

BANKIA S.A. / GRUPO BFA -BANKIA (BANKIA)

1. Datos generales

Productos/servicios

Bankia ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

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

Alcance geográfico

Bankia opera o tiene presencia en los siguientes países:

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

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Bankia no ha cotizado en índices bursátiles de inversión socialmente responsable, o al menos, la compañía no informa de ello.

Normativa Internacional

Bankia informa que asume y respeta la siguiente Normativa Internacional:

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

Estándares voluntarios

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

- Código Conthe.
- Global Compact.

- Global Reporting Initiative (GRI).
- ISO 14001: 2004.
- Carbon Disclosure Project y, a raíz de ello, el GHG Protocol.

Se mencionan UNEP FI y los Principios de Ecuador como estándares que inspiran su política de RSC, pero Bankia no es firmante de ninguno de ellos.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe BFA-Bankia Año 1	IA
Cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013 Bankia S.A.	CA
Cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013 Bankia, S.A. y entidades dependientes que forman el Grupo Bankia	CAGB
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	IAGC
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas 2013	IAR
Estatutos de BANKIA, S.A.	EB
Reglamento de la Junta General de BANKIA S.A.	RJG
Código Ético y de Conducta	CEYC

2. Tablas de resultados

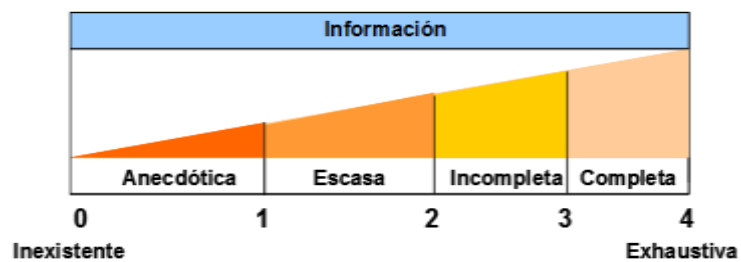
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	1,00
COMUNIDAD	1,47
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,50
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42
TOTAL EMPRESA	1,38

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,37
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

Desde que Bankia S.A. comenzó a operar como banco y sociedad cotizada en 2011, se han publicado dos informes de sostenibilidad (en forma de informe anual integrado): el relativo a 2012, denominado Año 0, y que aportaba información parcial ya que en muchos aspectos sólo hacía referencia al periodo de ocho meses de gestión del renovado consejo de administración; y el relativo a 2013, denominado año 1, y primer ejercicio completo de ejecución del Plan Estratégico 2012-2015.

En 2013 se ha consolidado la gestión del nuevo consejo de administración de la entidad, pero también ha sido el ejercicio en el que se han consolidado las diversas denuncias y querellas relacionadas con etapas anteriores de la gestión de Bankia y de sus cajas de ahorros de origen, así como los procesos de investigación sobre las mismas. Bankia, pese a los cambios impulsados por el nuevo equipo directivo y la apertura de un proceso de arbitraje para las preferentes auspiciado por el Ministerio de Economía, se ha visto notablemente afectada en su reputación por dichos escándalos¹. Ya a mediados de 2012 se abrieron diferentes procesos judiciales, de reclamación de consumidores y de denuncia ciudadana en relación a la colocación de participaciones preferentes a minoristas de perfil inadecuado², la invalidez de la suscripción de acciones en su salida a bolsa bajo un contexto de información engañosa³, y por la gestión de los consejos de administración vigentes en Bankia y BFA hasta mayo de 2012⁴. La Fiscalía Anticorrupción abrió diligencias para investigar hasta cinco posibles delitos cometidos tanto en el proceso de constitución de la entidad como durante su salida a bolsa en julio de 2011. Otras entidades que presentaron querellas contra la entidad o contra sus anteriores gestores, mantenidas durante 2013, han sido la Confederación Intersindical de Cajas, el sindicato Manos Limpias, las agrupaciones políticas Izquierda Unida y UPyD, que amplió su querella en 2013 por venta fraudulenta de preferentes, la iniciativa ciudadana 15MpaRato, la asociación de usuarios de banca Adicae, que a la presentada en 2012 en nombre de 120.000 afectados, añadió una nueva querella en abril de 2013 sumando 2.500 afectados más⁵, así como la Asociación de Accionistas Minoritarios⁶. Estos procesos reflejan un profundo malestar de numerosos grupos de

¹ Las ayudas públicas recibidas por la entidad, y los sucesivos escándalos han minado tanto la reputación de Bankia para los consumidores como para otros grupos de interés, habiendo sido elegida como la peor empresa y el peor anuncio del Año 2013, por los usuarios de Facua. <http://www.facua.org/encuesta/lapeorempresa2014.php>. Otros análisis como el del Reputation Institute reconocen también la caída reputacional de la entidad: 'Mala prensa, peor reputación: las siete empresas que deben recuperar su prestigio'. 24/12/2013. http://www.elconfidencial.com/empresas/2013-12-24/mala-prensa-peor-reputacion-las-siete-empresas-que-deben-recuperar-su-prestigio_66448/#

² Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada. Informe sobre la comercialización de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada (Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de Marzo). 17 de mayo de 2013. Según este informe: Se han iniciado ya varios expedientes sancionadores y, con la información disponible sobre los trabajos de supervisión en curso, es previsible que se inicien otros adicionales, encontrándose estas actuaciones disciplinarias en estadios previos a su apertura. El total de actuaciones disciplinarias, incluyendo expedientes sancionadores en curso y previsibles, afectarán a 9 grupos financieros según su configuración actual y a un número más elevado de entidades, dado que en la mayor parte de los grupos son varias las entidades afectadas por los expedientes sancionadores. Las actuaciones disciplinarias se refieren a un total de 22 incumplimientos de la normativa vigente (considerando incumplimientos cometidos a nivel de grupo financiero) en lo relativo a: i) colocación de productos híbridos sin valorar la conveniencia (6 casos), ii) incorrecta valoración de la conveniencia o idoneidad del producto para el cliente (6 casos), iii) inadecuada gestión de conflictos de interés (8 casos) y iv) inadecuada información (2 casos). [...]

