

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

BANKIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca de Particulares
- Banca de Empresas
- Banca Privada
- Seguros
- Gestión de activos
- Prestación de financiación
- Servicios, y la Promoción y gestión de activos inmobiliarios.
- Otros (empresas del grupo): Compra y arrendamiento de aeronaves, trenes, buques y vehículos; agencia de viajes; servicios sanitarios; explotación hotelera y turística; actividades culturales; energía eléctrica y fotovoltaica; hostelería; servicios informáticos; construcción y explotación de autovías y aparcamientos; servicios sociales y geriátricos; cobro impagados; alimentación; gestión entradas espectáculos; industrias manufactureras; telecomunicaciones.

Alcance geográfico

BANKIA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España,
- Holanda,
- Rumanía,
- Costa Rica,
- México,
- EEUU,
- Hungría,
- Singapur,
- República Checa,
- Polonia,
- Marruecos,
- China,
- Islas Caimán,
- Cuba,
- Reino Unido,
- Portugal
- Alemania.

De los cuales Holanda, Singapur e Islas Caimán, son considerados paraísos fiscales según la lista¹ elaborada por el observatorio RSC, disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

Índices de inversión socialmente responsable

¹ Basada en: Parlamento Europeo, Tax Justice Network, OCDE y ordenamiento jurídico español.

En el ejercicio 2011, BANKIA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- No cotizó en ningún índice de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

BANKIA no informó en 2011 sobre ningún tipo de compromiso en relación a Normativa Internacional vinculada con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Estándares voluntarios

BANKIA no informa de ninguna adhesión voluntaria a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC, salvo:

- Recomendaciones del Código Conthe en relación a la elaboración del informe anual de gobierno corporativo, obligatorio para las empresas cotizadas.

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:

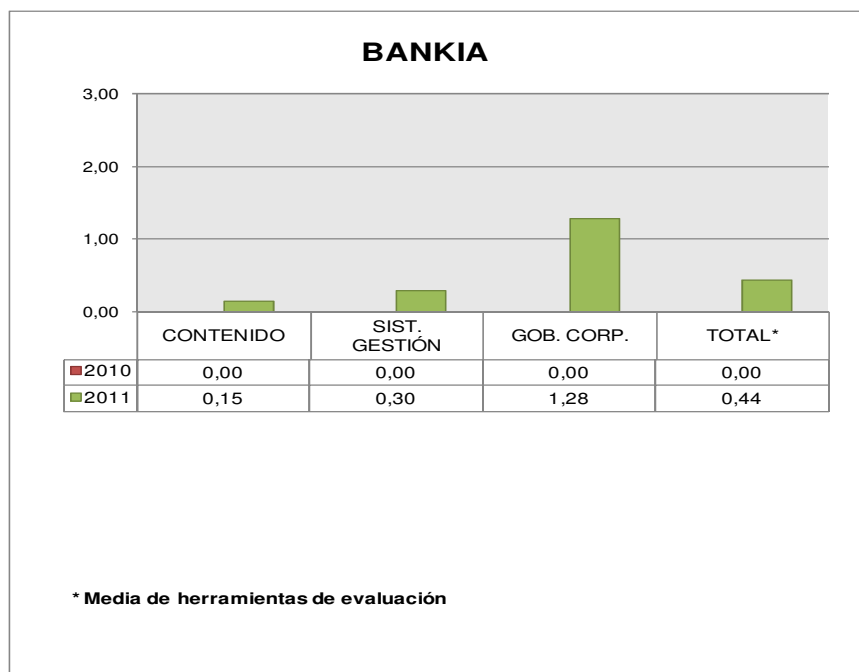
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales BANKIA, S.A.	CA
Cuentas Anuales consolidadas BANKIA, S.A. y entidades dependientes que forman el Grupo BANKIA	CAGB
Informe Anual de Gobierno Corporativo	IAGC
Reglamento de la Junta General de BANKIA, S.A.	RJGA
Reglamento del Consejo de Administración de BANKIA, S.A.	RCA
Resumen del Manual de BANKIA S.A. de Políticas Globales de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	MPBC
Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores	RIC

II. TABLAS DE RESULTADOS

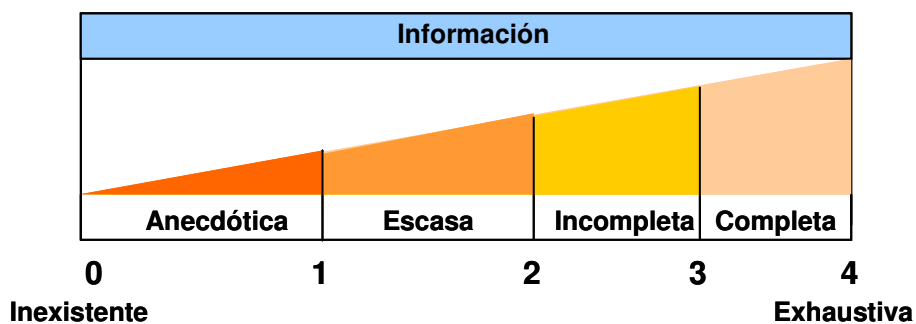
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	0,38
Indice&Perfil GRI	0,56
GRI Indicadores	0,21
Principios GRI	0,38
GOBIERNO CORPORATIVO	1,28
ONU	0,10
AA1000	0,06
AA1000 Indicadores	0,05
AA1000 Principios	0,07
NEF	0,38
TOTAL	0,44

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,44**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,15**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,30**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,28**.

