, mucho peor.

En todo caso, el proyecto que presentamos en noviembre es con el que estamos totalmente comprometidos. Es nuestro plan. Con la inyección de capital conseguimos algo muy importante: garantizar plenamente la solidez de Bankia. Nos convertimos con ello en una entidad solvente, con un balance saneado y una extraordinaria posición de liquidez. Este es un elemento de enorme seguridad para nuestros clientes y de confianza para todos nosotros.

Nuestro reto ahora es que sea rentable. Porque nuestro compromiso es generar valor para nuestros accionistas, de los cuales una parte importante son los contribuyentes. Para conseguirlo, tenemos una senda a seguir, que es la trazada en nuestro plan estratégico, que tiene como objetivo alcanzar un ROE del 10% en 2015.

Y estamos satisfechos con los primeros resultados de la implementación de nuestro proyecto. Hemos terminado en mayo el plan de recapitalización; firmamos un ERE con los representantes de los trabajadores, fundamental para conseguir la estabilidad; hemos terminado la integración tecnológica de las siete entidades que dieron origen a Bankia; hemos acelerado el plan de dimensionamiento de nuestra red y a finales de mayo ya teníamos finalizado el ajuste de la Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana, lo que supone tener estabilizado un 60% del volumen de negocio.

Además, a pesar de la difícil situación de partida y del entorno económico adverso, ya en el primer trimestre de 2013 hemos conseguido la vuelta a los resultados positivos, con un beneficio de 213 millones y hemos generado casi 50 puntos básicos de capital.

En ese proyecto de futuro queremos contar con un modelo de negocio sostenible, basado en el diálogo, las necesidades y las expectativas de todos aquellos que se relacionan con nuestra entidad. Por ello, no queremos olvidar nuestras raíces y hemos empezado a trabajar en una estrategia de acción social, que nos permita llegar a aquellas personas que más lo necesitan.

Somos muy conscientes de los retos que tenemos por delante y de las dificultades de implementación de nuestro plan, pero tenemos una gran ilusión por rentabilizar la inversión de los contribuyentes. Convertiremos a Bankia en un banco de referencia y lo haremos empezando por los principios, con profesionalidad, compromiso, integridad y cercanía.

Un cordial saludo.

José Ignacio Goirigolzarri

PRESIDENTE DE BFA Y BANKIA

ÓRGANOS DE GOBIERNO BFA Y BANKIA



D. José Ignacio Goirigolzarri

Presidente Consejo de Administración BFA
Presidente Consejo de Administración Bankia



D. José Sevilla



D. Joaquín Ayuso



D. Javier Campo



Dña. Eva Castillo



D. Jorge Cosmen



D. José Luis Feito



D. Fernando Fernández



D. Alfredo Lafita

- VOCALES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN BFA
- VOCALES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN BANKIA
- SECRETARIO NO CONSEJERO BFA Y BANKIA
- COMITÉ DE DIRECCIÓN BANKIA



D. Álvaro Rengifo



D. Joaquim Saurina



D. Antonio Ortega



D. Miguel Crespo



Dña. Amalia Blanco



** Puede consultar los CV en www.bankia.com*

COMISIONES BANKIA

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Presidente
D. Alfredo Lafita

Vocales
D. José Luis Feito
D. Jorge Cosmen

Secretario
D. Miguel Crespo

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente
D. Joaquín Ayuso

Vocales
D. Javier Campo
D. Fernando Fernández
D. Álvaro Rengifo

Secretario
D. Miguel Crespo

Comisión Delegada de Riesgos

Presidente
D. José Sevilla

Vocales
D. Javier Campo
D. Fernando Fernández

Secretario
D. Miguel Crespo

COMISIONES BFA

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Presidente
D. Fernando Fernández

Vocales
D. Joaquim Saurina
D. José Sevilla

Secretario
D. Miguel Crespo

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente
D. Antonio Ortega

Vocales
D. Joaquim Saurina
D. José Sevilla

Secretario
D. Miguel Crespo

BFA-BANKIA

UN PROYECTO DE GENERACIÓN DE VALOR

El origen del Grupo Banco Financiero y de Ahorros (BFA-Bankia) se remonta a mediados de 2010, cuando siete cajas de ahorros (Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja de Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja), con una posición de liderazgo en sus mercados de origen, firmaron un contrato de integración articulado en aquel momento a través de un Sistema Institucional de Protección (SIP).

El 3 de diciembre de 2010, se constituyó la sociedad central del SIP, bajo el nombre de Banco Financiero y de Ahorros (BFA), que pasó a incorporar los activos y pasivos bancarios y parabancarios de las siete cajas. Para la integración se solicitó al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) la suscripción de 4.465 millones de euros en participaciones preferentes convertibles.

En febrero de 2011, el Gobierno modificó los requisitos de solvencia de las

entidades financieras y fijó un ratio de capital principal del 8%; un porcentaje que ascendía hasta el 10%, en el caso de entidades que superaran el 20% de ratio de financiación mayorista y no hubiesen colocado a terceros títulos de su capital social o derechos de voto por un porcentaje igual o superior al 20%.

SALIDA A BOLSA DE BANKIA

El Grupo BFA decidió el 5 de abril segregar una parte significativa de sus negocios bancarios y financieros a Bankia, una sociedad dependiente. El 16 de junio, el Grupo BFA acordó la salida a Bolsa de Bankia, que culminó el 20 de julio de 2011.

En febrero de 2012, BFA inició un proceso de recompra de determinadas emisiones de participaciones preferentes y deuda subordinada, por el que los

clientes de estos instrumentos híbridos debían dedicar el abono recibido a la adquisición de acciones de Bankia. El valor del nominal recomprado ascendió a 1.155 millones de euros.

El primer abono correspondía al 75% del nominal, de forma que el 30 de marzo se entregaron 261.391.101 acciones de nueva emisión, a un precio de 3,3141 euros. Este proceso de recompra incluía un plan de fidelización por el que, el 15 de junio de 2012, se entregaron 43.797.889 acciones a 2,101 euros y, el 14 de diciembre de 2012, otras 45.341.616 acciones a 2 euros. En ambos casos, los títulos procedían de la autocartera de Bankia. Tras estas ampliaciones, el capital social de Bankia pasó a estar representado por 1.993.963.354 acciones de 2 euros de valor nominal cada una de ellas.

El 9 de mayo de 2012, José Ignacio Goirigolzarri es nombrado presidente de BFA y Bankia, iniciándose así

PLAN DE SANEAMIENTO



SANEAMIENTO DE CARTERA Y BALANCE Y MEJORA DE LAS TASAS DE COBERTURA

una nueva etapa en la compañía. Este mismo día, el Banco de España solicitó a la entidad la definición de un plan de saneamiento reforzado. El 25 de mayo, el Grupo BFA-Bankia formuló un plan de saneamiento y recapitalización, cuya ejecución se ha desarrollado a lo largo de un año, configurando ya a finales de mayo de 2013 una nueva entidad bancaria saneada y sólida, que afronta una nueva etapa de consolidación y crecimiento de su negocio de banca comercial, sobre la base de la rentabilidad y la eficiencia.

Como consecuencia del plan de saneamiento, el Grupo BFA realizó en 2012 dotaciones por valor de 26.845 millones de euros, de los que 23.907 millones correspondieron a Bankia. Estas dotaciones respondieron a un análisis riguroso de la situación de la cartera de créditos, el ajuste de las participadas a valor de mercado y la revisión de los activos inmobiliarios que, además, se vieron determinados por el traspaso a la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), que obligó a dotaciones por importe de 3.100 millones de euros. Asimismo, se sanearon activos fiscales de BFA por

2.700 millones de euros, ante las dudas sobre su recuperación.

En la cartera de créditos se realizó una correcta clasificación de los riesgos, en función de su origen, en particular los relacionados con el sector promotor; y se elevó la cobertura de las carteras refinanciadas, además de analizar el posible impacto en carteras normales de un eventual deterioro de la economía.

Con todo ello, la entidad consiguió cerrar el ejercicio 2012 con unas tasas de cobertura, consideradas adecuadas para los distintos segmentos de riesgo.

SANEAMIENTOS (miles de millones)	BFA	BANKIA
EXPOSICIÓN INMOBILIARIA	10,8	10,3
CARTERA DE EMPRESAS	6,7	6,7
CARTERA DE PARTICULARES	2,9	2,9
PARTICIPADAS	4	2,4
OTROS	2,4	1,6
TOTAL	26,8	23,9

El traspaso de activos a la SAREB –por importe de 22.300 millones de euros netos en el conjunto del Grupo BFA, de los que 19.500 millones correspondieron a Bankia– permitió reducir de forma considerable la exposición del Grupo al segmento promotor que, a cierre de 2012, representaba el 3,3% sobre el total de la cartera crediticia, frente al 17,2% de 2011.

De esta manera, el proceso de saneamiento consiguió un doble objetivo:

- mejorar la composición de la cartera de crédito, con una exposición al sector promotor de poco más del 3%;
- sanear el balance y contar con unas elevadas tasas de cobertura para las carteras de crédito de empresas y particulares.

Como resultado de estos elevados saneamientos, se derivaron en el Grupo BFA-Bankia unas necesidades de capital de 24.500 millones de euros. En el caso de Bankia, éstas alcanzaron los 15.500 millones de euros.

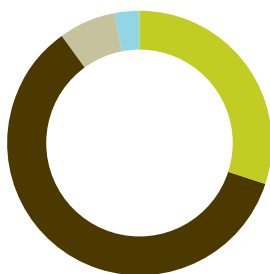
CALIDAD CREDITICIA

CRÉDITO, PROVISIONES EN BALANCE Y TASAS DE COBERTURA SOBRE CARTERAS

€ MILES DE MILLONES

PRINCIPALES CARTERAS	SALDO BRUTO DIC. 2012	STOCK PROVISIONES DIC. 2012	TASA DE COBERTURA (%)
PROMOTOR	4,8	2,2	44,8%
EMPRESAS	43,0	6,4	14,8%
PARTICULARES	87,6	2,9	3,3%

ELEVADAS TASAS DE COBERTURA



30%	Empresas
61%	Particulares
6%	Sector Público y Otros
3%	Promotores

Crédito a la clientela bruto. Marzo 2013

€ 142,6 miles millones



CULMINACIÓN DEL PROCESO CON LA RECAPITALIZACIÓN

El plan de saneamiento y el de recapitalización se formularon a la vez, el mismo 25 de mayo de 2012, si bien los diversos acontecimientos que se sucedieron en los meses siguientes –en particular, la firma por parte del Gobierno de España del denominado Memorandum of Understanding (MoU)– determinaron que el plan de saneamiento culminara con el cierre del ejercicio 2012 –cuyos resultados se presentaron el 28 de febrero de 2013–, mientras que el de recapitalización superó su último hito el 28 de mayo de 2013, con el inicio de la cotización de las nuevas acciones de Bankia derivadas de las ampliaciones de capital. Así, la cadencia de acontecimientos se modificó respecto a los planes iniciales y la firma del MoU obligó a negociar primero el plan para, después, recibir el capital. Esta modificación, sin embargo, convirtió a BFA-Bankia en la primera entidad en disponer de un proyecto de reestructuración definitivo y aprobado por España y Europa para los próximos cinco años.

Las necesidades de capital se determinaron sobre la base de los resultados de los test de estrés, realizados a la banca española por las compañías Roland Berger y Oliver Wyman. En función de éstos, Oliver Wyman determinó que BFA-Bankia requería 24.700 millones de euros de capital. Tras la transferencia de activos a la SAREB, que generó un ahorro de capital de unos 200 millones de euros, las necesidades finales del conjunto del Grupo quedaron establecidas en 24.500 millones, cifra que permitía situar el Core Tier 1 EBA de BFA y de Bankia en el entorno del 9,5%.

La necesidad de una inyección de fondos públicos para la recapitalización de la entidad provocó, como contrapartida, la imposición de una serie de condicionantes por parte de las autoridades europeas:

- los accionistas y tenedores de instrumentos híbridos tenían que asumir parte del coste de la recapitalización;
- el ajuste de capacidad instalada (dimensión de la red y recursos humanos) iba a ser superior al deseado y diseñado inicialmente por la entidad;

- el volumen de crédito se vería limitado;
- el reparto de dividendos no sería posible hasta 2015, con cargo a los beneficios de 2014.

Como consecuencia del proceso, los accionistas de BFA –que hasta el 27 de junio de 2012 eran las siete cajas de ahorros que integraron el Grupo– perdieron su participación y la totalidad de las acciones de BFA pasaron a ser controladas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). A finales de diciembre de 2012 culminó la inyección de fondos públicos en BFA, que ascendió a 17.959 millones de euros.

De igual modo, el peso de los accionistas de Bankia en el momento de la formulación del plan se diluyó de manera significativa, tras una operación de reducción del valor nominal de sus acciones (de 2 euros a 0,01 euros) y las posteriores ampliaciones de capital que realizó el banco por importe de 15.500 millones de euros.

Tanto el FROB como los poseedores de participaciones preferentes y deuda subordinada recibieron acciones de Bankia a un precio de 1,352 euros, tal y como estableció la resolución de la Comisión Rectora del FROB, en abril de 2013. Los nuevos títulos derivados de la ampliación de capital de Bankia (la de BFA había sido completada en diciembre) se estrenaron en el mercado el 28 de mayo de 2013.

La jornada anterior, la acción de Bankia cotizaba a 0,60 euros.

El proceso de saneamiento y recapitalización cambió la realidad del Grupo BFA-Bankia desde tres puntos de vista: solvencia, liquidez y calidad de los activos:

- en materia de solvencia, medida en términos de Core Tier 1 EBA y una vez finalizado el proceso de recapitalización, BFA y Bankia han situado sus niveles de capital por encima del 9,5%;

EL PROCESO DE SANEAMIENTO Y RECAPITALIZACIÓN CAMBIÓ LA REALIDAD DEL GRUPO BFA-BANKIA EN SOLVENCIA, LIQUIDEZ Y LA CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Por su parte, los tenedores de híbridos (participaciones preferentes y deuda subordinada) intervinieron en el proceso de recapitalización del Grupo BFA-Bankia de dos formas: por un lado, sus valores sufrieron una pérdida de valor sobre el nominal y, por otro, fueron canjeados por acciones de Bankia.

Finalmente, y tras la culminación del proceso, los 24.500 millones de euros de capital que necesitó BFA fueron aportados por el FROB en una cantidad de 17.959 millones de euros y, el resto, resultó de la conversión de híbridos. En el caso de Bankia, los 15.500 millones de euros necesarios fueron inyectados desde BFA (10.620 millones de euros) y el resto los aportaron antiguos accionistas de Bankia que acudieron a la ampliación de capital (80 millones de euros) y los tenedores de híbridos, mediante las acciones recibidas (4.800 millones).

- desde un punto de vista de liquidez, el Grupo BFA-Bankia contaba a 31 de diciembre de 2012 con activos líquidos por encima de 40.000 millones de euros. En el caso de Bankia, éstos ascendían a 26.500 millones de euros. Estos volúmenes, junto a la generación de liquidez prevista en los próximos años, permiten cubrir todos los vencimientos del Grupo en los mercados mayoristas;
- en cuanto a la calidad de los activos, la entidad dispone de unas carteras provisionadas de manera adecuada a la actual coyuntura, una exposición muy reducida al sector inmobiliario y las participadas puestas a valor de mercado.

Con este punto de partida, BFA-Bankia elaboró el Plan Estratégico para el período 2012-2015.

PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015



SITUACIÓN DE PARTIDA

GRAN VALOR DE LA FRANQUICIA

AMPLIA BASE DE CLIENTES

- MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES CON UN ALTO NIVEL DE CERCANÍA
- MÁS DE 260.000 PYMES Y MÁS DE 290.000 AUTÓNOMOS

ELEVADA CUOTA DE MERCADO

- 9% DE CUOTA DE MERCADO ESPAÑOL
- 4º BANCO DEL PAÍS

FUERTE PRESENCIA EN TERRITORIOS DE ORIGEN

- ENTIDAD DE REFERENCIA EN SUS ZONAS NATURALES CON CUOTAS SUPERIORES AL 15%

FORTALEZAS ORGANIZATIVAS

- CAPACIDAD DE INTEGRACIÓN
- POTENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Fuentes: BdE, Bankia. Datos a Marzo 2013.

El Plan Estratégico 2012-2015 define a BFA-Bankia como una franquicia de ámbito nacional, con un mayor peso en los territorios naturales del Grupo, enfocada al cliente y en aquellos negocios en los que el banco puede obtener más retorno y aprovechar sus ventajas competitivas.

Asimismo, estima que la entidad volverá a la senda de beneficios ya en 2013 y sitúa su resultado neto en 2015 en 1.200 millones de euros, con un margen antes de provisiones de 2.300 millones de euros y una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) de más del 10%.

El plan estratégico contempla dos objetivos fundamentales:

- mejorar la rentabilidad;
- seguir reforzando los fundamentales.

Los principales pilares para la mejora de la rentabilidad son:

FORTALECER LA POSICIÓN COMPETITIVA

El plan define una estrategia de negocio basada en la que es, quizá, la principal fortaleza de BFA-Bankia: su base de clientes.

Bankia cuenta con más de siete millones de clientes y una cuota de mercado cercana al 10% en el conjunto de España, que supera el 15% en los mercados de origen de la entidad. Asimismo, es la cuarta entidad financiera española en volumen de activos, a marzo de 2013.

Pese a su notable volumen de clientes y cuota de mercado, la entidad estima que existe margen de mejora en aquellos negocios de alto valor añadido, que todavía no realiza entre una mayoría de sus clientes. En este sentido, pondrá el foco en incrementar la venta cruzada entre sus clientes con el objetivo de mejorar la rentabilidad del banco.

Por su parte, la cuota de mercado en segmentos como planes de pensiones, fondos de inversión, crédito al consumo o tarjetas de crédito es alrededor de la mitad de la cuota natural del banco. En empresas, hay igualmente amplio recorrido en diferentes productos, como descuentos comerciales, leasing, factoring o confirming, financiación exterior y servicio nómina.

READECUAR EL MIX DE ACTIVOS

Los planes de mejora del mix de activos considerarán las limitaciones que impone el plan de recapitalización. Aun así, entre los principales objetivos en la gestión del activo se encuentran:

- la desinversión de los activos no estratégicos y no rentables, que se elevaban a 90.000 millones a junio de 2012, y que la entidad prevé reducir hasta 40.000 millones en 2015;
- la transformación de la cartera hacia segmentos y productos más rentables. Este objetivo se alcanzará en paralelo al proceso previsto de reducción del saldo de crédito.

Bankia quiere formalizar en el período 2012-2015 cerca de 52.000 millones de euros de nuevo crédito, con el que cubrirá dos importantes objetivos: contribuir a revitalizar la economía del país, concediendo crédito a empresas y particulares; y mejorar la rentabilidad de la entidad. De este importe, más de 8.000 millones se destinarán a particulares, tanto a consumo como a hipotecas, y 43.500 millones a pymes y empresas.

MEJORAR EL NIVEL DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

Otro de los retos que contempla el Plan Estratégico es el proceso de mejora de la eficiencia de las estructuras organizativas de la entidad.

Determinado por las exigencias de la Comisión Europea, pero asumiendo que se trata de una tarea inevitable en el sistema financiero español, Bankia tiene como objetivo una reducción de su red de oficinas del 39%, hasta el entorno de las 1.900.

El redimensionamiento permitirá a Bankia mantener una presencia nacional, con

especial relevancia en los mercados naturales de la entidad.

El proceso se completa con la reducción de la plantilla del grupo en un 28% –unas 6.000 personas, tanto de la red de oficinas como de estructuras intermedias de las redes comerciales y servicios centrales–, que permitirá la viabilidad de la entidad y el mantenimiento de 14.500 empleados. Los efectos de la reducción de plantilla se minimizarán como consecuencia de la desinversión de participadas y negocios no estratégicos, así como la externalización de determinadas actividades, que permitirán el mantenimiento de parte del empleo.

Este ejercicio de reestructuración permitirá reducir a 1.800 millones de euros los gastos de personal en 2015 –frente a los 2.400 millones que representaron en 2012– que, junto a las iniciativas de mejora en los ingresos, llevarán al Grupo a unos niveles de eficiencia óptima del 40-45% en 2015.

ACOTAR LA PRIMA DE RIESGO

Otro de los aspectos clave sobre los que el Plan Estratégico incide es la necesidad de acotar la prima de riesgo.

Tras unos años en los que las provisiones han sido muy altas, el objetivo de la entidad es que el volumen de dotaciones para hacer frente a insolvencias se sitúe entre 50-55 puntos básicos sobre el total de los activos.

Otro de los objetivos del Plan Estratégico es la mejora de los fundamentales, tanto la liquidez como la solvencia. Como se ha detallado, la situación de partida, en términos de liquidez, asciende a más de 40.000 millones de euros; y, en términos de solvencia, una vez completado el proceso de ampliación de capital, se ha alcanzado un ratio Core Tier 1 EBA del 9,5%.

El Plan Estratégico establece la generación de la liquidez necesaria para cubrir de forma holgada los vencimientos de los tres ejercicios enmarcados en el plan.

Además de liquidez, la ejecución del Plan Estratégico generará un exceso de capital equivalente al 50% del capital post ampliación (540 puntos básicos). Este capital provendrá de dos fuentes:

- la generación de resultados de los próximos tres años, que supondrá 310 puntos básicos;
- la reducción de activos ponderados por riesgo, que generará 230 puntos básicos de capital.

El Grupo BFA-Bankia espera cerrar 2015 con un ratio Core Tier 1 EBA del 14,5%. Esta generación de capital no contempla el pago de dividendos, que podría iniciarse en 2015, con cargo a los resultados de 2014.



AVANCES EN EL AÑO 0

El 9 de mayo de 2012 Bankia atravesaba una situación extremadamente compleja, sin cuentas anuales auditadas y la petición por parte del Banco de España de la presentación de un plan de saneamiento reforzado.

Esta situación hizo establecer al nuevo equipo gestor unos objetivos a corto plazo muy claros:

- conseguir unas cuentas auditadas, fieles a la situación real de los activos de la entidad;
- mejorar en el ámbito del Gobierno Corporativo, nombrando un nuevo Consejo de Administración, con un perfil estrictamente profesional;
- corregir el déficit de solvencia del Grupo. Para ello, se tuvieron que determinar primero cuáles eran las necesidades reales de capital de la entidad, en base a un profundo análisis de situación.

Tan sólo 16 días después, el día 25 de mayo, se formularon las cuentas del ejercicio 2011 y se nombró un nuevo Consejo de Administración para tutelar la nueva etapa

de la entidad (detalles en el apartado de Gobierno Corporativo). Adicionalmente, y tras un trabajo realizado conjuntamente con el Banco de España y Goldman Sachs, se establecieron unas necesidades de capital de 19.000 millones.

Para conseguir este capital —proveniente principalmente de fondos públicos—, fue necesaria la aprobación por parte de la Comisión Europea de un Plan de Reestructuración para el período 2012 - 2017, aprobado unos meses más tarde, el 28 de noviembre.

Con la inyección de capital en el Grupo BFA —materializada antes de finalizar 2012— se alcanzó un hito vital para la viabilidad de la entidad: se garantizaba así la solidez de Bankia, que pasaba a configurarse en una entidad solvente, con un balance saneado y una extraordinaria posición de liquidez.

Pero el reto que establece el Plan Estratégico diseñado más tarde es, además, el de la rentabilidad. Así que, con el plan aprobado y con este objetivo como hoja

de ruta, la entidad ha estado trabajando desde entonces, consiguiendo cubrir etapas y materializando logros, tanto los relacionados con el Plan de Reestructuración, como los asociados a la evolución operativa y financiera durante el primer trimestre de 2013.

AVANCES EN LA REESTRUCTURACIÓN

Un resumen de los logros conseguidos en el marco del Plan de Reestructuración pasa por subrayar los siguientes hechos:

> Ampliación de capital, culminada

Si bien el capital se inyectó antes de terminar 2012 en el Grupo BFA, la capitalización de Bankia —al tratarse de una empresa cotizada— no ha podido completarse hasta el 28 de mayo de 2013, con la ampliación de capital suscrita por BFA y el canje de los instrumentos híbridos por capital.