5.1 Bankia. El saldo vivo de los instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de Bankia asciende en marzo a 4.956.309.900 euros, lo que representa un 21,9% del total del saldo vivo emitido por todas las entidades financieras. No obstante, la entidad en marzo de 2012 ofreció un canje voluntario a los minoristas. El proceso de arbitraje recientemente abierto cubre tanto al saldo vivo actual como a los minoristas que acudieron al canje en 2012, siendo el saldo total susceptible de arbitraje de 8.080.290.000 euros. El número total de reclamaciones judiciales y extrajudiciales recibidas por esta entidad es de 45.454 lo que representa un 35% del total de las recibidas por estas tres entidades. De las 45.454, un 97,5% se recibieron como solicitud de arbitraje y el 2,5% por vía judicial. Bankia comenzó el 18 de abril de 2013 su proceso de revisión de solicitudes de arbitraje, por lo que aún sólo se dispone de sentencias judiciales (13 en total, siendo 12 de ellas estimatorias de la reclamación del cliente).

<http://cd00.epimg.net/descargables/2013/05/29/b4cf25f282b2f296123a5b81025b0653.pdf>

³ Los accionistas minoritarios se unen para denunciar a los responsables de Bankia. El Mundo.es 30/05/2012.

⁴ Para mayor detalle, léase por ejemplo el Auto de Diligencias Previas nº59/2012 del Juzgado Central de Instrucción número Cuatro de la Audiencia Nacional. <http://www.upyd.es/contenidos/ficheros/84104>

⁵ ADICAE demanda a Bankia junto a 2.500 afectados mientras avanza la querella presentada en julio de 2012. 15/4/13. <http://laeconomadelosconsumidores.adicae.net/?articulo=1388>

⁶ Seis organizaciones abren frentes judiciales contra Bankia. 20 Minutos. 7/6/2012.

<http://www.20minutos.es/noticia/1502332/0/seis-organizaciones/ante-justicia/caso-bankia/>

'Las preferentes llegan a la vía penal' El País, Economía. 10/06/13,

interés de Bankia, que quedó patente durante la celebración de su Junta Anual de Accionistas en junio de 2013, celebrada entre protestas de trabajadores de la entidad⁷, afectados por las preferentes, desahuciados y pequeños accionistas, algunos de los cuales vieron impedida su intención de entrar en la sala. Los accionistas que solicitaron la palabra, encadenaron varias horas de exposición de los impactos negativos sufridos por la compra de preferentes y acciones de Bankia⁸. Además, durante 2013 se han desarrollado diversos procesos judiciales relativos a la irresponsable gestión previa de las entidades que se agruparon en BFA y Bankia, como CajaMadrid, con el caso Blesa, y Bancaja, con el caso Cotino. Esto también ha agudizado la indignación ciudadana, en particular por las implicaciones en forma de rescate financiero que ha supuesto para Bankia el agujero contable provocado, en parte, por dicho estilo de gestión⁹, todo lo cual repercute además en la imagen de la entidad. La intervención del nuevo equipo directivo de Bankia ha propiciado la puesta en conocimiento de las autoridades judiciales de diversas irregularidades, como en el caso Cotino, pero determinados grupos de interés la han valorado laxa en el reconocimiento y reparación de errores de los anteriores gestores^{10, 11}.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente¹²; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda¹³; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación¹⁴; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero¹⁵ o que vulneran los derechos humanos.

Bankia alude sólo a algunos de estos riesgos generales (restricción del crédito, impagos hipotecarios, cambio climático) en su informe anual (IA), siempre desde un tono positivo, y sin aportar datos 'negativos' que equilibren los datos 'positivos' (por ejemplo, número de lanzamientos de vivienda ejecutados junto con el número de adecuaciones hipotecarias). Tampoco se hace un análisis equilibrado ni se ofrecen resultados de situaciones relevantes, como las querellas emprendidas contra la entidad y anteriores administradores, la problemática con suscriptores de acciones y preferentes, entre otras¹⁶. Bankia hace mención a los riesgos que

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/10/actualidad/1370858225_603824.html

⁷ ¿Tensión en la junta de Bankia con protestas de accionistas, desahuciados y trabajadores'. Público 25/6/2013

<http://www.publico.es/actualidad/tension-junta-bankia-protestas-accionistas.html> 'Pequeños accionistas y trabajadores de Bankia protestan en la Junta' Tercera Información, 25/6/2013. <http://www.tercerainformacion.es/spip.php?article54014>. 'Lamentos y protestas en la junta de Bankia' Levante-El Mercantil Valenciano. <http://www.levante-emv.com/economia/2013/06/25/junta-bankia-arranca-protestas-tension/1010456.html>

⁸ Las protestas marcan la junta de Bankia. El País, Economía. 25/06/12.

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/25/actualidad/1372159534_975216.html

⁹ Véase como ejemplo: 'El juez vuelve a mandar a Miguel Blesa a la cárcel y esta vez sin fianza' El País, Economía. 6/06/13.

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/05/actualidad/1370423982_365433.html y 'Bankia informa a Fiscalía de 15 operaciones sospechosas por créditos irregulares a empresas de la familia de Cotino. EuropaPress Comunidad Valenciana, 16/09/13. <http://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-bankia-informa-fiscalia-15-operaciones-sospechosas-creditos-irregulares-empresas-familia-cotino-20130916174239.html>

¹⁰ Adicae tacha de 'tomadura de pelo' las explicaciones de Goirigolzarri. El Mundo, 26/5/2012.

<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/05/26/economia/1338034373.html>

¹¹ Goirigolzarri descarta acciones contra los antiguos gestores de Bankia. elEconomista.es, 29/6/12.

<http://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/4083842/06/12/Goirigolzarri-descarta-acciones-contra-los-antiguos-gestores-de-Bankia-.html>

Goirigolzarri exculpa a Rato de mala gestión en Bankia, El Periódico, 24/1/13.

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/economia/goirigolzarri-exculpa-rato-mala-gestion-bankia-1838222>

¹² Véase Informe anual del Banco de España 2013. Páginas 96-101.