El año 2011 es el primer ejercicio en el que BANKIA S.A. tiene actividad como tal. Previamente fue denominada como Banco Altae, pero cambió su denominación a lo largo de 2011 para comenzar a operar como sociedad cotizada. A través de su accionista mayoritario, BFA (Banco Financiero y de Ahorros, SA), siete cajas de ahorro intervienen en el capital de BANKIA. Algunas de ellas, como CajaMadrid -ya con Rodrigo Rato como presidente- y Bancaja llevaban varios años emitiendo informes de sostenibilidad o RSE en línea con las directrices GRI, publicando ambas sus informes respectivos en 2010, pero BANKIA no ha emitido ningún informe de sostenibilidad, ni documento similar, en el ejercicio 2011. Por ello, el análisis ha debido limitarse a los informes publicados por la empresa, básicamente de carácter obligatorio: cuentas anuales e informe anual de gobierno corporativo, fundamentalmente. Por otro lado, ha de señalarse que las cuentas anuales utilizadas como referencia para este análisis son las formuladas por el Consejo de Administración en fecha de 25 de mayo de 2012, en contraste con las presentadas a fecha de 28 de marzo, que no fueron aceptadas por los auditores externos, ni cumplían con los requerimientos de diferentes organismos oficiales. Los resultados de la nueva formulación de cuentas han llevado a BANKIA y a BFA a tener que recurrir al FROB². Asimismo, ha de destacarse que en la actualidad (segundo semestre de 2012) existe un proceso judicial abierto a casi la totalidad del Consejo de Administración de BANKIA y de BFA de 2011. No obstante, la entidad ha publicado el informe anual obligatorio de gobierno corporativo relativo a dicho ejercicio.

En relación a la identificación de partes interesadas, en la documentación revisada BANKIA sólo menciona a sus partes vinculadas (sociedades del grupo, accionistas y alta dirección), así como a otros grupos de interés tradicionales que trata por separado (clientes, empleados). No se realiza una identificación exhaustiva de todos sus grupos de interés en base a criterios de RSC.

Así, los resultados de BANKIA en relación al desglose de información extra-financiera son muy limitados: salvo en los aspectos de buen gobierno, respecto a los que está obligada a informar, la información es anecdótica. La única referencia explícita en las cuentas anuales se hace respecto del impacto ambiental de la compañía, indicándose textualmente que “dadas las actividades a las que se dedica BANKIA (véase Nota 1.1), esta entidad no tiene responsabilidades, gastos, activos, provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente

² Ha de señalarse que BFA había ya recibido fondos de ayuda del FROB en 2010.

memoria respecto a información de cuestiones medioambientales”. Igualmente, no se han encontrado referencias a políticas ni a la gestión de aspectos de sostenibilidad o RSC entre los documentos e información contenida en su web. La política contra el blanqueo de capitales y el código de conducta en los mercados de valores son las únicas iniciativas que se acercan a cuestiones de responsabilidad social y aún así responden a exigencias de la regulación del sector.

Como conclusión general se puede argumentar que las vicisitudes financieras y corporativas que la compañía ha vivido desde el primer semestre de 2012, relativas a la gestión realizada en el ejercicio anterior, han eclipsado por completo las actuaciones en RSC y muy especialmente su proceso de *reporting*. Y precisamente dichos hechos han revelado que la transparencia, la gestión responsable y las prácticas de buen gobierno hubieran sido fundamentales para garantizar la sostenibilidad de la entidad. Así la gestión de la RSC en BANKIA y particularmente su proceso de *reporting* se han mostrado como elementos accesorios de los que se ha prescindido en un periodo de crisis corporativa.

b. CONTENIDOS RSC

En relación a su presencia en paraísos fiscales, se han detectado las siguientes filiales de BANKIA que operan en estos territorios, todas ellas vinculadas a operaciones de intermediación financiera o inmobiliarias:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Caja Madrid, S.D. Finance BV	Amsterdam - HOLANDA	Intermediación financiera
Orchid Investment BV	Amsterdam - HOLANDA	Inmobiliaria
Caymadrid Internacional, Ltd	Gran Caimán - ISLAS CAIMÁN	Intermediación financiera
Baja California Investments, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	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
Hill Properties Pte LTD	Singapur - REPÚBLICA DE SINGAPUR	Inmobiliaria
Orchid Costa Private LTD	Singapur - REPÚBLICA DE SINGAPUR	Inmobiliaria

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades en el presente estudio se han incluido todas las sociedades de BANKIA con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales sobre los que sería necesario un mayor detalle en la información aportada.

