

# Bankia

## La RSC en el sector financiero Universidad de Salamanca

22 de junio de 2017

> **Dirección de Reputación y  
RSC**

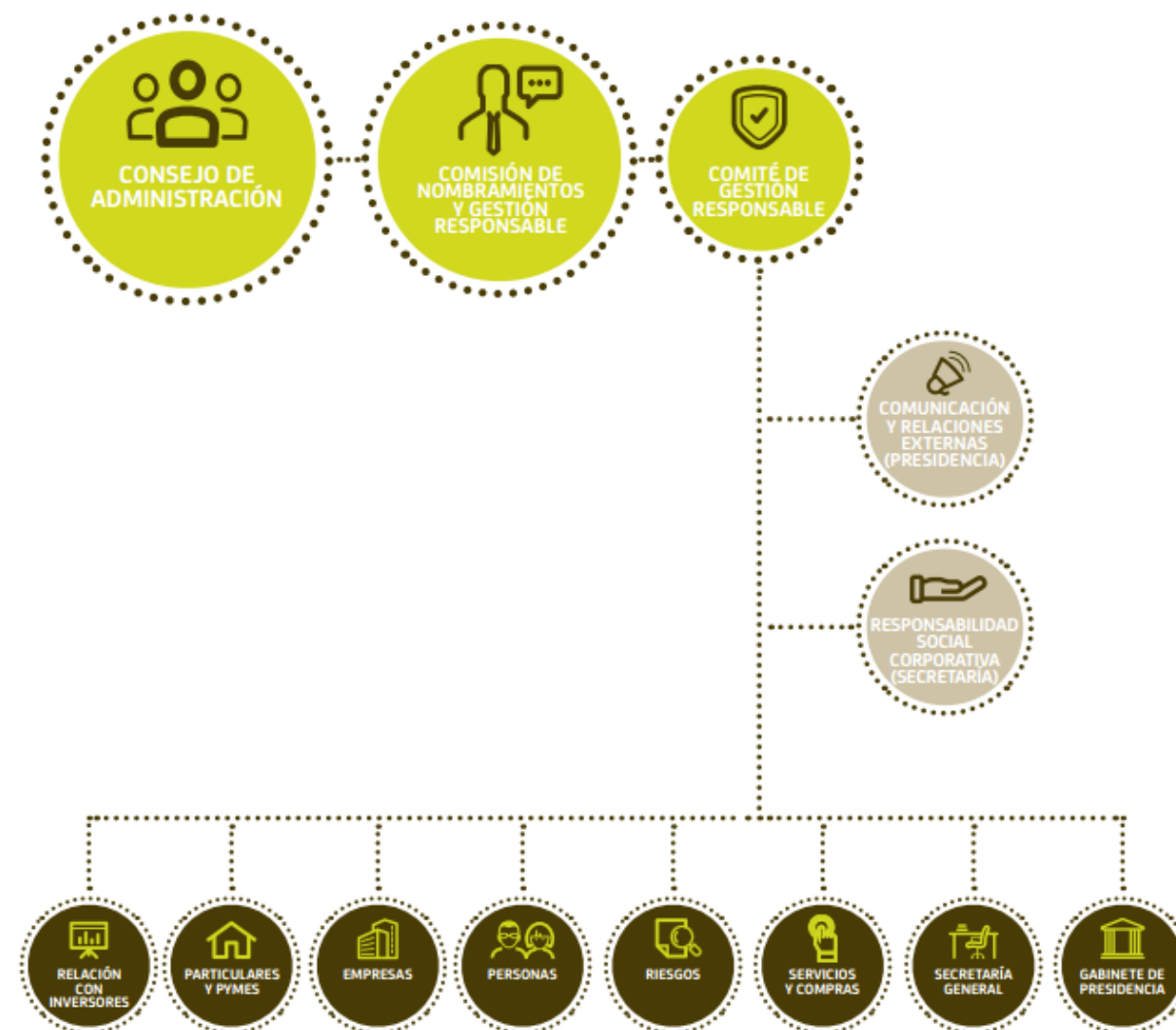
David Menéndez Carbajosa

# 1. Bases sólidas y claras.....

“No se puede decir lo  
que no se puede  
cumplir”