¹³ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es,

28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semestre-igualan_0_222928040.html

¹⁴ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

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

¹⁶ El presente informe no pretende exponer de forma detallada y exhaustiva toda la problemática social que ha generado la

considera más relevantes para el banco: de forma genérica, el refuerzo del gobierno corporativo, el control de la morosidad, el plan de recapitalización de la entidad, la restricción a actividades de banca minorista y de empresas, e incluye también el impago de crédito, particularmente hipotecario, entre los riesgos sociales, así como los riesgos ambientales de la financiación a empresas. Aun así, el mapeo de riesgos sociales y ambientales de Bankia podría ser más explícito, en particular respecto al tipo –además del nivel- de riesgos de sostenibilidad directamente vinculados con las actividades y empresas que financian, incluyendo el controvertido sector inmobiliario, así como con su actividad corporativa. Para valorar más claramente los resultados de Bankia en cuanto a sostenibilidad, debería informarse con más detalle sobre los impactos y riesgos específicos del banco y su actividad.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

A finales de 2013 el Grupo Bankia comprendía 6 empresas domiciliadas en territorios *offshore* de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis, lo que supone dos entidades menos que al término del ejercicio 2012, y su salida de Singapur. No obstante, en 2013 seguía presente en los Países Bajos y las Islas Caimán. En las restricciones impuestas en el memorando de Entendimiento (MoU)¹⁷ en 2012, se establece que la entidad debe desinvertir de manera continua y progresiva todo el negocio en el ámbito internacional, por lo que también es de esperar que se reduzca el perímetro de operaciones de Bankia en paraísos fiscales. No obstante, no se han encontrado en la información analizada evidencias de una política fiscal referente a las operaciones o presencia en territorios *offshore*. Bankia ha continuado durante 2013 su estrategia de saneamiento a través de venta de empresas participadas, y la reducción del número de empresas en territorios *offshore* parece ser un resultado consecuente. Las cuentas anuales consolidadas contienen aún una amplia selección de entidades clasificadas como 'activo no corriente en venta'. Entre ellas, se encuentran algunas de las entidades radicadas en territorios *offshore*, como muestra la siguiente tabla:

gestión de BFA y Bankia. Por ello, simplemente se ofrecen algunos datos y referencias ilustrativas de cuestiones relevantes, con el propósito de servir como contraste a la información corporativa ofrecida por Bankia. Se insta al lector interesado, a utilizar otras fuentes para conocer en profundidad toda la problemática Bankia.

¹⁷ Memorando de Entendimiento (Memorandum of Understanding), impuesto en 2012 por las autoridades españolas y europeas.

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

* Empresas clasificadas como Activo no corriente en venta al 31 de diciembre de 2013

El grupo Bankia-BFA sólo publica información fiscal referente a España, y aunque dispone de algunas filiales financieras en territorios *offshore*, no desarrolla ningún tipo de explicación al respecto.

Este grupo ha presentado unos resultados netos positivos en 2013 de 818 millones de euros (correspondiendo 608 exclusivamente a Bankia). La interpretación del desglose del indicador EC1 (valor económico generado y distribuido) es contradictoria: El impuesto de sociedades ha sido positivo para la compañía, por la compensación de pérdidas en años anteriores, pero se expone como contribución a la sociedad y se suma al pago de otros tributos. En conclusión, se dice que ha revertido 116.682 miles de euros en concepto de impuestos y tributos, y en realidad corresponde -107.768 miles de euros, pues se exime a la compañía del pago del impuesto de sociedades correspondiente a 2013. De hecho, es de esperar que la compañía continúe compensando en próximos años el pago de este impuesto con los resultados negativos de 2012, ya que la reforma fiscal de dicho año otorga 18 ejercicios para la compensación de pérdidas y hasta un 50% de la base imponible negativa (Bankia tenía pendientes 11.513 millones de euros en 2012).

Bankia sólo cuantifica las subvenciones a la formación dentro del indicador GRI EC4 de ayudas significativas recibidas de gobiernos. Ciertamente, las ayudas a la recapitalización de la entidad por el FROB se formalizaron hasta el mes de diciembre de 2012, pero tampoco en la información referente a dicho ejercicio se consideraban estas ayudas, pues la inyección de capital realizada por el FROB y el MEDE, al ser recuperable, no es considerada ayuda por la entidad. Sí lo es a criterio del Banco de España¹⁸, así como 24.268 millones de euros vivos en garantías EPA y unos 12.000 millones por la adquisición de activos tóxicos a través de la Sareb, según criterio de la Comisión Europea¹⁹.

4.2. Medioambiente

Bankia, que aunque no es firmante de los Principios de Ecuador, enmarca su gestión de riesgos en dicha herramienta, muestra un cierto avance respecto al ejercicio anterior en la evaluación de riesgos de la cartera de crédito e inversiones. La empresa ofrece un mayor desglose de datos cuantitativos, pero principalmente con sesgo positivo. Sería deseable un mayor detalle cualitativo, por ejemplo en la clasificación y consideración del tipo de riesgos ambientales, pues un 26,8% de acreditados corresponden a un nivel de riesgo alto. Además, se echa en falta una mayor amplitud en el alcance de la evaluación, pues se informa exclusivamente sobre la cartera de gestión crediticia de empresas que facturan más de 20 millones de euros y se excluye a las empresas de promoción inmobiliaria, que es un sector de importante impacto ambiental.

¹⁸ Banco de España. 12/6/14. Nota informativa sobre las ayudas financieras públicas en el proceso de recapitalización del sistema bancario español (2009-2013).

¹⁹ Bruselas considera ayudas de Estado 12.000 millones que Bankia recibió de Sareb. 7/3/13, El Confidencial, <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/03/07/bruselas-considera-ayudas-de-estado-12000-millones-que-bankia-recibio-de-sareb-116355>

También sería deseable enmarcar los datos ofrecidos respecto a la cartera de crédito evaluada entre la cartera de crédito total, al menos la gestionada con empresas.

No se ha encontrado evidencia de mención a los principios de prevención y precaución en materia medioambiental, aunque son ampliamente asumidos para riesgos de blanqueo capitales, penales y laborales. De hecho, se evidencia la falta de una política medioambiental específica. Existe una breve definición de objetivos y avances no cuantificados sobre gestión ambiental, pero no sobre los retos más relevantes (*project finance*). Por ejemplo, Bankia indica que está elaborando una herramienta propia de evaluación basada en los Principios de Ecuador que estará operativa en 2014, pero no dice si avanzará respecto a la suscripción de dicha iniciativa.