En cuanto a otros datos económicos, BANKIA no ofrece información alguna sobre el volumen de impuestos pagados según los diferentes territorios en los que opera. Tampoco se encuentra información sobre el valor económico generado según grupos de interés, salvo el dato del gasto en personal y la retribución de los accionistas³. No obstante, en relación con los gastos salariales no hay ningún tipo de segmentación de los datos según los países en los que opera. No hace referencia a la recepción de subvenciones, ayudas u otro tipo de beneficios financieros recibidos, pese a que el accionista mayoritario del grupo, BFA, sí ha recibido este tipo de ayudas en el ejercicio anterior (2010). Respecto a la valoración de existencias, sólo se hace referencia concreta a los activos de tipo inmobiliario (suelos, promociones, etc.) y a su condición (o no) de adquisición en pago de deudas, por el especial riesgo que los mismos

³ Nótese que la información disponible se halla sólo en las cuentas anuales de 2011. Ha de señalarse además que el resultado de 2011 es negativo, por lo que el reparto de dividendos es nulo.

suponen para el sector. No obstante, no se especifica el origen territorial de los activos mencionados. Y otro dato económico destacable en el caso de BANKIA es el relativo a las donaciones a la sociedad civil, en concreto los datos sobre la obra social: al tener un resultado negativo en el ejercicio, los fondos destinados a obra social⁴ son nulos. La obra social de las cajas de ahorro ha financiado históricamente una buena parte de los servicios sociales prestados en España, generando un alto grado de dependencia del sector social respecto de la misma, motivo por el cual sería deseable mayor información al respecto. No se ha encontrado ninguna referencia al impacto que genera este corte en los flujos de financiación del sector, lo que contrasta con la abundante información sobre el apoyo a la Liga Nacional de Baloncesto⁵.

En cuanto a la información sobre aspectos medioambientales, ha de advertirse que en la información consultada, la única referencia al respecto, realizada por requerimiento normativo en el correspondiente apartado de las cuentas anuales⁶, parte de la consideración de que BANKIA, no tiene responsabilidades al respecto, amparándose en que realiza actividades propias del sector financiero. La información consolidada de las entidades del grupo realiza una mención similar. Ha de señalarse aquí que entre las entidades que forman parte del grupo BANKIA, y las actividades que se desarrollan, se encuentra la producción de energía, la concesión de autopistas, y las promociones inmobiliarias, entre otras, con notable impacto ambiental⁷. Además, el no reconocimiento de la responsabilidad ambiental en relación con la actividad más significativa de la banca, la financiación de proyectos, posiciona a la entidad en un nivel muy poco desarrollado en cuanto a RSC, contradiciendo a importantes convenciones y códigos de conducta internacionales que otorgan al sector financiero una responsabilidad importante al respecto (como reconocen, por ejemplo, los Principios de Ecuador). Como consecuencia, no existe ningún tipo de valoración sobre impactos ambientales, ni de las actividades propias ni de proveedores, ni tampoco información sobre multas o sanciones relacionadas⁸.

El ámbito laboral es el que comparativamente está más desarrollado en la información consultada. La información es aún así, escasa, y no se informa de datos importantes como el desglose de modalidades de contrato o salarios por país, el porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos o representación sindical, o las horas de formación por empleado. Pero sí se encuentra un cierto grado de detalle en relación con los beneficios sociales para los empleados, y se mencionan algunos ejemplos puntuales de consulta o negociación con la representación sindical en referencia al proceso de reestructuración y reubicación del personal procedente de las cajas de ahorro que han conformado BANKIA. Con todo, la información relativa a estos aspectos no está suficientemente estructurada y no se describen los procedimientos generales de negociación. Tampoco se hace referencia a las repercusiones a nivel de participación de los trabajadores en el gobierno de la entidad, derivadas del proceso de reestructuración laboral y traspaso de personal entre las cajas de ahorro originarias y BANKIA⁹.

En relación a los compromisos laborales más ligados al ámbito de los derechos humanos y la RSC a nivel global, no existen evidencias de compromisos respecto al respeto de los derechos laborales (de libre asociación y sindicación, de remuneración justa y razonable, y en general de aceptación de los convenios de la OIT) en todos los países en los que se opera. Tampoco hay referencias a la seguridad y salud de los empleados, o a la diversidad e igualdad de oportunidades.

En relación a los indicadores sociales, ha de señalarse de nuevo la importante contribución de las cajas de ahorro al desarrollo social en España y al apoyo a las personas con especiales necesidades (discapacitados, ancianos, infancia, etc.) y en riesgo de exclusión social. No

⁴ Los beneficios repartidos entre las cajas de ahorro participantes en BFA, y accionistas subsidiarias de Bankia, van destinados a la obra social gestionada por cada caja.

⁵ www.bankia.com, visitado el 12 noviembre 2012.

⁶ La notación exacta se recoge en el apartado III.a de este informe.

⁷ Véase la nota de prensa: "Bankia lidera la estructura para financiar las autopistas más transitadas de Puerto Rico". 20/10/2011. Comunicación corporativa.