PRINCIPALES HITOS 2010-2013

**30 JULIO
2010**

Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja de Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja firman un contrato de integración.

**3 DIC
2010**

Se constituye BFA.

**5 ABRIL
2011**

BFA segrega parte de sus negocios a Bankia.

**6 JUNIO
2011**

Se decide la salida a Bolsa de Bankia.

**20 JULIO
2011**

Bankia se estrena en Bolsa a 3,75 euros/acción.

**30 MARZO
2012**

Canje de participaciones preferentes y deuda subordinada emitidas por las Cajas de Ahorros por acciones de Bankia.

> Acuerdo laboral (ERE), firmado

Sólo dos meses después de la aprobación del plan por la Comisión Europea, el 8 de febrero de 2013, la entidad y los representantes de los trabajadores firmaron un acuerdo laboral clave, que está permitiendo una gestión ordenada de la reestructuración, basada en el reparto de cargas entre los empleados que abandonan la entidad y aquellos que se quedan.

El acuerdo establece que el número de trabajadores afectados por el ERE será de 4.500; y hasta un total de 6.000 personas abandonarán la entidad, si se incluyen los procesos de desinversión de participadas y externalizaciones de servicios a proveedores.

El acuerdo fomenta la voluntariedad y contempla el principio básico de la empleabilidad, mediante la creación de una bolsa de trabajo para los empleados que quieran acogerse a esta figura.

> Integración tecnológica, completada

Con la integración de las 143 oficinas de La Caja de Canarias, el 18 de marzo de 2013, y en tan solo 17 meses, Bankia ha completado la integración tecnológica de las siete cajas que dieron lugar al banco y ha conseguido que la totalidad de sus clientes operen ya sobre una misma plataforma.

El proceso ha representado la integración de 1.735 oficinas y 8.029 puestos de trabajo; se han migrado más de 20 millones de contratos, 8,3 millones de cuentas a la vista y a plazo fijo, más de 7,3 millones de contratos de tarjetas de débito y crédito, casi un millón de contratos de préstamo, 300.000 cuentas de valores y 1,2 millones de contratos de oficina internet.

En el proyecto han estado involucradas 1.400 personas. Se han realizado más de 65.000 verificaciones y numerosos ensayos en oficinas, en los que los empleados han recibido 530.000 horas de formación.

El ahorro de costes de la integración representa casi 100 millones de euros anuales y hace de Bankia una organización más eficiente y capaz de prestar mejor servicio a sus clientes.

> Dimensionamiento en la red de oficinas, acelerado

Si bien el plan establece la reducción de oficinas entre 2013 y 2015, Bankia ha decidido anticiparlo para conseguir cuanto antes la estabilidad de la franquicia. Con este objetivo, se trabaja en un proceso de dimensionamiento de la red de no más de un año.

Al finalizar mayo de 2013, se había culminado la reordenación de la red de Madrid, la Comunidad Valenciana, Baleares y Murcia. O lo que es lo mismo, dos terceras partes del negocio de Bankia están ya gestionados por una red definitiva y completamente enfocada al cliente.

9 MAYO
2012

José Ignacio Goirigolzarri es nombrado presidente de BFA y Bankia.

25 MAYO
2012

Renovación del Consejo de Administración de Bankia y aprobación del plan de saneamiento y recapitalización de la entidad.

27 JUNIO
2012

El FROB se convierte en accionista único de BFA, tras la amortización de las acciones de las Cajas.

12 SEP
2012

BFA amplía capital en 4.500 millones de euros aportados por el FROB.

28 SEP
2012

Se determinan las necesidades de capital de BFA-Bankia en 13.230 millones en el escenario base y de 24.743 millones en el escenario adverso.

28 NOV
2012

La Comisión Europea aprueba el Plan de Reestructuración de BFA-Bankia.

> Proceso de desinversiones, iniciado

El Grupo GFA-Bankia ha iniciado un proceso ordenado de desinversiones en activos y participadas no estratégicas, que le ha llevado, por ejemplo, al cierre en mayo de 2013 de un acuerdo de venta del City National Bank of Florida con la entidad chilena Banco de Crédito e Inversiones, por un importe de 882,8 millones de dólares. La operación aporta unas plusvalías netas estimadas de 180 millones de euros y generará aproximadamente 30 puntos básicos de core capital.

Asimismo, en marzo se acordó la venta del 100% de Finanzmadrid, con un impacto positivo en capital de 10 millones de euros.

También se han llevado a cabo desinversiones de pequeñas participaciones en sociedades como Sacyr, Ezentis, Vertice 360° o Abertis.

LA RENTABILIDAD, COMO HOJA DE RUTA

Los avances en el Plan de Reestructuración han ido acompañados de una evolución financiera positiva en el primer trimestre de 2013, que permite mantener la previsión establecida en el Plan Estratégico 2012-2015: obtener un beneficio de 800 millones en 2013.

Las principales magnitudes financieras y operativas de los resultados del primer trimestre de 2013 se resumen en:

- beneficio del Grupo BFA-Bankia de 213 millones de euros (72 millones en Bankia);
- importante reducción de costes: 446 millones de euros, un 14% inferiores al primer trimestre de 2012;
- estabilización de la mora. Bankia ha reducido el volumen de préstamos de dudoso cobro en 255 millones de euros, hasta los 19.564 millones. La tasa de morosidad se ha situado en el 13,08% (12,99% a 31 de diciembre de 2012)

y el ratio de cobertura en el 61,88% (61,77% en diciembre);

- confortable situación de liquidez. El Grupo cerró el trimestre con 41.200 millones de activos líquidos, que le permiten cubrir la práctica totalidad de sus vencimientos mayoristas:
 - > redujo el recurso a la financiación del BCE en 5.300 millones de euros, hasta situarse en 43.600 millones, el nivel más bajo desde junio de 2012;
 - > el gap comercial permaneció estable, al reducirse en 430 millones de euros, hasta los 32.840 millones;
- Generación orgánica de capital. El Grupo BFA-Bankia generó capital por 598 millones de euros, de forma que el Core Tier 1 EBA pasó del 9,4% de diciembre de 2012 al 9,97% a 31 de marzo. Esta generación de capital se produce tanto por la obtención de beneficios, como por la reducción de activos ponderados por riesgo.

PRINCIPALES HITOS 2010-2013



ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN SIDO CLAVES EN EL PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL. LOS SANEAMIENTOS Y RECAPITALIZACIONES HAN DESPEJADO DUDAS SOBRE LA TRANSPARENCIA, LA VALORACIÓN DE ACTIVOS Y LA SOLVENCIA DE LAS ENTIDADES ESPAÑOLAS. ES EL MOMENTO DE GANAR CONFIANZA Y AFRONTAR CON EFICIENCIA UN TODAVÍA COMPLEJO ENTORNO.

La economía mundial mostró un comportamiento decepcionante en 2012. El agravamiento de la crisis soberana en la UEM y la incertidumbre fiscal en EEUU, prolongada además por la celebración en noviembre de las elecciones presidenciales, pesaron negativamente sobre la actividad económica global. El crecimiento mundial fue modesto –inferior al 2,5%– y muy desigual: los países emergentes conservaron un ritmo dinámico, próximo al 5%, frente a sólo un 1,0% de los desarrollados, lastrados por la debilidad de la UEM (-0,5%). Las medidas de austeridad, el endurecimiento de las condiciones de acceso al crédito y las debilidades estructurales han generado inercias depresivas en las economías periféricas de la UEM (en riesgo de deflación), debilitando al conjunto de la región y arrastrándola a una recesión persistente (el PIB retrocedió en el primer trimestre de 2013 por sexto trimestre consecutivo).

Por su parte, la economía española prolongó en 2012 la senda de descenso de la actividad que se había reiniciado en el último tramo del ejercicio anterior. El aumento de las tensiones financieras y la necesidad de intensificar el desapalancamiento del sector privado y el proceso de consolidación fiscal –que llevó a implementar nuevas medidas fiscales para aumentar la credibilidad en la sostenibilidad de las finanzas públicas– afectaron negativamente a la demanda interna. El entorno económico continuó siendo adverso y caracterizado por la destrucción de empleo, las dificultades para el acceso a la financiación externa y unas debilitadas expectativas. En este contexto, el PIB registró en el conjunto del año un retroceso del 1,4%, tras el leve ascenso experimentado en 2011 (+0,4%).

En el caso de las familias, dada la caída de su renta disponible, derivada del deterioro

del mercado laboral, junto con la subida de impuestos, su tasa de ahorro siguió reduciéndose hasta mínimos históricos, con el fin de sostener su gasto en consumo. Las empresas, por su parte, se enfrentaron a un entorno adverso que impidió la reactivación de la inversión productiva; a la debilidad de la demanda interna y el deterioro de la confianza se añadió la elevada capacidad ociosa en la industria y los elevados niveles de endeudamiento.

El ajuste en el mercado de la vivienda se intensificó a lo largo de 2012. En términos de actividad, la promoción de nuevas viviendas se situó por debajo de las 45.000 unidades anuales, mínimo histórico, mientras que las compraventas totales se redujeron hasta unas 300.000 viviendas, un descenso del 59% frente a los máximos que se alcanzaron en el punto álgido del ciclo. En términos de precios, la corrección fue aún mayor, con

2012 TAMBIÉN FUE UN AÑO DE NOTABLES AVANCES EN LA CORRECCIÓN DE LOS DESEQUILIBRIOS MACROECONÓMICOS, FACTOR CLAVE PARA SENTAR LAS BASES DE UNA SALIDA DINÁMICA DE LA CRISIS

una caída en 2012 del 10%, la más intensa desde el inicio de la crisis, con lo que el ajuste de los precios acumulado desde 2007 se situó en el 27,1% en términos nominales (34,4% en términos reales); no obstante, en el primer trimestre de 2013 se ha observado una ligera moderación del ritmo de corrección, con una caída intertrimestral del 0,8%.

Pero 2012 también fue un año de notables avances en la corrección de los desequilibrios macroeconómicos, factor clave para sentar las bases de una salida dinámica de la crisis. A este respecto, descontada la fiscalidad y los componentes más volátiles, no se produjeron presiones inflacionistas, el déficit por cuenta corriente se redujo hasta mínimos desde 1998, los costes internos se mantuvieron moderados, lo que permitió obtener significativas mejoras de competitividad, y se avanzó en el saneamiento del sector financiero.

El escenario empezó a mejorar durante el verano de 2012, cuando las tensiones en los mercados de deuda de España e Italia alcanzaron un nuevo punto crítico y forzaron una mejora en la respuesta a la crisis. El factor más decisivo fue el giro en la estrategia del BCE hacia un papel mucho más proactivo. Las declaraciones en julio de su presidente de que haría todo lo que fuera necesario para salvar el euro y el anuncio en septiembre de la

puesta en marcha de un programa de compra ilimitada de deuda de los países vulnerables bajo cierta condicionalidad propiciaron un punto de inflexión en la crisis, al reducir la probabilidad de los escenarios más adversos. Además, la aprobación del nuevo mecanismo de rescate europeo (MEDE) y, en las últimas semanas de 2012, los acuerdos para desbloquear los fondos del rescate de Grecia (redujo el riesgo de su salida del euro) y la creación del supervisor financiero común (primer paso hacia la unión bancaria) también contribuyeron a una mejora de los mercados financieros que se ha prolongado a los primeros meses de 2013.

Por ejemplo, se ha registrado un descenso sustancial en las primas de riesgo. Para España, en el plazo a 10 años cayó desde el máximo alcanzado en julio de 2012 de 6,4 p.p. hasta 2,8 p.p. en mayo de 2013, y se ha producido una notable apertura de los mercados mayoristas de financiación. En este mismo periodo, la curva del Euribor también ha registrado un importante descenso (-0,7 p.p. en el plazo a 12 meses), gracias a la bajada de 50 pb acumulada en el tipo de intervención del BCE y a la caída en la prima de riesgo del mercado interbancario.

Esta mejora que se observa en las condiciones financieras globales, gracias a la excepcional liquidez proyectada

por los principales bancos centrales y a la reducción de la aversión al riesgo, está contribuyendo significativamente a dar continuidad a la fase expansiva de la economía internacional en el primer semestre de 2013.

No se perciben grandes cambios en el crecimiento mundial (se estima que será similar a 2012), aunque es previsible que las divergencias regionales se vayan reduciendo gradualmente por la recuperación de la UEM (se esperan tasas positivas a partir del segundo semestre) y por la moderación que se observa en el ritmo de crecimiento de los países emergentes, especialmente de China.

En este contexto, la economía española podría haber dejado atrás la fase más aguda de la recesión, aunque seguirá inmersa en un proceso de profundos ajustes que lastran el crecimiento en el corto plazo. Los indicadores conocidos referentes a la primera parte de 2013 señalan una suavización en los ritmos de caída. El PIB se contrajo un 0,5% trimestral en el primer trimestre de 2013, tres décimas menos que en el trimestre precedente. Se estima que la moderación de los ritmos de caída continuará a lo largo de 2013, lo que, unido al buen tono mostrado por el sector exportador, permitirá al PIB estabilizarse en el tramo final del año, para iniciar una senda positiva en 2014.



ENTORNO BANCARIO

El año 2012 y los primeros meses de 2013 han sido claves en el proceso de reestructuración del sector bancario español al haberse puesto en marcha los mecanismos que han permitido un profundo saneamiento de los balances y la práctica recapitalización del sector, lo que ha contribuido a despejar las dudas sobre la transparencia y la valoración de los activos bancarios y, consiguientemente, sobre la solvencia de las entidades españolas.

A comienzos de 2012 se aprobaron los RDL 2/2012 y 18/2012 que aumentaron las exigencias de coberturas de las exposiciones al sector inmobiliario. Posteriormente, dos consultores externos e independientes realizaron un ejercicio de evaluación de la capacidad de resistencia del sector bancario bajo la hipótesis de un severo deterioro de la economía, atendiendo a dos tipos de análisis: el primero (top-down), publicado el 21 de junio de 2012, estimaba las necesidades de capital del conjunto del sector; seguido de un análisis bottom-up para determinar las necesidades individuales de cada entidad, dado a conocer el 28 de septiembre.

En paralelo a estas pruebas, las autoridades españolas presentaron ante el Eurogrupo la solicitud formal de asistencia financiera para la recapitalización del sistema bancario, que se concretó en una línea de crédito de hasta 100.000 millones de euros. Las condiciones del

programa de ayuda fueron recogidas en el Memorando de Entendimiento (MoU, por sus siglas en inglés) firmado el 20 de julio, en el que se marcaba la hoja de ruta para la recapitalización y reestructuración de las entidades con déficit de capital. El MoU también incluía condiciones para todo el sector bancario, entre ellas, la exigencia de un capital principal del 9% (según definición de la EBA) desde 2013.

A partir de las necesidades individuales de los bancos, que el análisis bottom-up estimaba en un total de 55.900 millones de euros en el escenario adverso, y siguiendo la ruta programada en el MoU, las entidades con déficits de capital presentaron a las autoridades europeas y españolas sus correspondientes planes de recapitalización. En el caso de las entidades que han requerido apoyo público —como fue el caso de BFA-Bankia— los planes de reestructuración, aprobados por la Comisión Europea a finales de año, debían incluir por imperativo del MoU el traspaso de activos “problemáticos” a la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb); la asunción de pérdidas por los tenedores de instrumentos híbridos o subordinados; una notable reducción de su dimensión y capacidad de acción, y límites al crecimiento, entre otras medidas.

Desde los últimos meses de 2012 se han ido cumpliendo a buen ritmo las acciones programadas en el MoU de forma que

en los primeros meses de 2013 prácticamente se han cubierto la totalidad de las necesidades de capital identificadas, situándose finalmente el importe de la ayuda pública dirigida a la recapitalización bancaria por debajo de 39.000 millones de euros, menos del 4% del PIB. Asimismo, se ha completado el traspaso a la Sareb de los activos inmobiliarios de las entidades nacionalizadas por un valor neto de 50.733 millones de euros.

La reestructuración del sistema bancario español se encuentra, en sus líneas fundamentales, en un estado muy avanzado, al haberse completado ya los principales pilares del proceso. Éste se desarrolla en un entorno operativo muy complejo, caracterizado por la persistencia de la debilidad de la economía y las dificultades de acceso a los mercados de financiación mayorista. Estas condiciones están pesando sobre el volumen de actividad bancaria, la calidad de los activos y la rentabilidad. Con todo, en los primeros meses de 2013 se han observado ciertas señales de mayor confianza en los mercados como muestra la mejora de la capacidad de las entidades para captar financiación mayorista.

Los avances en la reestructuración, que continuarán en 2013 con la ejecución de los planes de negocio de las instituciones, sitúan a las entidades españolas en una mejor posición para afrontar la complejidad del entorno y seguir ganando confianza.

LOS NEGOCIOS DE BANKIA

UNA AMPLIA RED MULTICANAL EN ESPAÑA,
UNA BASE DE CLIENTES DIVERSIFICADA
—MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES
PARTICULARES Y MÁS DE 550.000 EMPRESAS—
Y UN MODELO DE NEGOCIO ORIENTADO A LA
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA
RENTABILIDAD DE LA GESTIÓN.

Estas son las fortalezas sobre las que se asienta el proyecto Bankia; una entidad que, tras culminar su proceso de reestructuración, avanza en su consolidación como referente de la banca española, por eficiencia, rentabilidad y por ser una de las más solventes.

Su Plan Estratégico 2012-2015 establece la vuelta a los beneficios en 2013 y sitúa su resultado neto en 1.200 millones de euros en 2015, con una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) de más del 10%.

SITUACIÓN DE PARTIDA

GRAN VALOR DE LA FRANQUICIA

AMPLIA BASE DE CLIENTES

- MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES CON UN ALTO NIVEL DE CERCANÍA
- MÁS DE 260.000 PYMES Y MÁS DE 290.000 AUTÓNOMOS

ELEVADA CUOTA DE MERCADO

- 9% DE CUOTA DE MERCADO ESPAÑOL
- 4º BANCO DEL PAÍS

FUERTE PRESENCIA EN TERRITORIOS DE ORIGEN

- ENTIDAD DE REFERENCIA EN SUS ZONAS NATURALES CON CUOTAS SUPERIORES AL 15%

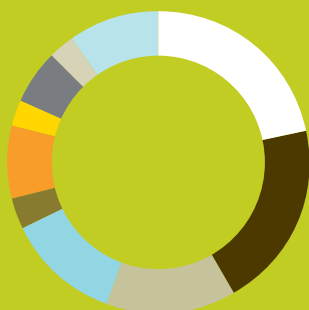
FORTALEZAS ORGANIZATIVAS

- CAPACIDAD DE INTEGRACIÓN
- POTENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Fuentes: BdE, Bankia. Datos a Marzo 2013.

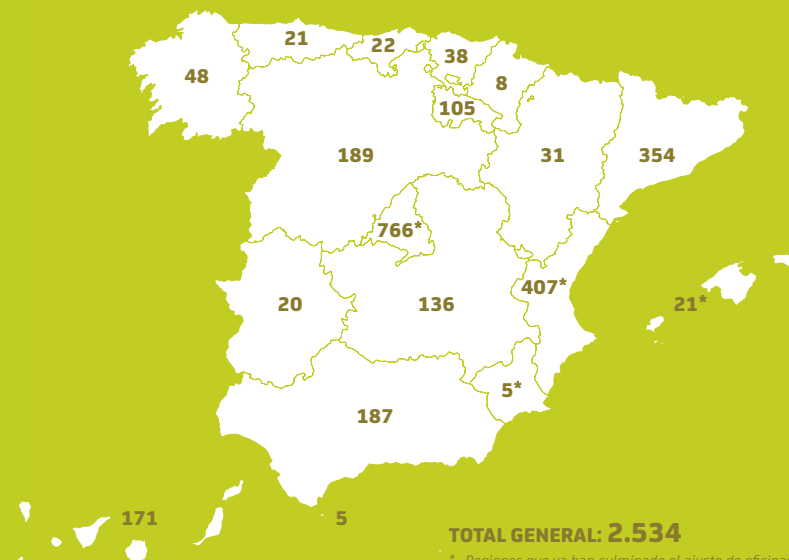
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARTERAS DE PRÉSTAMOS DE BANCA DE EMPRESAS AL SECTOR PRIVADO POR SECTOR DE ACTIVIDAD, EXCLUYENDO LOS CRÉDITOS AL SECTOR PROMOTOR Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FUENTE INE, SISTEMA ANÁLISIS DE BALANCES IBÉRICOS Y BANKIA



21,7%	Construcción
20,1%	Servicios
14,0%	Utilities
12,1%	Fabricación
3,3%	Automoción y Transporte
7,8%	Hostelería y Turismo
2,9%	Otros
5,6%	Alimentación
2,8%	Telecomunicaciones
9,7%	Comercio

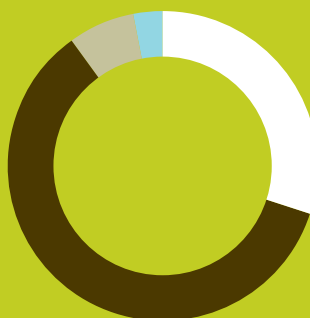
RED DE OFICINAS BANKIA 2013



TOTAL GENERAL: 2.534

* Regiones que ya han culminado el ajuste de oficinas.

** Datos a 31 de mayo.



30%	Empresas
61%	Particulares
6%	Sector Público y Otros
3%	Promotores

Crédito a la clientela bruto. Marzo 2013

€ 142,6 miles de millones

CUOTA DE PENETRACIÓN DE LA BANCA DE EMPRESAS DE BANKIA POR REGIONES EXCLUIDOS LOS PRÉSTAMOS A PROMOTORES Y A ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FUENTE INE, SISTEMA ANÁLISIS DE BALANCES IBÉRICOS Y BANKIA

59,4%	La Rioja	31,2%	Asturias	24,9%	Cataluña
56,4%	C. Valenciana	30,9%	Extremadura	24,2%	Andalucía
50,0%	Canarias	29,9%	Baleares	20,8%	País Vasco
45,6%	Castilla-La Mancha	59,4%	Murcia	20,4%	Aragón
41,1%	Madrid	27,5%	Cantabria	17,9%	Navarra
35,8%	Castilla y León	26,7%	Galicia		



CLIENTES PARTICULARES

AMPLIA RED MULTICANAL, MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES Y UN MODELO DE NEGOCIO ORIENTADO A LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD DE LA GESTIÓN. ENTRE LOS OBJETIVOS, MEJORAR LA LIQUIDEZ, LOS MÁRGENES Y LA RENTABILIDAD, INCREMENTAR LA VENTA CRUZADA, PROTEGER AL CLIENTE Y GESTIONAR LA MOROSIDAD.

Bankia mantiene como objetivos estratégicos en este segmento de actividad la mejora de la liquidez, la prioridad en la captación de recursos, la mejora de los márgenes y la rentabilidad, el incremento de la venta cruzada, la protección del cliente, y la gestión de la morosidad.

Banca de Particulares representa un negocio estratégico para Bankia, que es una de las principales instituciones financieras en este área de negocio, con una cuota de crédito bruto a hogares del 10,89% (Fuente Banco de España, marzo 2013) y del 10,07% de los depósitos de hogares (Fuente Banco de España, marzo 2013).

MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES

Bankia cuenta con una base de más de siete millones de clientes, con cuotas de penetración del 15,6% en particulares y una cuota de mercado del 12,2% del total de nóminas en España (Fuente FRS-Inmark 2012).

La entidad se sitúa en las primeras posiciones del mercado en productos bancarios tradicionales, como nóminas, hipotecas, depósitos a plazo y tarjetas de créditos; así como fondos de inversión y pensiones y otros servicios de asesoramiento de patrimonios y relación con mercados de

capitales, que gestiona en este caso para clientes con un elevado patrimonio y necesidades en el asesoramiento financiero y fiscal especializado.