Respecto a la gestión ambiental con proveedores, se indica genéricamente que un 30% de los requisitos de homologación corresponden a criterios de RSC y medio ambiente, pero no se detallan. Se menciona anecdóticamente la existencia de requisitos ambientales para proveedores de equipos informáticos y cajeros, pero no se describe el sistema de gestión y sus objetivos, ni los resultados.

En relación a la información relativa a las emisiones de gases de efecto invernadero, se ofrecen algunos datos respecto a las emisiones de alcance 3 (indirectas por viajes y transporte, y consumo de materias primas). Se informa de determinadas medidas tendentes a reducir consumos, pero no de objetivos para años próximos.

4.3. Protección de los derechos humanos

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

Este parece uno de los aspectos de sostenibilidad menos desarrollado por la compañía, teniendo en cuenta que el grueso de su operativa bancaria se concentra en España, o en todo caso en países de la OCDE. No obstante, España es un país de riesgo medio de vulneración de los derechos humanos (que en Europa occidental sólo se comparte con Italia), incluido el caso específico de los derechos laborales²⁰, aspecto en el que también países como Francia y el Reino Unido comparten un riesgo medio de vulneración. En el caso de la OCDE, hay países como México, Chile o Turquía, donde los riesgos relacionados con los derechos humanos son altos o extremadamente altos. Así también sucede en otros países donde operan empresas participadas, como China o Marruecos, de riesgo extremo. En concreto, opera en dos países donde existe una representativa comunidad indígena o autóctona, México y China, con alto riesgo vulneración de sus derechos, pero no hay constancia de que este factor se considere relevante en la información publicada por el grupo Bankia.

En cuanto a la evaluación de riesgo en sus operaciones de crédito a empresas y *project finance*, cuentan con un procedimiento no concretado y que se aplica parcialmente (ver apartado de medioambiente) inspirado en los Principios de Ecuador. Adicionalmente, los países de la OCDE, donde invierten el 98% de su cartera, se identifican con bajo riesgo por contar con directrices que garantizan comportamiento responsable de las empresas. No obstante, no especifican si el ámbito OCDE corresponde al domicilio social de las empresas a las que financian, o se controla que toda su actividad productiva se desarrolle además dentro de la OCDE. Esta es una cuestión de relevancia pues, aparte de existir 'lagunas de riesgo' para los derechos humanos –incluyendo los laborales– en diversos países OCDE, la existencia de dichas directrices no constituye una garantía automática de aplicación y respeto²¹, máxime cuando las empresas disponen de complejas cadenas de valor diversificadas a nivel global.

²⁰ Maplecroft Human Rights Atlas 2013.

²¹ Véase por ejemplo las controversias denunciadas y gestionadas a través de los Puntos Nacionales de Contacto.

Otro aspecto a señalar es que Bankia no identifica otros riesgos en materia de derechos humanos debidos a sus actuaciones, más allá del análisis de la cartera de financiación señalada. Una controversia sensible en nuestro país y para el sector, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo, son los desahucios de la vivienda habitual, sobre los cuales este año no se ofrecen datos en el Informe Anual de Bankia. La compañía prioriza la información sobre mecanismos de remedio como renegociaciones de deuda, aportaciones de viviendas a programas de vivienda social, y firma de pactos sobre nueva pobreza y vivienda.

En cuanto a la gestión de proveedores, se les exige el cumplimiento de la legislación laboral nacional, y a suscribir el Código Ético y de Conducta de Bankia.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Bankia informa con cierto detalle del proceso de reestructuración de la entidad, y de la desvinculación de 4.973 personas, aunque priorizando una visión positiva (se han mantenido 14.500 empleos...). Las personas con problemas de empleabilidad son una cuestión que tienen en cuenta a través de sus programas de acción social, además de los programas de recolocación de empleados.

Respecto a los derechos de asociación colectiva y negociación con los trabajadores, la empresa los tiene en cuenta tanto desde la suscripción de compromisos y respeto a la normativa nacional e internacional de su CEYC, como por la asunción de acuerdos derivados de la negociación con los representantes sindicales durante el proceso de reestructuración, que han mejorado los mínimos legales. No obstante, se han encontrado evidencias de controversia respecto del aumento de salarios a los directivos de Bankia en pro de la retención del talento, a la vez que se producía un ERE²². Otras problemáticas surgidas en relación al proceso de reducción masiva de personal en Bankia abarcan: convocatorias de huelga en los inicios de la negociación respecto al ERE²³, falta de objetividad en el despido forzoso y consideración de bajas voluntarias en Valencia y Canarias²⁴, modificación sustancial de condiciones de trabajo para recortar los sistemas de retribución variable y promoción profesional. Además, se ha solicitado por parte de los representantes sindicales la elaboración de un Plan de Igualdad, que es obligatorio para todas las grandes empresas²⁵. La información de Bankia analizada no recoge ninguna de estas problemáticas.

En cuanto a la información sobre la fuerza laboral, existe un amplio desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato, pero sólo de Bankia SA. Otra cuestión material que sería interesante conocer es el porcentaje de los servicios anteriormente realizados por personal propio que ha sido subcontratado, dado que muchos servicios han sido externalizados. El punto más débil es la información sobre remuneraciones del personal, pues no se detalla por categorías profesionales y/o género (por país, se refiere a España donde está el grueso de la fuerza laboral). Esta información es relevante, pues tanto la equidad entre remuneraciones máximas y mínimas²⁶, como por sexos²⁷,

<http://www.oecd.org/investment/mne/ncps.htm>

²²UPyD denuncia el aumento salarial de directivos de Bankia en medio de un ERE. 6/06/12 <http://www.que.es/ultimas-noticias/espana/201306061644-upyd-denuncia-aumento-salarial-directivos-efe.html>; Bankia sube sueldos en pleno ERE para evitar la fuga de talento en banca privada. El Confidencial 3/06/2013. <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/06/03/bankia-sube-sueldos-en-pleno-ere-para-evitar-la-fuga-de-talento-en-banca-privada-121991>