⁸ Otras actividades en las que Bankia está fuertemente involucrada, como la promoción inmobiliaria, son consideradas como de alto impacto ambiental. <http://www.ecologistasenaccion.org/article23193.html>

⁹ Téngase en cuenta que los trabajadores de las cajas de ahorro disponían de un 5% de representación en la asamblea y en el Consejo de Administración.

obstante, la información consultada no hace ninguna referencia a las aportaciones realizadas durante el ejercicio a este sector¹⁰, ni recoge ningún reconocimiento salvo el premio 'Vivimos el Baloncesto' otorgado por la Federación Española de Baloncesto¹¹.

No existe ningún tipo de balance respecto a la repercusión social de la propia actividad bancaria, salvo una escueta segmentación de la cartera de crédito entre particulares y empresas, aunque no se especifica el volumen de PYMES en este último grupo. Durante el año 2011 ha habido un excepcional interés de la sociedad por la actividad financiera, entre ellas:

- la accesibilidad a los servicios financieros en áreas de escasa población o desfavorecidas, motivada por la progresiva disminución del número de sucursales bancarias¹². A este respecto, BANKIA informa del cierre de 817 sucursales, valorándolo como una mejora de la eficiencia.
- la accesibilidad de los colectivos desfavorecidos a productos diseñados para satisfacer sus necesidades, motivada por el progresivo aumento del desempleo y la pobreza en España¹³.
- El acceso al crédito de familias y pequeñas empresas, a causa de la limitada actividad de préstamo desarrollada durante el ejercicio desde el sector bancario¹⁴.
- El adecuado diseño y comercialización de los productos financieros, a causa de la problemática generada por la colocación de participaciones preferentes como si fuera un producto sin riesgo a personas sin un perfil inversor especializado, lo que ha generado la pérdida de los ahorros de un gran número de ahorradores¹⁵.
- Las iniciativas para fomentar la alfabetización y la educación financiera, fundamentales para evitar controversias como las anteriormente mencionadas o el sobreendeudamiento de las familias generado antes de la crisis financiera¹⁶.

En toda la información consultada BANKIA no ofrece ningún otro tipo de indicador o valoración relacionados con su contribución a estas cuestiones.

En el ámbito de la corrupción, BANKIA dispone de los elementos básicos exigidos por la normativa bancaria:

- Manual de Políticas Globales de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, del que sólo se hace público un documento resumen. Nótese también que pese a dicho manual, la entidad dispone de filiales de intermediación financiera en territorios calificados como paraísos fiscales.
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.

¹⁰ Ni, como se ha mencionado anteriormente, a los efectos que la reestructuración y los resultados negativos obtenidos durante el ejercicio tendrán a este respecto.

¹¹ Aparte de este premio, sólo se ha identificado entre las notas de prensa de Bankia, otra que recoge la concesión de los Premios Iberoamericanos de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación y la Universidad de Oviedo a Rodrigo Rato, presidente de Bankia. 11/10/2011. Apenas seis meses después, Rodrigo Rato dimitía y se veía imputado por la quiebra de la entidad.

¹² UGT calcula que un millón de personas se ha quedado sin banco en su municipio: http://www.cincodias.com/articulo/mercados/ugt-calcula-millon-personas-ha-quedado-banco-municipio/20120717cdscdimer_8/; y Pueblos en riesgo de 'exclusión financiera' por el cierre masivo de oficinas bancarias: <http://www.ideal.es/jaen/v/20111009/jaen/pueblos-riesgo-exclusion-financiera-20111009.html>

¹³ Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2011. Datos provisionales 20/10/2011 <http://www.ine.es/prensa/np680.pdf>

¹⁴ "El 86% de las pymes ha tenido problemas para acceder al crédito": http://www.cincodias.com/articulo/d/86-pymes-ha-tenido-problemas-acceder-credito/20110212cdscdicnd_13/; y Encuesta sobre Préstamos Bancarios en España: Octubre de 2012 http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo_epb.pdf

¹⁵ Preferentes basura, 6.000 millones colocadas entre clientes de Bankia: <http://www.expansion.com/blogs/roig/2011/07/07/preferentes-basura-6000-millones.html>

¹⁶ Véase <http://www.educacionfinanciera.es/>, subvencionado por el MSPSI ó <http://www.finanzasparatodos.es/> iniciativa de CNMV y Banco de España.

Más allá de esto, no existe ninguna referencia a la asunción de compromisos públicos o la firma de códigos de conducta del sector. Igualmente, no se informa de cómo se combate la corrupción en relación con la presión política ni con el tráfico de influencias, pese a que existen muy serias controversias respecto a la politización y tráfico de influencias en el Consejo de Administración de BANKIA¹⁷.

Finalmente, la entidad no ofrece ningún dato sobre denuncias, sanciones y multas durante el ejercicio, pese a las numerosas querellas y resoluciones judiciales por mala gestión corporativa y bancaria en 2011¹⁸. En particular se echa en falta información sobre las potenciales sanciones por la presentación de cuentas manipuladas en 2011, y el inflamiento de los resultados parciales a lo largo del ejercicio, que apoyaron la colocación de capital entre pequeños accionistas¹⁹. Tampoco se ofrece información sobre las quejas, reclamaciones y compensación a los consumidores, ni datos sobre la satisfacción de los clientes. De forma global, tampoco aparecen compromisos de BANKIA en relación con la renuncia a utilizar prácticas contractuales abusivas²⁰, o información falsa o capciosa para la captación de clientes²¹.