La red de distribución está integrada por una red de oficinas con alta capilaridad; una red agencial complementaria (en la que destaca la de Mapfre), que constituye una ventaja competitiva para la entidad; y una red de distribución multicanal (dispositivos de autoservicio, Internet, Banca Móvil y Banca Telefónica).



EL FOCO PRINCIPAL DE SU ACTIVIDAD SON SUS CLIENTES Y SU PRIORIDAD LOGRAR SU VINCULACIÓN, APORTÁNDOLES MÁS VALOR EN LOS SERVICIOS, MAYOR ASESORAMIENTO Y MÁS CALIDAD EN LA ATENCIÓN

EL RETO DEL PLAN ESTRATÉGICO

El negocio de Banca de Particulares afronta el reto de acometer el Plan Estratégico 2012-2015, asumiendo las limitaciones impuestas por las autoridades españolas y europeas, en el contexto del Plan de Reestructuración.

En este sentido, la entidad aceleró en el mes de marzo de 2013 el proceso de dimensionamiento de su red de oficinas, con el objetivo de culminar la práctica totalidad del proceso en un año —frente a los tres previstos en un inicio—, con el fin de dotar de estabilidad a la franquicia

cuanto antes y preservar la mejor calidad en la atención a los clientes.

Una vez acabado el proceso, Bankia contará con alrededor de 1.900 oficinas y seguirá siendo una franquicia de ámbito nacional, con una mayor concentración en los territorios de origen del Grupo y sus ámbitos de influencia.

El número de sucursales se reducirá un 39% y se mantendrá como prioridad la mejora de la eficiencia de la red, a través de la racionalización de aquellas oficinas

menos rentables, así como de las que están situadas en zonas en las que existe solapamiento de sucursales.

Para afrontar el contexto de bajos niveles de crecimiento, altas tasas de desempleo y débil demanda de crédito solvente, Banca de Particulares mantiene como líneas estratégicas: la mejora de la liquidez, la prioridad en la captación de recursos, la mejora de los márgenes y de la rentabilidad, el incremento de la venta cruzada, la protección del cliente y la gestión de la morosidad.

RED DE OFICINAS BANKIA 2013



TOTAL GENERAL: 2.534

* Regiones que ya han culminado el ajuste de oficinas.

** Datos a 31 de mayo.

BANKIA CONTARÁ CON UNAS 1.900 OFICINAS Y SEGUIRÁ SIENDO UNA FRANQUICIA DE ÁMBITO NACIONAL, CON UNA MAYOR CONCENTRACIÓN EN LOS TERRITORIOS DE ORIGEN DEL GRUPO

RED DE OFICINAS

Banca de Particulares configura su red de oficinas en torno a 15 Direcciones Territoriales, distribuidas por Madrid Norte, Madrid Sur, Madrid Este, Madrid Oeste, Castilla-La Mancha y Extremadura, Castellón y Valencia Norte, Valencia y Baleares, Alicante y Murcia, Cataluña Norte, Barcelona y Cataluña Sur, Norte 1, Norte 2, Oeste, Andalucía, y Canarias. Red de negocio que

se completa con la red agencial, que gestiona las redes de agentes comerciales en toda España.

A 31 de mayo de 2013, la Red Minorista de Bankia estaba integrada por 2.534 oficinas, tras haber culminado el proceso de reestructuración en la Comunidad de Madrid y Comunidad Valenciana, regiones donde se concentra el 60% del negocio de la entidad.



RED AGENCIAL, VENTAJA COMPETITIVA

La Red Agencial forma parte de los canales de distribución minorista de Bankia y centra su actividad en la captación de nuevos clientes, tanto particulares como empresas, así como en la comercialización de los productos y servicios del catálogo de la entidad.

La red complementa la estructura de oficinas de Bankia con una fuerza de ventas profesional, orientada a la captación de negocio adicional y una estructura de costes que contribuye a la mejora de la eficiencia. De hecho, resulta especialmente útil su presencia en aquellos territorios con baja implantación de oficinas propias.

Esta Red Agencial está formada por 5.000 agentes y 710 oficinas de Mapfre que distribuyen productos de Bankia y captan nuevos clientes. En total, gestionan 275.000 clientes y 8.600 millones de euros de negocio.

CANALES

Bankia cuenta con otros canales complementarios, como la red de dispositivos de autoservicio, integrada por 6.800 puestos en España, disponibles las 24 horas para retirada de efectivo, consulta de movimientos, transferencias, pago de recibos, compra de entradas y recarga móvil, entre otras operaciones.

Adicionalmente, la entidad dispone de un conjunto completo de canales tecnológicos (Oficina Internet, Oficina Móvil y Oficina Telefónica), que facilitan a los clientes la realización de operaciones transaccionales, la contratación y gestión de productos y la operativa de broker online. A finales de 2012, Bankia contaba con más de 3,5 millones de usuarios habituales de los servicios bancarios a través de estos canales:

- La Banca por Internet realiza 1.178 millones de transacciones al año, y cuenta con la certificación de calidad internacional ISO 27001, que acredita elevados estándares de calidad en la gestión de la seguridad de la información;
- La Banca Telefónica es un servicio valorado por los clientes con niveles de satisfacción de 9/10 puntos, con el certificado de calidad de Aenor;
- La denominada Banca Móvil cuenta con más de 500.000 usuarios activos, que realizan 152 millones de operaciones en el año.

MÁS VALOR EN LOS SERVICIOS

El foco principal de la actividad de Bankia son sus clientes y, su prioridad, lograr su vinculación, aportándoles más valor en los servicios y mayor asesoramiento y más calidad en la atención.

Para ello, su modelo de negocio se apoya en la segmentación de los clientes, la carterización, la vinculación y una amplia red de distribución.

Bankia se centra en la actividad minorista, bajo un modelo de banca universal. La segmentación de sus clientes atiende fundamentalmente a la necesidad de una atención especializada en función de sus necesidades: Particulares, Banca Personal, Gestión Preferente y Pymes.

Su estrategia se basa en la oferta de productos y promociones de eventos de alto interés, lo que permite potenciar la captación y activación de clientes, el incremento del número de líneas de productos, la fidelidad de sus clientes y la adecuación de su respuesta a un escenario más evolucionado, participativo y actual.



La entidad aborda la gestión de sus clientes en base a los siguientes segmentos, servicios y productos:

CLIENTES PARTICULARES

Bankia ofrece una gama completa de productos y servicios que incluyen, entre otros, depósitos de ahorro a la vista y a plazo, préstamos hipotecarios, crédito al consumo, financiación a corto y largo plazo, avales y tarjetas de débito y crédito. La red distribuye otros productos y servicios bancarios, en particular aquellos que promueven una relación continuada con el cliente, como la domiciliación de ingresos y el pago de recibos, productos de terceros como fondos de inversión y de pensiones, y seguros de riesgo y de ahorro.

Para todos ellos, la gestora de fondos de inversión Bankia Fondos gestiona, administra

y diseña un único catálogo de fondos para toda la red de oficinas de la entidad. A 30 de abril de 2013, Bankia gestionaba un patrimonio de 6.122 millones de euros en fondos mobiliarios e inmobiliarios, que representan una cuota del 4,67% y la sexta posición en el ranking Inverco. Estas cifras incluyen los fondos gestionados por AC (gestora de fondos de algunas de las entidades que dieron lugar a Bankia).

Bankia es, asimismo, la cuarta entidad en España en el sector de fondos de pensiones (Fuente Inverco); un segmento de actividad que realiza para sus clientes en las modalidades de planes individuales, planes de

empleo y asociados. A cierre de 2012, el valor de fondos de pensiones en Bankia ascendía a 6.493 millones de euros.

Dentro del colectivo de clientes particulares existe también una atención especializada por segmento, atendiendo a unas características comunes, fundamentalmente socioeconómicas y de visión de marketing, con el objetivo de ofrecer los productos más adecuados a sus necesidades diarias: Joven, Infantil, Sénior, etc. En este sentido, destaca principalmente la atención al segmento joven, con productos, servicios y portal propio: Bankia Joven (<http://joven.bankia.es>).

BANCA PERSONAL

Para clientes que, por sus necesidades financieras, requieren un trato especializado en materia de inversiones. Su servicio se fundamenta en tres pilares básicos: atención individualizada, a través de un gestor personal; asesoramiento a cargo de un equipo que selecciona las mejores oportunidades de inversión; y productos y servicios espe-

cíficamente diseñados para este tipo de segmento de clientes. Este tipo de cliente presenta aproximadamente el 10% de los clientes de Banca de Particulares y su atención personalizada se realiza en todas las oficinas universales, a través de 2.100 gestores especializados y altamente cualificados (Gestores Personales).

GESTIÓN PREFERENTE

Dirigida a clientes con un nivel de patrimonio financiero medio o ingresos intermedios. Estos clientes representan aproximadamente el 8% de los clientes

de Banca de Particulares, a las que se presta atención personalizada a través de gestores, orientada a incrementar su nivel patrimonial y vinculación.

PYMES Y MICROEMPRESAS

En las oficinas con mayor número de este tipo de clientes, existen comerciales especializados. Los productos más

destacados para su actividad empresarial son aquellos que facilitan la gestión de tesorería, los seguros empresariales y las

BANCA PRIVADA

Para clientes con un elevado nivel de patrimonio financiero o ingresos, que demandan asesoramiento financiero y fiscal especializado.

Entre las líneas de negocio desarrolladas por este área se encuentran: gestión y asesoramiento de patrimonios, a través de carteras de clientes particulares como de Sociedades de Inversión Mobiliaria; comercialización de productos financieros de terceros (fondos de inversión, OPVs, productos estructurados, etc.); intermediación en la compraventa de títulos y asesoramiento en relación con los mercados de valores.

Por lo que respecta a los clientes no carterizados, y con el objetivo de aumentar su rentabilidad, retención y fidelidad, se ha diseñado un modelo de negocio basado en la vinculación, que persigue una mayor penetración de aquellos productos considerados prioritarios.



BANKIA HA CONCEDIDO
A CLIENTES
PARTICULARES 1.308
MILLONES DE EUROS
EN PRÉSTAMOS PARA
VIVIENDA Y OTROS
280 MILLONES EN
FINANCIACIÓN AL
CONSUMO EN LOS CINCO
PRIMEROS MESES
DE 2013

‘DAR CUERDA’ CON CRÉDITOS A FAMILIAS

En febrero de 2013, Bankia lanzó la iniciativa ‘Dar cuerda’ bajo la que ha puesto a disposición de sus clientes del segmento de empresas y particulares financiación por un volumen de 10.000 millones de euros, para que puedan financiar la adquisición de vehículos, viajes, estudios, reformas u otros gastos familiares.

Esta iniciativa tiene como finalidad facilitar el acceso al crédito de pequeñas y medianas empresas y hasta el 31 de mayo ha permitido la aprobación de más de 5.400 millones de euros en créditos; de estos, 280 millones en créditos de consumo y cerca de 1.308 millones destinados a vivienda. Hasta esa fecha, se

han realizado más de 52.000 operaciones para particulares, autónomos, Pymes y empresas.

El Plan Estratégico de Bankia prevé la concesión de 51.700 millones de euros crédito nuevo hasta 2015.

CLIENTES EMPRESAS

UNA BASE DE CLIENTES DIVERSIFICADA DE MÁS DE 20.000 EMPRESAS Y RECURSOS DEDICADOS EN EXCLUSIVA A LA ATENCIÓN DE EMPRESAS Y A FAVORECER EL MÁXIMO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. UN NEGOCIO ORIENTADO A LOS RESULTADOS Y LA GESTIÓN CERCANA DE LOS RIESGOS.

El negocio de Banca de Empresas se caracteriza por una cultura de orientación a los resultados, que se concreta en la asignación de objetivos específicos a cada gestor y equipo comercial, basados en la aportación de negocio, los resultados y la gestión cercana de los riesgos.

Bankia es uno de los actores más relevantes del mercado nacional en Banca de Empresas, con una base de más de 20.000 clientes activos empresas y una cuota de penetración en clientes del 33,4%, medida en términos de número de clientes con los que se trabaja sobre el total del mercado (Fuente: Sistema Análisis de Balances Ibéricos enero 2013 y elaboración interna).

Por su tradición, la entidad cuenta con el mayor número de clientes en el segmento de empresa mediana y grande en dos de los cuatro principales mercados de empresas, Madrid y la Comunidad Valenciana, y su cuota de penetración de clientes supera el 40% en ambas regiones (Fuente: Sistema Análisis de Balances Ibéricos).

En este segmento de negocio, Bankia tiene una base de clientes diversificada, entre diferentes sectores productivos económicos, donde los servicios, la construcción y los suministros (*utilities*) configuran la mayoría de la cartera (56%), seguidos de la industria y el comercio.

A finales de 2012, Bankia contaba con una inversión crediticia a empresas de 32.378 millones de euros y unos depósitos por importe de 9.133 millones de euros.

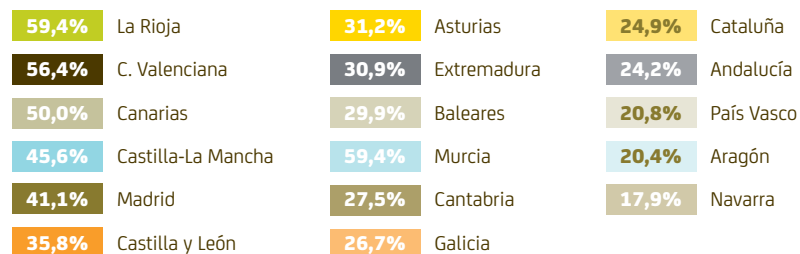
BANKIA CUENTA CON UNA RED DE 63 CENTROS DE EMPRESAS EN ESPAÑA, CON PRESENCIA EN LA MAYORÍA DE PROVINCIAS Y CONCENTRACIÓN EN LAS REGIONES DE MAYOR ACTIVIDAD

BANCA CORPORATIVA, PARA CLIENTES CON UN
MARCADO COMPONENTE INTERNACIONAL Y UNA
NOTABLE COMPLEJIDAD Y SOFISTICACIÓN EN SU
DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS

CUOTA DE PENETRACIÓN DE LA BANCA DE EMPRESAS DE BANKIA POR REGIONES

EXCLUIDOS LOS PRÉSTAMOS A PROMOTORES Y A ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FUENTE INE, SISTEMA ANÁLISIS DE BALANCES IBÉRICOS Y BANKIA



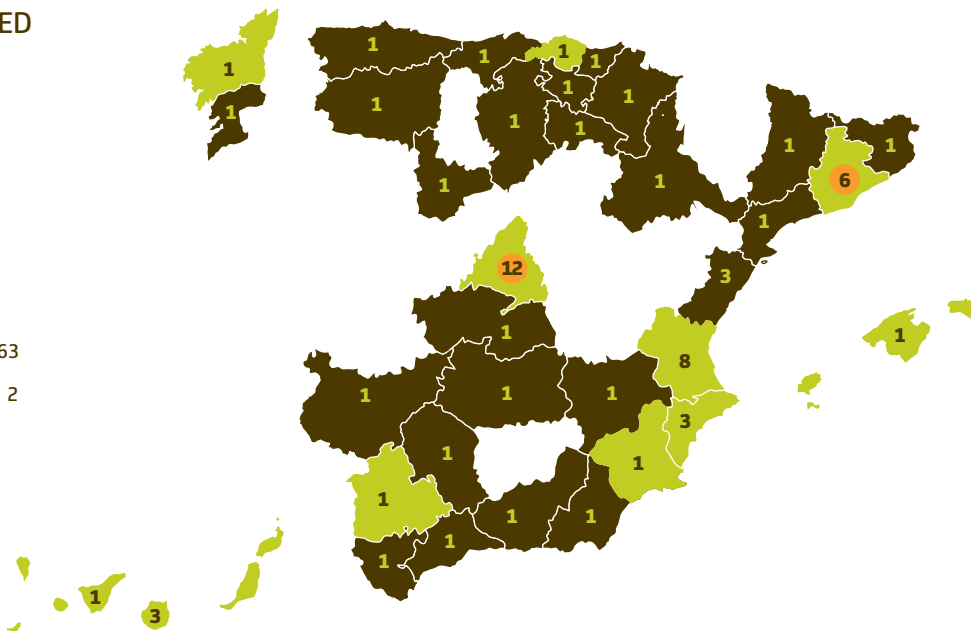
DISTRIBUCIÓN DE LA RED

TAMAÑO DEL MERCADO



N Red Banca de Empresas 63

Centros Banca Corporativa 2



MODELO DE NEGOCIO

EL NEGOCIO DE BANCA DE EMPRESAS ESTÁ BASADO EN UN MODELO DE DISTRIBUCIÓN, ORIENTADO AL CLIENTE, CON RECURSOS DEDICADOS EN EXCLUSIVA A LA ATENCIÓN DE EMPRESAS Y FAVORECER EL MÁXIMO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

SU MODELO DE NEGOCIO DISTINGUE DIFERENTES SEGMENTOS Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN:

> Centros de Empresas. Establecidos en las plazas con suficiente masa crítica de clientes. Además, cuenta con gestores especializados desplazados para la atención de mercados sin la masa crítica necesaria, ubicados en las oficinas de red minorista, pero tutelados por el Centro de Empresas más próximo.

Para el desarrollo de su función de atención comercial y captación de negocio, la Red de Centros de Empresas se ha configurado bajo criterios de especialización: gestores que atienden a empresas bajo un esquema de carterización, esto es, asignación de un conjunto de clientes a cada gestor, con herramientas de gestión específicas, y equipos de apoyo dedicados en exclusiva, en los ámbitos legal, fiscal, de admisión y gestión del riesgo, y de marketing y productos especializados, entre otros.

El banco contará a finales de 2013 con una red de 63 Centros de Empresas en España, distribuidos a lo largo del territorio, con presencia en la mayoría de provincias y concentración en las regiones de mayor actividad.

> **Centros de Banca Corporativa.** Este segmento de clientes lo constituye el conjunto de grandes cuentas del banco con varios denominadores comunes: el tamaño de las compañías, el marcado componente internacional de sus actividades y una mayor complejidad y sofisticación en su demanda de servicios financieros. La cobertura comercial de estos grupos se realiza a través de dos centros, ubicados en Madrid y Barcelona, en los que trabajan equipos de gestores de cuenta especializados por sectores de actividad, en coordinación con los equipos de producto de Mercado de Capitales.

> Internet y canales a distancia. El modelo de atención especializado se combina con un potente servicio de Banca por Internet, que permite a los clientes realizar directamente más de 400 operaciones, con especial atención a la actividad transaccional y operativa de la empresa. Además, incluye la posibilidad de contratar directamente productos de pasivo. Adicionalmente, los clientes tienen disponibles otros canales de operación directos como Editran y pasarelas Swift. El porcentaje de clientes que utilizan este servicio se sitúa en niveles cercanos al 90%.

ORIENTACIÓN AL RESULTADO, ESPECIALIZACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

El negocio de Banca de Empresas de Bankia se caracteriza por una cultura de orientación a los resultados, que se concreta en la asignación de objetivos específicos a cada gestor y equipo comercial, basados en la aportación de negocio, los resultados y la gestión cercana de los riesgos.

La política comercial se instrumenta en torno a la gestión activa del retorno total del cliente, combinando una disciplina de precios que establece precios mínimos en función del coste de los recursos y del riesgo del cliente (valorado mediante modelos internos aprobados por el Banco de España) y la búsqueda activa de oportunidades de venta cruzada.

La atención especializada a las empresas es un pilar básico del modelo de gestión comercial de los clientes, de forma que Bankia tiene equipos especializados en apoyo y asesoramiento en comercio exterior, leasing, factoring, confirming, tesorería y operaciones especiales. En el ámbito del comercio exterior, ha iniciado un plan de mejora de capacidades de servicio y producto, de forma que se han acometido 27 mejoras en 2012 y se ha creado un nuevo canal de relación y asesoramiento a clientes (Línea Experta Comex).

Un vector principal en el modelo de negocio de esta división es la gestión del riesgo. Con el fin de controlar y gestionar el riesgo, en Banca de Empresas de Bankia existen equipos, con dependencia jerárquica y funcional de la Dirección de Riesgos, destinados a analizar los riesgos, admitirlos, en su caso, y realizar las labores de seguimiento.

Bankia cuenta con equipos de análisis y admisión de riesgos especializados en el área de Empresas: unas veces se encuentran centralizados, como en el caso de soporte a operaciones de grandes compañías e instituciones y, otras, descentralizados en las Direcciones Territoriales.



DAR CUERDA CON CRÉDITOS A EMPRESAS

En febrero de 2013, Bankia lanzó la iniciativa 'Dar cuerda' bajo la que ha puesto a disposición de sus clientes del segmento de empresas y particulares financiación por un volumen de 10.000 millones de euros.

Esta iniciativa tiene como finalidad facilitar el acceso al crédito de pequeñas y medianas empresas y hasta el 31 de mayo ha permitido la aprobación de más de 5.400 millones de euros en créditos; de los que más de 3.800 millones han ido destinados a empresa y, entre estos, 728 a Pymes y autónomos. Hasta esa fecha, se han realizado más de 52.000 operaciones para particulares, autónomos, Pymes y empresas.

La iniciativa, enmarcada en el Plan Estratégico de Bankia, prevé incrementar el peso del negocio que la entidad tiene con pymes en la cartera de crédito. Dicho plan contempla que, hasta 2015, el 84% de las nuevas concesiones de crédito se focalicen en el sector empresas.

Adicionalmente, Bankia firmó más de 7.600 operaciones de préstamos ligados a las distintas Líneas ICO en 2012, lo que supuso intermediar financiación por un volumen de 1.226 millones de euros.

El Plan Estratégico 2012-2015 aprobado por Bankia contempla que el peso de las empresas en la cartera de crédito pasará del 20% (después del efecto del traspaso de los activos inmobiliarios a la SAREB) al 35% en tres años. De los 51.700 millones de crédito nuevo que tiene previsto conceder la entidad hasta 2015, las empresas serán receptoras de 43.500 millones.

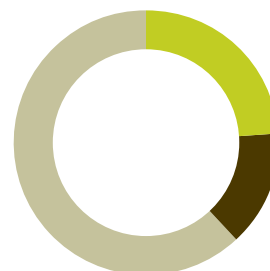
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARTERAS DE PRÉSTAMOS DE BANCA DE EMPRESAS AL SECTOR PRIVADO POR SECTOR DE ACTIVIDAD, EXCLUYENDO LOS CRÉDITOS AL SECTOR PROMOTOR Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FUENTE INE, SISTEMA ANÁLISIS DE BALANCES IBÉRICOS Y BANKIA



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DISPUESTA Y DEL NÚMERO DE CLIENTES EN 2012, EN FUNCIÓN DE LA FACTURACIÓN ANUAL

DATOS EN MILLONES DE EUROS



OTROS NEGOCIOS

SEGUROS. ACTIVOS INMOBILIARIOS. PARTICIPADAS.

Seguros. Activos inmobiliarios. Participadas. Ámbitos en los que la entidad seguirá trabajando, impulsando el crecimiento de su área de seguros; gestionando la venta de viviendas de forma eficiente y desinvirtiendo en aquellas compañías participadas, no consideradas estratégicas para el nuevo plan de negocio del Grupo, que prevé concentrar los esfuerzos y equipos en la consolidación del perfil de Bankia como banco comercial.

BANKIA CUENTA CON 2,3 MILLONES DE CLIENTES EN SU RAMA DE SEGUROS, EN LA QUE QUIERE SEGUIR CRECIENDO, EN LOS ÁMBITOS DE SEGUROS DE EMPRESAS, AUTOMÓVILES Y SALUD

BANCASEGUROS

La oferta y gestión de seguros es otra de las actividades en las que Bankia seguirá trabajando en los próximos años, con el objetivo de impulsar el crecimiento de su rama de seguros, en el que entiende que existe un amplio margen de maniobra, especialmente en los ámbitos de seguros de empresas, automóviles y salud.