²³ Bankia y sindicatos alcanzan un preacuerdo sobre el ERE que desborda la reforma laboral. Público, 6/2/13. <http://www.publico.es/dinero/450207/bankia-y-sindicatos-alcanzan-un-preacuerdo-sobre-el-ere-que-desborda-la-reforma-laboral>

²⁴ CCOO Federación Servicios: 23/7/13 <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/28532.html>; 18/11/13, <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/29407.html>; 15/11/13 <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/29372.html>;

²⁵ CC.OO. Federación Servicios. 24/10/13, <http://www.ccoo-servicios.es/html/29158.html>

²⁶ Estudio sobre Retribuciones Comfia-CCOO: La Equidad en el Sector Financiero Español-Diciembre 2013. <http://www.ccoo-servicios.es/archivos/Estudio%20RSEquidad.pdf>

²⁷ La desigualdad salarial entre hombres y mujeres se da más en los incentivos que en el salario fijo, Cámaras de Comercio,

son cuestiones de preocupación social en España y en particular para el sector de la banca. Sin embargo, Bankia realiza una mención genérica a la inexistencia de desigualdad salarial entre mujeres y hombres, aduciendo que el salario depende exclusivamente de la categoría profesional.

4.5. Impacto en la comunidad

La información relativa al compromiso de integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés es un poco más extensa, en lo cualitativo y en lo cuantitativo, que el año anterior. Se identifican vías de comunicación con otros grupos de interés, como los accionistas o proveedores. Pero se considera que esta información es aún insuficiente, pues en cuanto a comunidad local no se identifican interlocutores concretos, pese a las controversias existentes en relación con la vivienda, la obra social, etc. No se informa sobre la existencia de interlocución estable con los representantes de las comunidades locales. También es confusa la descripción relativa a la recogida de expectativas sociales, pues los resultados que se ofrecen parecen referir únicamente al análisis de las comunicaciones recogidas por el buzón de presidencia al que se había invitado a escribir a los clientes de la entidad. Bankia además habla genéricamente de la realización de estudios propios, pero no concreta las temáticas de análisis, ni los resultados.

Bankia reconoce las aportaciones de la sociedad española a la entidad, a través de las ayudas de los contribuyentes, ya que puede plantear ya un proceso de devolución a través de la venta de parte del capital de la entidad, según carta del presidente, cuyo primer paso se ha dado en febrero de 2014. Esto supone un proceso de privatización de Bankia, no exento de voces críticas que proponen mantener una participación pública mayoritaria y que la vía de devolución de dichas ayudas se concrete en el reparto de dividendos derivados del beneficio empresarial (ya que la vía impositiva queda restringida por la aplicación de pérdidas de años anteriores, 2012).

Otros efectos en la comunidad derivados de la actividad de Bankia tienen relación con la reestructuración de su red de oficinas. Aunque se trata de una red amplia, en 2013 se cerraron más de 1000 oficinas, disminuyendo en más de un tercio su red comercial (llegó a contar con 3.107 en septiembre de 2012). En su IA, Bankia plantea este ajuste (exigido por Bruselas, pero cuyo plazo se extendía dos años más) en términos positivos de sostenibilidad económica, pero no realiza ningún análisis sobre sus potenciales consecuencias, en particular a nivel de exclusión financiera en las zonas rurales o poblaciones más pequeñas (aunque sí habla de medidas positivas en zonas rurales).

Bankia contempla en su IA 2013 la problemática de acceso a la vivienda, desahucios y renegociación de deudas (incluido el sector de pymes y autónomos), desarrollando una serie de medidas para mitigar este impacto social, como las adecuaciones hipotecarias y de crédito a los pequeños empresarios, dotaciones al Fondo Social de Vivienda y alquileres especiales. Incluso el presidente de Bankia ha participado en el debate sobre el problema de endeudamiento que las familias siguen afrontando tras el lanzamiento de su vivienda, y la dación en pago. Goirigolzarri considera esta posibilidad, aunque valora que la dación en pago encarecería las hipotecas, y ha reconocido que parte de la responsabilidad sobre la crisis corresponde a las entidades financieras por fomentar el sobreendeudamiento²⁸. Aun así, Bankia ha vivido diversas acciones de protesta ciudadana durante 2013 de las que no ofrece información ni valoración en su información corporativa. Algunas de ellas, como la Acampada Bankia de más de cien días en la madrileña Plaza de Celenque han sido impulsadas por personas desahuciadas por la entidad. La Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) y la Asamblea de la Vivienda denuncian que Bankia ejecuta el mayor porcentaje de desahucios en la Comunidad de Madrid y que a su vez

13/12/12, http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas_prensa.jsp?step=3&PRDID=42435; y Las mujeres directivas cobran un 10% menos que los hombres en España, ABC Economía, 10/12/13, <http://www.abc.es/economia/20131210/abc-salarios-mujeres-directivas-201312091850.html>

²⁸ El presidente de Bankia dice que habrá hipotecas más caras con la dación en pago. Diario Público, 1/3/13 <http://www.publico.es/dinero/451489/el-presidente-de-bankia-dice-que-habra-hipotecas-mas-caras-con-la-dacion-en-pago>

dispone de un gran número de viviendas vacías²⁹. La información corporativa de Bankia no contempla dicho debate ni las controversias expuestas y no evidencia el establecimiento de diálogo con estos grupos de interés.

Bankia expresa su compromiso con la contratación de pymes y proveedores locales, aunque no consta que existan requerimientos específicos en las condiciones de homologación y calificación.

4.6. Corrupción

Bankia expresa, principalmente a través del CEYC, su compromiso en contra de la corrupción. El CEYC aborda genéricamente las cuestiones de anticorrupción y soborno aludiendo al cumplimiento de la legalidad y el compromiso con la sociedad, y alude a proveedores, clientes, empleados y sus conflictos de intereses, pero no hace mención a autoridades públicas u otras empresas. Asimismo, la colaboración con entidades externas sólo se menciona en los casos de regulación obligatoria por cuestiones de negocio: blanqueo de capitales, responsabilidad penal, etc. Como avance, en 2013 se ha aprobado un canal de denuncias para empleados y proveedores, gestionado por una entidad externa que es la única que puede acceder a la identidad del denunciante, aunque este proceso tampoco ha estado exento de críticas por parte de los representantes sindicales, principalmente al definirlo como confidencial pero no anónimo³⁰.