Con respecto a los Derechos Humanos, ha de tenerse en cuenta que BANKIA no es firmante del Pacto Mundial. Ni en relación con esta iniciativa ni de forma autónoma se encuentra ningún tipo de compromiso directamente relacionado con los Derechos Humanos (trabajo forzoso, infantil, reconocimiento de los pueblos indígenas, no discriminación, etc.), bien asumido directamente por la empresa, bien referente a sus proveedores. En concreto, se echan en falta referencias o compromisos en relación a controversias especialmente vinculadas a la empresa o al sector, como:

- Compromiso y cumplimiento de la normativa de DDHH y utilización de armas de fuego, en relación con los servicios de seguridad.
- Compromiso con la libre utilización del salario por parte del trabajador, en un sector en el que frecuentemente hay 'presión' para que los empleados utilicen los servicios financieros de la entidad en la que trabajan.
- Compromiso o evaluación de cumplimiento respecto a la normativa que protege el acceso a una vivienda digna en su área de influencia, dado el alto número de desahucios efectuados por el sector bancario español en 2011, así como por la propia BANKIA. Se echa en falta una política clara e información referente a los desahucios de los clientes de la entidad (opciones de renegociación, cesión en alquiler, alternativas para personas en riesgo de exclusión social, etc.)
- Compromiso con el principio de precaución, prevención y reparación medioambiental, en lo que incumbe al ámbito de los Derechos Humanos. A este respecto, no existe ninguna política o indicador sobre la evaluación en idoneidad social, respeto a los DDHH o adecuación ambiental de los proyectos financiados por BANKIA.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

¹⁷ Recuérdese que entre las cuestiones que han suscitado crítica y denuncias sociales respecto a la gestión de Bankia en 2011, se encuentra la alta participación de personas vinculadas a los partidos políticos, en particular al Partido Popular, así como el nombramiento de familiares de la cúpula de dicho partido en Madrid (Claudio Aguirre, primo de Esperanza Aguirre, y M^a Carmen Caverio, cuñada de Ignacio González). Véase por ejemplo "Lista de familiares y miembros del PP colocados en Bankia": www.labolsa.com, ó Mini-Leaks Bankia: <http://mini-leaks.com/hot-topics/bankia-como-sintoma-del-%E2%80%99Cespana-va-bien%E2%80%999D/>

¹⁸ Véase por ejemplo: www.adicae.net

¹⁹ La CNMV abre expediente a Bankia y al antiguo consejo por las cuentas de 2011: <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/10/24/economia/1351069966.html>

²⁰ Por ejemplo, recuérdense los antecedentes judiciales por los que las cláusulas suelo en relación a contratos de crédito hipotecario han sido consideradas abusivas: <http://asuapedefin.com/2011/12/16/santander-bankia-y-bbva-sancionadas-por-la-inclusion-de-clausulas-abusivas/>

²¹ Recuérdense las campañas de colocación de participaciones preferentes de CajaMadrid y acciones de Bankia entre la clientela habitual, gran parte de ella sin perfil de inversor especializado, y la controversia social consiguiente. Véase por ejemplo: www.adicae.net, incluyendo el "Llamamiento a afectados por preferentes y otros productos a la demanda penal contra Bankia"

La información disponible para el ejercicio 2011 corresponde fundamentalmente a los informes obligatorios que ha de presentar BANKIA. Se dispone tanto de las cuentas anuales de BANKIA S.A., como de las cuentas consolidadas del grupo. Su horizonte temporal corresponde al año natural. No obstante, esta información no se sitúa en un contexto de sostenibilidad, por lo que en ningún modo podemos hablar de exhaustividad, materialidad ni relevancia en cuestiones ambientales o sociales, fuera de las puramente financieras.

Aunque la información referente al grupo empresarial recoge aquellas participaciones en empresas vinculadas a otros sectores (como las telecomunicaciones, los servicios sanitarios, la gestión hotelera, la construcción y gestión de autopistas y aparcamientos, etc.), el análisis de riesgos, expectativas y resultados se enfoca siempre desde el punto de vista del sector financiero. Tampoco se tienen en cuenta los diferentes entornos geográficos en los que opera la empresa. Y como se ha comentado antes, la información del grupo se presenta consolidada, y por lo tanto agregada en todos los indicadores.

Los únicos grupos de interés que son identificados (y a los que se dirige fundamentalmente la información publicada) son los accionistas, clientes, y en menor medida, los empleados. No obstante, la compañía no realiza una identificación activa de dichas partes interesadas, y la importancia relativa que se les otorga se deduce del volumen y enfoque de la información dirigida a cada grupo. Sí se identifican algunas necesidades y expectativas concretas de los accionistas y los trabajadores, principalmente derivadas del proceso de reestructuración corporativa y de la presentación de graves resultados negativos en el ejercicio (todas ellas de cariz financiero o laboral). Ha de tenerse en cuenta que el acceso a la información es sencillo, ya que está disponible en la web de BANKIA, pero el lenguaje en que se presenta es técnico-financiero.