Bankia canaliza esta actividad a través de sociedades especializadas, integradas en Bancaseguros, como compañías de seguros, mediadores, *joint ventures*, alianzas estratégicas y acuerdos comerciales; y, parte de su actividad y productos, se gestiona principalmente a través de tres compañías aseguradoras:

- Mapfre Caja Madrid Vida, S.A.: compañía de seguros de vida y accidentes, resultado del acuerdo de distribución en exclusiva entre Bankia y Mapfre, instrumentado a través de esta *joint venture* con una participación de Bankia de un 49%;
- Aseguradora Valenciana, S.A. (Aseval): compañía de seguros en la que Bankia tiene una participación del 100%;
- Laietana Vida, Cía. de Seguros S.A. y Laietana Generales Cía. de Seguros S.A.: compañías 100% Bankia, que distribuyen tanto seguros de Vida como de No Vida.

Bancaseguros se configura como un proveedor de toda la gama de productos de seguros del Grupo en sus diferentes modalidades y líneas de negocio:

- seguros para particulares: toda una oferta aseguradora, dirigida a cubrir contingencias personales del ámbito familiar (fallecimiento, salud, ahorro y previsión para la jubilación), como patrimoniales (vivienda, vehículos, etc.);
- seguros para empresas y profesionales: amplia oferta de productos, dirigidos a salvaguardar los activos de la empresa o la actividad profesional (responsabilidad civil, multirriesgo empresa, seguros de crédito y caución, transporte, etc.).

Bankia cuenta con más de 2,3 millones de clientes en este negocio y, a cierre de 2012, la cifra de primas netas emitidas alcanzaba un valor de 1.006 millones de euros, que representa una cuota de mercado del 4,43% según la asociación de Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA).

BANKIA HABITAT

Bankia Habitat es la sociedad que gestiona los activos inmobiliarios del Grupo BFA-Bankia y durante 2012 se ha consolidado como uno de los principales actores del sector inmobiliario español. De hecho, en un ejercicio marcado por la atonía de la demanda, cerró la venta de más de 5.600 inmuebles procedentes de los activos adjudicados. Este ritmo de ventas creció un 23,6%, con respecto al año anterior. Con estas operaciones, el banco ingresó 550 millones de euros, un 18,9% más interanual.

Si se suman las subrogaciones provenientes de promotores y la desinversión en activos singulares —entre ellos, suelo y promociones, que fueron alrededor de 9.000 unidades—, la cifra de activos inmobiliarios en los que el Grupo desinvirtió durante el año se eleva a 14.600. Por esta actividad, se ingresó más de 1.600 millones de euros.

Por comunidades autónomas, BFA-Bankia vendió 1.920 inmuebles en Madrid y 1.200 en la Comunidad Valenciana, que se suman a los 480 inmuebles en Castilla-La Mancha, 380 en Cataluña y otros 380 en Andalucía. En Castilla y León, se registraron un total de 320 transacciones y, en La Rioja, 160.

Bankia Habitat desarrolla una política comercial de precios en continua flexibilización

y adaptación al mercado. Dentro de las iniciativas comerciales, destacaron las sucesivas campañas de ofertas con descuentos de hasta el 60% en algunos activos.

En 2012, protagonizó la Gran Subasta de activos, en la que puso a la venta más de 1.000 inmuebles de obra nueva en todo el territorio, con descuentos de entre el 30% y el 60%. La subasta se realizó en colaboración con la red de subastas Reser, participada mayoritariamente por el banco.

Bankia Habitat cuenta con una de las plataformas de gestión más consolidadas y con más ventajas tecnológicas del mercado español.

BANKIA HABITAT SE HA CONSOLIDADO EN 2012 COMO UNO DE LOS PRINCIPALES ACTORES DEL SECTOR INMOBILIARIO ESPAÑOL: VENDIÓ 14.600 INMUEBLES, POR LOS QUE INGRESÓ MÁS DE 1.600 MILLONES DE EUROS



PARTICIPADAS

Bankia posee una importante cartera de empresas participadas, construida a lo largo de los últimos años que, de acuerdo con el Plan de Reestructuración y Plan Estratégico de la entidad, y al margen de la transmisión de activos inmobiliarios a la SAREB, iniciará un proceso de desinversiones de aquellas no consideradas estratégicas para el negocio del Grupo. El objetivo final es concentrar los esfuerzos en la consolidación del perfil de Bankia como banco comercial.

El marco temporal establecido para estas desinversiones es de cuatro años. La estrategia de desinversión será ordenada y atenderá a variables de negocio y rentabilidad. Para optimizar el proceso, intermediar en la venta de las cotizadas y fijar precios, Bankia ha contratado los servicios del banco Rothschild.

LA ESTRATEGIA DE DESINVERSIÓN DE PARTICIPADAS SERÁ ORDENADA Y ATENDERÁ A VARIABLES DE NEGOCIO Y RENTABILIDAD

La cartera de participaciones dependientes de Bankia incluye un total de 142 sociedades de diversa tipología: sociedades financieras o parabancarias (gestión de activos, bancaseguros y servicios financieros especializados), industriales, inmobiliarias y de servicios.

En este grupo, se encuentran activos relacionados con sociedades como Bancofar, City National Title Insurance Agency Inc., CM Florida Holdings, Inc. y Torre Caja Madrid.



COTIZADAS, INDUSTRIALES Y FINANCIERAS

Las principales participaciones de Bankia en sociedades cotizadas son las siguientes:

- Iberdrola: 5,14%
- Mapfre: 14,99%
- Realía: 27,65%
- IAG: 12,09%
- Indra: 20,13%
- NH Hoteles: 12,60%
- Deoleo: 18,2%.

Bankia ha vendido durante el ejercicio 2013 la participación que tenía en Sacyr Vallehermoso. Asimismo, se ha acordado la venta de City National Bank of Florida y de Finanmadrid, entre otras participadas.

Adicionalmente, la cartera de Grupo Bankia se completa con la participación en sociedades no cotizadas industriales, financieras y de otros sectores, integrada por cerca de 70 empresas y concentrada, fundamentalmente, en los sectores de infraestructuras, seguros, energías renovables, ocio y turismo, sanidad y capital riesgo.

Las principales participaciones de Bankia en sociedades no cotizadas industriales, financieras y de otros sectores, son Globalvía (50%), Renovables Samca (33,3%), Mecalux (20%), Inversis (38,5%) y Ribera Salud (38,5%).

La cartera de participaciones con actividad inmobiliaria y no cotizadas está compuesta por 133 sociedades. Entre ellas, destaca la participación del 19,07% en Metrovacesa y el 7,2% en Playa Hotels&Resort, S.L.



RESULTADOS Y GESTIÓN DEL RIESGO

2012 - 2013

2012 HA SIDO UN AÑO CLAVE PARA LA REESTRUCTURACIÓN Y CAPITALIZACIÓN DEL GRUPO. FINALIZADA ESTA ETAPA, LA ENTIDAD ENCARA 2013 YA CON RESULTADOS POSITIVOS Y MEJORAS EN EL MARGEN OPERATIVO, EN LÍNEA CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015, Y PRIMER PASO EN EL CAMINO DE LA GENERACIÓN DE VALOR DE LA ENTIDAD.

Durante el ejercicio 2012, los resultados han estado impactados por el saneamiento del balance, pero se han logrado avances en la mejora de la posición de liquidez y solvencia,

la estabilidad de los ingresos y la reducción de costes. Finalizada esta etapa, la entidad encara 2013 ya con resultados positivos en el primer trimestre del año y con mejoras en

el margen operativo, en línea con lo previsto en el Plan Estratégico 2012-2015, y primer paso en el camino de la generación de valor de la entidad.

RESULTADOS 2012

EL GRUPO BFA-BANKIA CULMINÓ AL CIERRE DE 2012 EL PLAN DE SANEAMIENTO, TRAS AFRONTAR PROVISIONES Y DOTACIONES POR IMPORTE DE 26.845 MILLONES DE EUROS, INCLUIDOS LOS AJUSTES DERIVADOS DEL TRASPASO DE ACTIVOS A LA SAREB.

Estos saneamientos, junto a las medidas de recapitalización aprobadas el pasado 28 de noviembre por las autoridades europeas, permiten a la entidad arrancar 2013 con un balance saneado y desde una sólida posición de solvencia y liquidez.

El fuerte volumen de provisiones, que se ha visto afectado por la transferencia de activos a la SAREB, provocó que el Grupo BFA registrase unas pérdidas después de impuestos de 21.238 millones de euros. La cifra se reduciría a los 19.400 millones, si se contabilizasen

las plusvalías del canje de instrumentos híbridos. En el caso de Bankia, las pérdidas después de impuestos ascendieron a 19.193 millones.

Tras un año 2012 en el que la entidad ha afrontado un fuerte saneamiento de su balance, que le llevó a solicitar ayudas públicas por un importe final de 17.959 millones de euros, BFA-Bankia prevé volver a la senda de la rentabilidad ya en 2013 –el beneficio neto en el primer trimestre ha sido de 213 millones de euros–, con lo que se

inicia el camino para devolver el apoyo público recibido.

El canje por acciones de los instrumentos híbridos emitidos por las cajas de ahorros que dieron origen al grupo fue anunciado por el FROB en abril de 2013 y, tras su ejecución, el proceso de recapitalización ha culminado.

A partir de entonces, y en función de los requisitos establecidos por la Comisión de Seguimiento creada para tal efecto, se ha puesto en marcha el proceso de arbitraje de instrumentos híbridos.

CUENTA DE RESULTADOS BANKIA/BFA RESUMEN 2012

¹ Datos pro forma. La operación se ejecutó en 2013.
* Datos en millones de euros.

	Bankia	Banco
MARGEN ANTES DE PROVISIONES	+1.700	+1.800
SANEAMIENTOS	-23.900	-26.800
BDI	-19.200	-21.200
CANJE DE HÍBRIDOS ¹		+1.800
BDI POST – CANJE ¹		-19.400

SANEAMIENTO, SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

Tras la transferencia de activos inmobiliarios a la SAREB por 22.300 millones de euros, el activo individual de BFA se reduce a las participadas de las que es accionista (ajustadas a valor de mercado), carteras de renta fija y apenas 71 millones de euros de préstamo promotor, con una cobertura cercana al 80%. Por tanto, el grueso del negocio del grupo es el que se genera en Bankia.

La entidad cotizada encaró 2013 desde un sólido punto de partida. Contaba al cierre de 2012 con una cobertura total sobre la cartera de crédito del 8%. El crédito promotor estaba provisionado al 44,8%, la cartera de empresas al 14,8% y la de particulares al 3,3%.

La cartera crediticia en Bankia se reparte en un 60% particulares, un 30% empresas, un 7% sector público y poco más de un 3% promotor. Este segmento representaba un 17,2% al cierre de 2011.

En cuanto a la liquidez, el conjunto del grupo cuenta con activos líquidos por más de 40.000 millones de euros, que le permiten cubrir sus vencimientos más allá de 2020. De esa cifra, 26.900 millones corresponden a Bankia, con los vencimientos cubiertos hasta 2018.

En términos de solvencia, tanto el Grupo BFA como Bankia, incluyendo el efecto del canje por acciones de Bankia de los instrumentos híbridos, cerraron el año 2012 con un Core Tier I en términos EBA del entorno del 9,5%, en línea con lo previsto en el plan de recapitalización.

RESULTADOS DE UN EJERCICIO 2012 VOLCADO EN EL SANEAMIENTO Y LA REESTRUCTURACIÓN

Bankia registró un margen de intereses de 3.198 millones de euros en 2012, un 16,6% más que un año antes. Esta cifra excluye el coste de 109 millones de euros derivado del préstamo subordinado por 4.500 millones de euros otorgado por BFA a Bankia en septiembre de 2012.

El margen registró una senda descendente en la segunda mitad del año, como consecuencia de la caída de los tipos de interés y la reducción del balance, si bien el descenso se vio aminorado por la gestión de diferenciales.

El margen bruto se elevó hasta los 4.010 millones de euros (-2,7%), con un mayor peso de los ingresos recurrentes (intereses y comisiones) y menor de los provenientes por carteras de renta variable. Además, en 2012 se produjo el efecto negativo de la mayor aportación al fondo de garantía de depósitos por las penalizaciones a los extratipos, inexistente en 2013. Neto del efecto del préstamo subordinado, el margen bruto se situó el pasado año en 4.119 millones de euros (-0,05%).

Los ingresos por comisiones cayeron un 6,5%, hasta los 992 millones de euros. Si no se toman en cuenta las derivadas de operaciones corporativas en mercados de capitales, los ingresos más recurrentes por la propia actividad bancaria caen un 3,3%, a 809 millones.

Por operaciones financieras, Bankia generó 348 millones en 2012, un 4,9% menos. De esta cantidad 229 millones proceden

de plusvalías generadas por recompra de emisiones propias. Durante el segundo semestre, la capacidad de generación de ROF se vio limitada por la negociación del plan de recapitalización del grupo.

La contención de costes marca otra de las líneas de trabajo sobre los que Bankia actuará para potenciar su rentabilidad futura. En 2012 los gastos de administración se redujeron un 12,0%, hasta los 2.017 millones de euros, con una caída del 14,1% en gastos de personal y del 7,4% en otros gastos generales. Las amortizaciones también cayeron un 7,7%.

Con todos estos aspectos, el margen antes de provisiones de Bankia se elevó hasta los 1.826 millones de euros, un 19,4% más que en 2011.

Las dotaciones totales realizadas por Bankia en el ejercicio 2012 ascienden a 23.907 millones de euros, como consecuencia del plan presentado en mayo y de su actualización por el traspaso de activos a la Sareb. En el conjunto del Grupo BFA, las dotaciones alcanzan los 26.845 millones de euros.

Por todo ello, Bankia registró en 2012 un resultado negativo después de impuestos de 19.193 millones de euros. El resultado neto atribuido a la entidad arrojó unas pérdidas de 19.056 millones de euros. BFA, por su parte, obtuvo un resultado negativo después de impuestos de 21.238 millones de euros y un atribuido negativo de 10.791 millones de euros.

FUNDAMENTALES GRUPO BFA

BALANCE SANEADO

- RIESGO PROMOTOR REDUCIDO (3,6% DE LA CARTERA)
- ELEVADA COBERTURA DEL TOTAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO: 8%
- PARTICIPADAS AJUSTADAS A PRECIO DE MERCADO

- RATIO CORE TIER 1 EBA 9,5% POST – AMPLIACIÓN DE CAPITAL
- MODELO AUTOSOSTENIBLE DE GENERACIÓN DE CAPITAL

- ACTIVOS LÍQUIDOS A 31.12.12 - 40,3 BN €
- COBERTURA DEL 90% DEL TOTAL DE LOS VENCIMIENTOS DEL GRUPO
- LOAN TO DEPOSITS: 121,1%

RESULTADOS DEL 2012

PROVISIONES 2012 – BANKIA

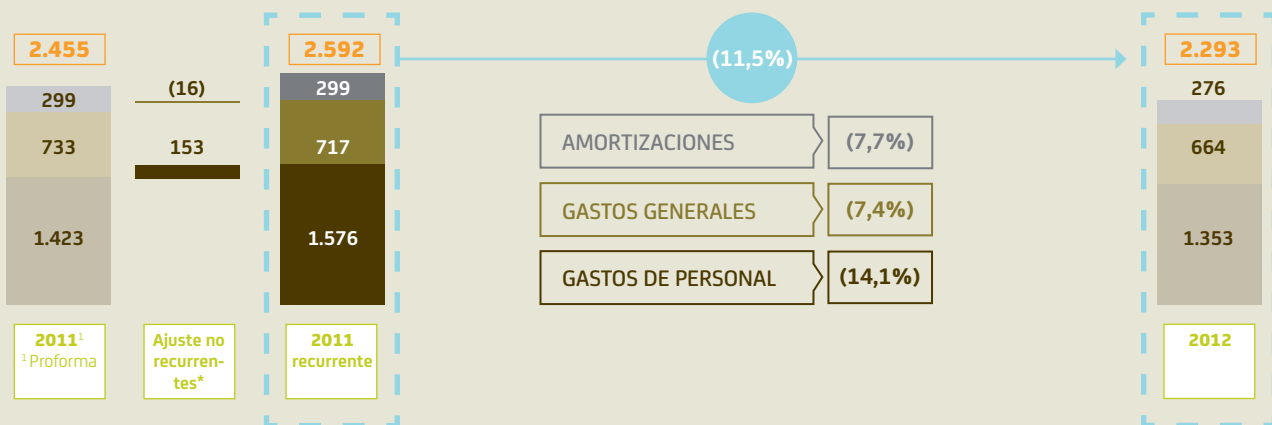
DATOS GRUPO BANKIA. € MILES DE MILLONES



GASTOS DE EXPLOTACIÓN – BANKIA

COMPARATIVA ANUAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN

DATOS GRUPO BANKIA. € MILES DE MILLONES



* Liberación provisión para pago de retribuciones variables y gastos OPS y costes relacionados con la integración.

EN TÉRMINOS RECURRENTE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN SE REDUCEN UN 11,5% CON RESPECTO A 2011

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO EN BANKIA

La evolución del negocio estuvo afectada por la transferencia de activos crediticios a la SAREB, realizada en el mes de diciembre por un importe de 16.405 millones de euros en términos netos. Bankia cerró el año 2012 con un volumen de crédito neto de 134.177 millones de euros, un 27,1% inferior al año anterior.

Por el lado del pasivo, los depósitos estrictos de clientes totalizaban a 31 de diciembre 98.524 millones de euros, frente a los 98.566 millones de septiembre y los 113.050 millones del cierre de 2011.

En el cuarto trimestre, la cifra de depósitos mejoró en 975 millones de euros, hasta los 96.955 millones, mientras que la de pagarés se redujo en 1.017 millones

a 1.569 millones de euros. De esta forma, la entidad logró invertir la tendencia negativa iniciada en el segundo trimestre del año.

Los recursos de clientes en balance cayeron en el conjunto de 2012 en 47.498 millones de euros. De esa cifra, 24.096 millones de euros corresponden a menores recursos de no residentes por la disminución de la financiación, a través de plataformas de negociación y cámaras de contrapartida europeas. Otros 18.379 millones de euros proceden de empréstitos y otros valores negociables, partida que incluye el vencimiento de emisiones mayoristas y la recompra de bonos de titulización emitidos por el grupo.

RIESGOS

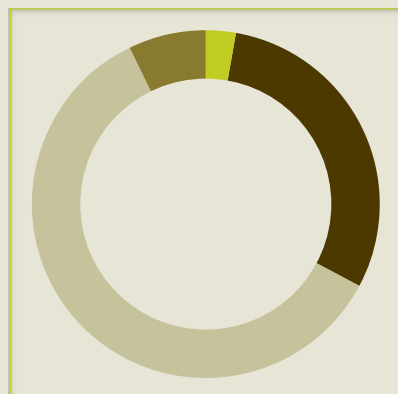
El ratio de morosidad de la entidad se redujo en el cuarto trimestre del año, desde el 13,3% de septiembre al 13,0%, si bien la cifra supera el 7,6% del cierre de 2011. El saldo de dudosos bajó en el cuarto trimestre de 25.314 a 19.819 millones de euros, afectado por el traspaso de activos a la SAREB. Un año atrás la cifra era de 15.311 millones.

Tras las provisiones realizadas por la entidad en el conjunto del año, el ratio de cobertura se sitúa en el 61,8%, frente al 60,2% de diciembre de 2011. En septiembre la cobertura ascendía al 71,4%, pero también se ve afectada por la transferencia a la SAREB.

CALIDAD DE LOS ACTIVOS Y GESTIÓN DEL RIESGO

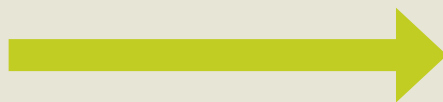
DESGLOSE CARTERA CREDITICIA-BANKIA

CARTERA CREDITICIA DIC 2012



CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO

€ 145,8 MILES DE MILLONES



El crédito promotor pasa a representar del 17,2% de la cartera en 2011 al 3,3% en 2012

2013, VUELTA A LOS BENEFICIOS

El Grupo BFA-Bankia registró un beneficio después de impuestos de 213 millones de euros en el primer trimestre de 2013, con el que inicia la senda de recuperación de resultados positivos, en línea con lo previsto en el Plan Estratégico 2012-2015, y el primer paso en el camino de la generación de valor, que permitirá que el Estado recupere el dinero invertido.

La obtención de beneficios, junto a la reducción de activos ponderados por riesgo (medidos en términos Core Tier I EBA) en 4.292 millones de euros, han permitido al Grupo generar capital por 598 millones de euros, lo que sitúa el ratio de capital del Grupo en el 9,97% y el de Bankia en el 10,06%. En ambos

casos se incluye el efecto del canje de instrumentos híbridos por acciones anunciado el pasado año y que finalizó en mayo.

En el caso de Bankia, el beneficio después de impuestos de la entidad alcanzó los 72 millones de euros.



PERSPECTIVAS 2013

ARRANQUE 2013

1	SÓLIDA POSICIÓN FINANCIERA	SOLVENCIA LIQUIDEZ PROVISIONES
2	NEGOCIO ESTABILIZADO	
3	DINÁMICAS DE CUENTA DE RESULTADOS	MARGEN FINANCIERO TENSIONADO REDUCCIÓN DE COSTES NECESIDADES ACOTADAS DE PROVISIONES
4	PLAN ESTRATÉGICO DEFINIDO Y EN EJECUCIÓN	

OBJETIVO 2015: ROE >10%

LA ACCIÓN DE BANKIA / RATING

EL 28 DE MAYO DE 2013 COMENZARON A COTIZAR LAS ACCIONES DE BANKIA.

LA ACCIÓN DE BANKIA

La acción de Bankia cerró el ejercicio 2012 en 0,391 euros, un precio 91 céntimos de euro inferior al del cierre del tercer trimestre. A final de año había en circulación 1.993.963.354 acciones con un valor nominal de 2 euros por acción.

El 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (Frob) al Plan de Reestructuración de la entidad. La aprobación de dicho plan suponía la recapitalización del Grupo BFA y de Bankia. En el caso de Bankia, el plan contemplaba una ampliación de capital por un total de 15.500 millones de euros que se ha llevado a cabo durante la primera mitad del año 2013, suponiendo cambios significativos en la estructura de capital y afectando al valor nominal y al número de acciones en circulación que había a cierre del ejercicio 2012.

Cumpliendo con lo determinado por el Plan de Reestructuración y con la Resolución del FROB de fecha 16 de abril de 2013, se llevaron a cabo varios pasos previos a la ampliación de capital. Con fecha 22 abril de 2013 se produjo una reducción de capital en Bankia mediante una reducción de nominal desde 2 euros por acción hasta 0,01 euros por acción, con lo que se situó el capital social de la entidad en 19,9 millones de euros. Asimismo, el día 22 de abril se realizó una reagrupación de las acciones

(contrasplit) en una proporción de 100 a 1. Como resultado de este proceso y previo a la ampliación de capital, Bankia contaba con 19,93 millones de acciones de 1 euro de valor nominal cada una.

Asimismo, en su resolución del día 16 de abril, el FROB aprobó los detalles del proceso de ampliación de capital, que se ejecutó mediante dos ampliaciones paralelas: una primera ampliación, con derecho de suscripción preferente para los accionistas existentes por importe de 10.700 millones de euros; y una segunda por un importe de 4.852 millones de euros, mediante la conversión obligatoria de las participaciones preferentes y deuda subordinada del Grupo en acciones de Bankia. Como excepción, determinados inversores, titulares de deuda subordinada con vencimiento, pudieron elegir bonos o depósitos en lugar de acciones.

Ambas ampliaciones se realizaron de forma simultánea y con el mismo precio de suscripción (1,35266266 euros). Al finalizar estas operaciones, Bankia tiene un total de 11.517 millones de acciones, con un nominal de 1 euro y BFA se sitúa como el mayor accionista de la sociedad con cerca de un 68,4% del capital. El restante 31,6% es *free float*.

El día 28 de mayo de 2013 comenzaron a cotizar las nuevas acciones de Bankia.

RATINGS

El continuo deterioro del entorno macroeconómico durante 2012 ha marcado la tendencia negativa sobre los ratings de la zona euro.