Jose Ignacio Goirigolzarri

## 2. Estructura organizativa que fortalece la integración de la gestión responsable

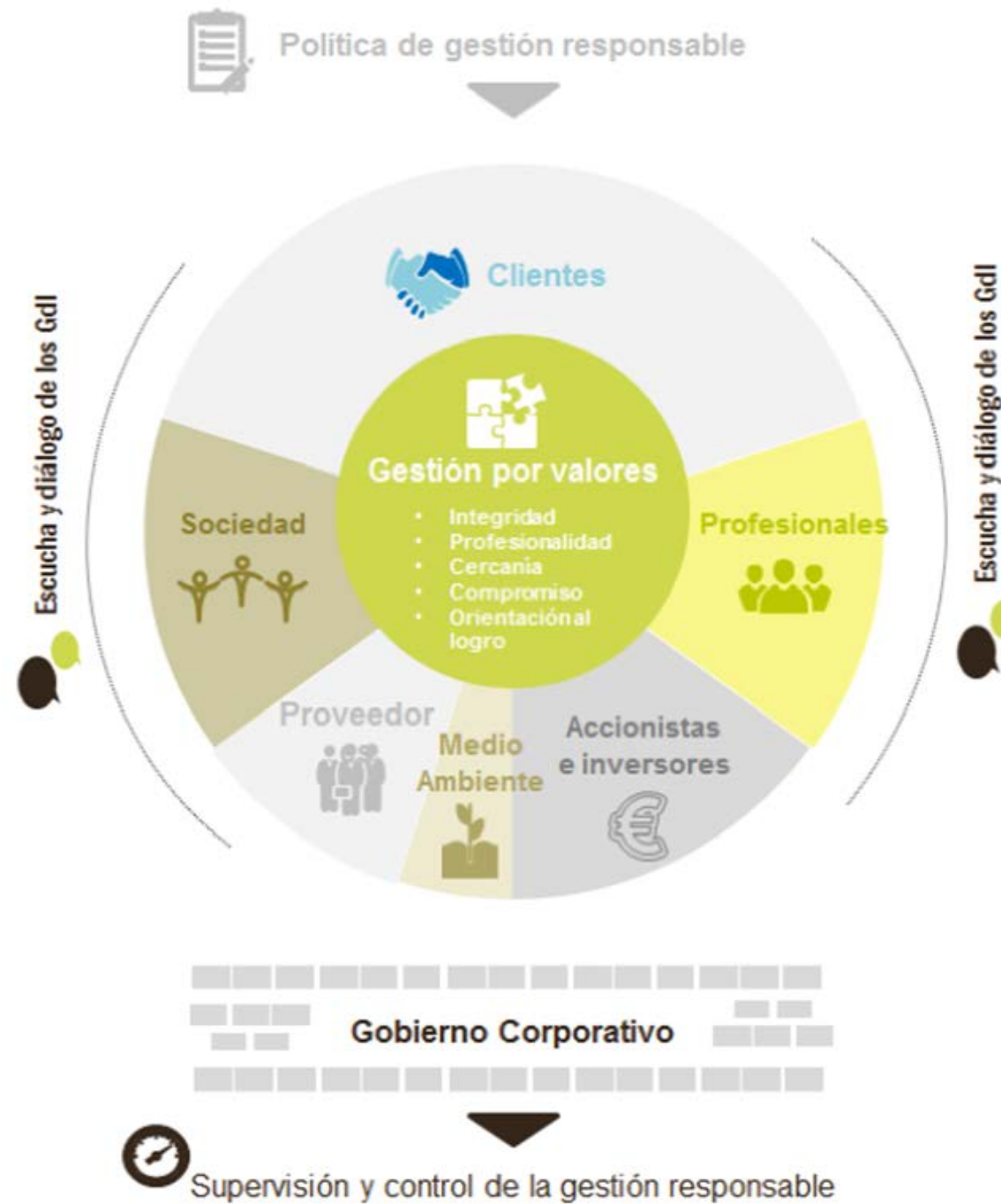


## 3. De la teoría.....



1. **Creación de valor:** Anteponer el cómo sobre el qué
2. **Transparencia y buen gobierno:** Decimos lo que hacemos
3. **Ética e Integridad:** Actuar conforme a lo que decimos
4. **Respeto a los derechos humanos:** Base de la convivencia
5. **Escucha activa y diálogo:** Orientados a la satisfacción de clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general
6. **Claridad, sencillez y entendimiento:** Identificados con el cliente
7. **Reconocimiento y respeto:** Bases de la relación con sus profesionales
8. **Contratación responsable:** Crecimiento compartido
9. **Lucha contra el cambio climático:** Exigencia global
10. **Compromiso social:** Desarrollo local y cercanía social

# 4. A la práctica.....



# 4. A la práctica.....

## El diálogo como base de actuación

### 1. Identificación preliminar de temas clave

- Análisis de documentación interna y externa: Informe Anual, Plan de Gestión Responsable, Mapa de Riesgos, Diagnóstico Experiencia de Cliente, Análisis de publicidad y marca, Atributos de Marca, resultados DJSI, informes RSC del sector, etc
- Entrevistas a expertos.