Los procesos de auditoría de las cuentas anuales de BANKIA en 2011 han sufrido de serias controversias que han vulnerado incluso los mínimos legales²², por lo que aunque el análisis se ha desarrollado sobre la segunda versión de las cuentas, ya auditadas, se puede considerar que no ha existido compromiso por parte del Consejo de Administración que gestionó la entidad durante 2011, liderado por Rodrigo Rato hasta finales de mayo de 2012, respecto de la aplicación de la normativa contable obligatoria²³. Incluso, surgen dudas sobre la veracidad y comparabilidad de la información anterior elaborada y presentada por el mismo equipo directivo, que derivó en el posicionamiento financiero de BANKIA como una entidad solvente en relación con su salida a bolsa²⁴. Por ende, no hay ninguna evidencia de cualquier otro tipo de participación de los grupos de interés en los procesos de auditoría o verificación. No se evidencia compromiso alguno con la auditoría en el sentido ambiental o social.

Tampoco se informa de las vías de comunicación o participación de los grupos de interés, y no se dan datos sobre las reclamaciones o conflictos con los mismos. En relación con los resultados presentados y su impacto en los grupos de interés, no se realiza ningún tipo de balance de consecuencias (despido de empleados, incumplimiento con proveedores, pérdida de capital y dividendos por parte de los accionistas, aportación de fondos públicos para el rescate de la entidad, etc.)

En cuanto al sistema de gestión de RSC en 2011 se muestra inexistente, sin evidencias de compromisos, política, objetivos, procedimientos, ni evaluación de resultados. Ni siquiera se ha elaborado el informe de RSC como acción puntual.

²² La primera versión de las cuentas anuales de 2011 que presentó Bankia, con excedente positivo, no fueron ratificadas por los auditores y se obligó a la entidad a revisar sus resultados y presentar unas cuentas en conformidad.

²³ Recuérdese que como consecuencia 33 consejeros de Bankia y BFA han sido imputados: "La Audiencia Nacional imputa a Rato, Olivas y 31 ex consejeros más de Bankia. 6/07/2012. <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/07/04/economia/1341395955.html>

²⁴ Véanse las notas de prensa de la propia entidad: "Fitch califica a Bankia con "A-" y perspectiva estable" 14/07/2011; "BFA-Bankia supera las pruebas de stress " 15/07/2011; y "Bankia tiene cubiertas sus necesidades de capitalización" 22/09/2011

La integración y la transversalidad entre los aspectos sociales, ambientales y financieros (triple balance) es nula, ya que la información disponible sólo hace referencia a estos últimos.

En cuanto a la cadena de valor, no se tiene en cuenta en absoluto en la evaluación y gestión de riesgos. Los proveedores sólo son mencionados en la evaluación de los aplazamientos de pagos a proveedores de servicios.

Tampoco existen evidencias de mejora continua: como primer ejercicio de actividad de la entidad, no existen procesos propios de comparación o mejora, aunque sí se puede realizar esta evaluación –en negativo– respecto de las entidades predecesoras a BANKIA en la actividad bancaria desarrollada, que sí habían desarrollado procesos de gestión de RSC y de presentación de memoria. Aún así, no se explican los motivos de no presentación de esta información, ni se establece ningún tipo de compromiso de mejora relativo a estos aspectos.

BANKIA en sus Cuentas Anuales 2011 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

La información presentada es neutral, aunque de corte meramente financiero. La calidad de la misma se pone en cuestión por las controversias anteriormente comentadas. No se considera inclusiva, por la poca participación de los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANKIA ha publicado en 2011 un Informe de Gobierno Corporativo, en el formato oficial de la CNMV, que está principalmente enfocado a cumplir con la regulación y en todo caso, a responder a las expectativas de sus inversores. El informe está disponible para su consulta en la web corporativa de la entidad.

El informe detalla la participación de los accionistas significativos, pero no ofrece información sobre la estructura de propiedad en manos de accionistas minoritarios (por ejemplo, definir qué porcentaje de capital corresponde a pequeños accionistas, etc.) Tampoco se hace referencia en ningún momento a la aportación de pasivo a través de participaciones preferentes (volumen, problemática identificada, soluciones): por un lado, dichos fondos no tienen derechos políticos, aunque sí son computados como recursos propios de la entidad de cara a recapitalizarse, y por otro, la notable problemática social suscitada²⁵ induce a pensar que la entidad debiera reflejar la misma en la identificación de sus riesgos financieros y regulatorios. No obstante, las evidencias de la existencia de un sistema de gestión de riesgos son mínimas, pese a disponer su Consejo de Administración de una comisión relativa, y no se encuentra ninguna evidencia a la evaluación de riesgos sociales, ambientales o relativos a los derechos humanos.