En España, las sucesivas revisiones del riesgo soberano por la situación macroeconómica y la crisis de deuda soberana se han trasladado directamente a los ratings de las entidades.

Adicionalmente, el sector financiero español se ha visto afectado por el complicado entorno operativo, el deterioro constante de la calidad de los activos, los "stress tests" de capital y las dificultades para acceder a los mercados de capitales.

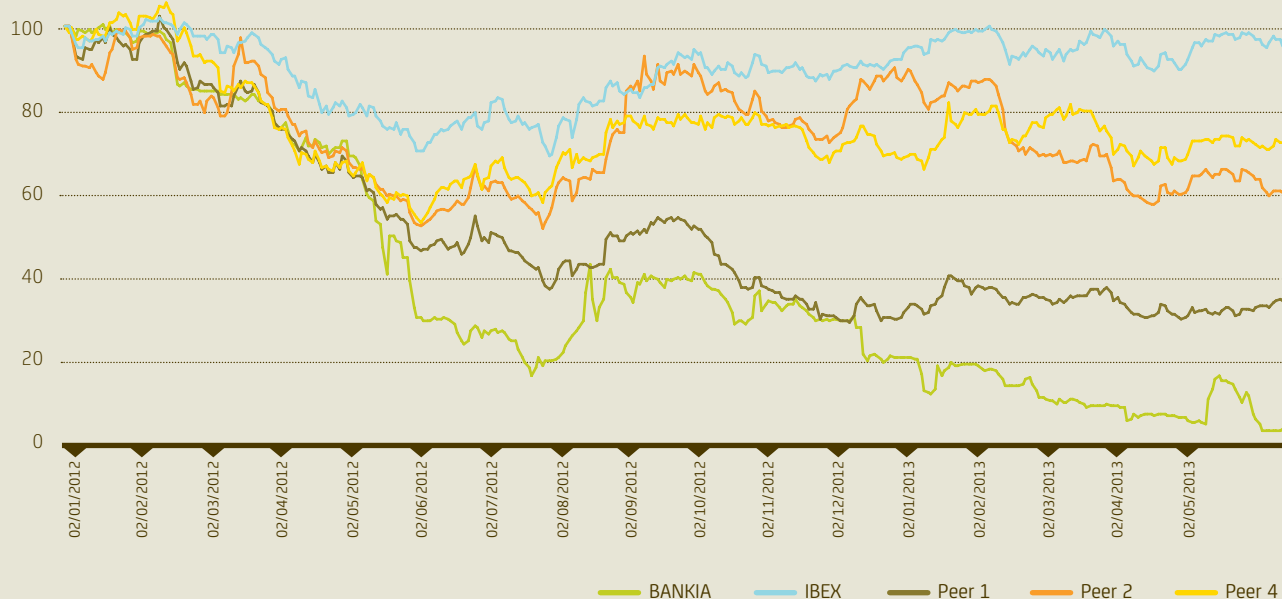
A 31 de mayo de 2013, S&P y FitchRating ya han revisado la calificación de Bankia, mientras que Moody's mantiene su nota en revisión.

TABLA CON PRINCIPALES INDICADORES DE COTIZACIÓN

DATOS AJUSTADOS POR EFECTO DE "CONTRASPLIT" Y VALOR DEL DERECHO EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL

MILLONES DE EUROS	12M 2012	1-ENE-28-MAY-2013
NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN	19.939.633	11.517.328.544
CONTRATACIÓN MEDIA DIARIA (Nº ACCIONES)	656.187	5.678.428
CONTRATACIÓN MEDIA DIARIA (EUROS)	12.250.681	7.782.499
COTIZACIÓN MÁXIMA (EUROS)	44,1824 (17-ENE)	7,9123 (10-ENE)
COTIZACIÓN MÍNIMA (EUROS)	4,7669 (31-DIC)	0,57 (28-MAY)
COTIZACIÓN AL CIERRE (EUROS)	4,7669	0,57
CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL AL CIERRE (EUROS)	779.639.671	6.564.877.400

GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN DESDE 2012



PRINCIPALES RATINGS BANKIA

	STANDARD & POOR'S	FitchRatings	MOODY'S
LARGO PLAZO	BB-	BBB	Ba2
CORTO PLAZO	B	F2	NP
PERSPECTIVA	Negativo	RW Negativo	RuR Incierto
FECHA	25/03/2013	18/04/2013	25/06/2012

GESTIÓN DEL RIESGO

VISIÓN GLOBAL DEL RIESGO: PRESERVAR LA SOLIDEZ FINANCIERA Y PATRIMONIAL, MAXIMIZAR LA RELACIÓN RENTABILIDAD-RIESGO Y GESTIONAR LA MOROSIDAD.



La política de control y gestión de riesgos es de importancia estratégica en el negocio del Grupo BFA-Bankia y está enfocada a preservar la solidez financiera y patrimonial de la entidad, maximizar la relación rentabilidad-riesgo en los ámbitos de crédito, mercado y operacional y gestionar de forma temprana la morosidad, manteniendo una visión global del riesgo.

El Consejo de Administración es el órgano máximo de gobierno que determina y aprueba las estrategias y procedimientos generales de control interno, así como las políticas de asunción, gestión, control y

reducción de los riesgos a los que el Banco está expuesto. Asimismo, en atribución de las funciones delegadas por el Consejo de Administración, actúan en la gestión del riesgo el Comité de Dirección, la Comisión Delegada de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (COAP).

La entidad mantiene independencia de la función de riesgos respecto de la función comercial y coexisten, por lo tanto, instancias centralizadas, que cuentan con una estructura y sistema integrados para la gestión del riesgo, con equipos especializados centrados en áreas específicas de riesgo.



DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO 2012



POLÍTICA DE RIESGOS

Bankia tiene implementado un conjunto de controles sobre la evolución de la cartera de riesgos que abarca dimensiones consideradas relevantes como sectores o áreas geográficas o bien sometidas a regulación normativa como la concentración de riesgo.

Tras culminar prácticamente el proceso de integración de las siete cajas, se ha solicitado al Banco de España la extensión del enfoque IRB a toda la cartera mayorista con independencia de la caja origen del riesgo. Asimismo, en el ámbito minorista, se aplicará también dicho enfoque al conjunto de exposiciones según se obtenga la aprobación con fines regulatorios de los denominados modelos de comportamiento.

Esto significa que la entidad asigna calificaciones crediticias a todas sus exposiciones a partir de sus modelos internos vigentes (grandes empresas, pequeñas y medianas empresas, corporaciones locales y entidades financieras principalmente).

En el caso de las Pymes, los modelos vigentes permiten disponer simultáneamente y con periodicidad mensual de una calificación de alerta temprana, comportamiento y fundamentales financieros, las cuales se agregan a su vez en un modelo conjunto que da lugar al rating interno.

Con estos fundamentos, se han instrumentado herramientas para el cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo de clientes y operaciones con un enfoque retrospectivo y prospectivo. El objetivo es generalizar la política de precio ajustada al riesgo, elemento clave en la gestión de Bankia.

Otro elemento esencial son las políticas, métodos y procedimientos de riesgo de crédito. Las actualmente vigentes fueron aprobadas el 21 de marzo de 2013 por el Consejo de Administración de BFA en el contexto del cumplimiento del anexo IX de la Circular 4/2004 del Banco de España

que incorpora sus últimas actualizaciones y los siguientes principios:

- estabilidad en los criterios generales de concesión;
- adaptación de los valores o límites sobre los que se fijan las políticas, manteniendo estables los criterios específicos por segmento;
- adecuación del precio al riesgo;
- la calidad de datos garantiza la coherencia e integridad de los modelos de valoración de scoring;
- alineación con los requerimientos de recursos propios obtenidos del Informe de Autoevaluación de Capital;
- establecer un marco relevante para las sociedades participadas.

Se establecen políticas específicas para la gestión del riesgo de crédito en función de los distintos segmentos de clientes y se define un marco de control periódico del riesgo por los órganos de gobierno de la entidad.

CALIDAD DE LOS ACTIVOS Y RIESGO CREDITICIO

Al cierre de 2012, la entidad ha realizado un saneamiento muy significativo de su cartera crediticia, reconociendo sus vulnerabilidades, dotándolas adecuadamente y mejorado notablemente el perfil de lo que pasa a considerarse cartera crediticia sana.

En el caso de la gestión del riesgo de crédito, la entidad desarrolla un proceso integral, que cubre desde la concesión de los préstamos o créditos hasta la extinción del riesgo, bien por vencimiento o por el proceso de recuperación y venta de activos en caso de adjudicación de garantías en operaciones incumplidas. La gestión del riesgo de crédito se realiza a través de las tareas de identificación, análisis, medición, seguimiento, integración y valoración de las operaciones que llevan riesgo de crédito, de forma diferenciada para los distintos segmentos de clientes del banco.

Uno de los aspectos más relevantes es la mejora de la composición de la cartera de crédito, con una disminución del peso del crédito promotor al 1,9% del total en 2012, frente al 17,2% registrado a cierre de 2011, lo que permite a la entidad centrar su negocio en los segmentos de particulares y empresas.

Asimismo, destaca el alto nivel de tasas de cobertura sobre las carteras de crédito: el crédito promotor que permanece en balance está provisionado en línea con lo exigido por los reales decretos (45%), mientras que las carteras de empresas y particulares cuentan con tasas del 14,8% y del 3,3% respectivamente, cubriendo potenciales deterioros en estos segmentos. Estas ratios permiten al Grupo situar la cobertura total de la cartera en el 8%.

Además, durante el año se ajustó el valor de las participaciones en las sociedades en balance a sus valores de mercado.

En lo referente a activos inmobiliarios, más del 70% de los activos inmobiliarios que permanecen en balance tras el traspaso a SAREB corresponde a vivienda terminada. Dichos activos se encuentran debidamente provisionados, facilitando así su conversión en liquidez para la entidad.

De esta forma, se sientan las bases para uno de los objetivos principales definidos en el Plan Estratégico de la entidad: acotar la prima de riesgo en próximos ejercicios.

MOROSIDAD Y COBERTURA CRÉDITO

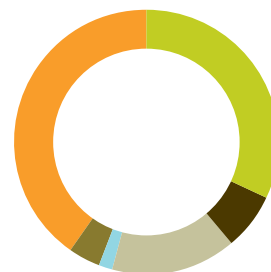
El deterioro de la situación económica y la propia caída de la inversión crediticia han sido dos factores que han continuado incrementando la tasa de morosidad en el sector bancario en 2012.

El Grupo ha continuado con la gestión proactiva y anticipada del riesgo de crédito con el objetivo de contener el flujo de entradas de morosos y aumentar el nivel de las coberturas.

De esta forma los saldos dudosos totalizaron 19.819 millones de euros al finalizar el ejercicio, situando la tasa de morosidad en el 13% del riesgo computable.

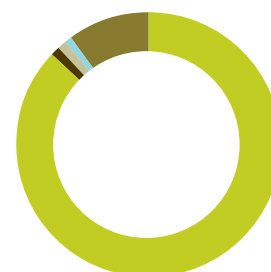
Por lo que respecta a las provisiones para insolvencias, a diciembre de 2012 los fondos constituidos han ascendido a 12.242 millones de euros, incrementando la tasa de cobertura total de la morosidad hasta el 61,8%. Del total de provisiones para la cobertura de riesgos, 11.738 millones de euros corresponden a provisiones específicas y 484 millones a genéricas.

EXPOSICIÓN AL RIESGO DE CRÉDITO POR SEGMENTO Y ACTIVIDAD 2012



31,82%	Organismos
6,80%	Bancos e intermediarios
15,89%	Empresas
1,92%	Promotores
3,96%	Financiaciones Especiales
39,61%	Minoristas

DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO DISPUESTO POR ÁREA GEOGRÁFICA 2012



87,1%	España
1,2%	Francia
1,1%	Reino Unido
0,6%	Países Bajos
10,0%	Resto



CONCEPTO/AÑO	2009	2010	2011	2012
ADECUACIONES HIPOTECARIAS	41.719	12.848	5.203	19.049

GESTIÓN SOCIAL DEL RIESGO HIPOTECARIO

Bankia es consciente del grave problema social de las ejecuciones hipotecarias y los desahucios. Por esta razón, el banco ha intensificado sus esfuerzos para eliminar al máximo los casos de impago que terminan en desahucio.

La entidad ha renovado y reforzado su protocolo interno para atender a los casos de impago y salida de su vivienda para colectivos de alta vulnerabilidad social. El nuevo protocolo pone especial énfasis en el estudio de la situación de cada cliente y los esfuerzos en la fase previa a la pérdida

de la propiedad de la vivienda, mediante una negociación individualizada. La fase de negociación o adecuación del préstamo acaba en solución en la mayoría de los casos.

La entidad ofrece primero una negociación (adecuación) de las condiciones hipotecarias con el objetivo de adaptar la cuota mensual a la capacidad de pago. Si no es posible, se estudia la dación en pago del activo, que actúa como garantía del préstamo. Otra de las opciones consiste en ofrecer un alquiler ajustado al nuevo perfil financiero del cliente. Sólo una vez

agotadas estas vías de negociación, se procede a la subasta y adjudicación.

Desde 2009, Bankia ha evitado que 78.819 familias hayan tenido que abandonar su vivienda. Además, el banco ha firmado más de 4.300 daciones en pago en los ejercicios 2011 y 2012, en los que la situación de crisis económica ha empeorado. Con el fin de contribuir a minimizar el efecto de este problema social, la entidad ha aportado 1.000 inmuebles al Fondo Social de Vivienda, creado por el Gobierno.

RIESGO OPERACIONAL

La gestión del riesgo operacional en Bankia pretende minimizar el riesgo de pérdida que resulta de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal, los sistemas internos o por agentes o acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo reputacional, que se tiene en cuenta valorando criterios cualitativos.

El objetivo de la entidad, a efectos regulatorios, es la aplicación del Método Estándar, que en el caso de Bankia se ha ido perfeccionando con la integración en una única plataforma tecnológica de todas las entidades que la forman; un proceso culminado en marzo de 2013.



LOS OBJETIVOS DE BANKIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL INCLUYEN

1

Promover una cultura de gestión del riesgo operacional, especialmente orientada a la concienciación del riesgo, la asunción de responsabilidad y compromiso y la calidad de servicio;

2

asegurar la identificación y medición del riesgo operacional con el propósito de prevenir los posibles quebrantos que afecten a los resultados;

3

reducir las pérdidas por riesgos operacionales mediante la aplicación de sistemas de mejora continua en los procesos, estructura de controles y planes de mitigación;

4

impulsar la aplicación de mecanismos de transferencia del riesgo que limiten la exposición al riesgo operacional; y

5

validar la existencia de planes de contingencia y continuidad de negocio.

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Los criterios ambientales y sociales son especialmente considerados en la gestión de riesgos de Bankia, ya que la entidad tiene en cuenta la importancia del impacto indirecto en la concesión de créditos y proyectos de inversión.

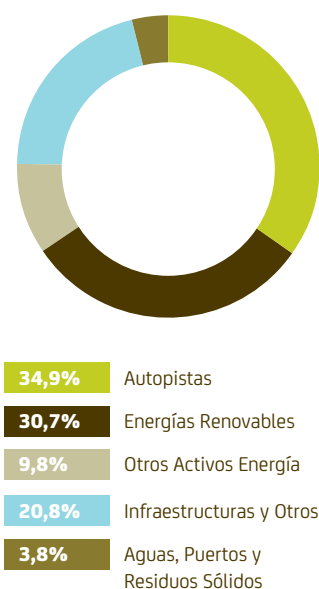
En este sentido, el banco ha desarrollado una innovadora herramienta de rating ambiental y social, que se implantará totalmente en 2013, y que permite calificar toda la cartera de inversión crediticia correspondiente a los segmentos de empresas grandes y medianas (excluyendo las promotoras). El resultado de la evaluación muestra que el 32,6% de los acreditados y 33,2% del riesgo dispuesto corresponde a carteras calificadas como riesgo medioambiental bajo o muy bajo.

Asimismo, esta herramienta permite calificar los proyectos de inversión (project finance) respecto a los Principios de Ecuador, en función del riesgo ambiental y social.

Además, en las operaciones de *project finance* y especializadas se valora el impacto ambiental en cumplimiento de la normativa vigente, requiriendo el preceptivo informe de un asesor técnico. Cualquier operación con importe superior a un millón de euros debe ser aprobada por los órganos superiores de la entidad.

La cartera de proyectos de financiación especializada concentra el 98% en países de la OCDE. Estos países recomiendan una serie de principios y normas de buenas prácticas que garantizan una conducta empresarial responsable en áreas como los derechos humanos, la lucha contra la corrupción, la fiscalidad, las relaciones laborales, el medio ambiente y la protección del consumidor.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR SECTORES DIC-2012



RIESGO MEDIOAMBIENTAL

TRAMOS DE CALIFICACIÓN	ACREDITADOS		RIESGO DISPUESTO	
	EN NÚMERO	EN %	EN MILLONES DE €	EN %
MUY BAJO	81	0,6%	1.465.031.410,34	6,2%
BAJO	4.274	32,0%	6.406.864.725,20	27,0%
MEDIO	4.313	32,3%	11.066.323.593,26	46,6%
ALTO	4.697	35,1%	4.830.819.416,23	20,2%
TOTAL	13.365	100,0%	23.769.039.145,03	100,0%

SOSTENIBILIDAD

EJERCICIO 2012

BFA-BANKIA HA ACOMPAÑADO SU ESTRATEGIA DE NEGOCIO Y MODELO DE GESTIÓN CON LA DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN DE VALORES CORPORATIVOS RENOVADOS, CON LOS QUE PRETENDE ‘EMPEZAR POR LOS PRINCIPIOS’ Y GESTIONAR LA RELACIÓN CON CADA UNO DE SUS GRUPOS DE INTERÉS.

BFA-Bankia inició en 2012 su año 0; un ejercicio cargado de retos económicos y financieros, organizativos y de modelo de gestión y cultura corporativa, que explica que la compa-

ña acompañe la consecución de sus objetivos de negocio, materializados en el Plan Estratégico 2012-2015, con la definición e implantación de valores corporativos renovados,

coherentes, sólidos y realistas, con los que la entidad pretende ‘empezar por los principios’ y gestionar la relación con cada uno de sus grupos de interés.

SOSTENIBILIDAD

VALORES

EMPECEMOS POR LOS PRINCIPIOS.



PROFESIONALIDAD

APORTAMOS CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y RIGOR. CONOCEMOS BIEN NUESTRO NEGOCIO, TENEMOS CRITERIO Y SOMOS CAPACES DE ENCARAR RETOS CON AGILIDAD E INDEPENDENCIA, MOSTRANDO CONFIANZA EN NUESTRO PROYECTO.

Bankia está formada por un equipo de profesionales comprometido con sus stakeholders (instituciones, accionistas, clientes, empleados, sociedad), que conocen los fundamentos del negocio y proporcionan una respuesta adecuada para cada situación.

Profesionalidad implica también ser consistente, riguroso y tomar decisiones que generen un valor sostenido.

INTEGRIDAD

NUESTRAS ACCIONES SE BASAN EN EL RESPETO MUTUO Y LA TRANSPARENCIA. VAMOS MÁS ALLÁ DEL SIMPLE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS. SOMOS COHERENTES ENTRE LO QUE DECIMOS Y LO QUE HACEMOS.

Integridad va más allá del respeto a las leyes. Implica el respeto a los derechos de sus grupos de interés, en especial los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

Significa ser honesto y actuar de acuerdo con lo que se dice, evitando los posibles conflictos de interés.

COMPROMISO

CON EL CORAZÓN EN BANKIA, ESTAMOS UNIDOS EMOCIONALMENTE A NUESTRO PROYECTO, CON EL QUE NOS IDENTIFICAMOS E INVOLUCRAMOS PLENAMENTE. SOMOS AUTOEXIGENTES. NO NOS CONFORMAMOS. BUSCAMOS ALGO MÁS QUE UN TRABAJO BIEN HECHO.

En el ámbito interno, en Bankia entendemos que un buen estilo de dirección debe ser respetuoso con las personas y que los modos de dirigir sean correctos y adecuados.

Todos los profesionales deben ser acreedores de un trato digno y respetuoso basado en la sinceridad y la transparencia y una clara asignación de responsabilidades.

No se puede admitir la discriminación ni el acoso de ningún tipo.

Compromiso por el desarrollo profesional y personal a través de la orientación a los equipos para incrementar sus conocimientos y habilidades, mediante la formación, la rotación de puestos y el “feed back” necesario para que puedan mejorar su desempeño.

Respeto a las personas, supone aplicar reglas de equidad que tengan en conside-

ración las responsabilidades asumidas y las metas logradas.

Con el cliente nos comprometemos a crear valor y a establecer con él una relación a largo plazo.

Dar la mejor respuesta profesional a los clientes a través de soluciones adecuadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

Nuestro principal compromiso con la sociedad es convertir a Bankia en una institución financiera rentable, sostenible en el largo plazo.

Nuestra empresa ha de destacar por su sensibilidad social, por ello, deberá contribuir con su esfuerzo a apoyar el desarrollo de las empresas como generadoras de valor social y a ayudar a las capas más desfavorecidas de nuestra sociedad.

CERCANÍA

CONSTRUIMOS ENTORNOS DE CONFIANZA. MANTENEMOS UN DIÁLOGO PERMANENTE Y SINCERO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS QUE NOS PERMITA CONOCERLOS Y ANTICIPARNOS A SUS NECESIDADES. SOMOS UNA EMPRESA CERCANA Y ACCESIBLE.

Para crear valor al cliente, es necesario conocerlo, lo que implica necesariamente proximidad; ofrecerle soluciones adecuadas a sus necesidades, profesionalidad e integridad; y todo ello a un precio competitivo.

Como las necesidades del cliente evolucionan hay que innovar y adecuar nuestros

productos y modos de distribución, para dar el mejor servicio.

Cercanía implica accesibilidad, trato personal diferenciado, y también soluciones a distancia que faciliten la operatividad diaria, adaptada a los nuevos tiempos.

CONOCEMOS BIEN NUESTRO NEGOCIO, TENEMOS CRITERIO Y SOMOS CAPACES DE ENCARAR RETOS CON AGILIDAD E INDEPENDENCIA, MOSTRANDO CONFIANZA EN NUESTRO PROYECTO

ORIENTACIÓN AL LOGRO

NOS EMPEÑAMOS EN CUMPLIR LOS OBJETIVOS. NOS MARCAMOS METAS AMBICIOSAS, ENFOCADAS A LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS. TRANSFORMAMOS IDEAS EN RESULTADOS.

Orientación a resultados es pasar del diseño a la implementación. Valorar los resultados porque estos contribuyen a transformar la realidad. Significa también que tenemos que focalizarnos en las actividades que mayor valor crean, poner

objetivos ambiciosos y comprometernos en su cumplimiento.

Nuestro objetivo es generar valor a todos nuestros grupos de interés

MANTENEMOS UN DIÁLOGO PERMANENTE Y SINCERO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS QUE NOS PERMITA CONOCERLOS Y ANTICIPARNOS A SUS NECESIDADES



GOBIERNO CORPORATIVO

RACIONALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO. CREACIÓN DE LA FIGURA DEL LEAD DIRECTOR. EVALUACIÓN DEL CONSEJO POR EXPERTOS INDEPENDIENTES. PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA.

La estructura de gobierno de Bankia se fundamenta sobre dos órganos principales: la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, con sus comisiones delegadas.

El 9 de mayo de 2012, José Ignacio Goirigolzarri fue nombrado nuevo Presidente de BFA y de Bankia, iniciando una profunda transformación organizativa en la entidad, con una marcada orientación al cliente y una simplificación de la estructura de gobierno y gestión. Todo ello, dentro de una nueva política del Grupo, regida por los principios de austeridad, eficiencia y transparencia.

El 25 de mayo de 2012, quedó constituido el nuevo Consejo de Administración de Bankia actualmente, integrado por dos consejeros ejecutivos y ocho externos independientes; todos ellos provenientes del mundo empresarial y académico.