Toda la información que Bankia ofrece en relación a la corrupción refiere a compromisos y sistemas de gestión, pero no se hace ninguna valoración de resultados o controversias. Por ejemplo, no hay referencias ni valoración sobre el proceso de investigación del Banco de España iniciado en 2013 sobre la gestión anterior de Bankia, y en concreto sobre las irregularidades en Bankia Habitat, que podrían implicar la concesión de créditos por valor superior a las garantías reales³¹.

Por otro lado, la información sobre blanqueo de capitales es mucho más completa: Se detalla el procedimiento y responsabilidades. Incluso se dan datos de formación de empleados. Únicamente no se ofrecen resultados globales sobre las operaciones analizadas.

Respecto a los instrumentos de presión política, la respuesta al indicador GRI correspondiente, es el listado de organizaciones en el que participa y las referencias al código ético. En el registro de Transparencia del Parlamento Europeo, la única entidad que aparece relacionada con Bankia es la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Por otro lado, el CEYC blinda las donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes.

4.7. Protección de los consumidores

Bankia utiliza un lenguaje positivo en lo referente a sus consumidores, destacando la idea de lealtad. No obstante, estudios recientes indican que es una de las entidades financieras peor valoradas por los consumidores³². Las controversias que parecen explicar esta valoración son variadas y en parte se han expuesto previamente, pero no existen evidencias de reacción o explicación de Bankia ante estos datos. De hecho, aunque la entidad informa en su IA 2013 del establecimiento de diálogo con los clientes a través de encuestas de satisfacción, no se ofrecen

²⁹ Razones para dar un toque a Bankia, Diario Público, 8/5/13. <http://www.publico.es/454939/razones-para-dar-un-toque-a-bankia>

³⁰ Bankia crea un canal de denuncias para detectar irregularidades en su plantilla. Europa Press, 10/10/13.

<http://www.europapress.es/la-rioja/noticia-bankia-crea-canal-denuncias-detectar-irregularidades-plantilla-20131010191743.html>

³¹ Linde desvela que el Banco de España ha abierto una investigación sobre Bankia. Diario ABC, 16/2/13. <http://www.abc.es/economia/20130215/abci-linde-caso-bankia-201302151720.html>

³² Encuesta OCU de satisfacción con los bancos.25/6/14.

<http://www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2014/encuesta-satisfaccion-bancos>

datos sobre resultados, aunque éstos han condicionado una redefinición de las prioridades de la Bankia.

La principal problemática de Bankia en materia de consumidores es el proceso de reclamación por la venta de preferentes. Durante 2013 se puso en marcha un proceso de arbitraje voluntario para los preferentistas, auspiciado por el Ministerio de Economía. Aunque la información puede ampliarse en la web corporativa, Bankia no da mucha información sobre el proceso en su IA 2013, centrándose en un cuadro con información cuantitativa en la página 31 donde se recoge información sobre resoluciones y compensaciones. No obstante, durante dicho año se sumaron tres problemáticas añadidas:

- Las denuncias, finalmente desestimadas, por falsificación de fechas en los contratos³³.
- El proceso de arbitraje, que ha suscitado controversias no recogidas en toda la información corporativa consultada, como los conflictos de interés del evaluador independiente KPMG, que además representó en inicio a Bankia en la defensa legal de la entidad en los procesos por preferentes³⁴.
- Las irregularidades que la CNMV expuso en su informe de febrero de 2013 respecto a la compra-venta de participaciones preferentes entre clientes de Bankia, CajaMadrid y Bancaja, con la mediación de dichas entidades, en un 100% de su precio de emisión, pese a que en las fechas de transacción su valor razonable era mucho menor. Según dicho informe se incumple la Ley del Mercado de Valores que obliga a las entidades a 'organizarse y detectar medidas para detectar posibles conflictos de interés entre sus clientes y la propia empresa o su grupo'³⁵.

No se ha encontrado mención en la información corporativa consultada, a ninguna de estas cuestiones. Esto contrasta con la información dedicada a otras iniciativas como las 'Oficinas ágiles', que incluso se mencionan en la carta del presidente, donde no existe ninguna mención a querellas y litigios varios de consumidores y accionistas.

Paralelamente, Bankia amplía la información relativa a la evaluación de idoneidad de productos, avanzando en los procesos de definición, pero en particular para la comercialización de los mismos, no tanto para evitar aspectos dañinos al consumidor desde su diseño. Como se ha comentado, existen encuestas y procedimientos de verificación por los consumidores respecto a que los productos cumplen la función prevista, pero no se ofrecen información detallada sobre los resultados.

En relación a otras controversias en materia de consumo, no se ha encontrado reacción o valoración de estudios como el de Facua, según el cual Bankia es la entidad más cara para el ingreso de cheques y apuntes en cuenta³⁶. Tampoco se encuentran evidencias de análisis respecto de las controvertidas cláusulas suelo, que han sido denunciadas en todo el territorio español³⁷.

Bankia informa sobre algunos canales de diálogo con los consumidores, incluido el correo de presidencia, pero no de forma estructurada, ni ofrece datos concretos. En relación a las reclamaciones, la información más detallada está en las Cuentas Anuales, donde se recoge la información obligatoria a presentar a los reguladores, como la existencia de un Reglamento para la defensa del cliente de Bankia, S.A. y de su grupo. Se ofrece información más o menos detallada sobre las reclamaciones, pero no sobre compensaciones. El IA 2013 no recoge las grandes cuestiones de desacuerdo de los consumidores.

³³ Véase referencias de nota 40.