Existe también un contrato Marco entre BFA, como entidad central del SIP²⁶, y BANKIA, accesible para el público en general. Al no cotizar ninguna otra filial del grupo en España, no se presentan explicaciones sobre las relaciones entre las empresas del grupo y la resolución de

²⁵ La colocación de participaciones preferentes a partir de 2009, por parte de Cajamadrid, Bancaja, BFA y otras entidades del grupo, ha causado una grave problemática social al congelar los ahorros de miles de pequeños ahorradores y clientes habituales de estas cajas de ahorro, bajo una fórmula mixta entre la deuda fija a largo plazo y la participación en capital, pero con muy poca liquidez. Este tipo de inversión ha de colocarse únicamente a perfiles de inversión especializados y con capacidad de asunción de riesgo, lo que no ha sido así. Véanse referencias anteriores, ó: Las preferentes de Caja Madrid provocan pérdidas de 1.600 millones a los clientes <http://www.invertia.com/noticias/articulo-final.asp?idNoticia=2710639>; Bruselas fija en 3.000 millones la pérdida de las preferentes y la deuda subordinada de Bankia <http://www.elconfidencial.com/economia/2012/11/17/bruselas-fija-en-3000-millones-la-perdida-de-las-preferentes-y-la-deuda-subordinada-de-bankia-109433/>

²⁶ Sistema Institucional de Protección o fusión fría: mecanismo de consolidación de entidades de crédito concebido para su mutua autoprotección. BFA es el SIP formado por Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja de Avila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja.

potenciales conflictos de intereses. Tampoco se explica la organización del gobierno corporativo.

Existen cláusulas de blindaje para la alta dirección, pero no se indican nombres de los beneficiarios, sino sólo su número. Ha de notarse también que la responsabilidad de revisión y aprobación de estas cláusulas recae en el Consejo de Administración y no en la Consejo de Administración.

En relación al canal de denuncias, el informe indica que se encuentra en proceso de desarrollo. Estará supervisado por el Comité de Auditoría, pero aunque se menciona que existirá un procedimiento para garantizar la confidencialidad de los datos, no se denomina en ningún momento al canal como anónimo. Existe un código interno de conducta, que limita la posibilidad de utilizar información interna para intereses personales, pero está referido únicamente a las actuaciones en los mercados de valores. No existe ningún otro código de conducta general.

En cuanto al Consejo de Administración, está descrito conforme a las exigencias regulatorias, pero a la hora de definir la participación de los consejeros en otros consejos, sólo se menciona cuando lo hacen en otras empresas del grupo o cotizadas, obviándose buena parte de la dedicación profesional de los mismos en empresas que no corresponden a los anteriores parámetros. Tampoco se indican las vinculaciones de parentesco o personales con cargos públicos, y sólo se da la información sobre los propios cargos políticos de varios consejeros²⁷. No hay evidencias ni mención a políticas de promoción de la diligencia y la lealtad de los consejeros. Existen varios mecanismos (reglamento del consejo administración, código interno de conducta, contrato marco) en los que se menciona la necesidad de abstención de los consejeros en los asuntos en los que puedan tener conflicto de intereses, pero no se les limita la dedicación a la alta dirección o a consejos de administración en otras empresas, y sólo se les obliga a informar de las participaciones en capital y posibles cargos en otras empresas del sector. Ha de señalarse que se han detectado evidencias de conflictos de interés por parte de miembros del consejo que ostentan cargos de representación en otras empresas²⁸. Los consejeros sólo han de consultar con el consejo a la hora de aceptar nuevas obligaciones profesionales, y en concreto, nuevos puestos en otros consejos.

No se expresa explícitamente que la aprobación de la estrategia y el control de la dirección sean responsabilidad del Consejo de Administración. De hecho, la gestión ordinaria se delega en la alta dirección. El número de consejeros será elegido por la JGA, pero se compondrá entre 5 y 19 miembros, superando el máximo de 15 de las recomendaciones de buen gobierno. Durante 2011 el consejo ha estado compuesto en la mayor parte del tiempo por 19 consejeros²⁹. También se contravienen estas recomendaciones al no existir un límite de años (máximo de 12) al periodo en que los consejeros pueden ostentar su puesto. Tampoco existe límite de edad para los consejeros ni para el presidente. Existe una mayoría de consejeros externos, aunque entre los independientes surgen dudas sobre su desvinculación real de la entidad o de las instituciones políticas (comunidades autónomas, diputaciones, etc.) que participan en el SIP. Con todo, los consejeros independientes (un 27%) no llegan a constituir al menos un tercio del Consejo de Administración. No existen referencias a la problemática en relación al riesgo asumido por los particulares que han adquirido acciones de la compañía bajo premisas de información manipulada, ni sobre el papel que los consejeros independientes deberían haber desarrollado en su defensa y representación³⁰.

Respecto a la participación de mujeres en el consejo ha sido de 2/18 (2/19 hasta noviembre), aproximadamente un 11%. La compañía considera expresamente que el número de mujeres no es bajo, en comparación con otras empresas del Ibex 35, y propone una medida genérica

²⁷ Se considera que la transparencia sobre estas cuestiones sería fundamental dada la problemática social mencionada en los apartados anteriores de este informe.