Asimismo, se aprobó la racionalización en la estructura, que permitió la reducción en un 75% del número de consejeros en entidades y compañías en las que el Grupo ostenta participación.

BFA-Bankia contaba con una participación del 100% en 183 entidades y

sociedades, además de participar en otras 633 sociedades no cotizadas y en 16 cotizadas; el resultado, más de 1.000 representantes en los diferentes órganos de administración.

El Consejo de Administración decidió que los vocales que le representen en sus empresas participadas no perciban retribución y que las dietas que les correspondan sean ingresadas por la entidad, lo que permite un ahorro anual de unos 7 millones de euros en concepto de dietas y remuneraciones.

En el caso de que la estructura de los Órganos de Gobierno sea decisión de BFA-Bankia, y exigible por la legislación sectorial, se optará por la figura de dos administradores solidarios.

Si las sociedades están bajo supervisión de los reguladores, el modelo será un Consejo de Administración reducido, de entre tres y cinco miembros, de acuerdo con las exigencias regulatorias.

Esta nueva política se implantó de forma progresiva, con el objetivo de que no afectara a la gestión diaria de las sociedades participadas.

A lo largo de los últimos meses, Bankia ha adoptado una serie de medidas para la mejora del gobierno corporativo de la entidad.

Se ha creado la figura del Consejero Independiente Coordinador (*lead director*), habitual en aquellas sociedades en las que el presidente es el primer ejecutivo. El papel del *lead director* supone un contrapeso al presidente. Su papel consiste canalizar todas aquellas cuestiones que le transmitan los consejeros externos. Tiene capacidad para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración e incluir puntos en el orden del día de sus reuniones. El cargo del *lead director* en Bankia se puede ocupar por un periodo máximo de tres años, sin que la persona que lo ostenta pueda ser reelegido.

Asimismo, el funcionamiento del Consejo de Administración de Bankia ha sido evaluado por parte de un experto independiente, la empresa Egon Zehnder.

Además, el Grupo BFA-Bankia decidió rotar la firma de la auditoría, en línea con las recomendaciones realizadas en este sentido por las autoridades y tendencias internacionales.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El número de miembros del Consejo de Administración de Bankia se ha fijado en 15 en virtud del acuerdo tercero, adoptado en la Junta General de Accionistas de 29 de junio de 2012, si bien en la actualidad hay designados 10 miembros:

- José Ignacio Goirigolzarri, Presidente, Ejecutivo
- José Sevilla, Vocal Ejecutivo
- Joaquín Ayuso, Vocal Independiente
- Javier Campo, Vocal Independiente
- Eva Castillo, Vocal Independiente
- Jorge Cosmen, Vocal Independiente
- José Luis Feito, Vocal Independiente
- Fernando Fernández, Vocal Independiente
- Alfredo Lafita, Vocal Independiente
- Álvaro Rengifo, Vocal Independiente

Tal y como establece el Reglamento el Consejo de Administración, se procurará que los consejeros externos o no ejecutivos representen una amplia mayoría con respecto a los consejeros ejecutivos y que dentro de aquéllos haya un número razonable de consejeros independientes. Asimismo, se ha consolidado la profesionalización del Consejo de Administración, teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno corporativo.

El Consejo de Administración de Bankia cuenta con tres Comisiones Delegadas:

Comité de Auditoría y Cumplimiento, formado por tres consejeros, todos ellos externos independientes:

- Alfredo Lafita, Presidente
- José Luis Feito, Vocal
- Jorge Cosmen, Vocal

Los integrantes del Comité de Auditoría y Cumplimiento son designados por el Consejo de Administración teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos. El Comité se reunió un total de 18 veces en 2012.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones, integrada por cuatro Consejeros, con la condición de externos independientes:

- Joaquín Ayuso, Presidente
- Javier Campo, Vocal
- Alfredo Lafita, Vocal
- Álvaro Rengifo, Vocal

La comisión tiene facultades generales de propuesta e informe en materia retributiva y de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos. En 2012, la comisión se reunió un total de 19 veces.

Comisión Delegada de Riesgos, formada por 3 consejeros, y responsable de establecer y supervisar el cumplimiento de los mecanismos de control de riesgos de la entidad. Es el órgano encargado de aprobar las operaciones más relevantes y de establecer los límites globales para que los órganos inferiores puedan aprobar el resto, todo ello sin perjuicio de las facultades de supervisión que legalmente corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

La comisión, que se reunió un total de 26 veces en 2012, cuenta con los siguientes integrantes:

- José Sevilla, Presidente
- Fernando Fernández, Vocal
- Francisco Javier Campo, Vocal

REMUNERACIONES

En materia de remuneraciones, la entidad aplica a los consejeros las limitaciones a la retribución establecidas en el RDL 2/2012 de 3 de febrero y en la Orden ECC/1762/2012, de 3 de agosto.

En este sentido, la retribución por todos los conceptos de los miembros del Consejo de Administración que no desempeñan funciones ejecutivas estará limitada a 100.000 euros anuales, mientras persista el apoyo financiero del FROB en Bankia. Asimismo, no se contempla abono alguno en concepto de dietas por asistencia a las reuniones del Consejo o sus comisiones.

En el caso de los consejeros ejecutivos, la retribución fija no podrá superar la cuantía máxima de 500.000 euros anuales por todos los conceptos, incluyendo las retribuciones percibidas dentro del Grupo.

La retribución variable anual de los directivos y administradores de entidades que han recibido apoyo financiero del FROB, además, no podrán exceder del 60% de la retribución fija bruta anual.

Los consejeros ejecutivos de Bankia tienen reconocido en sus contratos una remuneración variable anual de hasta 250.000 euros, cifra inferior al tope máximo que establece la Orden Ministerial. Sin embargo, no ha existido retribución variable anual a abonar en 2012, ni se prevé que exista en 2013.

El Consejo de Administración aprobará anualmente un informe sobre la política de retribuciones en el que expondrá los criterios y fundamentos para determinar las remuneraciones de los consejeros, poniéndolo a disposición de los accionistas con ocasión de la Junta General.

El informe incluirá, como mínimo, información completa, clara y comprensible sobre la política de remuneraciones de los consejeros, aprobada por el Consejo para el año en curso, así como, en su caso, la prevista para años futuros. Incluirá también el resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones durante el ejercicio, así como el detalle de las retribuciones individuales devengadas por cada uno de los consejeros.



LAS REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS SE PONDRÁN A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS CON OCASIÓN DE LA JUNTA

CONFLICTOS DE INTERÉS Y ACUERDO MARCO

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración establece que los consejeros obrarán con lealtad al interés social, cumpliendo diligentemente sus responsabilidades.

Según la información disponible por la entidad, ninguno de los miembros del Consejo de Administración ni de la alta dirección tiene conflicto de interés alguno

entre sus deberes con la sociedad y sus intereses privados de cualquier tipo.

Adicionalmente, BFA y Bankia suscribieron con fecha 22 de junio de 2011 un Contrato Marco, con el objetivo de regular las relaciones entre ambas instituciones, con la intención de definir los mecanismos necesarios para, dentro de los límites legales, garantizar en todo momento un

nivel de coordinación adecuado de Bankia con BFA y las sociedades de su grupo, gestionar y minimizar las situaciones de potencial conflicto de interés entre BFA y Bankia (en particular en el marco de operaciones vinculadas), y a la vez asegura el debido respeto y protección de los intereses del resto de los accionistas de BFA y de Bankia, en un marco de transparencia en las relaciones entre ambas entidades.

CÓDIGO ÉTICO

Bankia dispone de un Código Ético, aprobado por Consejo de administración el 25 de julio de 2012, que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional, de aplicación a todos los empleados y administradores de la entidad y a todas las actividades y negocios del grupo. Las personas sujetas al Código Ético tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento, lo que incluye la comunicación —a través de los instrumentos habilitados— de cualquier indicio o certeza de incumplimiento del mismo que conozcan. Para ello, el Comité de Auditoría y Cumplimiento aprobó la creación de un canal de denuncias de posibles irregularidades de potencial trascendencia, siguiendo la recomendación del Código de Buen Gobierno, aprobado por la CNMV.

Las claves del código ético se basan en:

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS DEL GRUPO BANKIA

Respeto a las personas, cumplimiento normativo, igualdad de oportunidades, no discriminación, integridad, compromiso, desarrollo sostenible, excelencia y orientación al cliente.

ÉTICA E INTEGRIDAD DE LOS MERCADOS

Diseño e implantación de una serie de políticas, procedimientos y controles, que aseguren que se cumple con los estándares internacionales en compromiso ético. En particular, el código atiende a políticas que eviten la manipulación de los mercados y el uso de información privilegiada y fomenten la libre competencia y la transparencia en la información al mercado.

ÉTICA CORPORATIVA

El código establece los valores que deben seguirse en las relaciones que el Grupo Bankia mantiene con sus empleados, clientes, proveedores y con la sociedad en su conjunto.

ÉTICA PERSONAL

Entre otros aspectos se regula de forma expresa, la política de regalos y la gestión de los posibles conflictos de interés.

LAS PERSONAS SUJETAS AL CÓDIGO ÉTICO TIENEN LA OBLIGACIÓN DE CONOCERLO, CUMPLIRLO Y COLABORAR PARA FACILITAR SU CUMPLIMIENTO

OTRAS LIMITACIONES

La normativa a la que se encuentra sujeta la entidad incide también en otros dos ámbitos de decisión del Consejo de Administración: la política de dividendos y la de adquisiciones.

Así, durante la vigencia del Plan de Reestructuración, que se prolonga hasta 2017, el Grupo BFA-Bankia no podrá adquirir nuevas participaciones en sociedades o desarrollar líneas de actividad o negocio adicionales. Asimismo, no podrá distribuir dividendos hasta el 31 de diciembre de 2014.



ACCIONISTAS

COMUNICACIÓN ABIERTA, CONTINUA Y TRANSPARENTE. ESTAS SON LAS BASES DEL COMPROMISO DE DIÁLOGO DE BANKIA CON SUS ACCIONISTAS Y COMUNIDAD INVERSORA, QUE DESARROLLA A TRAVÉS DE DIFERENTES ACTUACIONES Y CANALES DE COMUNICACIÓN.

Durante el ejercicio, además, la compañía ha seguido ampliando las ventajas exclusivas que ofrece a sus accionistas: descuentos, política 'sin comisiones', programa de bonificaciones Puntos Ilusión Bankia y condiciones ventajosas para la adquisición de inmuebles propiedad del Grupo.

En 2012, Bankia ha puesto a disposición de sus accionistas material informativo sobre la entidad, a través del envío de boletín del accionista, el boletín inmobiliario, y otras comunicaciones, que se han sumado a campañas informativas en medios.

Asimismo, se han organizado encuentros del equipo de gestión de la entidad con

los principales accionistas, en ciudades como Valencia, Madrid y Barcelona con el objetivo de transmitir de primera mano la estrategia de Bankia y recabar sus impresiones e inquietudes. Adicionalmente, se celebró un "focus group" reducido con accionistas para conocer sus necesidades y mejorar, así, la atención y el servicio de este grupo de interés.

La Alta Dirección y el equipo de Relaciones con Inversores han mantenido a lo largo del año contactos directos con más de 150 inversores y analistas, a través de road shows, conferencias y reuniones; oportunidades todas ellas para presentar la entidad, su estrategia y evolución, así como para aclarar dudas y compartir opiniones.

LA OFICINA DEL ACCIONISTA RESPONDIÓ A 3.440 LLAMADAS TELEFÓNICAS DE ACCIONISTAS Y 701 CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN 2012

WEB Y OFICINA DEL ACCIONISTA

Otra herramienta clave de comunicación con los accionistas es la página web y, en particular, el 'Espacio del Accionista', ubicado en el portal corporativo www.bankia.com, que incluye información sobre la Agenda del Inversor, ventajas para el accionista, preguntas frecuentes y datos de contacto. A lo largo del año, se ha realizado un cambio de la estructura del portal y una actualización continua de los contenidos.

La Oficina del Accionista es un servicio de comunicación directo abierto a todos los accionistas. A través de ella, se puede obtener información sobre la marcha del Grupo y la acción, las ventajas de ser accionista de Bankia y encontrar atención y respuesta a consultas y sugerencias.

Durante 2012, la Oficina del Accionista de Bankia ha dado respuesta a 3.440 llamadas telefónicas de accionistas y a 701 consultas por correo electrónico.



LA COMPAÑÍA HA SEGUIDO AMPLIANDO LAS VENTAJAS EXCLUSIVAS QUE OFRECE A SUS ACCIONISTAS

VENTAJAS PARA EL ACCIONISTA

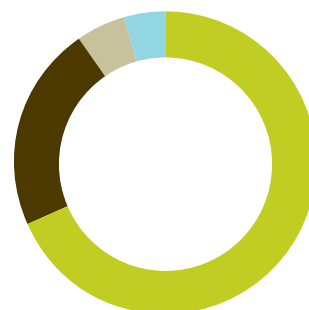
Durante el año, Bankia ha ampliado las ventajas que ofrece a sus accionistas a través de programas exclusivos de descuentos, bonificaciones, acceso a financiación preferente para la compra de una vivienda de Bankia Habitat, etc.

Entre estas ventajas, que el accionista encuentra en el Espacio del Accionista del portal www.bankia.com se encuentran:

- política 'Sin Comisiones' en la cuenta asociada a su cuenta de valores, para aquellos titulares (persona física) de 1.000 o más acciones;
- condiciones y descuentos especiales en las tarjetas: 'Tarjeta Oro a precio de crédito estándar y Tarjeta Platinum a precio de Oro' para los titulares (persona física) de 1.000 o más acciones;
- bonificación del 15% en el canje de regalos del programa de Puntos Ilusión Bankia;
- ventajas exclusivas para la compra de inmuebles propiedad del Grupo Bankia Habitat: descuentos, acceso a financiación preferente; información sobre ofertas inmobiliarias; asesoramiento personal con un gestor inmobiliario, etc.

PRINCIPALES ACCIONISTAS BANKIA

A JUNIO DE 2013



68,39%	BFA
22,13%	Minoristas
5,12%	Institucional español
4,36%	Institucional extranjero

PERSONAS

NUEVA CULTURA CORPORATIVA.
TRANSPARENCIA INFORMATIVA.
FORMACIÓN. PROMOCIÓN DEL TALENTO.
GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES EN
CONDICIONES DE IGUALDAD.

Bankia apoya su avance como entidad en la consolidación de un equipo de profesionales con el que se ha trabajado durante el ejercicio en un proceso de homogeneización de las condiciones laborales, así como en la creación de una nueva cultura corporativa y una política laboral de promoción del talento, conciliación laboral y generación de oportunidades en condiciones de igualdad para todos.

Asimismo, se ha producido la desvinculación voluntaria de un total de 544 personas, según los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo del 14 de diciembre de 2010, cuya vigencia finalizó el 31 de diciembre de 2012. El 82% fueron bajas indemnizadas, el 7% suspensiones de contrato y el 11% restante prejubilaciones. El desglose por unidades ha sido el siguiente: 65% red minorista, 2% red de empresas, 2% banca mayorista y 31% servicios centrales.



EL ACUERDO REPRESENTA ESFUERZOS COMPARTIDOS PARA LAS PERSONAS QUE PERMANECERÁN EN LA ENTIDAD, QUE PERMITE MEJORAS EN LAS CONDICIONES DE AQUELLOS QUE TIENEN QUE SALIR. ADEMÁS, PERMITE DOTAR DE ESTABILIDAD A LA ORGANIZACIÓN Y EVITAR EL CONFLICTO LABORAL

REESTRUCTURACIÓN

Sin embargo, el principal reto del equipo profesional que integra Bankia ha consistido en afrontar una reestructuración, derivada del plan aprobado por la Comisión Europea el 28 de noviembre de 2012 y llevar a cabo un proceso que permitirá el mantenimiento de 14.500 empleos, tras salidas y desconsolidaciones de plantilla de aproximadamente 6.000 personas.

En este proceso, la entidad ha anunciado que pondrá en marcha vías para minimizar el impacto de estas medidas. Un ejemplo es el acuerdo adoptado con IBM en diciembre de 2012, por el que la empresa de tecnología ha incorporado ya a casi un centenar de personas de Bankia.

Durante los próximos años la evolución de la plantilla está asociada al plan de racionalización presentado y acordado con los representantes de los trabajadores y sindicatos y al Plan de Reestructuración.

El 8 de febrero de 2013, Bankia alcanzó un acuerdo laboral con los representantes

sindicales (CCOO, UGT, ACCAM, SATE y CSICA, que suponen en su conjunto un 97,86% de la representación de los trabajadores) sobre una serie de medidas de despido colectivo, modificación de condiciones de trabajo y movilidad funcional y geográfica, que tienen por objeto contribuir a garantizar la viabilidad futura y el cumplimiento de los requerimientos contenidos en el Plan de Reestructuración.

El acuerdo contempla las siguientes medidas que se extenderán hasta el 31 de diciembre de 2015, si bien la entidad mantiene entre sus objetivos acelerar el proceso:

- despido colectivo de un número máximo de 4.500 trabajadores –frente a los 5.000 planteados inicialmente–, con indemnizaciones variables según la edad. Además, la entidad intentará reducir esta cifra mediante acuerdos de externalización de servicios con proveedores;
- modificación de las condiciones de trabajo de los empleados que continúen trabajando en el banco, a través de

medidas de supresión o reducción de las condiciones de retribución fija, retribución variable, aportaciones a planes de pensiones, prestaciones por riesgos y medidas de promoción;

- el acuerdo fomenta la voluntariedad y la empleabilidad, con la creación de una bolsa de empleo para los afectados, al tiempo que permite a la sociedad reducir su ratio de eficiencia.

El acuerdo representó esfuerzos compartidos para las personas que permanecerán en la entidad y que permiten introducir mejoras en las condiciones de aquellos que tienen que salir. Además, permite dotar de estabilidad a la organización y reducir el conflicto laboral.

El principio de acuerdo alcanzado se enmarca dentro de las condiciones del Plan de Reestructuración 2012-2017 aprobado por las autoridades españolas y europeas.

En virtud de este acuerdo, Bankia podrá avanzar en la consecución de los objetivos de eficiencia de su Plan Estratégico, que fijan lograr un ratio por debajo del 50%.

GESTIÓN DEL CAMBIO, EMPEZANDO POR LOS PRINCIPIOS

AL TIEMPO QUE LA ENTIDAD ACOMETIÓ EL INICIO DE UN PROCESO DE RESTRUCTURACIÓN PARA GARANTIZAR SU VIABILIDAD A MEDIO PLAZO, AVANZÓ EN LA GESTIÓN DE UN CAMBIO DE CULTURA CORPORATIVA, QUE LE LLEVÓ A EMPEZAR POR LOS PRINCIPIOS.

EL PROCESO, QUE HA MATERIALIZADO EN LA DEFINICIÓN DE NUEVOS VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS, EL ESTABLECIMIENTO DE NUEVAS FORMAS DE HACER Y LA DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA (REVISIÓN DEL APROBADO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EL 25 DE JULIO DE 2012), ASIENTA LAS BASES DEL COMPORTAMIENTO DE LA NUEVA BANKIA:

PROFESIONALIDAD

Aportamos conocimiento, experiencia y rigor. Conocemos bien nuestro negocio, tenemos criterio y somos capaces de encarar retos con agilidad e independencia, mostrando confianza en nuestro proyecto.

INTEGRIDAD

Nuestras acciones se basan en el respeto mutuo y la transparencia. Vamos más allá del simple cumplimiento de las normas. Somos coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos.

COMPROMISO

Con el corazón en Bankia. Estamos unidos emocionalmente a nuestro proyecto, con el que nos identificamos e involucramos plenamente. Somos

autoexigentes. No nos conformamos. Buscamos algo más que un trabajo bien hecho.

CERCANÍA

Construimos entornos de confianza. Mantenemos un diálogo permanente y sincero con nuestros grupos de interés que nos permita conocernos y anticiparnos a sus necesidades. Somos una empresa cercana y accesible.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Nos empeñamos en cumplir los objetivos. Nos marcamos metas ambiciosas, enfocadas a la creación de valor económico sostenible para todos los grupos de interés. Transformamos ideas en resultados.

DETECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO

Uno de los pilares de la política de recursos humanos de la entidad es la detección y gestión del talento profesional en toda la organización.

Los programas adoptados en los últimos años han permitido identificar carteras de talento, que han generado acciones específicas de formación a mandos intermedios y directivos y han incluido sesiones de “coaching”.

Asimismo, el banco consolidó el programa denominado *Talento Junior* con la detección de candidatos para promoción.

FORMACIÓN

Bankia desarrolló también una amplia labor de formación, continuando con el trabajo ejecutado en 2011, para apoyar el proceso de integración y consolidación de la entidad a través de los planes formativos específicos de la integración tecnológica y en el modelo comercial.

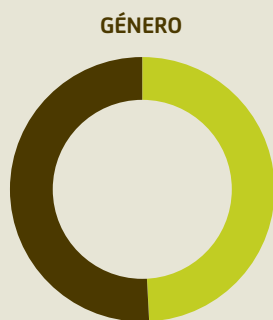
El Plan para la Integración Tecnológica se dirigió mayoritariamente a los profesionales de las oficinas que se forman en el Teleproceso Bankia.

El Plan Modelo Comercial Bankia incide en las mejores prácticas que definen comercialmente a la entidad y está destinado a todas las personas de la red minorista.

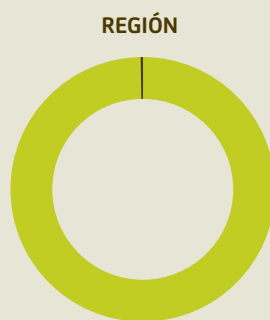
Además, los profesionales de la entidad completaron 354.488 horas formativas en 2012 sobre ámbitos como la prevención de riesgos laborales, gestión de la morosidad, recuperaciones, normativa de seguros, etc.

LOS PROFESIONALES DE LA ENTIDAD HAN COMPLETADO 354.488 HORAS FORMATIVAS EN 2012

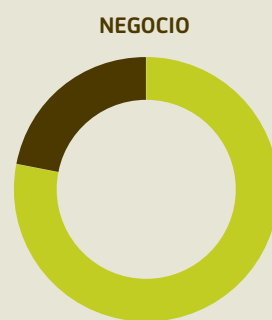
DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS (%)



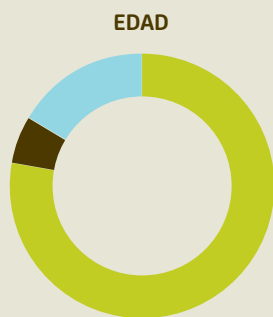
49,15% Hombres
50,85% Mujeres



99,69% España
0,31% Fuera de España



78% Red Comercial
22% Servicios Centrales



77,70% de 30 a 50 años
5,93% < 30 años
16,37% > 50 años



62,41% Hombres
37,59% Mujeres



98,95% Fijo
1,05% Temporal

COLECTIVOS CON DISCAPACIDAD

Bankia ha firmado acuerdos de colaboración para la promoción del empleo en colectivos con discapacidad.

Estos acuerdos se enmarcan dentro de la política de cumplimiento de la Ley de Integración Social del Empleado (LISMI) y se encuentran aprobados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Aunque se trata de aportaciones obligatorias para cumplir con los criterios de la ley (bien por contratación directa o por programas de inserción laboral), Bankia prepara acuerdos más amplios en los que la colaboración de la entidad con fundaciones sea mayor, incluso con la participación de voluntarios de la entidad en sus programas.

BANKIA HA FIRMADO ACUERDOS DE COLABORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO EN COLECTIVOS CON DISCAPACIDAD

CLIENTES

PROFUNDA TRANSFORMACIÓN COMERCIAL, IMPULSADA POR EL CONTEXTO ECONÓMICO Y COMPETITIVO EN EL QUE SE DESARROLLE EL NEGOCIO FINANCIERO EN ESPAÑA, LA EVOLUCIÓN DE LOS CLIENTES Y SU PERCEPCIÓN HACIA LA BANCA.