### 2. Análisis de materialidad externa

Desarrollo de focus group con los grupos de interés para obtener información cualitativa y cuantitativa

Grupo de interés	Focus group
Accionistas e inversores	1 + Entrevista a institucionales
Cientes Particulares	7
Cientes Pymes y autónomos	11
Profesionales	3
Proveedores	2
Entidades sociales	2

## Análisis de Materialidad

### 5. Incorporación del riesgo reputacional

- Identificación de los eventos más críticos para cada grupo de interés.
- Evaluación del impacto en cada grupo de interés bajo 3 enfoques: vinculación, confianza y recomendación.
- Análisis de tolerancia a los eventos analizados por cada grupo de interés.

### 4. Otras fuentes relevantes

Directrices, normas y guías internacionales de RSC, GRI Sustainability Topics for Sectors para entidades financieras, los ODS e información pública.

### 3. Análisis de materialidad interna

Consulta a las Direcciones y a los miembros del Comité de Gestión Responsable mediante un cuestionario específico.

# 4. .... a la práctica.



**Gobierno  
Corporativo**

Clientes

Personas

Sociedad

Accionistas /  
Inversores

Proveedores

Medioambiente

- ✓ Idoneidad y profesionalidad de los órganos de gobierno
- ✓ Cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno:
  - Creación de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable
  - Gestión efectiva de los riesgos extrafinancieros y reputacionales

# 4. .... a la práctica.



Gobierno Corporativo

Accionistas /  
Inversores

**Clientes**

Proveedores

Personas

Medioambiente

Sociedad

✓ Relación responsable con el cliente: cercanía, sencillez y transparencia

✓ Productos con impacto social y ambiental positivos





# 4. .... a la práctica.



Gobierno Corporativo

Accionistas /  
Inversores

Clientes


Proveedores

**Personas**

Medioambiente

Sociedad

- ✓ Código Ético y de Conducta y Canal Confidencial de Denuncias
- ✓ Vinculación de los profesionales con los valores de Bankia
- ✓ Beneficios sociales
- ✓ Impulso a la diversidad



LIBRO DE ESTILO DIRECTIVO BANKIA

1. Somos directivos de Bankia en todo momento.
2. Basamos nuestro comportamiento en la ejemplaridad y en la autoexigencia.
3. Asumimos personalmente nuestro perímetro de responsabilidad.
4. Compartimos con nuestros equipos los objetivos de Bankia.
5. Conocemos a nuestros equipos y ellos nos conocen.
6. Invertimos tiempo en conocer los éxitos y los trabajos de calidad.

# 4. .... a la práctica.



- ✓ Vivienda y nueva pobreza
- ✓ Educación y empleo
- ✓ Desarrollo local
- ✓ Discapacidad y voluntariado

Gobierno Corporativo

Accionistas /  
Inversores

Clientes

Proveedores

Personas

Medioambiente

## Sociedad

### INVERSIÓN SOCIAL



- EMPLEO **11,8%**
- EDUCACIÓN **2,7%**
- DESARROLLO LOCAL **34,0%**
- DISCAPACIDAD **7,7%**
- PROYECTOS TRABAJADORES **10,2%**
- VIVIENDA\* **20,5%**
- NUEVA POBREZA **1,3%**
- PATROCINIO CORPORATIVO **11,8%**

## 4. .... a la práctica.

- ✓ Escuela de inversión en la web corporativa
- ✓ Información ASG en el Boletín de Accionistas
- ✓ Respuesta a inversores

Gobierno Corporativo

**Accionistas /  
Inversores**

Clientes

Proveedores

Personas

Medioambiente

Sociedad

**51,11%** de los  
inversores  
institucionales  
de Bankia  
aplican políticas  
de inversión  
responsable



# 4. .... a la práctica.



- ✓ Proceso de Homologación de Proveedores
- ✓ Servicio de Atención al Proveedor
- ✓ Reducción de períodos de pago
- ✓ Día del Proveedor: jornada de sensibilización en el Auditorio Bankia con más de 300 asistentes