²⁸ Por ejemplo, durante 2011 Bankia ha invertido en activos de Altamar Private Equity, empresa que preside Claudio Aguirre, aumentando su exposición al sector inmobiliario. Véase <http://www.mercado-dinero.es/El-Confidencial/los-marrones-que-eva-castillo-va-heredando-de-claudio-aguirre.html>

²⁹ Uno de los consejeros dimitió en noviembre de 2011.

³⁰ Véase: Bankia: ¿qué pueden hacer los minoristas con sus acciones?

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2012/05/20/209742.php

de integrar mujeres entre las candidaturas futuras al consejo, sin establecer ningún tipo de compromiso u objetivo cuantitativo más, ni otros sistemas de seguimiento.

BANKIA menciona que cumple con la evaluación periódica de su Consejo de Administración, pero no se dispone públicamente del correspondiente informe detallado. Sólo se informa de que ha habido un 0% de inasistencias. El presidente no es evaluado. En cuanto al derecho de petición de información y al asesoramiento externo para el correcto ejercicio de sus funciones por los miembros del consejo, sólo se considera el asesoramiento para ciertas comisiones (auditoría y nombramientos) y las peticiones son filtradas por presidencia, con la posibilidad de denegación por motivos de coste o no necesidad. Existen las mismas limitaciones y filtros a la información solicitada por los consejeros que no haya sido previamente enviada.

En cuanto a la información sobre retribuciones, sólo se ofrecen datos agregados, sin el desglose individualizado por consejero. Las retribuciones variables se vinculan indistintamente al desempeño del consejero o de la empresa. Y pese a la importante repercusión de esta norma de buen gobierno en 2011, no se establece que "las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo". La retribución del consejo de BANKIA en 2011 ha sido de 5,981 millones de euros, a lo que se suma la concesión de 141,64 millones de euros en préstamos al propio consejo, en un ejercicio en el que se han obtenido 4.369,86 millones de euros en pérdidas. Al ser el primer año de actividad de la entidad no existen datos comparativos previos. Pese a esta desproporción, hay que recordar que el reglamento del Consejo de Administración contempla que "el consejo procurará que la retribución del consejero se ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad". No existe ninguna evidencia sobre la vinculación de la retribución de los consejeros a objetivos sociales o ambientales. El informe de retribuciones no es aprobado por la JGA, sino sólo por el Consejo de Administración, y ésta es informada.

Existe un Reglamento de la Junta General de BANKIA. Éste establece que se pueda ostentar un voto por cada acción representada, sin limitaciones salvo los requerimientos de representación legalmente establecidos. No obstante, ningún tema relacionado con la sostenibilidad está contemplado entre las cuestiones fundamentales que ha de tratarse y aprobarse por la JGA. El auditor externo tampoco ha de estar presente para la celebración de la misma, aunque el Consejo de Administración ha de dar explicaciones a la JGA sobre las posibles salvedades del informe del auditor. Tras los sucesos anteriormente mencionados en relación a la reformulación de cuentas exigida por las autoridades a BANKIA, a raíz de la negativa de los auditores externos a ratificar las mismas, el cese y posterior imputación judicial del Consejo de Administración y la asunción de una nueva directiva presidida por José Ignacio Goirigolzarri de cara a la celebración de la JGA en 2012, se evidencia la insuficiencia de dichas medidas de protección del accionariado frente a una mala gestión del consejo.

Existen cuatro comisiones dentro del consejo, entre las que se cuentan la Delegada o Ejecutiva, la de Auditoría y Cumplimiento, la de Nombramientos y Retribuciones, y la de Riesgos. En contra de las recomendaciones de buen gobierno, no existe una comisión de estrategia, por lo que se no queda claro si estas competencias corresponden a la comisión ejecutiva o al consejo en su totalidad.

En cuanto a la composición de las comisiones, ha de señalarse que contraviniendo las recomendaciones de buen gobierno, sólo la de nombramientos está compuesta exclusivamente por consejeros externos (no así la de auditoría, cuestión significativa tras los hechos acaecidos). Además, sólo el presidente de esta última, auditoría, es un consejero independiente (no así en la de nombramientos). Respecto a la comisión delegada, no mantiene las proporciones de participación en el consejo: en ella participan todos los consejeros ejecutivos (3 consejeros) y un 85% de los dominicales (5 consejeros), pero apenas un 20% de los independientes (1 consejero) y un 25% de otros externos (1 consejero).

Sobre la reglamentación del funcionamiento de las comisiones, se detectan algunos defectos en contra de las recomendaciones de buen gobierno, con repercusiones de relevancia ante los hechos protagonizados por BANKIA durante el primer semestre de 2012: la comisión delegada no se compromete a realizar un acta de cada una de sus reuniones para ponerla a disposición

del resto de consejeros, sino que sólo se compromete a informar al consejo en la siguiente reunión. No se encuentran evidencias de que la comisión de auditoría tenga que elevar al consejo la selección del auditor externo, ni de que se haga responsable de informar a CNMV sobre la existencia de desacuerdos con los auditores externos o salientes.