En este sentido, el Grupo ha desarrollado un plan de transformación comercial orientado a mejorar las relaciones con sus clientes, incrementando a su vez la productividad y rentabilidad de su red comercial y negocio minorista.

Para lograr estos objetivos, el plan de transformación comercial prevé el uso de medidas orientadas a:

- reforzar la orientación al cliente y calidad del servicio;
- fortalecer los sistemas de información de ventas y herramientas de apoyo;
- optimizar el posicionamiento de la red de ventas del Grupo y crear espacios más apropiados para servir a los clientes;
- promover canales de comercialización múltiples como medio para mejorar el servicio y la eficiencia;
- reducir la carga de tareas burocráticas en las sucursales, liberando tiempo para servir a los clientes;
- optimizar las políticas de precios.

AHORRO DE LAS MEDIDAS DIRIGIDAS A MAXIMIZAR LA EFICIENCIA (%)



INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA: MÁS DE 7 MILLONES DE CLIENTES COMPARTIENDO UNA ÚNICA PLATAFORMA. EL SERVICIO NO SE HA VISTO AFECTADO, Y SE HAN INTEGRADO UN TOTAL DE 1.735 OFICINAS EN TIEMPO RÉCORD

PLANES DE EFICIENCIA

La eficiencia es la clave sobre la que se asientan los principios de gestión y la mejora competitiva de la entidad, que acabará trascendiendo en un valor añadido para el cliente.

El banco trabajó durante 2012 en diseñar e implantar proyectos orientados al ahorro de gastos en todos los ámbitos de la entidad, lo que ha permitido obtener un ahorro en torno al 14% en los gastos de administración en un año.

Entre las medidas adoptadas dirigidas a maximizar la eficiencia de la entidad destacan:

- la reducción por rentas de alquiler, que representan ahorros del 8%;
- renegociación y reducción de los servicios de limpieza y mantenimiento (16% de ahorro);
- reducción de los gastos de publicidad en un 33%;
- modificación del proceso de envío de comunicaciones a clientes (24% de ahorro);

- renegociación de contratos en telecomunicaciones (5% de ahorro);
- racionalización del gasto en asociaciones y en suscripciones (23% de ahorro);
- reducción en los gastos de representación y desplazamiento, tanto en agrupaciones de servicios centrales como en oficinas (11% de ahorro);
- reducción de las primas de seguro y autoseguro, mediante la negociación de contratos y el ajuste de las coberturas (21% de ahorro);

- revisión en las distintas agrupaciones de servicios centrales para identificar proyectos transformacionales de externalización de actividades.

Durante 2013, el área de eficiencia continuará trabajando en la reducción de los gastos de administración, a través de la implantación de planes específicos de eficiencia, que le permitan la consecución de los ahorros exigidos en el Plan de Reestructuración.

EL GRUPO HA DESARROLLADO UN PLAN DE TRANSFORMACIÓN COMERCIAL, ORIENTADO A MEJORAR LAS RELACIONES CON SUS CLIENTES, INCREMENTANDO A SU VEZ LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE SU RED COMERCIAL Y NEGOCIO MINORISTA

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

En 2012, Bankia acometió también importantes proyectos relacionados con la integración tecnológica del Grupo, el proyecto de externalización de la gestión de la infraestructura tecnológica con IBM –con el que el banco obtiene ahorros superiores a los 200 millones de euros y la optimización de la gestión de los sistemas– y desarrollos encaminados a cubrir las necesidades tácticas de los negocios.

La plataforma Bankia nació en agosto de 2011, a partir de una de las heredadas de las siete cajas, que traspasaron su negocio financiero al banco.

A esta plataforma se han ido integrando, una a una, las procedentes de las antiguas cajas hasta completar el proceso a principios de 2013.

Para desarrollar este proyecto se articuló un complejo grupo de equipos y medios, que logró el resultado buscado: el servicio a clientes no se ha visto afectado y en tiempo récord se integraron un total de 1.735 oficinas y 8.029 puestos de trabajo, tanto de oficinas como de servicios centrales. El resultado de todo este trabajo: más de 7 millones de clientes compartiendo una única plataforma.

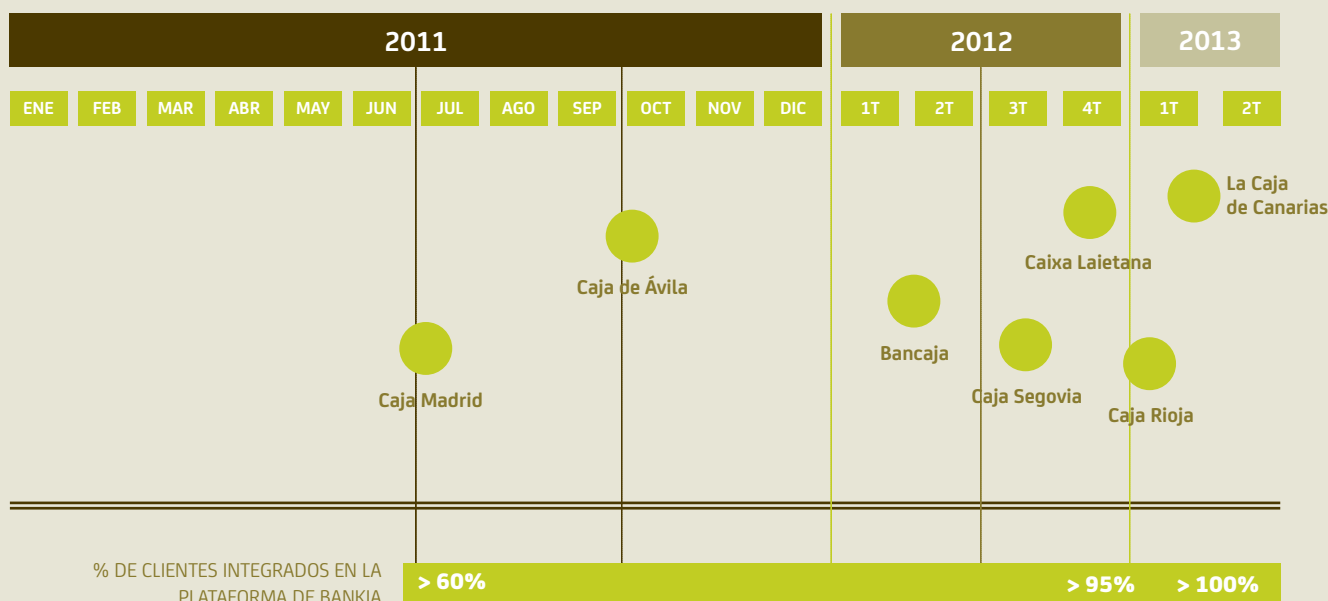
La integración tecnológica de Bankia permite ahorros recurrentes del entorno de los 100 millones de euros anuales. El presupuesto inicial estimado para acometer un proyecto fue inferior a 150 millones de euros, lo que supone un retorno de la inversión en menos de dos años. El proyecto ha implicado 180.000 jornadas, el equivalente a la jornada anual de 800 profesionales.

BENEFICIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

Junto a las ventas económicas, el proyecto de integración tecnológica logra otras añadidas de carácter social y medioambiental:

- la unificación en un solo centro de proceso de datos de toda la operativa de la entidad representa efectos medioambientales importantes en ahorros de consumo en suministros: electricidad, calefacción, sistemas de refrigeración, etc;
- la integración bajo una misma plataforma de más de 7 millones de clientes supone unificar los envíos de correspondencia de aproximadamente un millón de clientes, lo que redunda en ahorro de papel, tóner y transporte, entre otros aspectos.

CALENDARIO DE LA INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA



DESARROLLOS ENFOCADOS AL NEGOCIO

En este ámbito, Bankia ha desarrollado otros proyectos focalizados en la eficiencia y mejora de la relación con sus clientes:

- integración del Sistema Corporativo de Garantías con los sistemas de tramitación y de administración de operaciones de activo de retail;
- convergencia de toda la operativa de Activos Inmobiliarios en la aplicación de gestión de activos adjudicados;
- desarrollo tecnológico necesario para cursar las órdenes de clientes en la plataforma del Sistema Electrónico de Negociación de Deuda (Send);
- obtención de la información solicitada por el Banco de España sobre activos adjudicados y operaciones de activo del todo el Grupo, desarrollo de los procesos de traspaso de activos a la SAREB y adaptación de los sistemas para la administración de las operaciones y activos traspasados a esta entidad.

Adicionalmente, hay otros proyectos que se han iniciado en el año con distinto grado de avance a cierre de 2012:

- Comercio Exterior (COMEX): Potenciación de las líneas de negocio de Export & Trade Finance, en estructuras Club-Deal o bilaterales y con una o varias cámaras, por su rentabilidad y las coberturas de riesgo (CESCE u otras) con nulo o muy reducido consumo de capital;
- evolución del Nuevo Modelo Comercial (NMC) para mejorar la riqueza de las ofertas comerciales y minimizar el tiempo administrativo requerido en los procesos de contratación de productos y servicios, etc;
- Programa Puntos Bankia del Programa de fidelización de clientes;
- adecuación de los procesos desarrollados para el cálculo de la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y de

las Facultades de Riesgo, para la gestión de los clientes pymes y grandes empresas;

- adaptación de los sistemas de recuperaciones, seguimiento y riesgos a la nueva estructura;
- rediseño de Procesos de Oficinas para minorar el tiempo en aprobación de precios, mejorar la información de la que disponen para realizar correctamente esas tareas y mecanizar las delegaciones de precios de productos de activo;
- mejora de las funcionalidades de la contabilidad analítica más directamente relacionadas con el negocio y evolución de los módulos de validación;
- evolución del Centro de Atención de Usuarios (CAU) para incorporar mejoras funcionales y evoluciones tecnológicas.

ÁREAS IMPLICADAS EN EL PROYECTO



PROVEEDORES

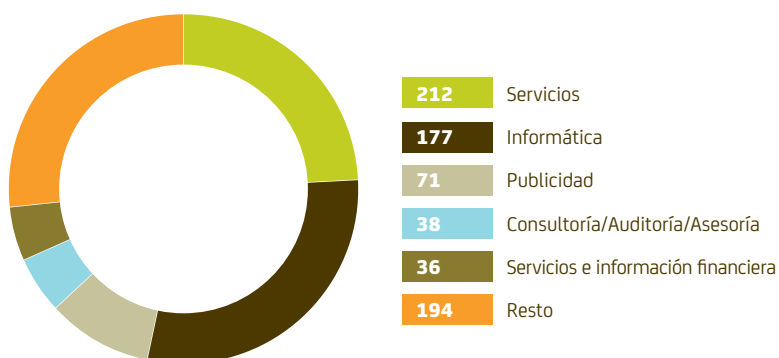
COMPROMISO CON LA CALIDAD, EL RESPETO AL ENTORNO Y LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES. PRÁCTICAS DE EMPLEO COHERENTES CON LOS DERECHOS HUMANOS. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. INNOVACIÓN.

La política de compras de Bankia tiene en cuenta requisitos que aseguran que los proveedores respaldan el compromiso de la entidad en calidad, respeto al medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, fomento de las prácticas de empleo justas y coherentes con los derechos humanos, seguridad de la información, innovación e I+D.

Bankia evita la contratación de aquellos proveedores que hayan incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, ambiental, seguridad y salud, derechos humanos, o de cualquier otro tipo relacionado con las mejores prácticas de sostenibilidad.

En los contratos se incluyen cláusulas ambientales y se incorpora un anexo relativo a la prevención de riesgos laborales si el servicio se presta en instalaciones de la propia entidad.

CLASIFICACIÓN POR SECTORES DE LOS 728 PRINCIPALES PROVEEDORES CALIFICADOS



GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES



EN 2012 SE HA IMPLANTADO UN NUEVO PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES, BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SELECCIÓN EN EL CIRCUITO DE COMPRAS

La elección, contratación y evaluación de proveedores incluye diversas consideraciones:

- En 2012 se implantó un nuevo proceso de homologación de proveedores, basado en las mejores prácticas de responsabilidad social, y excluyente ante diferentes incumplimientos.

Bankia tiene un total de 2.286 proveedores homologados de los que 2.249 son proveedores activos;

- Los principales proveedores son sometidos de forma periódica a un proceso de calificación mediante un cuestionario que analiza, entre otros, aspectos relacionados con las políticas de derechos humanos, ambientales y de recursos humanos.

Bankia dispone de 728 proveedores calificados (32,4% del total de homologados activos): 59 estratégicos, 158 preferentes y 511 transaccionales.

- La entidad realiza una valoración directa por los usuarios de los servicios una vez prestados, permitiendo incorporar acciones de mejora en la gestión responsable de la cadena de suministro.

En 2012 se evaluaron 198 servicios informáticos diversos y se realizó una valoración especial del servicio de suministro de material de oficina;

- Se llevan a cabo reuniones y evaluaciones periódicas en las que se verifica el cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

Las aprobaciones, comunicaciones con los proveedores, facturas y contratos se gestionan electrónicamente, eliminando el consumo de papel. En la entidad ha aumentado la utilización del sistema de facturación digital de forma notable, hasta alcanzar los 381 proveedores en e-factura (16,9%), cuyo volumen en número de facturas asciende al 53,2% del total.

En septiembre de 2012, Bankia implantó el proyecto e-contrato, Firma Electrónica de Contratos, al que ya se han incorporado 67 proveedores con más de 200 contratos firmados sin papel. El resto se irá incorporando progresivamente durante 2013.

Por otra parte, Bankia tiene en cuenta en sus compras las Consideraciones Ambientales en las Adquisiciones recogidas en el documento de la UNDP (United Nations Development Programme).

En junio, se aprobó un nuevo esquema de facultades y delegaciones, según el cual todas las compras son conocidas y/o autorizadas por comités multidisciplinarios facultados para aprobar en función del importe y del tipo de contratación propuesta, garantizando transparencia y rigor en la selección de proveedores y en la adjudicación de contratos.

SOCIEDAD

BANKIA SE HA COMPROMETIDO A INTEGRAR EN SU GOBIERNO, SU GESTIÓN, SU ESTRATEGIA Y SUS POLÍTICAS LAS PREOCUPACIONES SOCIALES Y AMBIENTALES QUE EMANAN DE LA RELACIÓN Y EL DIÁLOGO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS, ESPECIALMENTE SUS CLIENTES Y EMPLEADOS.



El compromiso de Bankia y su estrategia de sostenibilidad (decisiones, acciones y desempeño de la entidad) se han centrado en las conclusiones extraídas del diálogo abierto con los grupos de interés, sobre todo, clientes y empleados, y de los temas relevantes que han puesto de manifiesto.

El banco ha realizado estudios específicos para valorar la situación actual y los escenarios futuros, teniendo en cuenta los principales referentes normativos y orientativos de la actualidad determinados por el Pacto Mundial, los Principios de Ecuador, la UNEP FI, el Global Reporting Initiative (GRI), AA1000, la Comisión Europea y el Consejo Estatal de RSE.



PARTICIPACIÓN ACTIVA DE BANKIA

DURANTE EL EJERCICIO, Y DE FORMA VOLUNTARIA, LA ENTIDAD SE HA ADHERIDO Y PARTICIPADO ACTIVAMENTE EN LAS SIGUIENTES INICIATIVAS

▶ Alianza Europea RSC, creada por la Comisión Europea, con el fin de colaborar en la difusión de la RSC entre las empresas europeas;

▶ La Carta de Principios para un Negocio Bancario Responsable y la Resolución: hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros;

▶ Plan de Educación Financiera de la CNMV y el Banco de España, para mejorar la cultura financiera de la sociedad, aportando herramientas y conocimientos que ayudan a la toma de decisiones financieras;

▶ Plataforma Spainsif, creada en España para promover la Inversión Socialmente Responsable (ISR). La integran entidades financieras, entidades gestoras, proveedores de servicios ISR y organizaciones sin ánimo de lucro;

▶ Carbon Disclose Project, una organización independiente sin ánimo de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático y aglutina a más de 475 inversores.

RESPUESTA A RETOS SOCIALES: 'DAR CUERDA' Y APOYO EN VIVIENDA

En el contexto económico mundial y muy particularmente en el español, dar respuesta a los retos sociales constituye una prioridad para Bankia, que ha centrado sus actuaciones en iniciativas con las que pretende, por una parte, 'dar cuerda', facilitando con créditos la consecución de iniciativas empresariales; y, por la otra, evitar los desahucios posibles entre los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

En febrero de 2013, la entidad puso a disposición de sus clientes del segmento empresas financiación por un volumen superior a los 3.100 millones de euros en líneas de crédito preconcedidos.

Esta iniciativa, de la que se beneficiarán más de 6.400 empresas en España, tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito de pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, en marzo, lanzó la Línea de Financiación Personal por el que la entidad ha puesto a disposición de 900.000 clientes particulares créditos personales preconcedidos para que puedan financiar la adquisición de vehículos, viajes, estudios, reformas u otros gastos familiares.



VIVIENDA SOCIAL

En 2012, Bankia reforzó su protocolo interno de actuación para prevenir situaciones de lanzamiento de la vivienda en colectivos de alta vulnerabilidad social. El desahucio es siempre la última de las soluciones y, por ello, ha tratado con diferentes iniciativas paliar sus efectos: así, desde 2009, ha realizado en torno a 80.000 adecuaciones (renegociaciones), lo que supone que ha permitido que unas 70 familias al día puedan mantener su vivienda.

Las alternativas que se ofrecen son muy diversas, desde alargamientos de plazos hasta carencias en el pago del principal, entre otras muchas iniciativas. En último caso, y en ausencia de cualquier ingreso por parte del acreditado, la entidad acepta la dación en pago de la deuda. En concreto, entre 2011 y 2012 se han aceptado 4.300 daciones.

En el último año, Bankia ha reforzado su implicación social con la firma de diversos acuerdos de colaboración con administraciones, instituciones y fundaciones, entre las que figuran las siguientes iniciativas:

- Adhesión al convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas, en el marco del Real Decreto Ley 27/2012, sobre medidas urgentes para reforzar la protección de deudores hipotecarios.

Bankia es la entidad que más viviendas ha aportado a este fondo, un total de 1.000, que se ofrecen a las familias que hayan sido desalojadas por impago de un préstamo hipotecario concedido en su momento por la entidad.

En virtud del convenio, la entidad estudia todas las solicitudes que se presenten y que cumplan los requisitos para acceder a una vivienda social.

- Acuerdo entre Bankia y la Generalitat Valenciana por el que la entidad financiera cede 300 viviendas a un programa de alquiler de la administración regional, destinado a cubrir las necesidades de familias que hayan perdido su residencia.

Bankia bonificará hasta un 50% el alquiler durante los primeros cinco años de contrato. La renta del alquiler del fondo de viviendas aportado por el banco no podrá superar los 200 euros al mes.

- Bankia y el Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV) acordaron la puesta en marcha de una iniciativa para tramitar las solicitudes de mediación en el ámbito hipotecario.

Con esta iniciativa, ambas entidades pretenden agilizar el estudio de las posibles alternativas para que familias que han visto reducirse sus ingresos como consecuencia del actual contexto económico puedan adecuar la letra de su hipoteca a su capacidad de pago.

El acuerdo, que tiene cobertura en la provincia de Valencia, establece un seguimiento bilateral y periódico entre el Centro de Mediación del ICAV y los servicios de recuperaciones de Bankia con el fin de agilizar el análisis y la resolución de las solicitudes planteadas por los clientes.

ACCIÓN SOCIAL

- Línea de financiación preferente para los agricultores y ganaderos que domicilien su ayuda en la entidad con el objetivo de anticipar las subvenciones procedentes de la Política Agraria Común (PAC).

La entidad ofrece respuestas al sector agrario a través de su Catálogo Agro, en el que encuentran anticipos de subvenciones PAC, seguros agrarios, anticipos de cosecha, tarjeta gasóleo bonificado, prestamos de Agro-abastecimiento, prestamos Agro-Inversión, líneas ICO y de Comercio Exterior, etc., así como una línea de financiación específica del Seguro Agrario y Agroseguro;

- En Ávila, el banco apoyó la Campaña “Ahora + que nunca”, impulsada por Cruz Roja, en colaboración con el Diario de Ávila, con la que se atendió en tres meses a unas 600 familias de la provincia, mediante la entrega de paquetes básicos de higiene, limpieza, alimentos, etc., así como ayuda para el pago de la luz, entre otros;
- Campaña en Ávila de recogida de juguetes en época navideña con el objetivo de distribuirlos en Reyes; en colaboración con Cruz Roja y la joven tenista Paula Arias (que cuenta con el patrocinio de Bankia), que además amadrinó la campaña;
- Acuerdo con el Gobierno de La Rioja y la Fundación Caja Rioja, con el objetivo de facilitar el acceso a la Sociedad de la Información a

algunos colectivos en riesgo de exclusión digital, a través de las iniciativas de formación y divulgación “Mayores” e “Informática e internet para mujeres en el mundo rural”;

- Premios Andaluces del Futuro: quinta edición en colaboración con el Grupo Joly, en la que se premian a los jóvenes andaluces que destacan en ciencia, deportes, acción social, empresa y cultura;
- Apoyo al proyecto Cuna de Campeones, una escuela de promoción de jóvenes pilotos, con edades comprendidas entre los 6 y 12 años, que les da la oportunidad de llegar al Campeonato del Mundo de Motociclismo. En esta edición, 30 de los 71 pilotos participantes, tuvieron acceso a las becas y semibecas otorgadas.

Durante 2012, Bankia se sumó a proyectos de reciclaje de todo el material (mobiliario, aparatos electrónicos e informáticos) de las sucursales y centros de trabajo clausurados, que ha donado a organizaciones que ejercen, impulsan y defienden los derechos de las personas con discapacidad, como Grupo AMAS, Proyecto Hombre o a la Asociación de Jóvenes Empresarios de Madrid (AJE).

Asimismo, Bankia ha desarrollado un programa de voluntariado corporativo, que pondrá en marcha durante los primeros meses de 2013, para el que ha contado con la colaboración de la Fundación Hazloposible.

BANKIA HA PUESTO EN MARCHA UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DURANTE LOS PRIMEROS MESES DE 2013

EDUCACIÓN FINANCIERA

A principios de 2012, Bankia firmó el Plan de Educación Financiera con el Banco de España y la CNMV; una iniciativa que pretende contribuir a la difusión de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar decisiones financieras informadas y apropiadas y que, en el caso de la entidad, se realiza a través de su web (www.bankia.com).

EN 2012, BANKIA PUSO EN MARCHA UN PROGRAMA PILOTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

En 2012, Bankia puso en marcha, también, un programa piloto de Educación Financiera para colectivos en riesgo de exclusión, al que se incorporarán en un futuro inmediato voluntarios de la entidad.

Dentro del campo de la educación, y con el fin de fomentar el emprendimiento como una opción válida de desarrollo personal y profesional, Bankia ha colaborado en el proyecto “Creamos Nuestra Empresa”, orientado a escolares de educación primaria para que desarrollen su capacidad emprendedora, creando su propia empresa y solicitando un pequeño préstamo en las sucursales de la entidad.

Bankia recibió en diez sucursales a más de 100 niños y 54 “empresitas”. Todos los pequeños empresarios presentaron al público sus iniciativas en un Mini Market, que se desarrolló en la Plaza de Felipe II de Madrid.

MEDIO AMBIENTE GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

Para contribuir a la lucha contra el cambio climático, Bankia promueve diversas acciones, entre las que se encuentra la compra de energía verde.

Asimismo, desarrolla un plan de eficiencia energética para reducir los consumos y emisiones de los centros de trabajo. En este ámbito destaca la captación de energía solar fotovoltaica y el proyecto de inermática, para la gestión centralizada del consumo eléctrico, implantado en 30 oficinas, con un ahorro energético anual del 14,3%.

Asimismo, se ha potenciado el uso de los servicios de audioconferencia y multivideoconferencia como alternativa a los desplazamientos para reducir gases contaminantes. En este ámbito, se han recibido 1.302 solicitudes, en las que han participado 15.018 empleados.