³⁴ El árbitro de las preferentes de Bankia veía "perfil inversor" en ancianos de 80 años. Diario Público, 26/4/13.
<http://www.publico.es/politica/454422/el-arbitro-de-las-preferentes-de-bankia-veia-perfil-inversor-en-ancianos-de-80-anos>

³⁵ La CNMV denuncia irregularidades en casos de participaciones de Bankia. Bankia, Caja Madrid y Bancaja beneficiaron a unos clientes en perjuicio de otros. El País, Economía, 11/4/13.
http://economia.elpais.com/economia/2013/04/11/actualidad/1365710673_264918.html

³⁶ Facua divulga estudio sobre comisiones bancarias en España. Consumers International, 8/5/13.
<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2013/05/estudio-facua-comisiones-bancos/>

³⁷ FACUA reclama a las comunidades autónomas multas a una veintena de bancos por sus cláusulas suelo. Facua, 29/4/13.
<https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=7545>

En relación a las prácticas comerciales y de publicidad, Bankia ha sofisticado su gestión, elevando su política de compromiso sobre comunicaciones a clientes a nivel del Consejo de Administración.

En cuanto a la consideración de los servicios bancarios como servicios básicos y la responsabilidad de facilitar acceso a toda la ciudadanía, Bankia aporta información puntual sobre servicios para población inmigrante, jóvenes, distribución de oficinas en zonas rurales, sobre el impago de crédito y sobre la concesión de créditos a pymes. No obstante, no se evidencia la existencia de una política concreta de accesibilidad.

4.8. Gobierno corporativo

La información relativa a aspectos de gobierno corporativo ha mejorado respecto al año anterior, y refleja una tendencia de la compañía hacia el completo cumplimiento de las recomendaciones de transparencia en esta materia. Respecto a la información retributiva de la alta dirección, se considera que hay adecuada información desglosada por consejero, y un adecuado detalle sobre la política, en parte impuesta por el rescate público, de austeridad retributiva. Se informa además de las medidas de blindaje de que dispone la alta dirección. El informe sobre la política de retribuciones de los consejeros se somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Bankia ha puesto en funcionamiento un canal de denuncias confidencial para empleados y proveedores, gestionado por una compañía externa que evalúa las comunicaciones y las traslada al Comité de Ética y Conducta.

Bankia considera que la presencia de consejeras (1 sobre 10, es decir, 10%) no es escasa, aduciendo que está en la media de las empresas del Ibex. En consecuencia, las medidas para el fomento de mujeres en su Consejo de Administración son genéricas.

En julio de 2013 se finalizaron las investigaciones del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) del Ministerio de Economía sobre la actuación de la auditora Deloitte respecto al control de las cuentas de Bankia 2011, concluyendo con la observación de infracciones muy graves por la vulneración del deber de independencia³⁸, así como por dolo y negligencia en la aplicación de las normas de auditoría³⁹. No obstante, hasta el 23 de mayo de 2013 no se había anunciado la sustitución de Deloitte por una nueva firma de auditoría para los ejercicios 2013-2015, hecho relevante que hubo de comunicarse a la CNMV y a la Junta de Accionistas. Las razones que según Bankia justifican este cambio son las 'recomendaciones de rotación de auditores' dentro del buen gobierno, además de la valoración competitiva de las tres ofertas solicitadas (una de ellas a la propia Deloitte⁴⁰). De hecho, el informe de Gobierno Corporativo de Bankia indica que no han existido desacuerdos con el auditor saliente (pág. 23-24).

Otro tema que no se aborda en la información revisada es el de los 'accionistas forzosos' por el canje de preferentes, y los 'afectados' por presunto falseamiento en la información financiera de Bankia al salir a bolsa. Bankia comercializó, utilizando su red comercial, aproximadamente el 50% de su capital a unos 40.000 accionistas minoritarios, a un precio inicial de 3,75 euros por acción. La cotización de estos títulos a 31/12/13 era de 1,23 euros. Aunque la responsabilidad de los supuestos delitos de manipulación contable correspondan al equipo directivo previo, corresponde una gestión de la problemática al equipo actual, ya que parte han sido convertidos

³⁸ Deloitte prestó servicios de asesoría a Bankia en 2011 por valor de 2,3 millones de euros, mientras que sus honorarios por los de auditoría en dicho año ascendieron a 1,6 millones.

³⁹ Economía encuentra "infracciones muy graves" en la auditoría de Deloitte a Bankia. El Confidencial, 2/7/13. http://www.elconfidencial.com/espana/2013-07-02/economia-encuentra-ldquo-infracciones-muy-graves-rdquo-en-la-auditoria-de-deloitte-a-bankia_195588

Dicho expediente finalizó en la imposición de multas por 12,3 millones de euros a Deloitte en septiembre de 2014 por parte del Ministerio de Economía, y aunque no se le ha inhabilitado para seguir operando en España, sí lo ha hecho para auditar las cuentas de Bankia durante tres años tras la sentencia firme.

⁴⁰ Ernst & Young será el nuevo auditor de Bankia en sustitución de Deloitte. Expansión, 23/5/13. <http://www.expansion.com/2013/05/23/empresas/banca/1369267471.html>

en accionistas de la entidad en el ejercicio 2013 y la problemática sigue teniendo una alta repercusión social⁴¹.

Bankia ha sufrido también en 2013 operaciones de venta masiva de acciones, con fines especulativos a la baja y operativa irregular, que ha sido objeto de investigación por la CNMV⁴². Este tipo de actuaciones de inversores institucionales extranjeros, además de afectar a la corporación, ha afectado a los pequeños accionistas, muchos de ellos titulares de participaciones preferentes que aceptaron el canje por acciones. Igualmente se echa en falta el análisis de impacto social de esta problemática.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,38**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,37**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,42**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Bankia se ha movido en un entorno muy complicado durante 2013. El número y profundidad de las controversias con diversos grupos de interés ha sido notable. Sin embargo, su reflejo en la información corporativa es mínimo. El espíritu del Informe Anual de Bankia es de 'borrón y cuenta nueva' y los temas espinosos se abordan brevemente, y sólo cuando hay un mecanismo de resolución (ej.: proceso de arbitraje en las preferentes, procesos de renegociación de deuda hipotecaria). Puede decirse que la información tiene un sesgo positivo, pero no refleja fielmente sus relaciones con la sociedad española. La lectura de la información que Bankia plasma en su documentación corporativa, no permite conocer el escenario de procesos críticos y duramente cuestionados de la actividad de la entidad. Se asume que la responsabilidad de estos impactos sociales corresponde a los equipos gestores anteriores, pero las consecuencias no se ciñen a los periodos previos a mayo de 2012 y continúan siendo problemáticas que atañen a Bankia como entidad, y como sujeto jurídico en muchos casos. Además, la dirección actual asume hasta cierto punto la gestión anterior, por ejemplo al no reconocer en su informe de GC disenso con la actuación de la auditora en ejercicios anteriores⁴³.