Gobierno Corporativo

Accionistas /  
Inversores

Clientes

**Proveedores**

Personas

Medioambiente

Sociedad

**10,45 días** es el  
plazo medio de  
pago a  
proveedores

**675 mill. de  
euros** es el  
importe total de  
pagos  
realizados a  
proveedores

**1.412 proveedores**  
calificados bajo  
criterios RSC (el  
46,8%)

## 4. .... a la práctica.



Gobierno Corporativo

Accionistas /  
Inversores

Clientes

Proveedores

Personas

**Medioambiente**

Sociedad

- ✓ Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020
- ✓ Proyectos de compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>
- ✓ Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales: RE100 y Clúster de Cambio Climático
- ✓ Formación y sensibilización ambiental: profesionales y proveedores

**100%** de la energía eléctrica consumida procede de fuentes de origen renovable. Se evita a la atmósfera **36.236,4 tn de CO<sub>2</sub>**

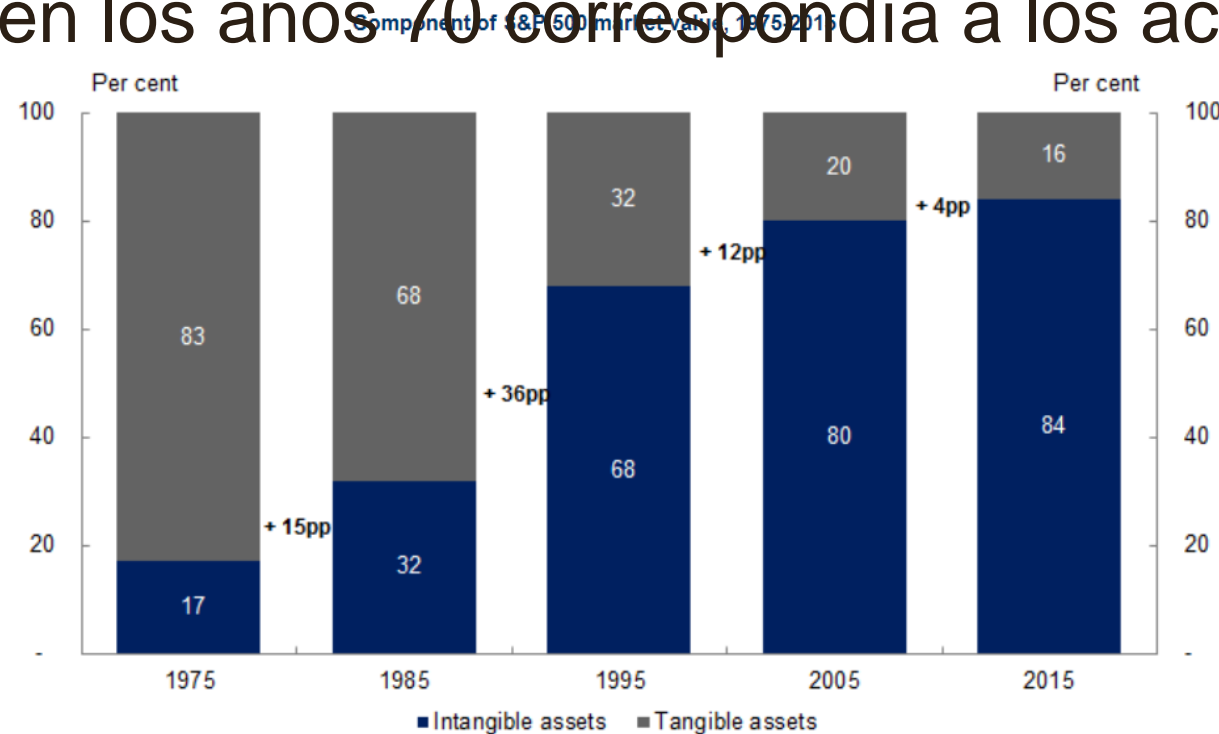
## 5. Retos

- ✓ La banca necesita volver a ganarse la **confianza** de la sociedad en general
- ✓ Una empresa global, necesita ser local en cada uno de sus mercados, de manera que busque el beneficio y bienestar de las comunidades donde está presente. (*Larry Fink, CEO de Blackrock*)

## 6. Oportunidades

- ✓ Los activos intangibles son\*:
  - característicos de la economía del conocimiento.
  - La inversión en ellos se relaciona con: aumento de la productividad y de la calidad de vida.

- ✓ El 80% del valor de las compañías corresponde a sus activos intangibles, el mismo porcentaje que en los años 70 correspondía a los activos tangibles, físicos y financieros.



# Bankia

SIGAMOS TRABAJANDO