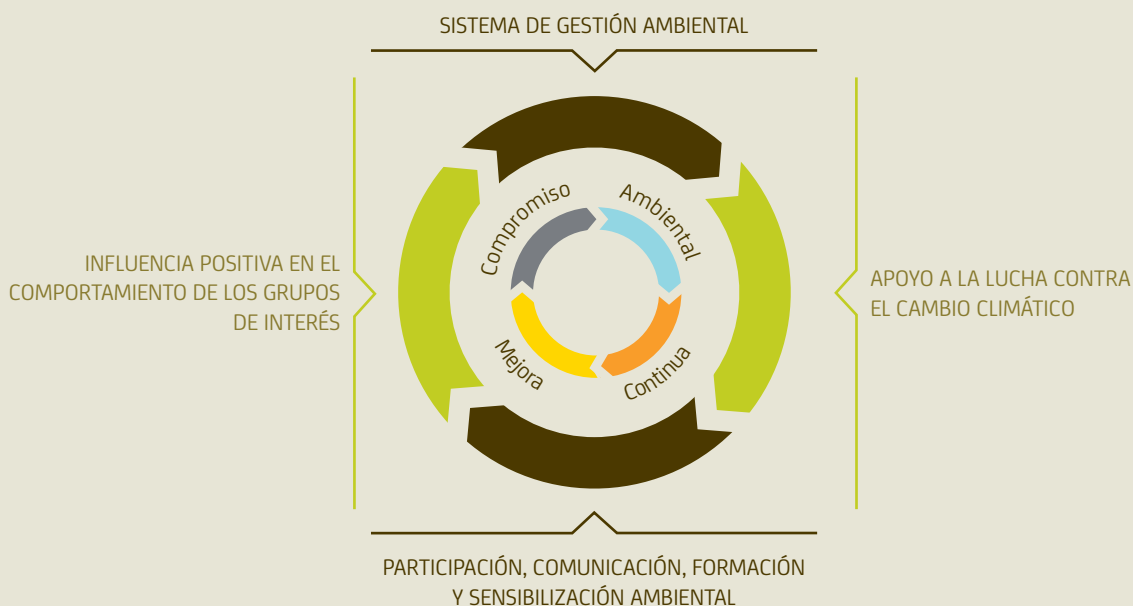
Bankia también enfoca su compromiso ambiental a la gestión de sus centros de trabajo, con iniciativas que permiten controlar y mejorar la forma de operar en materia ambiental y contribuir a que los

empleados y proveedores asuman este mismo compromiso.

Las líneas principales de actuación se centran en la ecoeficiencia, uno de cuyos ejemplos más claros es el e-contrato.

En Bankia, la gestión ambiental toma como referencia la norma internacional ISO 14001:2004. La sede social de Bankia, en Valencia y la sede operativa en Madrid cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

IMPULSO DE LA ECOEFICIENCIA





CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA

	2012	2011	UNIDADES
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA PRIMARIA	44.508	30.999	GJ
CONSUMO DE GAS NATURAL	23.285	21.841	GJ
CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (GASÓLEO Y GASOLINA) ¹	21.223	9.158	GJ
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ²	495.828	566.240	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE CARBÓN	32.979	238.263	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE GAS NATURAL	1.173	8.473	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE PETRÓLEO	6.938	50.124	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE BIOMASA	588	4.247	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA EÓLICA	484	3.495	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA HIDROELÉCTRICA	3.874	27.987	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA NUCLEAR	31.249	225.763	GJ
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA	77.285	558.352	GJ
CONSUMO DE AGUA ³	93.942	90.955	METROS CÚBICOS

¹ En 2012 se ha incluido el consumo de combustibles de los vehículos de flota propia.

² Dato correspondiente al consumo total de electricidad. Para el desglose en fuentes primarias se ha restado el consumo eléctrico calificado como energía verde.

³ En las principales sedes de la entidad.

CONSUMO DE MATERIALES

	2012	2011	UNIDADES
CONSUMO TOTAL DE PAPEL (DIN A4)	859,8	833,2	TONELADAS
CONSUMO DE PAPEL PRODUCIDO A PARTIR DE FIBRA VIRGEN CON BAJO IMPACTO AMBIENTAL (DIN A4) ¹	21,5	2,5	TONELADAS
CONSUMO DE PAPEL PRODUCIDO A PARTIR DE FIBRA VIRGEN ECF (DIN A4)	100,0	100,0	PORCENTAJES
BOBINAS DE PAPEL	645,2	1.229,1	TONELADAS
CONSUMO DE TÓNERES	18.900	18.503	TÓNERES
CONSUMO DE PAPEL RECICLADO (DIN A4)	838,3	830,7	TONELADAS
PORCENTAJE DE PAPEL USADO QUE ES RECICLADO (DIN A4)	97,5	99,7	PORCENTAJES
PORCENTAJE DE TÓNERES UTILIZADOS QUE SON RECICLADOS	94,2	86,5	PORCENTAJES

¹ Papel procedente de fabricantes con certificaciones forestales FSC y/o PEFC, que garantizan que las materias utilizadas provienen de bosques gestionados de manera sostenible.

RESIDUOS

	2012	2011	UNIDADES
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS DESTINADOS A REUTILIZACIÓN Y/O RECICLAJE	906,8	1.676,6	TONELADAS
RESIDUOS DE PAPEL	796,0	1.607,3	TONELADAS
RESIDUOS DE SOPORTES INFORMÁTICOS PORTABLES	1,3	0,45	TONELADAS
RESIDUOS DE TARJETAS	0,70	0,79	TONELADAS
RESIDUOS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	55,9	21,9	TONELADAS
RESIDUOS DE TÓNERES	39,9	34,4	TONELADAS
RESIDUOS DE PILAS	0,10	0,11	TONELADAS
RESIDUOS DE ENVASES	11,9	9,9	TONELADAS
RESIDUOS DE VIDRIO	0,94	1,7	TONELADAS
RESIDUOS DE ACEITE VEGETAL	0,07	0,08	TONELADAS
RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	0,47	2,02	TONELADAS
RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS POR GESTOR AUTORIZADO Y DESTINADOS AL RECICLADO	0,43	1,97	TONELADAS
RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS POR GESTOR AUTORIZADO Y DESTINADOS A VERTEDERO DE SEGURIDAD	0,04	0,05	TONELADAS

EMISIONES

	2012	2011	UNIDADES
EMISIÓN DE CO ₂ POR GAS NATURAL ¹	1.310,9	1.229,5	TONELADAS
EMISIÓN DE CO ₂ POR COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (GASÓLEO Y GASOLINA) ^{1,2}	1.570,9	714,5	TONELADAS
EMISIÓN DE CO ₂ TOTAL ^{1,2}	2.881,8	1.944,0	TONELADAS
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ COMO CONSECUENCIA DEL CONSUMO ELÉCTRICO ³	2.368,0	13.941,9	TONELADAS
EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ DERIVADAS DE LOS VIAJES DE NEGOCIOS ⁴	2.106,2	1.793,0	TONELADAS
EMISIÓN DE CO	0,39	0,39	TONELADAS
EMISIÓN DE N ₂ O	0,17	0,20	TONELADAS
EMISIÓN DE NO _x	2,91	2,92	TONELADAS

¹ Fuente: IPCC 2006
² En 2012 se incluyen las emisiones derivadas del uso de los vehículos de flota propia. Fuente: DEFRA 2012.
³ Fuente: UNESA (factor provisional 2011).
⁴ Emisiones correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo.



TABLA GRI

INDICADOR GRI G3		REFERENCIA / DATO
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Pág. 02-03
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 15-17
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1	Nombre de la organización	Grupo Banco Financiero y de Ahorros (BFA-Bankia)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Pág. 24
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Pág. 18-33
2.4	Localización de la sede principal de la organización	BFA: Paseo de la Castellana nº 189, 28046 Madrid Bankia: Pintor Sorolla, nº 8, 46002 Valencia
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Pág. 18-19
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 06
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Pág. 18-33
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: · Número de empleados · Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) · Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) · Cantidad de productos o servicios prestados	Datos relevantes
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: · La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones · Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)	Pág. 6-14
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Pág. 10

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Año 2012
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Primer Informe Anual de Bankia
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Datos de identificación
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: · Determinación de la materialidad · Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria · Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	Pág. 48-51 Pág. 68
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Grupo Banco Financiero y de Ahorros (BFA-Bankia)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Se indican en las tablas correspondientes en su caso
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	No se incluye información relativa a negocios conjuntos y asociaciones
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Se indican en las tablas correspondientes en su caso
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Se indican en las tablas correspondientes en su caso
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Pág. 6-14
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Tabla GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Sin verificación externa

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Pág. 52-55
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Pág. 52-55
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Pág. 52-55
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo Órgano de Gobierno	Pág. 56-57
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Pág. 52-55
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo Órgano de Gobierno	Pág. 52-55
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Pág. 52-55
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Pág. 52-55
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Pág. 52-55 Pág. 34-47
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Pág. 52-55
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Pág. 34-47
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Pág. 48-75
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: · Esté presente en los órganos de gobierno · Participe en proyectos o comités · Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios · Tenga consideraciones estratégicas	Pág. 69
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Pág. 48-75
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Pág. 48-75
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Pág. 48-75
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Pág. 48-75

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO	REFERENCIA / DATO
-------------------------------------	-------------------

ENFOQUES DE GESTIÓN DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Valor económico generado: 4.028.284 miles de € Valor económico distribuido: 2.011.323 miles de €
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Pág. 47
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Gastos de personal Nota 36 de las cuentas anuales
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Subvenciones a la formación: 2.759.203 de € Otras subvenciones ver Nota 1.2 de las Cuentas anuales 2012
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Pág. 66-67
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	% de altos directivos con nacionalidad española = 100. Pág. 61
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	No se han realizado en 2012

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL	REFERENCIA / DATO
-------------------------------------	-------------------

Enfoque de gestión Desempeño Ambiental		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Pág. 74
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Pág. 74
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 73
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 73
EN8	Captación total de agua por fuentes	Pág. 73
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	N.A

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	N.A
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Pág. 75
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Pág. 75
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	N.A
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Pág. 75
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	N.A
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Pág. 74
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N.A
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Pág. 72 Pág. 47
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	N.A
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No han existido sanciones ambientales significativas

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL	REFERENCIA / DATO
----------------------------------	-------------------

PRÁCTICAS LABORALES		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Pág. 61
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Pág. 61 Rotación externa no deseada (excluidas medidas del ERE) = 0,18%
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	100%
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	30 días
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Datos de absentismo (Ver Anexo)
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Programas de PRL (Ver Anexo)
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Número de horas de formación por persona / año = 41,4 horas

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág. 61
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Ratio =1

DERECHOS HUMANOS		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	En el año 2012, debido la tipología de los acuerdos de inversión que ha alcanzado Bankia, tanto en lo relativo a su naturaleza como a su situación geográfica, no se ha considerado necesario efectuar análisis concretos en materia de derechos humanos, por estimar que no existían riesgos en este sentido.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Pág. 66-67
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a incidentes de discriminación
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por riesgo de este tipo
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por riesgo de este tipo
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades u operaciones afectadas por riesgo de este tipo

SOCIEDAD		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Pág. 12-13
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Prevención de Blanqueo de Capitales (Ver Anexo)

S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	% empleados convocados a formación en Prevención de Blanqueo de Capitales: 72,01%
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Pág.55
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Pág.69
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No han existido sanciones ni multas significativas

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: REPOSABILIDAD DEL PRODUCTO		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Pág.23
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Política de Comunicación y Publicidad (Ver Anexo)
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Política de Comunicación y Publicidad (Ver Anexo)
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No han existido multas significativas

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	REFERENCIA / DATO
---	--------------------------

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	Pág.47
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	Pág.47
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	Pág.47
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	Pág.60 Pág.72
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	Pág.47 Pág.48-75

CARTERA DE PRODUCTO		
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	Nota 1.15 de las cuentas anuales documentación legal
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Pág. 47 Pág. 62-65
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Pág. 47 Pág. 62-65 Inversión Socialmente Responsable (Ver Anexo)

AUDITORÍA		
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Pág.47

GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD		
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	Pág. 47 Inversión Socialmente Responsable (Ver Anexo)
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	Pág. 47 Inversión Socialmente Responsable (Ver Anexo)
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto	Política de voto (Ver Anexo)

DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD		
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Pág. 22
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	Pág. 22 Pág. 45 Pág. 70-71

DIMENSIÓN SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Pág. 24 Pág. 29 Pág. 42-47
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	Pág. 71

ANEXO

LA7: TABLA DE ABSENTISMO

DATOS DE ABSENTISMO LABORAL	DATO 2012	DATO 2011	UNIDADES
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	0	0	PERSONAS
HORAS DE TRABAJO PERDIDAS POR ABSENTISMO	1.509.113	1.622.519	HORAS
HORAS NO TRABAJADAS POR ACCIDENTE LABORAL	8.348	9.565	HORAS
ÍNDICE DE ABSENTISMO	4,65%	4,70%	PORCENTAJE
ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD	0,23%	0,32%	PORCENTAJE
NÚMERO DE BAJAS POR ENFERMEDAD COMÚN	4.308	7.774	NÚMERO
NÚMERO DE BAJAS POR MATERNIDAD	778	698	NÚMERO
CONSUMO DE AGUA ³	93.942	90.955	METROS

LA8: PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (PRL)

El alcance del Sistema de Gestión de la Prevención, comprende todas las actividades encaminadas a reducir y controlar los riesgos laborales. Para poder llevarlas a cabo, se articula la Planificación Anual de Actividades Preventivas, que surge de su aprobación en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Además, en el año, se han alcanzado diversos acuerdos firmados entre la Dirección y la Representación de los Trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo. Se ha puesto en marcha el protocolo de actuación frente a situaciones de violencia externa y se ha completado el protocolo para la prevención y tratamiento del riesgo de atraco en Bankia.

Se mantienen campañas preventivas específicas, y el convenio establecido con la Asociación Española Contra el Cáncer, las cuales pretenden sensibilizar e informar a todos los miembros de la Organización. Igualmente, se han realizado campañas de donación de sangre en colaboración con los distintos organismos públicos.

SO2: PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES (PBC) Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE RESPONSABILIDAD PENAL

• Prevención del Blanqueo de capitales y de la Financiación del terrorismo

Grupo Bankia colabora activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y control del cumplimiento de la normativa española sobre prevención de blanqueo de capitales procedentes de las actividades delictivas y la financiación del terrorismo, fiel reflejo de las Directivas de la Unión Europea en esta materia.

El Consejo de Administración aprobó en fecha 16.06.11 un Manual de Políticas Globales sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo de Grupo Bankia, una vez cumplidos los trámites legales previos al respecto por parte del Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales de Banco de España.

El establecimiento del modelo de prevención de blanqueo de capitales del

Grupo corresponde al Comité de Prevención y Control Interno sobre Blanqueo de Capitales del Grupo, cuya actividad se reporta al Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo, órgano delegado del Consejo de Administración.

Cada sociedad filial y las agrupaciones que gestionan las operativas consideradas de mayor riesgo, tienen su propio Responsable y un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales específico, en función de su actividad y/o la tipología de los clientes.

Grupo Bankia cuenta con sistemas expertos y controles que contribuyen a la segmentación por nivel de riesgo de clientes, productos, operaciones y centros, a la detección temprana de las operativas susceptibles de encubrir blanqueo de capitales y al cumplimiento de la normativa de identificación, aceptación y conocimiento de clientes, dentro del procedimiento de Diligencia Debida.

Por otra parte, tal como la legislación prevé, un experto externo efectúa anualmente un examen sobre estos procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, con la finalidad de detectar posibles incidencias y, en tal caso, proponer mejoras. Los resultados de dicho examen, y en su caso el Plan de Acción para su remediación, deben ser elevados al Consejo de Administración en los meses siguientes a la conclusión de dicho examen.

El Grupo Bankia es consciente de que la mejor prevención es la información y sensibilización de sus empleados, por lo que se concede una especial importancia a la formación en esta materia, impartida a través de los planes anuales de formación

- **Prevención de riesgos de responsabilidad penal**

En diciembre de 2010 entró en vigor la reforma de la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal (en adelante, la Reforma del Código Penal). Dicha Reforma, entre otras previsiones, regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas y prevé que estas puedan atenuar o eximir su responsabilidad con el establecimiento de “medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica” (art. 31 bis).

En el actual contexto se hace, si cabe, más necesario extremar la diligencia por parte de los administradores y empleados a efectos de cumplir y vigilar que se cumplan de forma diligente y rigurosa las normas internas, que tienen un evidente carácter preventivo de los

hechos que pueden suponer un riesgo penal para la entidad.

Como punto de partida, el Grupo Bankia contaba con numerosos controles internos, definidos para mitigar riesgos concretos asociados al negocio y/o cumplir con diversas regulaciones financieras y de control interno (Blanqueo de Capitales, Abuso de Mercado, MiFID, LOPD, Basilea, etc.) que son muy eficaces en la prevención de conductas delictivas.

Además existen una serie de controles de tipo general que contribuyen a la prevención de las conductas delictivas, toda vez que propician la existencia de altos estándares éticos en la actuación de empleados y administradores, y permiten detectar y gestionar las situaciones contrarias a las normas y criterios de actuación profesional, como son el Código Ético y la existencia de un Canal Confidencial de Denuncias.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, por delegación del Consejo de Administración, aprobó en octubre de 2012 el Manual de Detección y Prevención de Delitos, a propuesta del Responsable de Prevención Penal, basado en un análisis previo, sobre un mapa de riesgos (elaborado tomando en cuenta las distintas áreas de negocio en las que actúa el Grupo junto con los tipos delictivos que atraen la responsabilidad penal), de la eficacia de los controles pre-existentes y la necesidad, en su caso, de reforzarlos o establecer nuevos mecanismos de control.

El objetivo de dicho Manual, es la definición e implantación de un modelo con unas reglas de actuación diseñadas para convertirlo en un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz

para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con la actividad de Bankia.

Dicho modelo se someterá a una revisión y actualización periódica que permita tanto adaptar el mismo a los cambios de la Entidad, como detectar y subsanar las posibles anomalías que puedan surgir con el paso del tiempo. El Responsable de Prevención Penal, reportará al Comité de Cumplimiento Normativo y al Comité de Auditoría y Cumplimiento las posibles deficiencias detectadas en el modelo, con la finalidad de establecer las medidas correctoras que permitan que el modelo este permanentemente actualizado y sea eficaz en su función de prevenir la utilización de la Entidad en la comisión de actividades delictivas.

PR3 Y PR6: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

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

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

1. La existencia de una Política de comunicaciones comerciales a clientes, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se recogen

los criterios y normas de obligado cumplimiento en el proceso de creación y lanzamiento de la publicidad de la Entidad.

2. La adscripción de Bankia a Autocontrol, asociación independiente para la autorregulación de la publicidad.

Adicionalmente, la Dirección de Cumplimiento Normativo está inmersa en los procesos de elaboración de la publicidad, asumiendo la responsabilidad de velar que toda comunicación publicitaria emitida por el Grupo se ajusta a los requisitos establecidos en la Política. Asimismo, revisa anualmente:

- El contenido de la Política y su adecuación a las novedades normativas
- La eficacia de las medidas adoptadas en el marco del proceso de elaboración y difusión de la publicidad.

FS8, FS10 Y FS11: INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

- Fondo de pensiones de empleados. En su declaración de política de inversión se definen criterios éticos de inversión, excluyendo activos de sociedades relacionadas con la explotación infantil, el deterioro del medio ambiente y la vulneración de los derechos fundamentales de las personas, así como otros que determine la Comisión de Control del Fondo. El patrimonio total asciende a 1.023 millones de euros.
- De acuerdo con los criterios establecidos por las comisiones de control y basándonos en la información extrafinanciera contenida en la aplicación EIRIS se realizan inversiones con criterios socialmente responsables en varios planes de pensiones del sistema de empleo. La aplicación se utiliza en el Plan de Pensiones del Ayuntamiento de Madrid, las Cortes Generales del Reino y los planes de pensiones del fondo Andalsur (que integra, entre otros, los ayuntamientos de Jerez de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Puerto de Santa María y Vélez Málaga). Se utilizan criterio ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno). El patrimonio conjunto de los tres planes asciende a 70,72 millones de euros.

FS12: POLÍTICA DE VOTO

Como establecen los Estatutos Sociales, a excepción de los supuestos para los que la ley establezca una mayoría cualificada, la mayoría necesaria para aprobar un acuerdo requerirá, tanto en primera como en segunda convocatoria, el voto favorable de la mitad más uno de las acciones con derecho a voto presentes o representadas en la Junta General.

Los asistentes a la junta general tendrán un voto por cada acción que posean o representen. No existen por tanto limitaciones al ejercicio del derecho de voto. Los accionistas con derecho de asistencia y voto podrán emitir su voto sobre las propuestas relativas a puntos comprendidos en el orden del día de cualquier Junta mediante:

- (i) entrega o correspondencia postal, haciendo llegar a la Sociedad la tarjeta de asistencia y voto, debidamente firmada y cumplimentada (en su caso junto con el formulario de voto que al efecto disponga la sociedad) u otro medio escrito que, a juicio del consejo de administración en acuerdo adoptado al efecto, permita verificar debidamente la identidad del accionista que ejerce su derecho al voto; o
- (ii) correspondencia o comunicación electrónica con la Sociedad, a la que se acompañará copia en formato electrónico de la tarjeta de asistencia y voto (en su caso junto con el formulario de voto que al efecto disponga la Sociedad) y en la que figurará la firma electrónica u otra clase de identificación del accionista,

en los términos que fije el consejo de administración en acuerdo adoptado al efecto para dotar a este sistema de emisión del voto de las adecuadas garantías de autenticidad y de identificación del accionista que ejerce su voto.

Para su validez, el voto emitido por cualquiera de los citados medios habrá de recibirse por la Sociedad antes de las veinticuatro horas del tercer día anterior al previsto para la celebración de la junta en primera convocatoria. En caso contrario, el voto se tendrá por no emitido. El consejo de administración podrá reducir esa antelación exigida, dándole la misma publicidad que se dé al anuncio de convocatoria.

Los accionistas que emitan su voto a distancia serán considerados como presentes a los efectos de la constitución de la junta general de que se trate. En consecuencia, las delegaciones realizadas con anterioridad a la emisión de este voto se entenderán revocadas y las conferidas con posterioridad se tendrán por no efectuadas.

El voto emitido a distancia quedará sin efecto por la asistencia física a la reunión del accionista que lo hubiera emitido o por la enajenación de las acciones de que tenga conocimiento la Sociedad.

El Consejo de Administración podrá desarrollar las previsiones anteriores estableciendo las instrucciones, reglas, medios y procedimientos para instrumentar la emisión del voto y el

otorgamiento de la representación por medios de comunicación a distancia, con adecuación al estado de la técnica y ajustándose en su caso a las normas que se dicten al efecto y a lo previsto en Estatutos.

Asimismo, el Consejo de Administración, para evitar posibles duplicidades, podrá adoptar las medidas precisas para asegurar que quien ha emitido el voto a distancia o delegado la representación está debidamente legitimado para ello con arreglo a lo dispuesto en los Estatutos Sociales.

La asistencia remota a la junta por vía telemática y simultánea y la emisión del voto electrónico a distancia durante la celebración de la junta se regirán por lo establecido en el reglamento de la junta general.

El Reglamento de la Junta General desarrolla en detalle todos los aspectos procedimentales necesarios, incluyendo, entre otras cuestiones, la antelación mínima con la que se deberá realizar la conexión para considerar al accionista presente, el procedimiento y reglas aplicables para que los accionistas que asistan a distancia puedan ejercitar sus derechos, la antelación al momento de constitución de la junta con la que, en su caso, deberán remitirse las intervenciones y propuestas de acuerdos que deseen formular quienes vayan a asistir por medios telemáticos, los requisitos de identificación exigibles para dichos asistentes a distancia y su influencia en el sistema de formación de la lista de asistentes.

Bankia

Bankia