Sin embargo, Bankia ha identificado sus problemáticas clave y ha mostrado avances principalmente en el establecimiento de sistemas de gestión y la información sobre los mismos (no tanto en los resultados o controversias). Estas áreas son: gobierno corporativo, corrupción, consumidores y relaciones con la comunidad. Los dos aspectos más débiles en la información de Bankia son el medioambiente y los derechos humanos, precisamente aquellos menos relevantes en riesgos por el sector y los países en los que opera.

Como ya se ha expuesto, Bankia muestra un cierto grado de transparencia respecto de la gestión responsable en 2013, pero las controversias que afectan a la entidad y tienen su origen en periodos previos al proceso de rescate, son omitidas en su mayor parte, por lo que los principios de relevancia, exhaustividad y materialidad se ven afectados. Particularmente se

⁴¹ 2.700 accionistas demandan en Valencia a Bankia por la salida a Bolsa. Las Provincias, Economía. 1/7/14.
<http://www.lasprovincias.es/economia/201407/01/accionistas-demandan-valencia-bankia-20140701000201-v.html> y Preparan una demanda colectiva para pedir anular la compra de acciones de Bankia en julio de 2011. Europa Press, 30/3/13.
<http://www.europapress.es/economia/noticia-preparan-demanda-colectiva-pedir-anular-compra-acciones-bankia-20130330131549.html>

Enésimo desplome de Bankia: las nuevas acciones por el canje de preferentes caen un 7%. Diario Público, 28/5/13.
<http://www.publico.es/456149/enesimo-desplome-de-bankia-las-nuevas-acciones-por-el-canje-de-preferentes-caen-un-7>
Bankia, la CNMV y el FROB culminan el fraude orquestado contra casi 200.000 familias, ADICAE, 28/5/13.
http://colectivos.adicae.net/i_general_p.php?id=61

⁴² La CNMV impondrá sanciones "como Dios manda" por las ventas ilícitas en Bankia. Cinco Días. 24/7/13.
http://cincodias.com/cincodias/2013/07/24/mercados/1374658479_426857.htm
y La CNMV abre seis expedientes por ventas irregulares de acciones de Bankia, Hoy.es, 20/12/13.
<http://www.hoy.es/rc/20131220/economia/cnmv-abre-expedientes-bankia-201312201453.html>

⁴³ Han de considerarse las graves infracciones de Deloitte en el caso Bankia y las sanciones impuestas por el Ministerio de Economía. Véase nota 38.

omite el análisis de algunas controversias de gran relevancia social, y sí se ofrece tímidas alusiones a los procesos de reparación materializados (por ejemplo, arbitraje de las preferentes), aunque dedicándole mucho menos espacio que a otras iniciativas 'positivas', como por ejemplo las 'oficinas ágiles'.

En la estructura de la información se indica cuestiones básicas, como el seguimiento de estándares. No obstante, respecto a la definición de los grupos de interés la información es incompleta, puesto que se hace una identificación genérica de los mismos, sin identificación de interlocutores concretos. Se describen algunas actuaciones de diálogo con algunos *stakeholders*, pero sin sistematizar esa información, ni ofrecer resultados significativos y estructurados. A este respecto, el mayor grado de detalle se ofrece respecto de las sugerencias recibidas a través del buzón del presidente, pero las conclusiones que se ofrecen no se plantean bajo un análisis estructurado, siendo imposible conocer si son las cuestiones más relevantes, las únicas relevantes, si ha habido un proceso de análisis y valoración a nivel de los máximos órganos directivos, o si existe una sistematización de este canal de comunicación para futuros ejercicios. Surgen dudas respecto de si la información no se basa más en criterios anecdóticos (como la recepción de un curriculum) que materiales (por ejemplo, porcentaje de sugerencias relativas a un tema). Así, tampoco se identifican claramente las expectativas de los grupos de interés, por lo que es complejo afirmar que la información recogida se ajusta a sus requerimientos.

Existe un proceso de revisión del IA - no de auditoría- que se informa bajo la premisa de que es un proceso con alcance inferior al de seguridad razonable. La realización de esta revisión la realiza la nueva firma de auditoría seleccionada para el control de las Cuentas Anuales de 2013, tras el relevo de la socialmente cuestionada Deloitte. No obstante, al no tratarse de un servicio de auditoría de cuentas, este servicio habrá de considerarse como intereses comerciales de la auditora por asesoramiento adicional de cara al reporting sobre gobierno corporativo pertinente.

En cuanto al contexto de sostenibilidad, Bankia ha avanzado en la identificación de riesgos, homogeneizando estos riesgos con el resto de riesgos de negocio y no considerándolos aparte. No obstante, se considera que la entidad puede avanzar en una identificación más completa del mapa de riesgos de sostenibilidad abriendo la perspectiva más allá de la financiación a grandes sectores (empresas y Project finance).

La información se presenta con precisión, pero el principio de neutralidad y equilibrio no está demasiado desarrollado, pues se presenta la información con un sesgo positivo, priorizando la descripción de 'soluciones' frente a la de 'problemáticas'.

Respecto al principio de comparabilidad y periodicidad, se comienza una línea de mayor estabilidad con la aplicación indudable del informe a la gestión de todo el año 2013. Respecto al año anterior (2012) la comparabilidad se queda limitada, ya que dicho informe no cubrió todo el ejercicio, sino la gestión del nuevo consejo de administración.

Respecto a la propia denominación e identificación del informe cabe comentar que los títulos contienen únicamente las referencias 'Año 0' y 'Año 1', sin especificar el año natural al que corresponden. Dicha información se encuentra y deduce ya dentro del contenido de los informes, pero no obstante puede generar problemas de confusión. La circunstancia de renovación de la entidad que rige la elección de esta denominación del Informe Anual, es significativa incluso socialmente, pero en años sucesivos puede aumentar el grado de confusión creada pues en un supuesto 'Año 6', para el lector no estará tan claro a qué ejercicio natural se refiere, si no se indica expresamente.